



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

CÓDIGO	MEF-010	ELABORÓ Grupo Operativo	REVISÓ Responsable del Proceso	APROBÓ Comité del SIG
VERSIÓN	01	FECHA 20/02/2016	FECHA 25/05/2016	FECHA 27/05/2016

FORMATO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Consecutivo: 173-2019

HALLAZGOS	
<p>Revisado el formato de Bitácora de consulta jurisprudencial de los tres primeros trimestres del año 2019 se verificó el ingreso de un amplio porcentaje de solicitudes y consultas cuya resolución corresponde a otras oficinas de las cuales el mayor número están dirigidas a la Relatoría de Tutelas y Sala Plena y a la Secretaría de la Sala de Casación Civil. De lo anterior se evidencia una falta de conocimiento por parte de los usuarios, de los canales de comunicación con dichas oficinas, por lo que se requiere la implementación de un plan de divulgación de dichos canales.</p>	
PROCESO RESPONSABLE	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
PROCESOS AFECTADOS	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)	ACCIÓN CORRECTIVA NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD MENOR: <input type="checkbox"/>
	ACCIÓN PREVENTIVA NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/> OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input checked="" type="checkbox"/>
REQUISITOS QUE APLICA	7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar : a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
	7.4 Comunicación La empresa tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir: a) Qué comunicar b) Cuándo comunicarlo c) A qué persona comunicárselo d) Cómo realizar la comunicación e) Quién es la persona encargada de realizar la comunicación



ORIGEN

- Materialización del Riesgo
- Valoración del Riesgo
- Indicadores
- Encuestas
- Producto no conforme
- Auditoria Internas
- Auditorías Externas
- QRS
- Otro

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: Lluvia de ideas

Se efectuó la revisión de la Bitácora de Consulta Jurisprudencial del año 2019 en forma trimestral se encontró que un número considerable de consultas que ingresan, su conocimiento compete a la Relatoría de tutelas y sala plena y a la Secretaría de la Sala de Casación Civil, a saber:

- Primer trimestre: de 834 consultas recibidas, 48 estaban dirigidas a la Relatoría de tutelas y Sala Plena y 3 a otras relatorías, para un total de un 6% de solicitudes que no corresponde su absolución a esta relatoría. Así mismo, se recibieron 29 documentos para la Secretaría de la Sala de Casación Civil y 5 de otras oficinas para un total de 4.1%.
- Segundo trimestre: de 880 consultas recibidas, 77 estaban dirigidas a la Relatoría de tutelas y Sala Plena y 3 a otras relatorías, para un total de un 9.1% de solicitudes que no corresponde su absolución a esta relatoría. Así mismo, se recibieron 41 documentos para la Secretaría de la Sala de Casación Civil y 2 de otras oficinas para un total de 4.9%.
- Tercer trimestre: de 960 consultas recibidas, 58 estaban dirigidas a la Relatoría de tutelas y Sala Plena y 3 a otras relatorías, para un total de un 6.4% de solicitudes que no corresponde su absolución a esta relatoría. Así mismo, se recibieron 52 documentos para la Secretaría de la Sala de Casación Civil y 4 de otras oficinas para un total de 5.4%.

Se requiere por lo tanto, de un plan de divulgación y publicación de los canales de comunicación tanto telefónico como correo electrónico para que los usuarios internos y externos remitan las peticiones a las oficinas competentes.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Se efectuó la revisión de la Bitácora de Consulta Jurisprudencial del año 2019 en forma trimestral se encontró que un número considerable de consultas que ingresan, su conocimiento compete a la Relatoría de tutelas y sala plena y a la Secretaría de la Sala de Casación Civil, a saber:

- Primer trimestre: de 834 consultas recibidas, 48 estaban dirigidas a la Relatoría de tutelas y Sala Plena y 3 a otras relatorías, para un total de un 6% de solicitudes que no corresponde



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

su absolución a esta relatoría. Así mismo, se recibieron 29 documentos para la Secretaría de la Sala de Casación Civil y 5 de otras oficinas para un total de 4.1%.

- Segundo trimestre: de 880 consultas recibidas, 77 estaban dirigidas a la Relatoría de tutelas y Sala Plena y 3 a otras relatorías, para un total de un 9.1% de solicitudes que no corresponde su absolución a esta relatoría. Así mismo, se recibieron 41 documentos para la Secretaría de la Sala de Casación Civil y 2 de otras oficinas para un total de 4.9%.
- Tercer trimestre: de 960 consultas recibidas, 58 estaban dirigidas a la Relatoría de tutelas y Sala Plena y 3 a otras relatorías, para un total de un 6.4% de solicitudes que no corresponde su absolución a esta relatoría. Así mismo, se recibieron 52 documentos para la Secretaría de la Sala de Casación Civil y 4 de otras oficinas para un total de 5.4%.

Se requiere por lo tanto, de un plan de divulgación y publicación de los canales de comunicación tanto telefónico como correo electrónico para que los usuarios internos y externos remitan las peticiones a las oficinas competentes.

CAUSAS PRINCIPALES

1. **Necesidad de implementar un plan de divulgación y publicación de los canales de comunicación de las oficinas de la Corporación a efectos de reducir el número de solicitudes recibidas por la Relatoría de la Sala de Casación Civil que no son de su competencia.**

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Solicitar a la Coordinadora de Comunicaciones del SIG la divulgación a usuarios internos y externos un directorio que contenga las extensiones y correos electrónicos de las Relatorías y secretarías de la Corporación, así como de presidencia,	Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	15-11-2019	18-11-2019	Necesidad de implementar un plan de divulgación y publicación de los canales de comunicación de las oficinas de la Corporación a efectos de reducir el número de solicitudes recibidas por la Relatoría de la Sala de Casación Civil que no son de su competencia.



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

vicepresidencia, sistemas, prensa, coordinación administrativa, Archivo central, correspondencia y de la Biblioteca Enrique Low Multra				
Solicitar a la Coordinadora de comunicaciones del SIG gestionar ante la oficina de sistemas la ubicación del directorio telefónico que se encuentra en la ruta http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/directorio-telefonico/ en un banner de la página web de la Corporación o en un lugar similar, dinámico y visible que permita el acceso fácil y permanente de los usuarios. Además se agregue en dicho directorio las direcciones de correo electrónico.	Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	15-11-2019	18-11-2019	Necesidad de implementar un plan de divulgación y publicación de los canales de comunicación de las oficinas de la Corporación a efectos de reducir el número de solicitudes recibidas por la Relatoría de la Sala de Casación Civil que no son de su competencia.
Modificar los formatos de respuesta a la consulta donde se incluya la información de la Secretaría de la Sala de Casación civil (tutelas) como teléfono y correo electrónico de tutelas.	Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	15-11-2019	18-11-2019	Necesidad de implementar un plan de divulgación y publicación de los canales de comunicación de las oficinas de la Corporación a efectos de reducir el número de solicitudes recibidas por la Relatoría de la Sala de Casación Civil que no son de su competencia.
SEGUIMIENTO				
FECHA	COMENTARIOS			
REVISIÓN				
RESPONSABLE: Líder del proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial				
COMENTARIOS:				
Abierta	<input type="checkbox"/>	Cerrada	<input checked="" type="checkbox"/>	