



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Relatoría Sala de Casación Civil

PROCESO MISIONAL
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

INFORME DE INDICADORES

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

CONTENIDO

I. OBJETIVO.....	2
II. METAS DE LOS INDICADORES	2
III. PERIODO DE MEDICIÓN	2
IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES.....	3
1. Indicador de “ <i>Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial</i> ”:	3
2. Indicador de “ <i>Consultas</i> ”.....	5
3. Indicador “ <i>Ingreso de análisis de providencias</i> ”	13
V. PLAN DE DIVULGACIÓN 2020- SEGUNDO TRIMESTRE:	15
VI. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	25
1. <i>Acciones correctivas 2020:</i>	25
2. <i>Acciones preventivas-Oportunidades de mejora 2020:</i>	28
VII. SOLICITUDES DE APOYO TECNOLÓGICO SEGUNDO TRIMESTRE 2020:	29

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

I. OBJETIVO

Presentar el seguimiento y medición trimestral de los indicadores del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial: satisfacción del usuario, consultas jurisprudenciales e ingreso de análisis de providencias, así como el cumplimiento de los niveles de referencia conforme a la meta fijada por los indicadores, estableciendo conclusiones y propuestas.

II. METAS DE LOS INDICADORES

- Obtener un nivel de satisfacción de los usuarios del 100% con relación al servicio de consultas jurisprudenciales. (Nivel de referencia: 85%)
- Absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad, obteniendo un resultado de gestión del 100%. (Nivel de referencia: 90%)
- Ingresar los datos de análisis de las providencias al sistema de información de jurisprudencia en un porcentaje del 100%. (Nivel de referencia: 80%)

III. PERIODO DE MEDICIÓN

El periodo de medición de los indicadores de ingreso de análisis de providencias y consultas jurisprudenciales es trimestral, esto es del 01 de abril al 30 de junio de 2020 y el indicador de satisfacción del usuario es semestral –del 13 de enero al 30 de junio de 2020, atendiendo la caracterización del proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial.

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES

1. Indicador de “Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial”:

La descripción del indicador de medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial es como a continuación se detalla:

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial
Objetivo	Analizar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio de consulta jurisprudencial
Fórmula	$\frac{\text{No. de Encuestas con calificación} \geq 4}{\text{Total de Encuestas Realizadas}} * 100$
Variables	Encuestas con calificación ≥ 4 Total encuestas realizadas
Fuente de Información	Tabulación encuestas
Periodo de Medición	Semestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	85
Responsable	Servidor judicial asignado

Usuarios internos y externos: Dentro del procedimiento de consulta jurisprudencial se tiene contemplado que cada vez que se envía la respuesta a un requerimiento por correo electrónico, se remite a nuestros usuarios una encuesta de satisfacción para que califiquen el servicio prestado. De acuerdo a lo anterior, en el periodo comprendido del 13 de enero al 30 de junio de 2020 (primer semestre), se recibieron un total de **114¹** encuestas diligenciadas por usuarios internos y externos, de los cuales **31²** son servidores de la Rama Judicial (distintos a la Sala de Casación Civil), **30³** son abogados litigantes, **11⁴** son estudiantes, **35** son

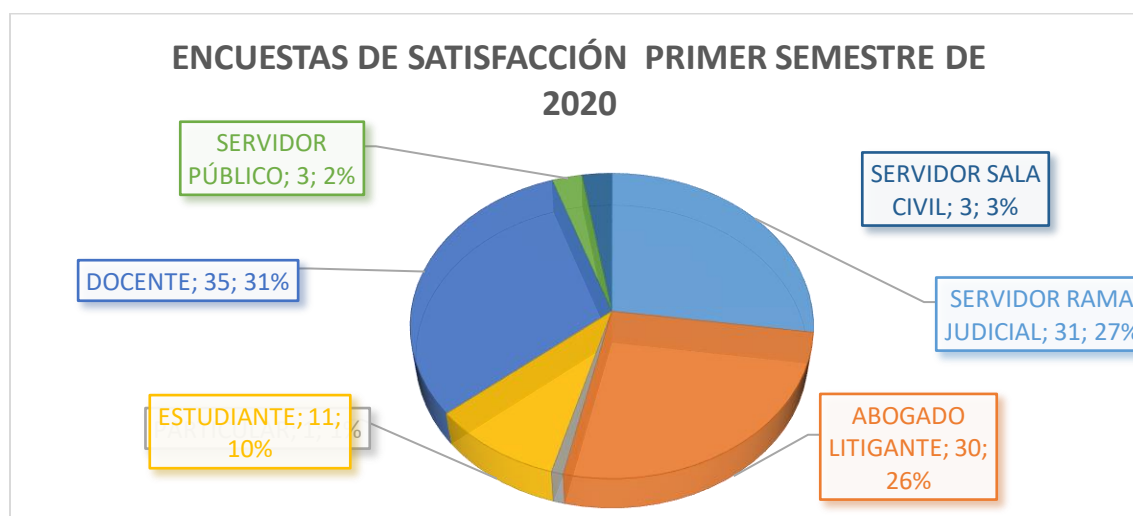
¹ De 1481 consultantes en el primer semestre de 2020, siendo pertinente aclarar que las encuestas de la sala de lectura del mes de marzo no se han tabulado por no haberse puesto a disposición aun por la persona encargada. Igualmente, no se presentaron encuestas de la sala de lectura en los meses de abril, mayo junio, al haberse decretado el cierre de las instalaciones y la suspensión de términos hasta el 30 de junio del presente año, por el Consejo Superior de la Judicatura, medida acogida por la Corte Suprema de Justicia, por cuenta de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por la pandemia originada en el COVID-19.

² De 385 consultantes –servidores de la Rama Judicial- en el semestre de enero a junio de 2020.

³ De 501 consultantes –Abogados litigantes- en el semestre de enero a junio de 2020.

⁴ De 35 consultantes –estudiantes- en el semestre de enero a junio de 2020.

docentes/investigadores, 3⁵ corresponden a un servidor público y 3⁶ son servidores de la Sala de Casación Civil (Ver cuadro).



Los criterios de calificación de la encuesta fueron: la pertinencia de la información suministrada por la dependencia, el conocimiento demostrado por el personal de la oficina, el tiempo de respuesta a la solicitud y la atención por parte de las personas asignadas por la Relatoría para absolver la consulta, que debían ser evaluados de 1 a 5, siendo 1 la nota más baja y 5 la nota más alta.

A continuación se muestra la tabulación de la información⁷ discriminada:

⁵ De 24 –servidores públicos- consultantes en el semestre de enero a junio de 2020.

⁶ De 55 consultantes -Servidor de la Sala de Casación Civil- en el semestre de enero a junio de 2020.

⁷ Fuente: Aplicativo web de encuestas de satisfacción: <http://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/subpage/encurelciv/Admin/>

	NOTA 5	NOTA 4	NOTA 3	NOTA 2	NOTA 1	N/R	TOTAL ENCUESTADOS	No ENCUESTADOS NOTA >4
1. Pertinencia de la información suministrada por ésta dependencia	110	4	0	0	0	0	114	114
2. Conocimiento demostrado por el personal que lo atendió.	109	4	0	0	1	0	114	113
3. Tiempo de respuesta ante su solicitud.	113	1	0	0	0	0	114	114
4. Atención por parte de las personas a cargo de su solicitud.	112	2	0	0	0	0	114	114

Aplicación de la fórmula

La fórmula para el presente indicador toma en cuenta el número de encuestas por encima de cuatro sobre el total de encuestas realizadas por cien, la que aplicada arrojó un nivel de satisfacción de los usuarios del **100 %** respecto al servicio de consulta que presta la Relatoría de la Sala de Casación Civil, como enseguida se relaciona:

$$\frac{\text{No. de Encuestas por encima de 4}}{\text{Total de Encuestas Realizadas}} * 100$$

$$\frac{113}{114} * 100 = 99\%$$

De lo anterior se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial es positivo, en razón a que se obtuvo un nivel de satisfacción del **99%**, lo cual demuestra el cumplimiento de los requisitos del usuario conforme a los requerimientos que éste necesita para desarrollar su labor, pues la información suministrada por ésta dependencia es pertinente con lo solicitado, el personal demuestra su conocimiento en torno a los temas requeridos, el tiempo de respuesta es oportuno y se observa que la atención hacia los usuarios cumple con los objetivos.

2. Indicador de “Consultas”

A su turno, éste indicador es objeto de medición y seguimiento a partir del número de consultas radicadas en la Relatoría de la Sala de Casación Civil, teniendo en cuenta el nivel de desagregación que represente la complejidad de cada una de ellas, la que será evaluada por la líder del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial atendiendo el tipo de consulta, el volumen de información objeto de revisión, entre otros.

El indicador es el siguiente:

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Consultas jurisprudenciales
Objetivo	Absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad
Fórmula	$\frac{\text{No. de consultas absueltas oportunamente}}{\text{No. de consultas radicadas}} * 100$
Variables	No. De Consultas absueltas oportunamente No. De Consultas radicadas
Fuente de Información	Formato Bitácora General de Consultas
Periodo de Medición	Trimestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	90
Nivel de Desagregación	Criterio de oportunidad de acuerdo al grado de complejidad de las consultas. NIVEL (1) BAJO: Hasta un (01) día siguiente al de radicación de la consulta. NIVEL (2) MEDIO: Hasta cinco (05) días siguientes al de radicación de la consulta. NIVEL (3) ALTO: Hasta diez (10) días siguientes al de radicación de la consulta.
Responsable	Servidor judicial asignado

De manera que, los criterios de oportunidad, son medidos atendiendo los niveles de complejidad, en bajo cuando se requiera hasta el día siguiente a la radicación

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

para absolver la consulta; medio cuando se necesite hasta cinco días para el mismo propósito y será alto para cuando sean hasta diez los días para dicho efecto.

Aplicación de la fórmula

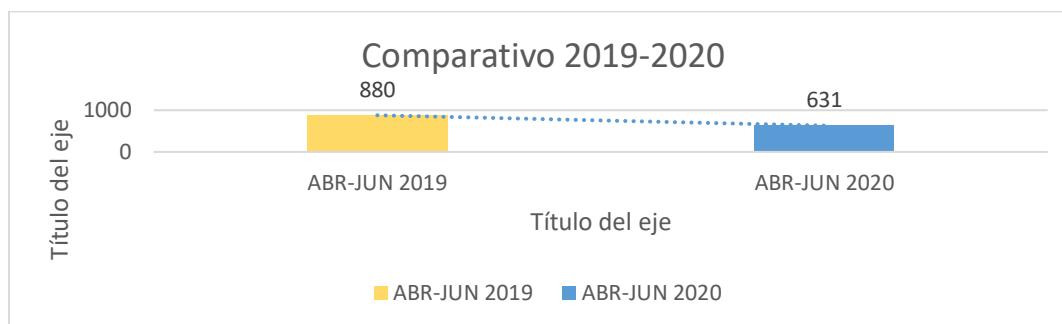
La fórmula para el presente indicador toma en cuenta el número de consultas absueltas oportunamente sobre el número de consultas radicadas por cien, la que aplicada arrojó un porcentaje del **100%** de cumplimiento en la gestión, como enseguida se relaciona:

$$\frac{\text{No. de consultas absueltas oportunamente}}{\text{No. de consultas radicadas}} * 100$$

$$\frac{631}{631} * 100 = 100 \%$$

No. consultas absueltas oportunamente⁸	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel bajo	180	205	246	631
Nivel medio	0	0	0	0
Nivel alto	0	0	0	0
Total	180	205	246	631

Es importante mencionar que hubo una disminución en la absolución consultas respecto al mismo trimestre del año 2019, ello dado que en esa vigencia se absolvieron **880** consultas y en la actualidad se absolvieron **631**, lo que arroja una disminución del **28,29%-**



⁸ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales I semestre 2020. Disponible en: \\Anscp3aj4\compartida relatoria civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2020\CONSULTA DE JURISPRUDENCIA\1. BITÁCORA GENERAL DE CONSULTAS y Formato físico de consultas jurisprudenciales absueltas por la Sala de Lectura de la Corte Suprema de Justicia.

La anterior disminución porcentual de este año con respecto al anterior, puede deberse a que desde el 16 de marzo de este año, mediante Acuerdo PCSJA20-11517 (15-03-2020), el Consejo Superior de la Judicatura, ordenó la suspensión de términos judiciales en todo el territorio nacional, medida que se fue prorrogando hasta el 30 de junio de 2020, mediante los acuerdos PCSJA20-11518 (16-03-2020), PCSJA20- 11521 (19/03/2020), PCSJA20- 11526(22/03/2020), PCSJA20- 11532 (11/04/2020), PCSJA20- 11546 (25/04/2020), PCSJA20- 11549 (07/05/2020), PCSJA20- 11556 (22/05/2020) y PCSJA20-11567 (05/06/2020).

Las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura, fueron ratificadas y adicionadas por la Corte Suprema de Justicia, mediante los Acuerdos No. 1420 del 19 de marzo de 2020, que decretó el cierre de todas las instalaciones de la Corte Suprema de Justicia, a partir de la fecha y hasta el 3 de abril inclusive, medida que fue modificada y adicionada por Acuerdo 1429 de 26 de marzo. Del mismo modo, mediante los Acuerdos de Sala Plena de la Corporación No. 1436 de 13 de abril, 1445 de 7 de mayo, 1452 de 22 de mayo y 1546 de 05 de junio de 2020, se prorrogó la suspensión de los términos judiciales y se establecieron otras medidas.

Del mismo modo, la Sala de Casación Civil expidió el Acuerdo No. 15 de 27 de marzo de 2020, en el que estableció los canales de atención virtual para los trámites exceptuados por los Acuerdos emitidos por el Consejo Superior de la Judicatura, entre otras disposiciones, dentro de los que no se contemplaron los trámites de recurso de casación, revisión, exequátur, homologación y anulación de laudo arbitral internacional, conflictos de competencia, cambio de radicación, entre otros asuntos de competencia de la Sala, lo que puede tener incidencia en el número de providencias de actualidad consultadas durante los meses que comprenden este trimestre (abril a junio), lo anterior aunado a que por el cierre de las instalaciones no se podía prestar el canal de consulta telefónico y presencial que se realiza en la Sala de Lectura. No obstante, a partir del 29 de mayo se reanudó el servicio de

atención telefónica a través de la herramienta Rainbow, tal y como se detallará más adelante.

La situación antes mencionada, igualmente conllevó a que esta oficina levantara la Acción preventiva No. 177 de 2020 generada por el hallazgo consistente en la *“Necesidad de establecer un plan de atención a los usuarios internos y externos de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, que garantice la prestación del servicio, atendiendo la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por parte del Gobierno Nacional, hasta tanto la situación extraordinaria se supere, sin que se afecte la seguridad y salud de los empleados de la dependencia.”*

En concordancia con lo antes referido, se comunicó el 20 de marzo de 2020, a través del envío de una imagen a los correos electrónicos de la base de datos de usuarios de la Corporación, el correo electrónico para recibir las consultas jurisprudenciales, imagen que adicionalmente fue publicada en la página web de la Corporación y las redes sociales Twitter y Facebook:



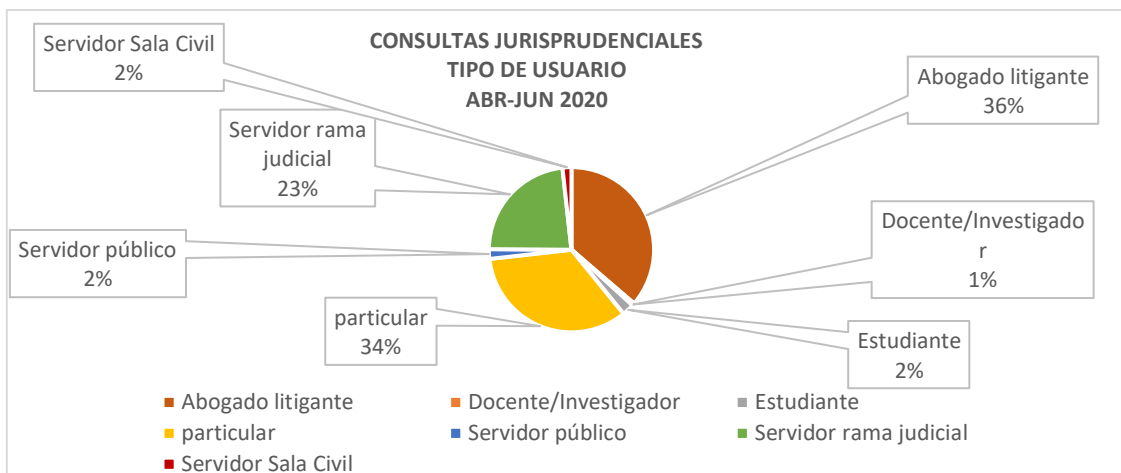
La anterior comunicación fue complementada el 29 de mayo de 2020, indicando que la prestación del servicio de consulta jurisprudencial, se haría además vía telefónica:



Es importante resaltar que el procedimiento de consulta jurisprudencial nunca fue suspendido, pues pese al cierre de las instalaciones, el servicio se siguió prestando de forma ininterrumpida por correo electrónico, y vía telefónica desde el 29 de mayo de 2020, fecha en que se retomó el servicio telefónico, a través de la herramienta web Rainbow.

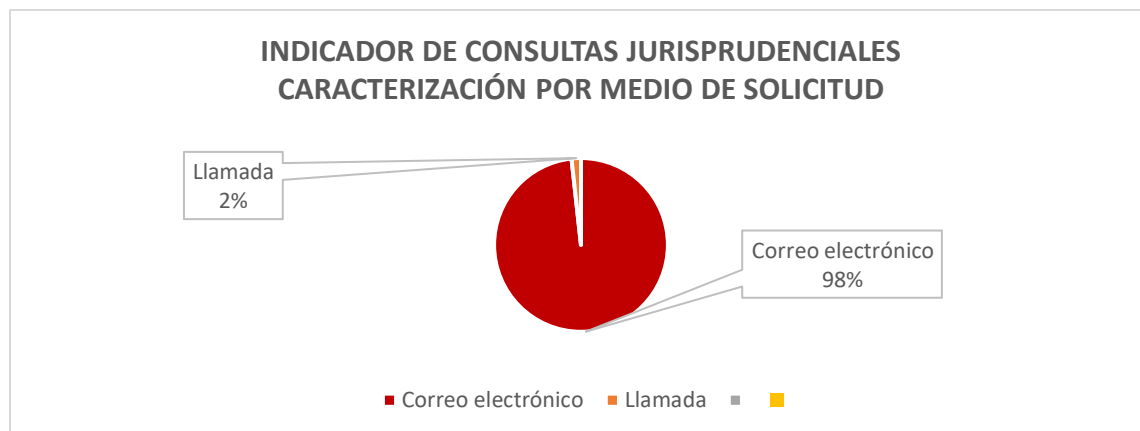
Para la Relatoría de la Sala de Casación Civil es muy importante que los usuarios, tanto internos como externos reciban una respuesta oportuna a sus solicitudes de consulta jurisprudencial, por tanto, lo que nos indica éste medición de **100%** de favorabilidad es el cumplimiento de las metas propuestas, siendo que de las **631⁹** consultas jurisprudenciales absueltas, **444** corresponden a abogados litigantes y particulares, **146** a servidores de la rama judicial, **11** a servidores de la Sala de Casación Civil, **18** a docentes investigadores y estudiantes; y **12** a servidores públicos, lo que demuestra que la mayoría de consultantes corresponden a usuarios externos dado que representan el **98%** de nuestros usuarios de consulta. (Ver tabla)

⁹ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales I SEMESTRE 2020. Disponible en: \\Anscp3aj4\compartida Relatoria civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2020\CONSULTA DE JURISPRUDENCIA\1. BITÁCORA GENERAL DE CONSULTAS y Formato físico de consultas jurisprudenciales absueltas por la Sala de Lectura de la Corte Suprema de Justicia.



Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, dado que se demuestra el uso de diferentes canales de comunicación para el usuario prevaleciendo los medios digitales, toda vez que del número obtenido en el segundo trimestre del año 2020, esto es **631¹⁰** consultas, **620** se hicieron por correo electrónico y **11** por vía telefónica (canal de comunicación que estuvo suspendido desde el 20 de marzo hasta el 29 de mayo, fecha en que se retomó el servicio telefónico, a través de la herramienta web Rainbow)

¹⁰ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales I semestre 2020. Disponible en: \\Anscp3aj4\compartida Relatoria civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2020\CONSULTA DE JURISPRUDENCIA\1. BITÁCORA GENERAL DE CONSULTAS y Formato físico de consultas jurisprudenciales absueltas por la Sala de Lectura de la Corte Suprema de Justicia.



3. Indicador “Ingreso de análisis de providencias”

La gestión de ingreso de análisis de providencias hace parte del procedimiento de análisis jurisprudencial, el cual contempla dentro de sus actividades el efectivo cargue de providencias dentro del actual Sistema de información jurisprudencial – JAVA-, implicando lo anterior la identificación de los datos generales de la providencia, la síntesis del asunto, el tema, subtema, fuente formal jurisprudencial y doctrinal. El indicador previsto para su medición y seguimiento es el siguiente:

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Ingreso de análisis de providencias
Objetivo	Ingresar datos de análisis de las providencias al sistema de información de jurisprudencia
Fórmula	$\frac{\text{No. de providencias cargadas}}{\text{Total de providencias radicadas}} * 100$
Variables	No de providencias cargadas Total de providencias radicadas
Fuente de Información	Estadística de radicación de providencias
Período de Medición	Trimestral o cuando se requiera
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	80
Responsable	Líder del proceso y servidor judicial encargado

Aplicación de la fórmula

La fórmula para el presente indicador toma en cuenta el número de providencias cargadas con su titulación al sistema de información sobre el total de providencias radicadas en la Relatoría por cien, la que aplicada arrojó un porcentaje del **100%** como enseguida se relaciona:

$$\frac{\text{No. de providencias cargadas}}{\text{Total de providencias radicadas}} * 100$$

En el presente trimestre (Abril a junio) no se medirá este indicador, teniendo en cuenta que desde el 16 de marzo de este año, el Consejo Superior de la Judicatura, mediante Acuerdo PCSJA20-11517 (15-03-2020), ordenó la suspensión de términos judiciales en todo el territorio nacional, medida que se fue prorrogando hasta el 30 de junio de 2020, mediante los acuerdos PCSJA20-11518 (16-03-2020), PCSJA20- 11521 (19/03/2020), PCSJA20- 11526(22/03/2020), PCSJA20- 11532 (11/04/2020), PCSJA20- 11546 (25/04/2020), PCSJA20- 11549 (07/05/2020), PCSJA20- 11556 (22/05/2020) y PCSJA20-11567 (05/06/2020).

Las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura, fueron ratificadas y adicionadas por la Corte Suprema de Justicia, mediante los Acuerdos No. 1420 del 19 de marzo de 2020, que decretó el cierre de todas las instalaciones de la Corte Suprema de Justicia, a partir de la fecha y hasta el 3 de abril inclusive, medida que fue modificada y adicionada por Acuerdo 1429 de 26 de marzo. Del mismo modo, mediante los Acuerdos de Sala Plena de la Corporación No. 1436 de 13 de abril, 1445 de 7 de mayo, 1452 de 22 de mayo y 1546 de 05 de junio de 2020, se prorrogó la suspensión de los términos judiciales y se establecieron otras medidas.

En virtud de lo anterior, la Sala de Casación Civil expidió el Acuerdo No. 15 de 27 de marzo de 2020, en el que estableció los canales de atención virtual para los

trámites exceptuados por los Acuerdos emitidos por el Consejo Superior de la Judicatura, entre otras disposiciones, dentro de los que no se contemplaron los trámites de recurso de casación, revisión, exequátur, homologación y anulación de laudo arbitral internacional, conflictos de competencia, cambio de radicación, entre otros asuntos de competencia de la Sala.

La situación antes mencionada, igualmente conllevó a que esta oficina levantara la Acción preventiva No. 177 de 2020 generada por el hallazgo consistente en la *“Necesidad de establecer un plan de atención a los usuarios internos y externos de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, que garantice la prestación del servicio, atendiendo la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por parte del Gobierno Nacional, hasta tanto la situación extraordinaria se supere, sin que se afecte la seguridad y salud de los empleados de la dependencia.”*

V. PLAN DE DIVULGACIÓN

1. NUEVAS PUBLICACIONES

Demanda de Casación: Algunas reglas técnicas

Durante este trimestre se lanzó la publicación *“Demanda de Casación: Algunas reglas técnicas”*, en la cual se analizaron los autos inadmisorios de demandas de casación clasificándolos por asuntos, dando como resultado la construcción de cuadros publicaciones en relación con los temas de Responsabilidad extracontractual, Negocios jurídicos, Familia y Bienes. Para lo anterior se partió del análisis y la titulación de las providencias relevantes, los que se sistematizaron en cuadros con grandes temas identificadas como *“Serie recurso de casación n° x”*, se elaboraron índices temáticos y normativos y se publicaron uno cada semana, con observancia del siguiente cronograma:

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Publicación Demanda de casación-Algunas reglas técnicas	Fecha
Serie recurso de casación n°1: Responsabilidad extracontractual	16/06/2020
Serie recurso de casación n°2: Negocios jurídicos	23/06/2020
Serie recurso de casación n°3: Familia	30/06/2020
Serie recurso de casación n°4: Bienes	06/07/2020

La publicación fue publicada en el subsitio web de la Relatoría, en la sección de Publicaciones temáticas, en el siguiente link:

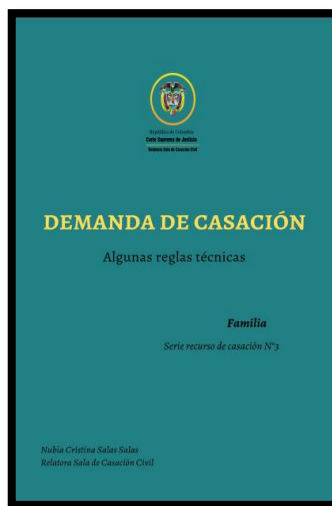
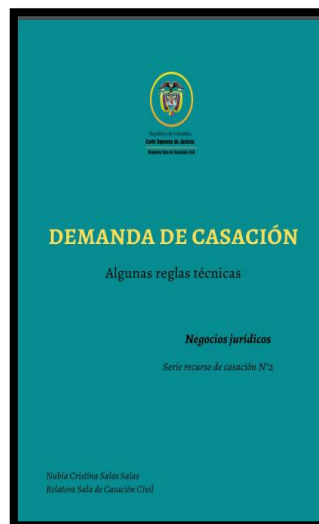
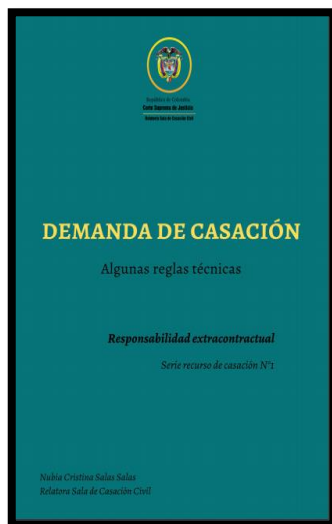
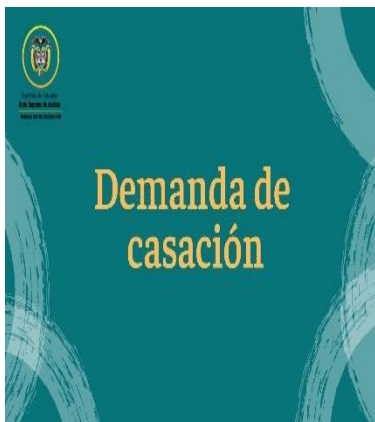
<http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/demanda-de-casacion-algunas-reglas-tecnicas/>

Siendo además divulgada en las redes sociales institucionales y a través del correo electrónico institucional

Imagen de la publicación:

Publicación en formato PDF:

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



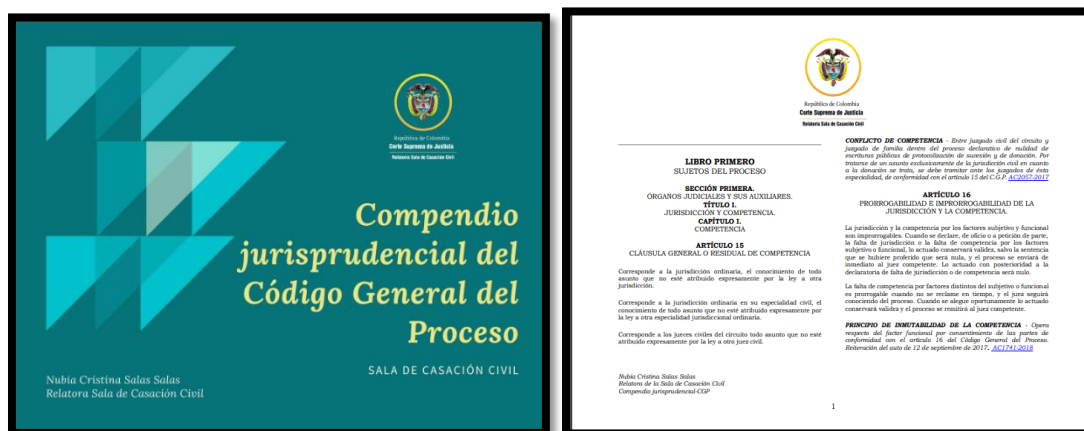
INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

2. REDISEÑO DEL COMPENDIO DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO

Para la divulgación oportuna y la importancia que ha tenido la publicación del Compendio Jurisprudencial del Código General del Proceso, se optó por rediseñar no sólo en forma, sino en el fondo los contenidos de esta publicación para lo cual se escogió el formato de los *códigos comentados*, eliminando el formato anterior de cuadros para en su lugar tener el texto de un artículo seguido de la titulación de las providencias de la Sala de Casación Civil que hagan un análisis o estudio de la norma, incluyéndose las sentencias de tutela, las sentencias de constitucionalidad de la Corte Constitucional, además de los Decretos ley expedidos por el Gobierno en el marco del Estado de emergencia por Covid 19 y de los Acuerdos proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura en relación con la suspensión de términos decretado por ese mismo hecho.

La publicación fue construida en formato PDF, teniendo la posibilidad de ser descargado en los ordenadores de los usuarios internos y externos, ventaja con la cual no contaba el diseño anterior, se conservó el índice normativo y se incluyó las normas concordante referentes a los Acuerdos antes mencionados.

Portada y nuevo formato PDF:



INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

3. APOYO EN LA JORNADA DE INDUCCIÓN

La Relatoría de la Sala de Casación Civil como proceso de Gestión del conocimiento jurisprudencial, mediante el uso de herramientas tecnológicas, diseñó un plan virtual para apoyar a los procesos administración de justicia, trámites judiciales, coordinación administrativa y apoyo tecnológico, quienes contaban con nuevos empleados en la Corporación, para que conocieran las funciones y actividades que desarrolla el proceso misional, en la jornada de inducción y reinducción.

Para lo anterior se optó por escoger 4 días (martes 2 al viernes 5 de junio) en que se divulgaron temas relativos a la Relatoría, necesarios para conocer esta dependencia, *lo que hace y cómo lo hace*. Esta información fue remitida no sólo a los correos institucionales de los empleados nuevos, sino también a todos los funcionarios y empleados de la Sala para actualizarlos en los servicios virtuales que ofrece la Relatoría por la situación de emergencia antes descritas, sus nuevas publicaciones entre otros asuntos de su interés.

Se optó por denominar este plan como *Jornada de Capacitación de la Relatoría Civil*, se crearon y diseñaron imágenes alusivas a los temas presentados cada día a los usuarios internos de la Sala, de forma que se interesaran por conocer más sobre la Relatoría. La programación fue como sigue:

***Martes 2 de junio:* SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL DE LA RELATORÍA SALA DE CASACIÓN CIVIL**

Fue remitido un documento en que se explica cuáles son los servicios que ofrece la Relatoría de la Sala de Casación en su modalidad virtual, como respuesta a la situación de aislamiento preventivo por el Estado de Emergencia declarado por el Gobierno por Covid19. Además, se extendió la invitación para que los otros procesos del sistema diseñen sus servicios en la nueva modalidad de virtualidad.



Miércoles 3 de junio: SUBSITIO WEB DE LA RELATORÍA

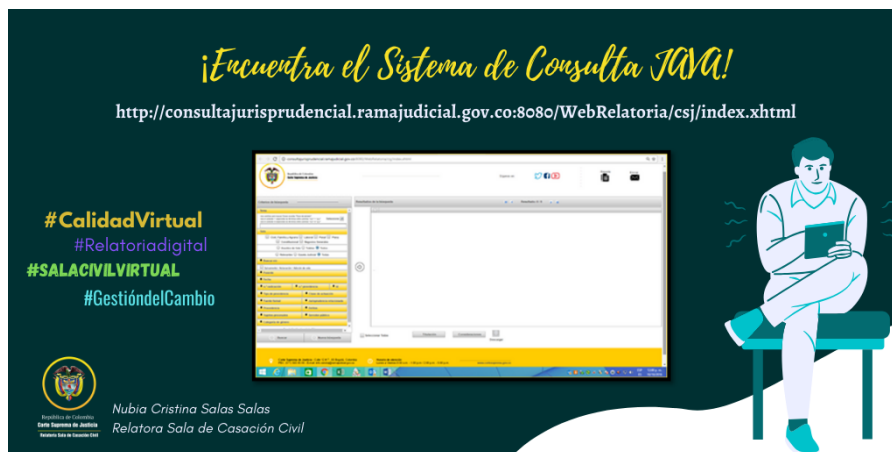
Se instó a los convocados para que consulten el subsitio web de la Relatoría Civil, las publicaciones propias, Boletines y Gacetas, entre otros.



Jueves 4 de junio: SISTEMA DE CONSULTA DE JURISPRUDENCIA JAVA

Se invitó a conocer el Sistema de Consulta Jurisprudencia –“JAVA”, disponible en la página web de la Corporación. Se adjuntó además el Manual Externo del Aplicativo de Consulta del Consejo Superior de la Judicatura.

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



Viernes 5 de junio: **PREGUNTAS FRECUENTES**









Se remitió un documento en formato de infografía, con las preguntas frecuentes sobre las dependencias de la Corte Suprema de Justicia, que son usuales confundir con las funciones que ejerce la Relatoría de la Sala de Casación Civil.



INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

4. ACTUALIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES TEMÁTICAS

En el trimestre dos de 2020 se enviaron siete actualizaciones de las publicaciones temáticas, por redes y por correos electrónicos institucionales, existentes en la base de datos de usuarios inscritos en la Relatoría de la Sala de Casación Civil.

Nº	Nombre de la publicación	Título sugerido	Fecha de envío	publicación en Redes Sociales	Nº de usuarios en correos electrónicos
01	Norma sustancial	 La #RelatoriaCivil de la @CorteSupremaJ presenta la última actualización de la publicación de “Norma Sustancial”, cuya sistematización descriptiva de la jurisprudencia gira en torno a la calificación de las normas en el análisis del Recurso extraordinario de Casación. Consulte el siguiente enlace  http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/norma-sustancial/	13/04/2020	No publicada	16460
02	Guía de jurisprudencia civil: Conflictos de competencia	 La #RelatoriaCivil de la @CortesupremaJ invita a conocer la última actualización de la Guía de jurisprudencia Civil en materia de conflictos de competencia, a partir del estudio de sus índices temáticos y normativos. Ver aquí  http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/conflictos-de-competencia-guia-de-jurisprudencia-civil/	20/04/2020	No publicada	16460
03	Doctrina Probable-Procesal	 La #RelatoriaCivil presenta la última actualización de la publicación sobre #DoctrinaProbable en materia de #Procesal, examina las providencias en el siguiente enlace: http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/doctrina-probable-procesal/	06/05/2020	Twitter: 06/05/2020 09:52 a.m. Facebook: 06/05/2020 09:52 a.m.	16460
04	Doctrina Probable-Civil	 La #RelatoriaCivil presenta la última actualización de la publicación sobre #DoctrinaProbable en materia #Civil, examina las providencias en el siguiente enlace: http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/doctrina-probable-civil/	11/05/2020	Twitter: 11/05/2020 10:37 a.m. Facebook: 11/05/2020 10:37 a.m.	
05	Diccionario jurisprudencial -Compendiado	 La #RelatoriaCivil le invita a consultar el sentido y alcance de la #FuerzaMayor #Dañomoral #DeberdeVigilancia #Dolo #Culpa, objeto de decisiones de la @CorteSupremaJ en sus 133 años de historia en el #DiccionarioJurisprudencial. Aquí 	18/05/2020	Twitter: 19/05/2020 08:33 a.m. Facebook: 19/05/2020 08:33 a.m.	16460

INFORME INDICADORES
 Segundo trimestre 2020
 Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil

		http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/diccionario-jurisprudencial/			
06	Compendio jurisprudencial -CGP	<p>🔗 La #RelatoriaCivil le invita a consultar el #Compendiojurisprudencial del #CGP, que incluye las concordancias normativas relevantes, índices normativos y de las principales disposiciones legales y reglamentarias dispuestas con ocasión de la pandemia de COVID-19 📄</p> <p>http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/compendio-jurisprudencial-del-cgp/</p>	26/05/2020	<p>Twitter: 26/05/2020 9:04 a. m.</p> <p>Facebook: 26/05/2020 9:04 a. m.</p>	16460
07	Recurso de revisión-CGP	<p>🔗 La #RelatoriaCivil deja a su disposición la última actualización de la recopilación de providencias referentes al recurso de revisión con aplicación del #CGP. Consúltelas en el siguiente enlace: 📄</p> <p>http://www.cortesuprema.gov.co/corte/index.php/recurso-de-revision-codigo-general-del-proceso/</p>	07/06/2020	<p>Twitter: 08/06/2020 8:29 a. m.</p> <p>Facebook: 08/06/2020 8:35 a. m.</p>	16460

TOTAL, DE PUBLICACIONES ENVIADAS PARA PUBLICAR EN REDES SOCIALES: 316

PERIODO de MEDICIÓN: 26/07/2018 a 30/06/2020 (5:00 P.M)

Correos electrónicos:

Total: 16460

Facebook:

Total, de Seguidores: 55.322

Twitter:

Total, de Seguidores: 206.4 K

TOTAL PUBLICACIONES DIVULGADAS EN EL TRIMESTRE: 14¹¹

Nuevas publicaciones: 3

Actualización de publicaciones temáticas: 7

Boletines jurisprudenciales: 4

5. CONTINUIDAD EN EL CONSTRUCCIÓN Y ENVÍO DE BOLETINES Y GACETAS

¹¹ Se requiere precisar que, durante el segundo trimestre 2020, se encontraban suspendidos los términos judiciales, por lo que no se proferieron autos y sentencias por parte de la Sala de Casación Civil en los temas de su competencia funcional.

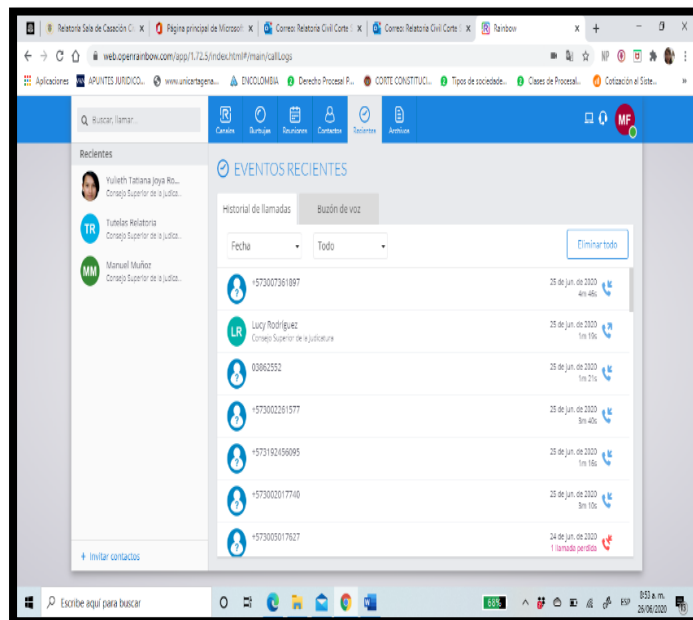
Siendo una de las funciones de la Relatoría la elaboración de los Boletines y Gacetas jurisprudenciales con la recopilación de la doctrina de la Sala de Casación y que desde el Acuerdo No. PCSJA20-11517 de 2020, por el cual se adoptó como medidas transitorias por motivos de salubridad pública la suspensión de los términos judiciales a partir del 16 de marzo siendo prorrogada la medida hasta el Acuerdo PCSJA20-11581, que ordena el levantamiento de términos partir del 1° de julio de 2020, ante la ausencia de producción de autos y sentencias en los temas de competencia funcional de la Sala de Casación Civil, los Boletines y Gacetas n°4, 5° y 6° correspondientes a los meses de abril, mayo y junio, se nutrieron con providencias relevantes en materia de revisión, de recursos de queja y de súplicas y así dar continuidad a estas publicaciones mensuales.

6. CANALES PARA CONSULTAS ANTE LA EMERGENCIA POR COVID19

Continuando con las medidas para la prevención y contención del Covid19, se comunicó a través del envío de una imagen a los correos electrónicos de la base de datos de usuarios de la Corporación y en las redes sociales de la Corporación, además del correo electrónico para recibir las consultas jurisprudenciales, la habilitación de la extensión telefónica (9311), mediante la utilización de una aplicación suministrada por el Consejo Superior de la Judicatura denominada Rainbow Acatel, que maneja tecnología IP que permite recibir llamadas de nuestros usuarios externos e internos y podernos comunicar con otras dependencias.



INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



VI. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. Acciones correctivas

No.	No. De acción correctiva	Hallazgo	remisión	Proceso responsable/trámite pendiente
01	185-2020	Necesidad de verificar el contenido del proyecto de análisis y titulación del auto AC0048-2020, asignado al Profesional Universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, ante la queja efectuada por el Dr. Martín Jorge Gómez Ángel Rangel, Auxiliar Judicial grado 01 del Despacho del Dr. Luis Armando Tolosa Villabona, frente a los descriptores utilizados para su recuperación dentro del Sistema de Información de Jurisprudencia.	RC 051-2020	Direccionamiento estratégico

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

02	186-2020	De acuerdo al informe de cargue de administrador del Sistema de Información de Jurisprudencia JAVA anexo del 9 a 13 de diciembre de 2019 y 27 de enero al 31 de enero de 2020, se reporta que las tareas asignadas a quien ejerció como oficial mayor, señor Luis Hernando Mahecha Muñoz, presentan errores en la asignación número de providencia lo que genera la afectación a los usuarios internos y externos que consultan los Sistemas de Información de Consulta, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial” lo anterior de conformidad con la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.	RC 059-2020	Direccionamiento estratégico
03	187-2020	Afectación a los usuarios internos y externos que consultan los Sistemas de Información de Jurisprudencia, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial” y el incumplimiento del nivel de referencia del indicador “Ingreso de análisis de providencias” del cuarto trimestre de 2019.	RC 064-2020	Direccionamiento estratégico
04	188-2020	Afectación en la divulgación oportuna de la información Jurisprudencial de la Sala de Casación Civil a los usuarios internos y externos, ante la ausencia del cumplimiento óptimo en la publicación en redes sociales de la Corporación, asignadas al proceso de Comunicación Institucional. Esta situación viene ocasionado un déficit divulgativo de la información a cargo del Proceso Misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, que se refleja en el destiempo y/o ausencia de la divulgación de la jurisprudencia, el apilamiento en el flujo de la divulgación, así como la alteración de los contenidos de las reseñas de información, al ser divulgadas.	RC 070-2020	Direccionamiento estratégico
05	189-2020	Afectación a los usuarios internos y externos que consultan los Sistemas de Información de Jurisprudencia, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial” y el incumplimiento del procedimiento de análisis y titulación al no ubicarse oportunamente para reparto, las providencias dejadas a disposición por los Despachos en la carpeta compartida del asignador o numerador de providencias específicamente autos por parte de la persona encargada auxiliar judicial Grado II Andrés Charry Carbonell.	RC 073-2020	Direccionamiento estratégico

06	190-2020	Afectación a los usuarios internos y externos que consultan los Sistemas de Información de Jurisprudencia, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial” por la falta de publicación de las providencias proferidas por la Sala de Casación Civil en el “Sistema de Consulta por Texto Completo” que se encuentra en la página web de la Corporación y que fue creado, diseñado, administrado y es de responsabilidad exclusiva de las oficina de Sistemas.	RC 080-2020	Direccionamiento estratégico
07	191-2020	Afectación a los usuarios internos y externos que consultan los Sistemas de Información de Jurisprudencia, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial” derivada del atraso en la titulación de providencias del mes de enero de 2020, por parte de los Profesionales Universitarios grado 21 Orlando Ramírez Rueda y Camilo Andrés Alba Pachón.	RC 087-2020	Direccionamiento estratégico
08	192-2020	Afectación a los usuarios internos y externos que consultan los Sistemas de Información de Jurisprudencia, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la falta de disposición oportuna en formato Word por parte del proceso de administración de justicia en la carpeta de numerador de providencias, de la sentencia SC5233-2019 (M.P. Ariel Salazar Ramírez) con fecha 03 de diciembre de 2019.	RC 102-2020	Direccionamiento estratégico
09	194-2020	Afectación a los usuarios internos y externos de la Jurisprudencia de la Sala de Casación Civil, por la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, ante el error operativo del oficial mayor Luis Hernando Mahecha Muñoz, en el registro equivocado de reserva, en el Sistema de Información de jurisprudencia JAVA, que ocasionó la restricción en el acceso, de la versión de publicación -con protección de nombres- de la sentencia SC5324-2019.	Comunicada por la Relatora al Presidente de la Sala	Direccionamiento estratégico
10	195-2020	Afectación a los usuarios internos y externos de la Jurisprudencia de la Sala de Casación Civil, por la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, ante el uso indebido –en un proyecto personal- de la imagen institucional de la Relatoria (logo) y del cargo de empleado de Camilo Alba Pachón, mediante el cual, al circular en redes sociales, se induce en el error de considerarlo como un escrito institucional, cuando no ha sido conocido, autorizado, contrastado ni considerado para publicar por parte de la Relatora de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.	RC 161-2020	Direccionamiento estratégico
11	196	Afectación a los usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil, por la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, ante la omisión de información completa y unificada de las providencias y su titulación en el sistema de consulta JAVA, de la Doctrina de la FUERZA MAYOR-CASO FORTUITO, en el periodo comprendido entre 1886 y 2020, que hace parte del objeto negocial del contrato 080 de 2010. Esta situación entorpeció el estudio de fuentes primarias y ocasionó la tardanza en la organización, edición y divulgación de la publicación temática.	RC 163-2020	Direccionamiento estratégico

12	197-2020	Afectación a un usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la falta de pertinencia y completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el auxiliar judicial grado II, Andrés Charry Carbonell, a la usuaria Laura Valentina Cuervo Zoke recibida el día 28 de mayo de 2020 a las 5:35 pm en el correo de la Relatoria, relacionada con la solicitud de disidencias de voto de los magistrados Luis Armando Tolosa Villabona, Luis Alonso Rico Puerta y Octavio Tejeiro Duque respecto de la sentencia SC5796 -2018, así como la inobservancia del referido empleado y del Auxiliar Judicial II Javier Campo Angulo en la organización de la jurisprudencia, al omitir adjuntar las versiones de divulgación de las disidencias, en las carpetas correspondientes de la Relatoria e informar a la coordinadora para dar el trámite pertinente.	RC 159-2020	Direccionamiento estratégico
13	198-2020	Afectación a un usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la falta de pertinencia en el trámite de la solicitud de la usuaria Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), por parte del auxiliar judicial II Judicial Javier Vera Gutiérrez, que se recibió el día 04 de junio de 2020 a las 11.02 pm en el correo institucional de la Relatoria Civil, mediante la cual remite de forma equívoca un conflicto de competencia en un asunto penal a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además de la inobservancia del trámite del procedimiento, debido a la omisión en el registro de esta solicitud en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.	RC 165-2020	Direccionamiento estratégico

2. Acciones preventivas-Oportunidades de mejora

No.	No. De acción preventiva	Hallazgo	Proceso responsable/trámite pendiente
01	184-2020	Necesidad de divulgar a nuestros usuarios internos y externos en redes sociales institucionales y correos electrónicos el tiempo histórico de la Corte Suprema a partir de 1886, a través de la etiqueta #TBT.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial
02	177-2020	Necesidad de establecer un plan de atención a los usuarios internos y externos de la Relatoria de la Sala de Casación Civil, que garantice la prestación del servicio, atendiendo la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por parte del Gobierno Nacional, hasta tanto la situación extraordinaria se supere, sin que se afecte la seguridad y salud de los empleados de la dependencia.	Direccionamiento estratégico

INFORME INDICADORES
Segundo trimestre 2020
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

03	199-2020	Necesidad de apoyar en la actividad de inducción de los procesos de administración de justicia, trámites judiciales, coordinación administrativa y apoyo tecnológico, quienes tienen empleados recién llegados a la Corporación, y de reintroducción a los empleados antiguos de la Sala de Casación Civil, sobre las funciones y actividades que desarrolla la Relatoria de la Sala de Casación Civil, mediante el uso de herramientas tecnológicas, colaboración que solicitó la Coordinadora de Administración de Justicia, Eusmary García Mantilla.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencia
04	201-2020	Necesidad de divulgar a usuarios internos y externos algunas reglas técnicas de casación que establece la Sala especializada, en materia de responsabilidad extracontractual, negocios jurídicos, familia y bienes, a través de la creación de cuatro publicaciones propias denominadas "Demanda de Casación-Algunas reglas técnicas", para ser difundidas de manera periódica, en las redes sociales, correos electrónicos institucionales y demás canales de información y para incorporarse en el subsitio web de la Relatoria de la Sala de Casación Civil.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial

VII. SOLICITUDES DE APOYO TECNOLÓGICO

NO.	OFICINA DESTINARIA	OBJETO DEL REQUERIMIENTO	TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN SOLICITUD	FECHA
01	SISTEMAS	Página web de la Corte deshabilitada desde el 26 de abril de 2020	PÁGINA WEB	SOFTWARE	27/04/2020
02	SISTEMAS	Página web de la Corte deshabilitada desde el 26 de abril de 2020	PÁGINA WEB	SOFTWARE	27/04/2020
03	SISTEMAS	Activar el sistema RELATO	SISTEMA DE CONSULTA	SOFTWARE	6/05/2020
04	SISTEMAS - CENDOJ	Cargar en java providencias de caso fortuito y fuerza mayor indicadas en el correo enviado por María Mónica	CONTRATO 080 DE 2010	SOFTWARE	01/05/2020

INFORME INDICADORES
 Segundo trimestre 2020
 Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil

05	SISTEMAS - CENDOJ	Falla en el sistema JAVA	PÁGINA WEB	SOFTWARE	10/06/2020
----	----------------------	--------------------------	------------	----------	------------