



PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

INFORME CUARTO 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.....	2
1. Indicador de “Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial”:	3
2. Indicador de “Consultas”	6
3. Indicador “Ingreso de análisis de providencias”	12
V. Procedimiento de Divulgación de la Información Jurisprudencial:	16
VI. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	26
1. Acciones correctivas 2020:.....	26
2. Acciones preventivas-Oportunidades de mejora 2020:.....	33
VII. SOLICITUDES DE APOYO TECNOLÓGICO CUARTO TRIMESTRE 2020:	38
VIII. PLAN ESTRATÉGICO PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL.....	39

Dra. 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 octubre al 19 de diciembre de 2020 y el indicador de satisfacción del usuario es semestral, atendiendo la caracterización del proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial.

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

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 01 de julio al 19 de diciembre de 2020 (cuarto trimestre), se recibieron un total de **172¹** encuestas diligenciadas por usuarios internos y externos, de los cuales **38²** son servidores de la Rama Judicial (distintos a la Sala de Casación Civil), **47³** son abogados litigantes, **16⁴** son estudiantes, **42** **61** son docentes/investigadores, **3⁵** corresponden a servidores públicos y **6⁶** son Particulares (Ver cuadro).

¹ De 886 consultantes en el cuarto trimestre de 2020.

² De 208 consultantes –servidores de la Rama Judicial- en el en el cuarto trimestre de 2020.

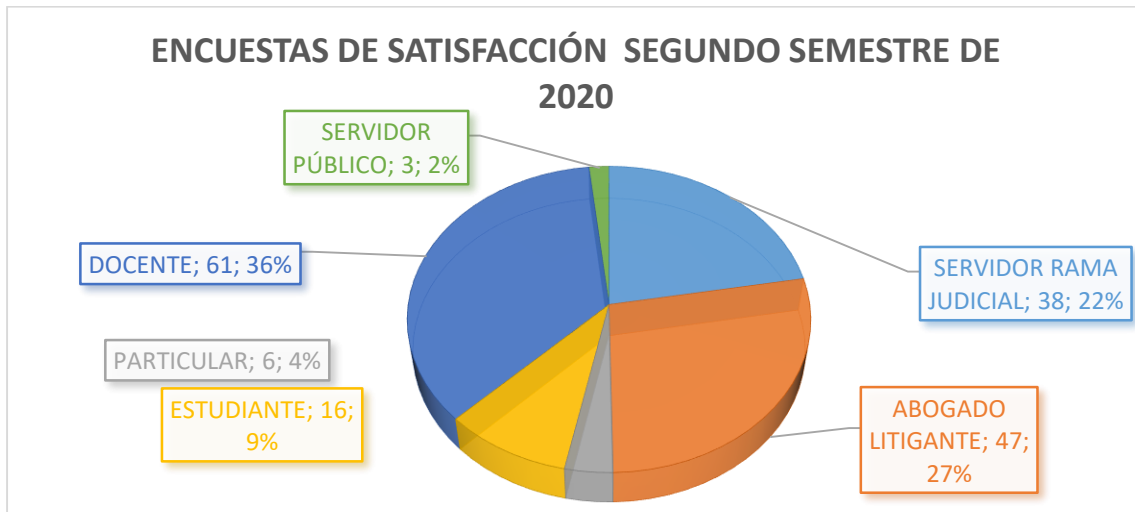
³ De 343 consultantes –Abogados litigantes- en el en el cuarto trimestre de 2020.

⁴ De 16 consultantes –estudiantes- en el cuarto trimestre de 2020.

⁵ De 5 –servidores públicos- consultantes en el cuarto trimestre de 2020.

⁶ De 290 consultantes particulares en el cuarto trimestre de 2020.

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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:

⁷ Fuente: Aplicativo Microsoft Office 365 (Forms) de encuestas de satisfacción: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi6eXMRqban9GmTqZr5g3oWIUMUNQNTFKRkNOWIINOuQxR0ZQOEM3V1ZKVC4u>

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	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	151	14	4		3		172	165
2. Conocimiento demostrado por el personal que lo atendió.	155	15			2		172	170
3. Tiempo de respuesta ante su solicitud.	167	5					172	172
4. Atención por parte de las personas a cargo de su solicitud.	162	8			2		172	170

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:

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

$$\frac{169}{172} * 100 = 98\%$$

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 **98%**, 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

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

temas requeridos, el tiempo de respuesta es oportuno y se observa que la atención hacia los usuarios cumple con los objetivos.

Es importante destacar algunos de los agradecimientos que dejan nuestros usuarios por la prestación del servicio:

8. Observaciones:

140 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	excelente atencion.
2	anonymous	Las respuestas siempre son oportunas. Me ha servido mucho consultarlos.
3	anonymous	Es grato, como usuario de la administración de justicia y estudioso del derecho, contar con la respuesta siempre pronta, amable y oportuna de la relatoría.
4	anonymous	Oportuna y eficiente respuesta
5	anonymous	Eficiente y oportuna respuesta
6	anonymous	Muy oportuna y eficiente respuesta
7	anonymous	Excelente servicio y la comprensión de lo pedido. Más GRACIAS. SALUDOS. BENDICIONES DEL TODOPODEROSO.

Activ.

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

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

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 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:

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

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

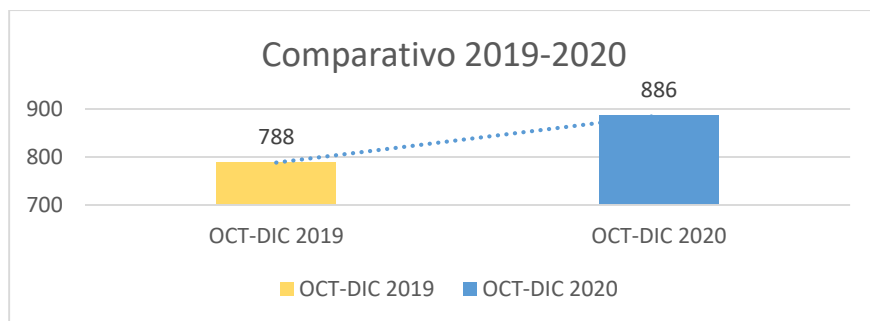
$$\frac{886}{886} * 100 = 100 \%$$

Es importante mencionar que hubo un aumento en la absolución consultas respecto al mismo trimestre del año 2019, ello dado que en esa vigencia se absolvieron **788** consultas y en la actualidad se absolvieron **886**, lo que arroja un aumento del **11%**.

No. consultas absueltas oportunamente⁸	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel bajo	378	343	165	886
Nivel medio	0	0	0	0
Nivel alto	0	0	0	0
Total	378	343	165	886

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.

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



El anterior aumento porcentual de este año con respecto al anterior, puede deberse a que desde el 01 de julio del presente año, se reanudaron los términos judiciales que se encontraban suspendidos desde el 16 de marzo de este año por el Consejo Superior de la Judicatura,

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:

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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:

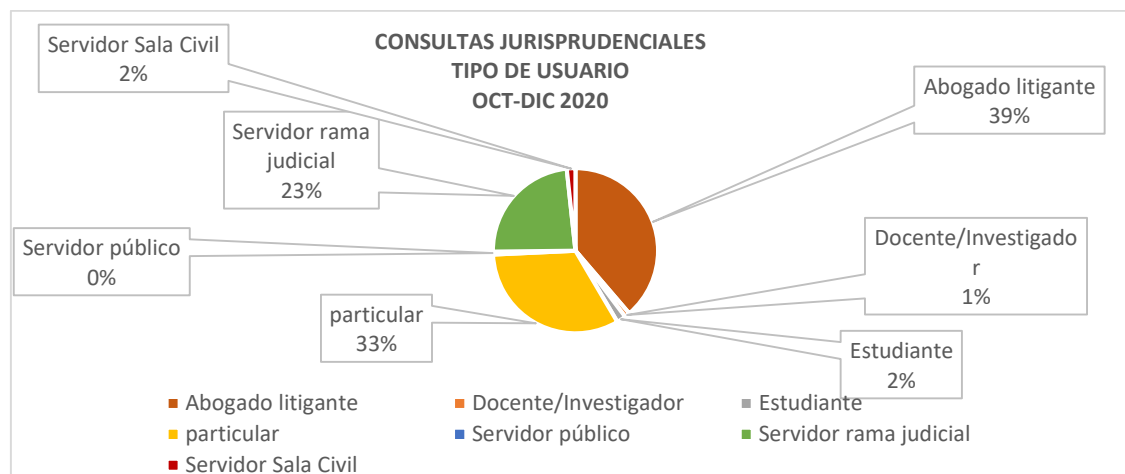


Es importante resaltar que el procedimiento de consulta jurisprudencial nunca fue suspendido, pues pese al cierre de las instalaciones, el servicio se siguió prestando de forma ininterrumpida por correo electrónico, y vía telefónica desde el 29 de mayo de 2020, fecha en que se retomó el servicio telefónico,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

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

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 **886⁹** consultas jurisprudenciales absueltas, **633** corresponden a abogados litigantes y particulares, **208** a servidores de la rama judicial, **15** a servidores de la Sala de Casación Civil, **9** a docentes investigadores y estudiantes; y **5** 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)

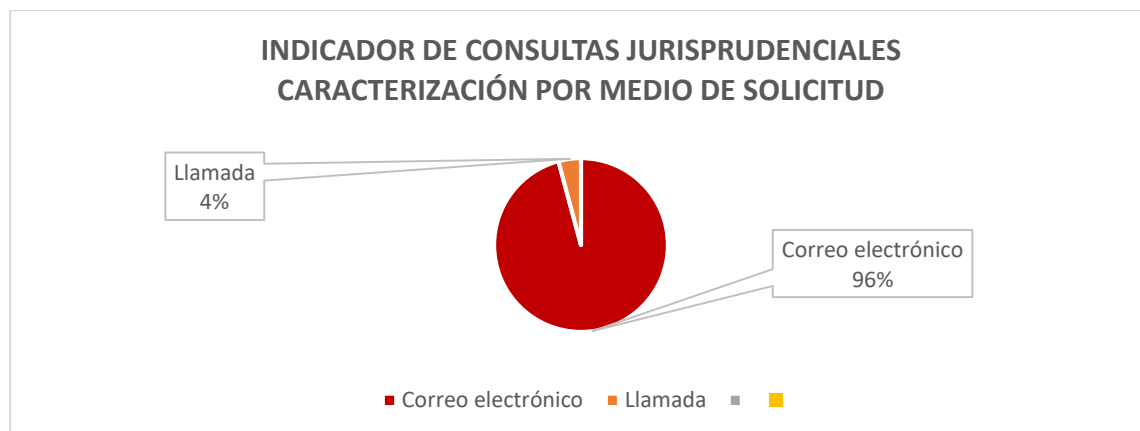


Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, dado que se demuestra el uso de diferentes canales de comunicación para el usuario prevaleciendo los medios digitales, toda vez que del número obtenido en el cuarto trimestre del año 2020, esto es **886¹⁰** consultas, **847** se hicieron por correo electrónico y **39** 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 Acatel-Rainbow)

⁹ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.

¹⁰ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

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:

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

$$\frac{292}{292} * 100 = 100 \%$$

2020 ¹¹	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
No. de providencias radicadas	91	86	115 ¹²	292
Total de providencias cargadas	91	86	115	292

¹¹ Fuente: Anexo Asignación de autos y Relación de sentencias 2020 disponible en [\\Anscp3aj4\compartida\relatoria_civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2020\ANÁLISIS DE PROVIDENCIAS\1. REPARTO DE PROVIDENCIAS](http://192.168.213.144:8080/WebRelatoria/csj/index.xhtml), así como en el Sistema de Información de Jurisprudencia JAVA verificable en <http://192.168.213.144:8080/WebRelatoria/csj/index.xhtml>

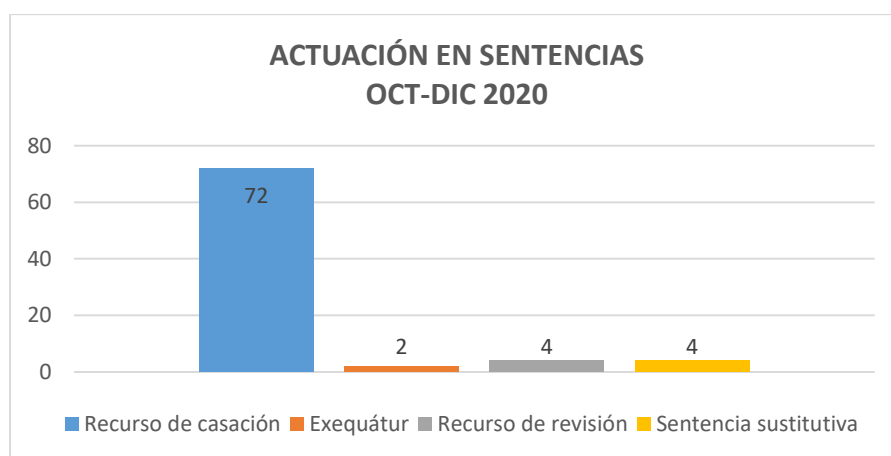
¹² En esta medición, se incluyen seis (06) autos del mes de diciembre (AC3667-2020, AC3668-2020, AC3669-2020, AC3670-2020, AC3672-2020 y AC3673-2020 M.P. Francisco José Ternera Barrios) que fueron puestos a disposición para su análisis, titulación y cargue en su versión Word, el viernes 15 de enero de 2021 por la auxiliar del despacho ponente, teniendo en cuenta que esta dependencia efectuó reporte No. 005-2021 del 13 de enero de 2021.

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

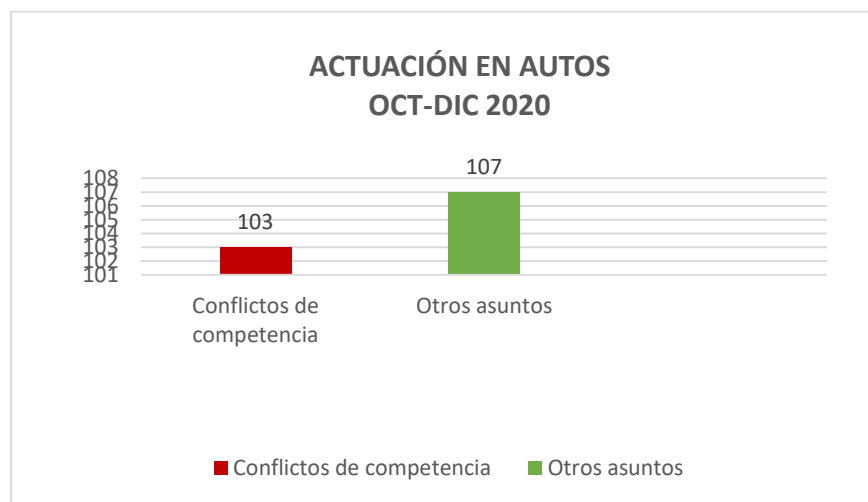
De la medición del indicador y su resultado en un **100 %** se concluye que a pesar de que dicho trabajo se viene realizando en aras de dar un cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo a los requisitos de nuestros usuarios internos y externos.

Con ocasión de la Acción preventiva No. 177 de 2020 generada por el hallazgo consistente en *“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.”*, el cargue de providencias se realice de forma remota a través de una tecnología de VPN.

Debe tenerse en cuenta que en el periodo de evaluación se radicaron **210** autos de los cuales **103** corresponden a conflictos de competencia y **107** a otros asuntos, así como **82** sentencias, clasificadas en **72** recursos de casación, **2** exequátur, **4** recursos de revisión y 4 sentencias sustitutivas, para un total de **292** providencias.



Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



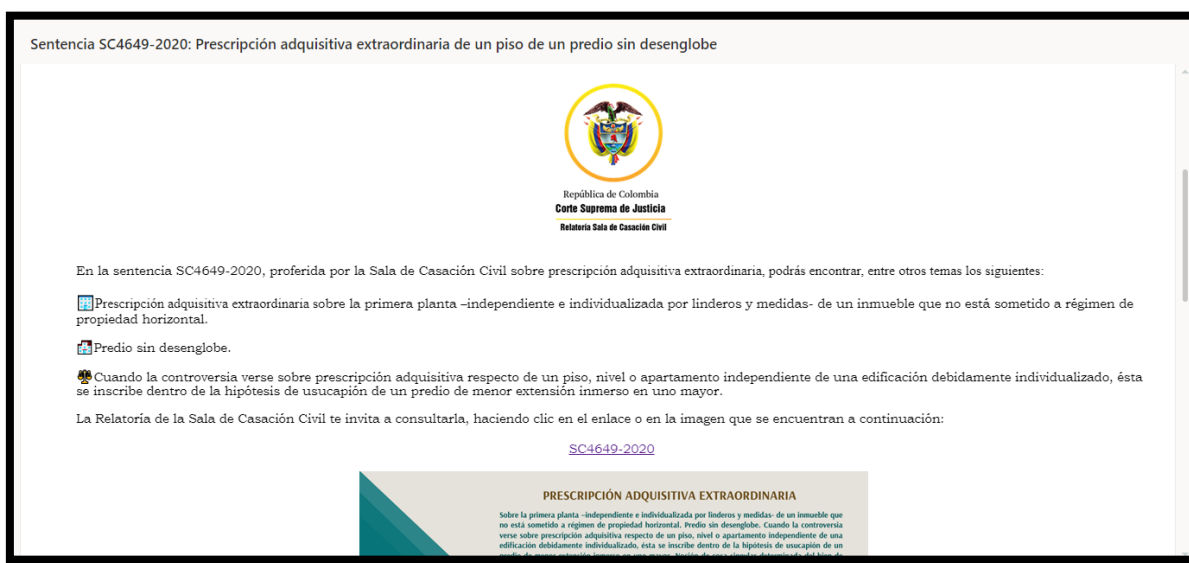
Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

V. Procedimiento de Divulgación de la Información Jurisprudencial

1. Fortalecimiento de los canales de divulgación por correo electrónico

Durante este periodo se continuó con el fortalecimiento del canal de divulgación de la Relatoría a través del correo electrónico, por lo que se optó por rediseñar el texto con el cual se daba a conocer las sentencias y publicaciones propias de la Relatoría, utilizando la herramienta de comunicación conocida como “emojis”, con los cuales de una forma ilustrativa e intuitiva se relacionaba con un tema contenido en las providencias o en las actualizaciones de las publicaciones temáticas.

Se trae como ejemplo el siguiente:



Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil


2. Actualización de publicaciones temáticas

En el trimestre de octubre, noviembre y diciembre se enviaron a los correos electrónicos de los usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil, siete actualizaciones de las publicaciones temáticas, optándose por un único formato de publicación explicando el contenido de la publicación, los temas que fueron actualizados utilizando la herramienta de los *emojis* e ilustrando con la imagen de cada publicación.









Publicaciones temáticas:

Nº	Nombre de la publicación	Texto de correo	Fecha de envío	Nº de usuarios en correos electrónicos	Fecha de publicación en Redes Sociales
1	Conflicto de competencia	<p>🔗 La Relatoria de la Sala de Casación Civil se permite dejar a su disposición la última actualización de la "Guía de jurisprudencia Civil, en materia de conflictos de competencia", a partir del estudio de sus índices temático y normativo, en la que se tratan - entre otros asuntos- los siguientes:</p> <p>👤 Procedimiento de restablecimiento de derechos de menor de edad</p> <p>👪👪👪👪👪 Proceso de violencia intrafamiliar</p> <p>⚖️ Proceso ejecutivo de alimentos de menor de edad</p> <p>🏠 Proceso ejecutivo singular</p> <p>📋 Proceso monitorio</p> <p>🏢 Proceso de reorganización empresarial</p> <p>⚡ Proceso de servidumbre de energía eléctrica</p> <p>🔗 Guía de jurisprudencia Civil- Conflicto de competencia</p>	30/10/2020	16460	NO PUBLICADA









Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

		 <p>Nota: Hacer clic en el enlace para descargar la publicación</p>			
2	Compendio de Responsabilidad	<p>En la publicación actualizada de "Compendio Jurisprudencial de Responsabilidad Civil", de las principales decisiones proferidas a partir de 1886 por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, podrás encontrar, entre otros temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 📄 Abuso del derecho a litigar 👤 Incumplimiento de contrato de obra civil 🚗 Responsabilidad por accidente de tránsito ⚡ Responsabilidad extracontractual por descarga eléctrica 👨 Responsabilidad médica por fallecimiento de lactante <p>La Relatoría de la Sala de Casación Civil te invita a conocerla, haciendo clic en el enlace o en la imagen que se encuentran a continuación: Compendio jurisprudencial de Responsabilidad Civil</p>	25/11/2020	16996	NO PUBLICADA
3	Doctrina Probable-Procesal	<p>En la publicación actualizada de Doctrina probable en materia procesal, podrás encontrar, entre otros temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Cómputo del término de caducidad de la causal séptima del recurso de revisión 🏠 Recurso de casación prematuro 🏠 Reglas de competencia en materia de acciones populares 📄 Sentencia anticipada 	23/11/2020	16996	NO PUBLICADA



Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

		<p>La Relatoría de la Sala de Casación Civil te invita a conocerla, haciendo clic en el enlace o en la imagen que se encuentran a continuación:</p> 			
4	Demanda de casación: Bienes	<p>En la publicación actualizada de <i>Algunas reglas técnicas de la demanda de casación en materia de bienes</i>, podrás encontrar, entre otros temas:</p> <ul style="list-style-type: none">  Acción reivindicatoria  Declaración de ocupación de bien inmueble por servidumbre  Declaración de pertenencia  Proceso divisorio <p>La Relatoría de la Sala de Casación Civil te invita a conocerla, haciendo clic en el enlace o en la imagen que se encuentran a continuación:</p> <p><u>Demanda de casación-Algunas reglas técnicas-Bienes</u></p> 	19/11/2020	16888	NO PUBLICADA
5	Demanda de casación: Familia	<p>En la publicación actualizada de <i>Algunas reglas técnicas de la demanda de casación en materia de familia</i>, podrás encontrar, entre otros temas:</p> <ul style="list-style-type: none">  Cesación de efectos civiles de matrimonio católico.  Impugnación de la paternidad. 	13/11/2020	16888	NO PUBLICADA

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

		<p> Ocultamiento de bienes de sociedad conyugal.</p> <p> Repudio de herencia.</p> <p>La Relatoría de la Sala de Casación Civil te invita a conocerla, haciendo clic en el enlace o en la imagen que se encuentran a continuación:</p> <p><u>Demanda de casación-Algunas reglas técnicas-Familia</u></p> 			
6	Demanda de casación: Negocio jurídico	<p>La Relatoría de la Sala de Casación Civil se permite dejar a su disposición la última actualización de algunas reglas técnicas que establece la Sala de Casación Civil al analizar las demandas de casación en asuntos sobre Negocios jurídicos, en la que se tratan -entre otros asuntos- los siguientes:</p> <p> Contrato de cuenta corriente bancaria</p> <p> Contrato de obra</p> <p> Contrato de suministro de medicamentos</p> <p> Contrato de transmisión de datos</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Reconocimiento y pago dividendos frente a Sociedad Anónima</p> <p> Simulación relativa de contratos de compraventa de un inmueble</p>	09/11/2020	16888	NO PUBLICADA

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

		<p><u>Demanda de casación-Algunas reglas técnicas-Negocios jurídicos</u></p>  <p><i>Nota: Hacer clic en el enlace para descargar la publicación.</i></p>			
7	Demanda de casación: Responsabilidad Civil	<p>🔗 La Relatoría de la Sala de Casación Civil se permite dejar a su disposición la última actualización de algunas reglas técnicas que establece la Sala de Casación Civil al analizar las demandas de casación en asuntos sobre Responsabilidad extracontractual, en la que se tratan -entre otros asuntos- los siguientes:</p> <p>🏠 Afectación al buen nombre</p> <p>🏠 Apoderamiento de la posesión de un número de hectáreas de terreno</p> <p>👥 Acción de grupo</p> <p><u>Demanda de casación-Algunas reglas técnicas-Responsabilidad extracontractual</u></p>  <p><i>Nota: Hacer clic en el enlace para descargar la publicación.</i></p>	03/11/2020	16888	NO PUBLICADA

PUBLICACIONES DIVULGADAS EN EL TRIMESTRE: 44

Nuevas publicaciones: 0

Actualización de publicaciones temáticas: 7

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Promoción Subsitio web Relatoria: 1
Boletines jurisprudenciales: 3
Gacetas de jurisprudencia: 3
Providencias: 30
Cuentas de correo electrónico: Total: 16996

PUBLICACIONES ENVIADAS PARA PUBLICAR EN REDES SOCIALES: 337¹³

PERIODO DE MEDICIÓN: 26/07/2018 a 20/01/2020 (09:00 A.M)

Cuentas de correo electrónico:

Total: 16996

Facebook:

Total de Seguidores: 85.736

Twitter:

Total de Seguidores: 281,7 K

¹³ La solicitud de publicación a la oficina de comunicación fue la N°337 de 07 de septiembre de 2020, de esa fecha en adelante se optó por remitir todas nuestras publicaciones tanto temáticas como de sentencias mediante el canal de correo electrónico institucional, en el cual se remite copia de los empleados que hace parte de la oficina de comunicaciones.

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

3. Participación en el X Conversatorio de la Jurisdicción Civil, Familia, Agraria y ambiental

Por solicitud de la Sala de Casación Civil, la Relatoría dispuso a dos empleadas de la oficina para apoyar en las actividades logísticas del evento: X Conversatorio de la Jurisdicción Civil, Familia, Agraria y Ambiental de la Corte Suprema de Justicia de Colombia, que se llevó acabo en la modalidad virtual los días 3 y 4 de diciembre. La Relatoría, además por medio de su canal de divulgación de correo electrónico, los días previos al evento se encargó de divulgarlo a todas las direcciones de correo electrónicos contenidas en la basa de datos de usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil la cual comprende 16996 cuentas, incluyendo usuarios internacionales, por lo que en el texto del correo se indicó la fecha y hora del evento de conformidad con el huso horario de los países que hacen parte de esta base de datos.

Correo electrónico:



Le invitamos a participar del: **“X CONVERSATORIO DE LA JURISDICCIÓN CIVIL, FAMILIA, AGRARIA Y AMBIENTAL: Justicia y problemas de la judicatura contemporánea.”**

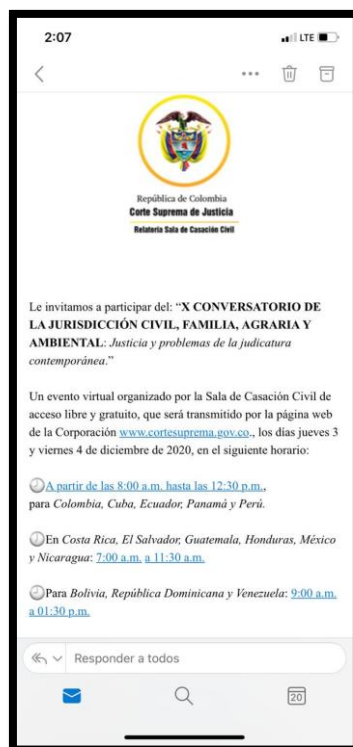
Un evento virtual organizado por la Sala de Casación Civil de acceso libre y gratuito, que será transmitido por la página web de la Corporación www.cortesuprema.gov.co, los días jueves 3 y viernes 4 de diciembre de 2020, en el siguiente horario:

- ⌚ A partir de las 8:00 a.m. hasta las 12:30 p.m., para *Colombia, Cuba, Ecuador, Panamá y Perú*.
- ⌚ En *Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México y Nicaragua*: 7:00 a.m. a 11:30 a.m.
- ⌚ Para *Bolivia, República Dominicana y Venezuela*: 9:00 a.m. a 01:30 p.m.
- ⌚ En *Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay*: 10:00 a.m. a 02:20 p.m.
- ⌚ Y *España e Italia*: 2:00 p.m. a 6:30 p.m.

✓ Conozca la agenda, los conferencistas y panelistas en: [PROGRAMA](#)

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

✓ Para ingresar al conversatorio haga clic en el siguiente enlace: [X CONVERSATORIO](#)



Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

4. Mensaje de Navidad y año nuevo

El día 18 de diciembre de 2020 por ser el último día laboral antes de entrar a la vacancia judicial y previo a la celebración de la navidad y fin de año, la Relatoría a través del correo electrónico divulgó un mensaje deseado feliz navidad y año nuevo a todos sus usuarios internos y externos, y recordando que el servicio de consulta jurisprudencial sería retomado nuevamente a partir del 12 de enero de 2021, dejando a disposición el enlace del sitio web de la Relatoría el cual contiene todas la publicaciones temáticas y el enlace del Sistema de consulta de jurisprudencia JAVA.



Mensaje:



Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

VI. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. Acciones correctivas 2020:

No.	Hallazgo	Proceso responsable/trámite pendiente	Procedimiento	No. De acción correctiva
AÑO 2020				
1	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.	Direccionamiento estratégico	Análisis y titulación	185-2020
2	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”.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	186-2020
3	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.	Direccionamiento estratégico	1. Análisis y titulación 2. Divulgación Jurisprudencial	187-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

4	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.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	188-2020
5	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.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	189-2020
6	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.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	190-2020
7	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.	Direccionamiento estratégico	1. Análisis y titulación 2. Divulgación Jurisprudencial	191-2020
8	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	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	192-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	la carpeta de numerador de providencias, de la sentencia SC5233-2019 (M.P. Ariel Salazar Ramírez) con fecha 03 de diciembre de 2019.			
9	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.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	194-2020
10	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 Relatoría (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.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	195-2020
11	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.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	196-2020
12	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 Relatoría, relacionada con la solicitud de disidencias de voto de los magistrados Luis Armando Tolosa Villabona, Luis Alonso Rico Puerta y Octavio Tejeiro Duque respecto	Direccionamiento estratégico	1. Consulta Jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	197-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	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.			
13	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 registrado de esta solicitud en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.	Direccionamiento estratégico	Análisis y titulación Divulgación Jurisprudencial	198-2020
14	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 reincidencia en el uso indebido –de un documento borrador– con la imagen institucional de la Relatoria (logo), como del nombre de la Relatora, por el empleado Camilo Alba Pachón, al incluirlo en la respuesta a una consulta del 24 de junio de 2020, sin haber sido autorizado, contrastado ni considerado para publicar por parte de la Relatora de la Sala de Casación Civil, por las serias observaciones de fondo y de forma que le había formulado el Magistrado Auxiliar Fredy Andrei Herrera Osorio el 19 de noviembre de 2018 al texto inicial.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	200-2020
15	Afectación al proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial por parte del proceso de direccionamiento estratégico ante la inobservancia del procedimiento de PQRS respecto a las solicitudes que formuló la líder, ante la Alta dirección en el año 2019, en la omisión de registro y reporte del respectivo formato, entre otros, así como la ausencia de gestión eficiente de la coordinación del proceso de comunicaciones quien, pese a tener conocimiento de dichas solicitudes, por conducto directo de la líder del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial, desatendió su obligación de registrarlas, analizar y evaluarlas en los respectivos informes de trimestre del año 2019 del procedimiento de PQRS, que presentó ante	Direccionamiento estratégico	Todos	205-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y además omitió el deber de informar -de manera oportuna- a la directora del proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial, las irregularidades que se venían presentando, según se lo impone el numeral 12 del artículo 43 Capítulo IX del Acuerdo 06 de 2002 de la Corte Suprema de Justicia.			
16	Inobservancia de las tareas que le fueron encomendadas al Oficial Mayor asignado a la Relatoría de la Sala de Casación Civil, Luis Hernando Mahecha Muñoz, tal como lo establece la Acción preventiva-Oportunidad de mejora No. 131-2019, con relación al tomo de Gaceta Judicial Tomo XXV, las que se relacionan a continuación: 1) De las 628 páginas de la gaceta asignada, No. XXV (25) que contiene 628 páginas, remitió un total de 81 archivos WORD con la transcripción de las providencias, siendo la última página de transcripción la página 373, correspondiente a la sentencia de 07 de junio de 1916; 2) Solo se remitieron un total de dos (02) archivos PDF recortados de las providencias; 3) El cuadro de EXCEL de recuperación de la jurisprudencia, contiene relacionada solo una sentencia, por lo que no se cuenta con una relación de las providencias, acuerdos, actas etc., que fueron efectivamente transcritos, y en su caso tituladas, así como de aquellas que no se transcribieron por algún motivo y 4) La mayoría de los archivos transcritos tienen errores en su formato (letras corridas, falta de justificación, espaciado incorrecto, etc.), entre otras inconsistencias que en múltiples oportunidades dieron lugar a que se le devolvieran al señor Luis Hernando, los avances remitidos para su corrección.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	206-2020
17	Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, por la omisión en la descripción del caso y la inclusión de un descriptor desacertado, en la titulación de la sentencia SC 2226-2018, cuyo proyecto se asignó a auxiliar judicial II Javier Vera Gutiérrez, situación que contravino el principio de la calidad de la información que exige la Ley Estatutaria 1712 de 2014.	Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	219-2020
18	Afectación a 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 la consulta del abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA realizada el día 16 de septiembre del año en curso a la hora de las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por	Direccionamiento estratégico	1. Consulta jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	227-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equivoca autos que no corresponden al solicitado.			
19	<p>Afectación a los usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, por parte del Profesional Universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, ante la ocurrencia de los siguientes hechos:</p> <p>1. Ausencia de cumplimiento del turno de consulta asignado para el día jueves 01 de octubre en el horario laboral de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm, que ocasionó haberle dado trámite a las consultas a partir de las 9:36 pm y hasta el día siguiente al turno asignado, así como la ausencia de atención de dos (02) llamadas perdidas en el teléfono asignado para recibir consultas a través de la aplicación Alcatel-Rainbow y el envío de la bitácora a la jefe de oficina, coordinadoras internas de procedimiento y empleado asignado para el día siguiente a las 12:03 am del día siguiente al turno de consulta.</p> <p>2. Falta de automatización del envío de copia de los correos de respuesta a la consulta a la Jefe de oficina, tal como se tiene ordenado.</p> <p>3. Envío de los avances de la Gaceta asignada en la Acción de mejora No. 131 de 2019 a altas horas de la noche y por fuera del horario laboral.</p>	Direccionamiento estratégico	<p>1. Consulta jurisprudencial</p> <p>2. Divulgación Jurisprudencial</p>	228-2020
20	<p>Afectación a 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 la consulta del estudiante de derecho YEISON J. RINCÓN RENDÓN, reenviada por la Relatoria de la Corte Constitucional el día 7 de octubre de 2020 a la hora de las 5:04pm a través del correo electrónico institucional de la Relatoria Civil, por parte de la profesional universitaria grado 21 Emily Tatiana Guerrero Chitiva, mediante la cual remite de forma equivoca providencias que no corresponden al caso específico solicitado.</p>	Direccionamiento estratégico	<p>1. Consulta jurisprudencial</p> <p>2. Divulgación Jurisprudencial</p>	230-2020
21	<p>Afectación a 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 inobservancia del procedimiento y protocolos de la absolución de consulta autorizados por la Directora de la Oficina, por parte del auxiliar judicial grado II señor Javier de Jesús Campo Angulo, en torno a la solicitud que elevó</p>	Direccionamiento estratégico	<p>1. Consulta jurisprudencial</p> <p>2. Divulgación Jurisprudencial</p>	231-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	el señor WILSON ANDRÉS VELÁSQUEZ ANAYA, al correo electrónico institucional de la Relatoría Civil el 9 de marzo de 2020.			
22	Afectación a 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 desinformación en la respuesta que le brindó el 9 de noviembre de 2020 el empleado Jhon Ervey Sánchez, por delegación de la Ingeniera Aseneth Quintero Bernate, Jefe de la Oficina de Sistemas de la Corte Suprema de Justicia al estudiante Kevin Mateo Romero Cortés respecto a la petición de mejoramiento en la presentación de los formatos digitales de providencias anteriores a 2015, así como de las herramientas tecnológicas de acceso y consulta, que presentó desde el correo electrónico kevin.romero@est.uexternado.edu.co.	Direccionamiento estratégico/Gestión Tecnológica	1. Consulta jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	232-2020
23	Afectación a 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 total desatención en el trámite al correo electrónico remitido por la señora Alexandra Rodríguez Tamayo el día 30 de septiembre a las 5:33 pm, por parte del Profesional Universitario grado 21 Camilo Alba Pachón.	Direccionamiento estratégico	1. Consulta jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	233-2020
24	Afectación a usuario 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 la respuesta dada a la consulta absuelta por el auxiliar judicial grado II Andrés Charry Carbonell, a la Doctora Daniela García Ariza, Profesional Especializado Grado 33 de la Sala de Casación Civil, Despacho Dr. Francisco Ternera Barrios, recibida el día 27 de noviembre de 2020 en el correo institucional de la Relatoría, respecto a la solicitud de la sentencia 029 de 1999 M.P. Jorge Antonio Castillo Rugeles, relacionada con el tema “imprescriptibilidad de los bienes particulares”.	Direccionamiento estratégico	1. Consulta jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	234-2020
25	Materialización del riesgo de Afectación sistemática y reiterada a los usuarios externos de la Sala de Casación Civil, ante “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la continua desinformación en las respuestas otorgadas por la Oficina de Sistemas de la Corte Suprema de Justicia y el Centro de Documentación Judicial CENDOJ, respecto de las peticiones tecnológicas relativas a los problemas de accesibilidad de las providencias y publicaciones temáticas web, tales como que las	Direccionamiento estratégico/Gestión Tecnológica	1. Consulta jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	235-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	publicaciones tengan acceso automático a las providencias y lectura fácil para personas con discapacidad, entre otros aspectos.			
26	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 una consulta personal– de la imagen institucional de la Relatoría (logo) y del cargo, por parte del empleado Orlando Ramírez Rueda, mediante el cual, solicitó a la Relatoría del Tribunal Superior de Buga jurisprudencia sobre varios temas, induciendo en el error de considerarla como una petición institucional, cuando es para resolver asuntos de carácter personal.	Direccionamiento estratégico	1. Consulta jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	236-2020

2. Acciones preventivas-Oportunidades de mejora 2020:

2020				
1	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.	Direccionamiento estratégico	Consulta Jurisprudencial	177-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

2	Necesidad de divulgar el sentido y alcance de los términos e instituciones jurídicas sustanciales y procesales objeto de estudio de la Corte Suprema de Justicia en sus 133 años de historia, a partir de la publicación propia denominada “ <i>Diccionario Jurisprudencial</i> ”, la cual será difundida por los distintos canales institucionales tanto en redes sociales, correos electrónicos, página institucional, entre otros, dispuestos para el proceso misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	183-2019
3	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	Divulgación Jurisprudencial	184-2020
4	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 Relatoría 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 Jurisprudencial	Todos	199-2020
5	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 “ <i>Demanda de Casación-Algunas reglas técnicas</i> ”, 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 Relatoría de la Sala de Casación Civil.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	201-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

6	Necesidad de actualizar a versión web los formatos de la encuesta de satisfacción al usuario de consulta jurisprudencial y el formulario de inscripción de nuevos usuarios, que pertenecen al Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley estatutaria de Justicia 270 de 1996.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	1, Consulta Jurisprudencial 2. Divulgación Jurisprudencial	203-2020
7	Necesidad de anular algunos formatos que pertenecen al Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley Estatutaria de Justicia 270 de 1996.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Todos	204-2020
8	Necesidad de divulgar, a los empleados y funcionarios judiciales que laboran en los sectores más lejanos del país o que se encuentran afectados por la pandemia por COVID19, la información jurisprudencial proferida por la Sala de Casación Civil, a través de la herramienta del correo electrónico institucional. Para lo anterior se toman como piloto -en una primera fase- los departamentos de Amazonas, Guainía, Guaviare y Guajira.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	207-2020
9	Necesidad de divulgar a los empleados y funcionarios judiciales que laboran en los sectores más lejanos y/o azotados del país o que se encuentran afectados por la pandemia por COVID19, la información jurisprudencial proferida por la Sala de Casación Civil, mediante la herramienta del correo electrónico institucional. Para lo anterior se incluyen en la segunda fase los Distritos Judiciales de Antioquia, Arauca, Atlántico y Bolívar.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	211-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

10	Necesidad de verificar que los documentos del Proceso misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial (Caracterización, Procedimientos, Formatos, Manuales y Anexos) se encuentran en cumplimiento de las directrices que establece la Norma Técnica NTC6256: 2018 (Rama Judicial. Sistema De Gestión de la Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial. Requisitos) y la Guía Técnica 286:2018 (Rama Judicial. Directrices para dar cumplimiento al Sistema De Gestión de la Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial. Requisitos).	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Todos	212-2020
11	Necesidad de fortalecer la divulgación de la información jurisprudencial de la Sala de Casación Civil a los Distritos judiciales de los sectores más lejanos y/o azotados por la pandemia de Covid19 en el territorio nacional, mediante el uso de la herramienta del correo institucional. Fase tres: Distritos judiciales de Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare y Cauca.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	220-2020
12	Necesidad de fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia con los tribunales iberoamericanos de justicia civil y de lograr ampliar mecanismos de internacionalización de las decisiones y publicaciones propias de la Corporación bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1712 de 2014.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	223-2020
13	Necesidad de fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia con otras ramas del poder público, en particular con las procuradurías regionales y provinciales que hacen parte del Ministerio público, con el propósito de dar publicidad a las principales decisiones judiciales y publicaciones propias de Corporación, bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1712 de 2014.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Divulgación Jurisprudencial	224-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

14	Necesidad de dar traslado a las entidades competentes de las solicitudes de diagnóstico de acoso laboral en la Corporación, con el propósito de que se adopten sistemas de trabajo, planes y medidas preventivas que acojan buenas prácticas conforme a la norma técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC 45001:2018, para avanzar en la consolidación del sistema de gestión anticorrupción y antisoborno de la norma ISO37001:2016.	Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	Todos	226-2020
15	Necesidad de dar traslado a las entidades competentes de las solicitudes de acceso a la información de la Corporación para personas con discapacidad visual, con el propósito de que se adopten planes y medidas que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad, atendiendo un criterio diferencial de accesibilidad, de conformidad con el artículo 8° de 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.”, que permitan el acceso eficiente a la Recopilación Jurisprudencial que se encuentra en los Sistemas de Información de Jurisprudencia administrados por el CENDOJ-Consejo Superior de la Judicatura.	Gestión Tecnológica Direccionamiento estratégico	Divulgación Jurisprudencial	229-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

VII. SOLICITUDES DE APOYO TECNOLÓGICO CUARTO TRIMESTRE 2020:

NO.	OFICINA DESTINARIA	OBJETO DEL REQUERIMIENTO	TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN SOLICITUD	FECHA
1	SISTEMAS - CENDOJ	Falla en el sistema JAVA	PÁGINA WEB	SOFTWARE	19/10/2020
2	SISTEMAS - CENDOJ	Falla en el administrador	PÁGINA WEB	SOFTWARE	19/10/2020
3	SISTEMAS - CENDOJ	Asociar providencia de 1 de diciembre de 1939 id 337265	CONTRATO 080-2010	SOFTWARE	27/11/2020
4	SISTEMAS	HIPERVINCULACIÓN PROVIDENCIAS EN COMPENDIO DE RESPONSABILIDAD	PUBLICACIONES	SOFTWARE	30/11/2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

VIII. PLAN ESTRATÉGICO PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

2020

Procedimiento	Pilar estratégico al que apunta	Estrategia establecida	No de acción
Transversal	Justicia cercana al ciudadano y comunicación/ Desarrollo del talento humano	Protocolo de atención especial a los usuarios de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, que garantice la prestación del servicio en eventos de grave perturbación del orden público, desastres o eventos de la naturaleza, entre otros, que puedan llegar a afectar la seguridad, integridad, salud y movilidad de los servidores judiciales pertenecientes a dicha oficina.	176-2019
		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.	177-2020
	Desarrollo del talento humano	Apoyo 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 Relatoría de la Sala de Casación Civil, mediante el uso de herramientas tecnológicas, colaboración que solicitó la Coordinadora de Administración de Justicia, Eusmary García Mantilla.	199-2020
	Calidad de la Justicia	Verificación de la conformidad de los documentos del Proceso misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial (Caracterización, Procedimientos, Formatos, Manuales y Anexos) con relación a las directrices que establece la Norma Técnica NTC6256: 2018 (Rama Judicial. Sistema De Gestión de la Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/0 Dependencias de la Rama Judicial. Requisitos) y la Guía Técnica 286:2018 (Rama Judicial. Directrices	212-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

		para dar cumplimiento al Sistema De Gestión de la Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial. Requisitos).	
	Desarrollo del talento humano/Anticorrupción y Transparencia	Traslado a las entidades competentes de las solicitudes de diagnóstico de acoso laboral en la Corporación, con el propósito de que se adopten sistemas de trabajo, planes y medidas preventivas que acojan buenas prácticas conforme a la norma técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC 45001:2018, para avanzar en la consolidación del sistema de gestión anticorrupción y antisoborno de la norma ISO37001:2016.	226-2020
Transversal	Anticorrupción y Transparencia/ Modernización tecnológica y transformación digital	Traslado a las entidades competentes de las solicitudes de acceso a la información de la Corporación para personas con discapacidad visual, con el propósito de que se adopten planes y medidas que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad, atendiendo un criterio diferencial de accesibilidad, de conformidad con el artículo 8° de 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.”, que permitan el acceso eficiente a la Recopilación Jurisprudencial que se encuentra en los Sistemas de Información de Jurisprudencia administrados por el CENDOJ-Consejo Superior de la Judicatura.	229-2020
Procedimiento Análisis y Titulación de providencias judiciales	Transparencia	Continuar con el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento de la acción preventiva No. 131-2019, diseñada para la Recuperación de la Jurisprudencia de la Sala Civil.	131-2019
	Justicia cercana al ciudadano y comunicación/ Modernización tecnológica y transformación digital	Análisis de las providencias se ingresa al administrador del Sistema de información de jurisprudencia JAVA, mediante acceso remoto.	177-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

	Modernización tecnológica y transformación digital.	Anulación del GCF-006 Formato reparto de providencias, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley Estatutaria de Justicia 270 de 1996.	204-2020
Procedimiento Consulta de Jurisprudencia	Justicia cercana al ciudadano y comunicación/ Modernización tecnológica y transformación digital	Absolución de las consultas jurisprudenciales por cronograma establecido con apoyo de aplicación Microsoft Planner, vía correo electrónico y telefónica (Aplicación web Acatel-Rainbow), conforme al Plan de atención a los usuarios internos y externos de la Relatoría de la Sala de Casación Civil establecida en la Acción de mejora No. 177-2020.	177-2020
	Modernización tecnológica y transformación digital.	Actualización a versión web del formato de encuesta de satisfacción al usuario de consulta jurisprudencial, que pertenece al Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley Estatutaria de Justicia 270 de 1996.	203-2020
Procedimiento Consulta de Jurisprudencia	Modernización tecnológica y transformación digital.	Anulación del formato GCF-009 Bitácora General de Consultas, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley Estatutaria de Justicia 270 de 1996.	204-2020
	Justicia cercana al ciudadano y comunicación	Divulgación a 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.	184-2020
		Divulgación 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	201-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Procedimiento Divulgación de la Información Jurisprudencial	Justicia cercana al ciudadano y comunicación	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 Relatoría de la Sala de Casación Civil.	
		Divulgación a los empleados y funcionarios judiciales que laboran en los sectores más lejanos del país o que se encuentran afectados por la pandemia por COVID19, la información jurisprudencial proferida por la Sala de Casación Civil, a través de la herramienta del correo electrónico institucional. Para lo anterior se toman como piloto -en una primera fase- los departamentos de Amazonas, Guainía, Guaviare y Guajira.	204-2020
		Divulgación a los empleados y funcionarios judiciales que laboran en los sectores más lejanos y/o azotados del país o que se encuentran afectados por la pandemia por COVID19, la información jurisprudencial proferida por la Sala de Casación Civil, mediante la herramienta del correo electrónico institucional. Para lo anterior se incluyen en la segunda fase los Distritos Judiciales de Antioquia, Arauca, Atlántico y Bolívar.	211-2020
		Fortalecimiento de la divulgación de la información jurisprudencial de la Sala de Casación Civil a los Distritos judiciales de los sectores más lejanos y/o azotados por la pandemia de Covid19 en el territorio nacional, mediante el uso de la herramienta del correo institucional. Fase tres: Distritos judiciales de Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare y Cauca.	220-2020
		Fortalecimiento de los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia con los tribunales iberoamericanos de justicia civil y de lograr ampliar mecanismos de internacionalización de las decisiones y publicaciones propias de la Corporación bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1712 de 2014.	223-2020
		Fortalecimiento de los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia con otras ramas del poder público, en particular con las procuradurías regionales y provinciales que hacen parte del Ministerio público, con el propósito de dar publicidad a las principales decisiones judiciales y	224-2020
Procedimiento Divulgación de la Información Jurisprudencial			

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

		publicaciones propias de Corporación, bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1712 de 2014.	
	Modernización tecnológica y transformación digital.	Anulación del GCF-007 Formato Registro Nuevo Usuario, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley Estatutaria de Justicia 270 de 1996.	204-2020
		Actualización a versión web del formulario de inscripción de nuevos usuarios, que pertenecen al Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, en una primera etapa de tránsito a la virtualidad, haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office 365, hasta tanto el Consejo Superior de la Judicatura dote a esta oficina de sistemas propios y adecuados para el efecto, según lo determina el artículo 106 inciso 1° de la Ley Estatutaria de Justicia 270 de 1996.	203-2020

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Dra. Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil