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

RELATORÍA SALA DE CASACIÓN CIVIL

PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2021

CONTENIDO

I. Mecanismos de seguimiento y medición de indicadores..... 2

1. Indicador de *"Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial":* 2

2. Indicador de "*Consultas*": 4

3. Indicador "*Ingreso de análisis de providencias*": 7

V. Procedimiento de Divulgación de la Información Jurisprudencial: 9

VI. Seguimiento acciones correctivas y preventivas: 15

VII. Solicitudes de apoyo tecnológico y reportes a despachos: 16

VIII. Plan Estratégico Proceso Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial . 16

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

I. Mecanismos de seguimiento y medición de indicadores

1. Indicador de *"Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial":*

Descripción del indicador	Aplicación de la fórmula

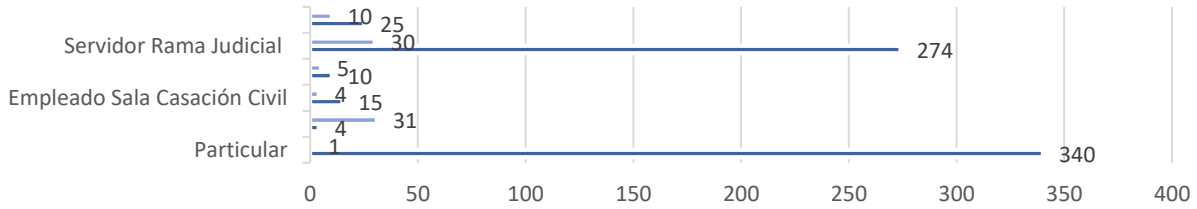
ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial
Objetivo	Analizar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio de consulta jurisprudencial
Fórmula	$\frac{No.\,de\ Encuestas\ con\ calificación\ \geq\ 4}{Total\ de\ Encuestas\ Realizadas} * 100$
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**

$$\frac{161}{164} * 100 = 98\%$$

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 del **98 %** respecto al servicio de consulta que presta la Relatoría de la Sala de Casación Civil, lo que demuestra una alta satisfacción de nuestros usuarios con relación al servicio prestado, herramienta que además de medir la satisfacción, sirve de canal de retroalimentación con los usuarios, quienes pueden dejar en el campo de observaciones, sus comentarios frente a la prestación del servicio.

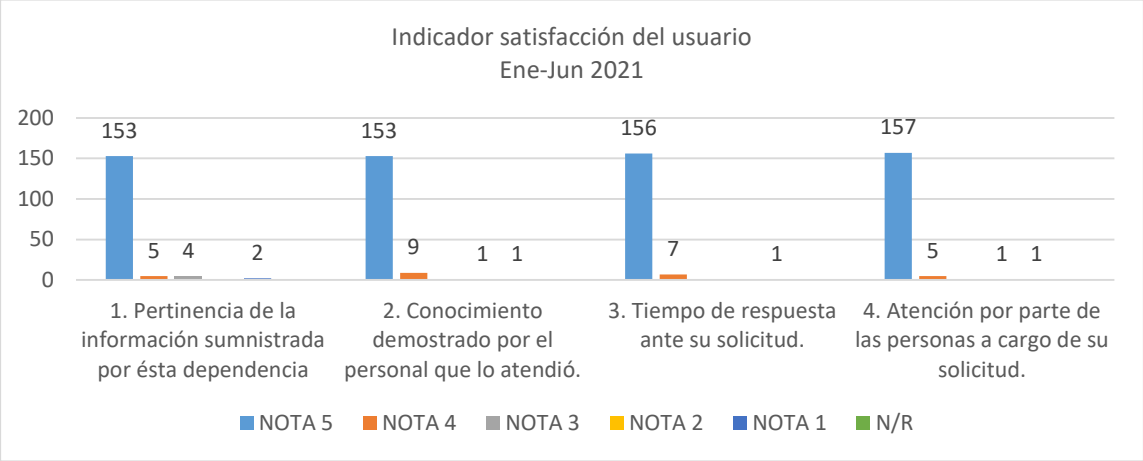
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

En el periodo comprendido del 12 de enero al 30 de junio de 2021 (primer semestre), se recibieron[1] un total de **164**[2] encuestas diligenciadas por usuarios internos y externos, discriminados así:



	Particular	Docente/Investigador	Empleado Sala Casación Civil	Servidor público	Servidor Rama Judicial	Estudiante
TIPO DE USUARIO	1	31	4	5	30	10
CONSULTA	340	4	15	10	274	25

A continuación, se muestra la tabulación de la información[3] discriminada:



[1] 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.
[2] De 997 consultantes en el primer trimestre de 2021.
[3] Fuente: Aplicativo Microsoft Office 365 (Forms) de encuestas de satisfacción: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi6eXMRqban9GmTqZr5g3oWlUMUNQNTFKRkNOWlNOUQxR0ZQOEM3V1ZKVC4u

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

2. Indicador de "*Consultas*":

Descripción del indicador	Aplicación de la fórmula

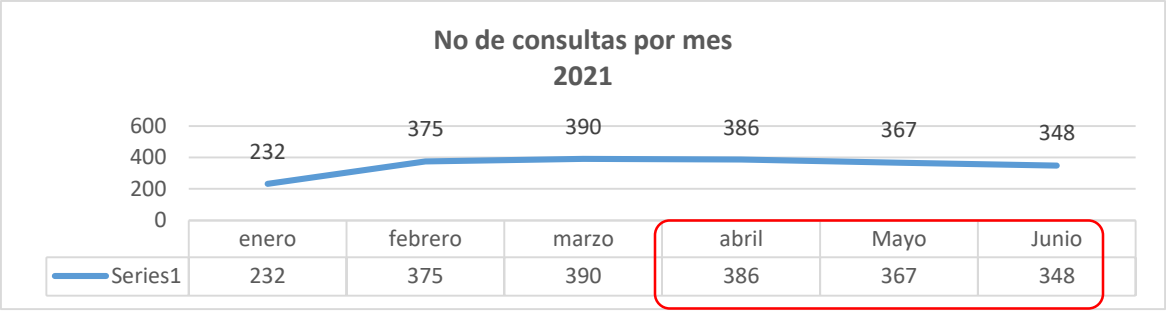
ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	**Consultas jurisprudenciales**
Objetivo	Absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad
Fórmula	$\frac{No.\,de\ consultas\ absueltas\ oportunamente}{No.\,de\ consultas\ radicadas} * 100$
Variables	No. De Consultas absueltas 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**

$$\frac{\mathbf{1101}}{\mathbf{1101}} \mathbf{*100 = 100\ \%}$$

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 resultado del **100%** de cumplimiento.

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, es la efectividad de las medidas adoptadas para el cumplimiento de las metas propuestas, siendo importante mencionar que el procedimiento de consulta jurisprudencial no ha sido suspendido por las medidas que han afectado la

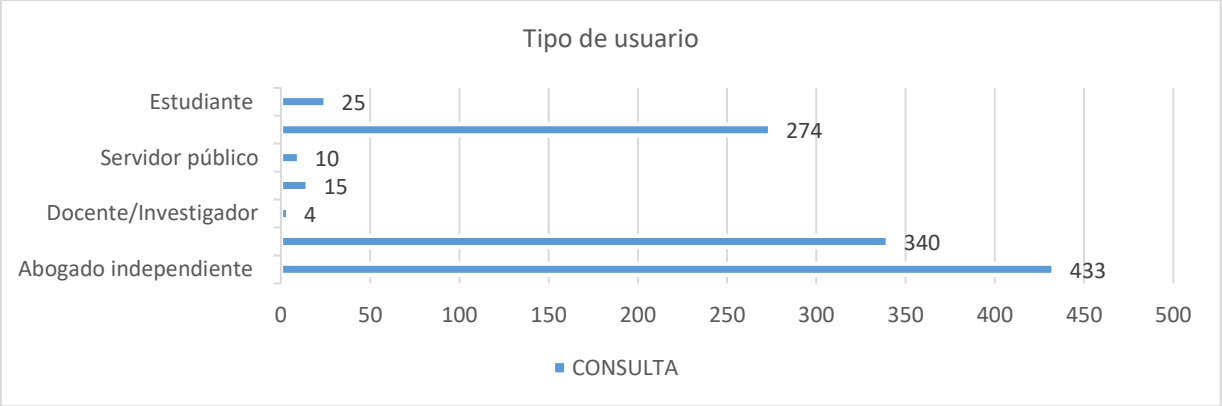
prestación del servicio por la pandemia del covid-19, pues este se ha seguido prestando de forma ininterrumpida por correo electrónico, y vía telefónica desde el 29 de mayo de 2020, fecha en que se retomó por este medio a través de la herramienta web Rainbow- Acatel.



Se observa una constante en la absolución de consultas con respecto al trimestre anterior, en donde aproximadamente se otorga trámite a más de 350 consultas cada mes, y un aumento de **104** consulta respecto al trimestre anterior en el que se obtuvo un total de **997** consultas, siendo que en el presente trimestre fue de **1101** solicitudes.

- **Usuarios:**

Los usuarios externos e internos del Procedimiento de consulta de jurisprudencia para el segundo trimestre de 2021, pueden clasificarse de la siguiente manera:

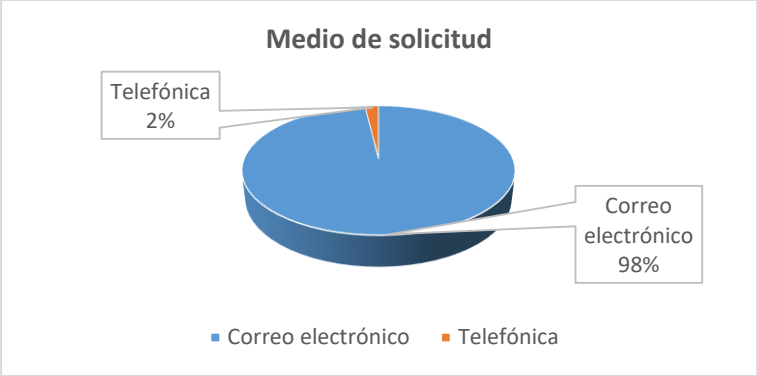


Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

De la anterior gráfica, puede concluirse que nuestro mayor porcentaje de usuarios, son los externos, con un importante número de abogados litigantes y particulares (773), seguido por servidores de la Rama Judicial a nivel nacional (274), docentes, investigadores y estudiantes (19) y servidores públicos (10), y 15 empleados/funcionarios de la Sala de Casación Civil.

- **Medios de solicitud:**

Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, en el prevalecen los medios digitales, toda vez que, del número de consultas del segundo trimestre del año 2021, esto es **1101**[4] consultas, **1077** se hicieron por correo electrónico y **24** por vía telefónica:



[4] Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2021.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

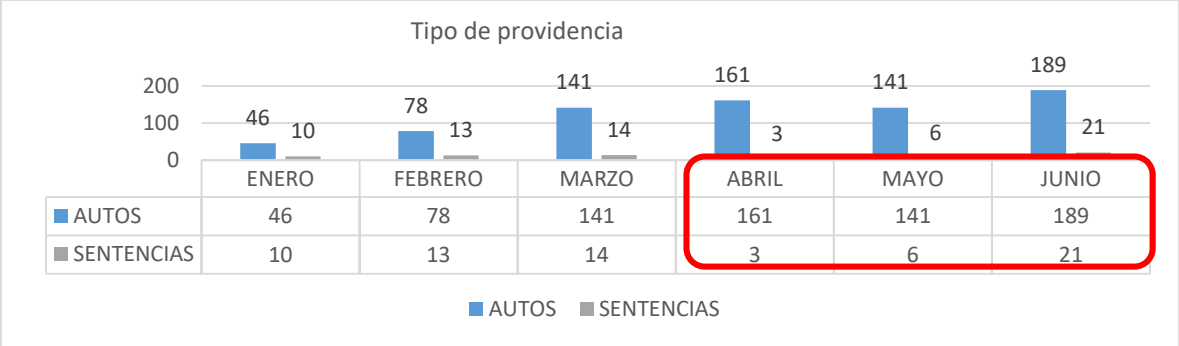
3. Indicador "*Ingreso de análisis de providencias*":

Descripción del indicador	Aplicación de la fórmula

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	$\frac{No.\,de\ providencias\ \ cargadas}{Total\ de\ providencias\ radicadas} * 100$
Variables	**No de providencias cargadas** **Total de providencias radicadas**
Fuente de Información	Estadística de radicación de providencias
Periodo de Medición	Trimestral o cuando se requiera
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	80
Responsable	**Líder del proceso y servidor judicial encargado**

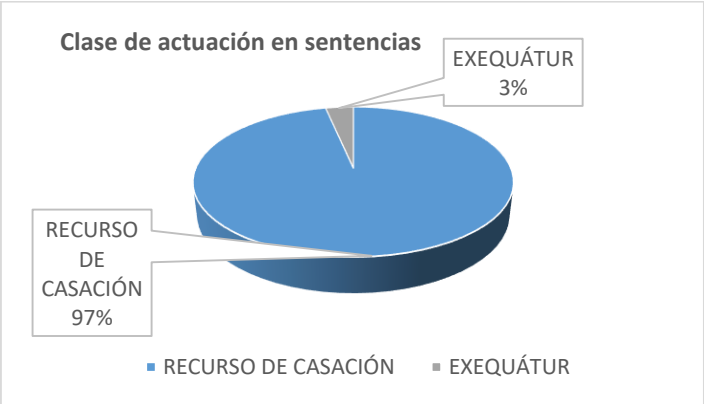
$$\frac{521}{521} * 100 = 100\%$$

- Número de providencias por mes:

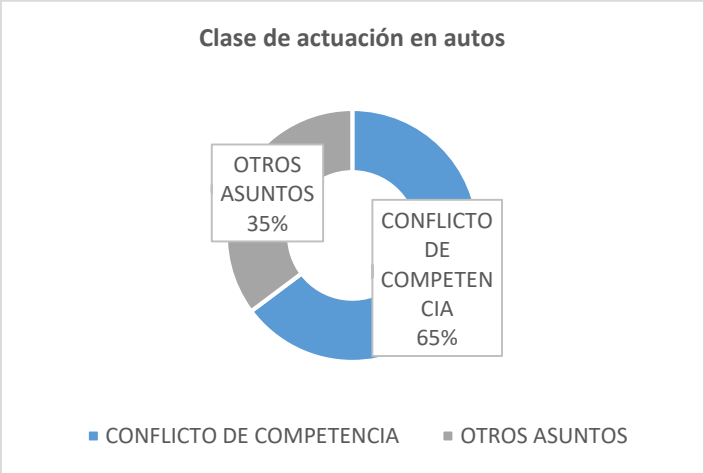


Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

De la medición del indicador y su resultado en un **100 %** se concluye 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, máxime cuando se observa un incremento constante en la cantidad de providencias puestas a disposición por los despachos para su análisis y titulación, considerando además que en cuanto a sentencias, el **97%** corresponden a recursos de casación y solo un **3%** a *exequatur*, y con relación a los autos, el **65%** son conflictos de competencia y el **35%** otros asuntos:



	Abr-jun
Recurso de casación	29
Exequatur	1



	Abr-jun
Conflicto de competencia	318
Otros asuntos	173

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

V. Procedimiento de Divulgación de la Información Jurisprudencial:

A continuación, se presenta el cumplimiento del cronograma de publicaciones, llevado a cabo en el segundo trimestre de esta anualidad, en el que se encuentran las publicaciones mensuales, temáticas, así como las sentencias novedosas divulgadas vía correo electrónico a nuestra actual base de datos de 18.276 usuarios a nivel nacional e internacional:

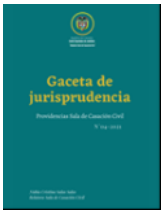
Abril 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
5 Guía Conflictos de competencia 2020	**6** Sentencia SC1043-2021: Avería gruesa en navegación marítima	**7** Boletín jurisprudencial N°03-2021	**8** Sentencia SC1084-2021: Responsabilidad extracontractual por accidente de tránsito	**9** Gaceta de jurisprudencia N°03-2021
12 Actividades peligrosas-Algunos estudios contemporáneos	**13** Sentencia SC1066-2021: Responsabilidad extracontractual por abuso del derecho a litigar	**14** Planeación envío de sentencias a Oficina de Prensa	**15** Planeación envio de sentencias a Oficina de Prensa	**16** Prelación de competencia en litigios de entidades públicas-Algunos estudios contemporáneos

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Abril 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
19 Sentencia SC5199-2020: Responsabilidad médica por pérdida de la visión e incapacidad laboral del 100%.	**20** Compendio Jurisprudencial de Responsabilidad Civil	**21** SC299-2021 Envío a Oficina de Prensa	**22** Doctrina probable en materia civil	**23** SC006-2021 Envío a Oficina de Prensa
26 Compendio de Responsabilidad Civil Envío a Oficina de Prensa	**27** SC010-2021 Envío a Oficina de Prensa	**28** Recurso de revisión en el Código General del Proceso	**29** Sentencia SC776-2021: Acción reivindicatoria pretendida por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	**30** Compendio jurisprudencial del Código General del Proceso

Mayo 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
3 Sentencia SC777-2021 Prescripción adquisitiva extraordinaria	**4** Boletín jurisprudencial N°04-2021	**5** Sentencia SC540-2021 Acción reivindicatoria	**6** Doctrina probable en materia de familia	**7** Sentencia SC295-2021 Subrogación de administradora de riesgos profesionales

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Mayo 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
10 SC282-2021 Envío a Oficina de Prensa	**11**  Gaceta de jurisprudencia N°04-2021	**12** Sentencia SC811-2021 Acción reivindicatoria pretendida por firma de abogados	**13** Doctrina probable en materia procesal	**14** Sentencia SC286-2021 Debate probatorio sobre el hito de finalización de una unión marital de hecho
17	**18** Sentencia SC1732-2021 Nulidad absoluta de testamento cerrado - Capacidad del testador que no sabía leer y escribir, al momento de otorgar memoria testamentaria.	**19** Planeación envíos a Oficina de Prensa	**20** Contrato de compraventa-Algunos estudios contemporáneos	**21** Sentencia SC1731-2021. ¿Hasta que cumpla 18 o 25 años? Periodo de finalización de la dependencia económica del hijo.
24 Sentencia SC1832-2021. Rescisión Por Lesión Enorme- Del contrato de compraventa de bien inmueble. Caso que contempla el artículo 1951 inciso 2° del Código Civil.	**25** Promesa de contrato-Algunos estudios contemporáneos	**26** SC 008-2021 Envío a Oficina de Prensa	**27** Demanda de casación-Algunas reglas técnicas: Responsabilidad extracontractual	**28** SC563-2021 Envío a Oficina de Prensa

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Mayo 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
31 Demanda de casación-Algunas reglas técnicas: Negocios Jurídicos				

Junio 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
	1 Planeación publicaciones mes de Junio	**2** SC1947-2021: Seguro de responsabilidad extracontractual para transporte público de pasajeros: monto de condena a la llamada en garantía	**3** Boletín jurisprudencial N°05-2021	**4** SC1947-2021: Seguro de responsabilidad extracontractual para transporte público de pasajeros: mora del asegurador - modificación doctrinaria
7	**8** Gaceta de jurisprudencia N°05-2021	**9** SC2130-2021: Nulidad absoluta de capitulaciones matrimoniales	**10** Actividades peligrosas-Algunos estudios contemporáneos	**11** SC2122-2021: Acción reivindicatoria - ¿La transformación societaria muta el dominio?

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Junio 2021				
Lu.	**Ma.**	**Mi.**	**Ju.**	**Vi.**
14	**15** De la propiedad, posesión y tenencia- Algunos estudios contemporáneos	**16** SC2218-2021: Contrato de seguro de manejo - La infidelidad de empleados como riesgo asegurado	**17** Contratos civiles y comerciales- Algunos estudios contemporáneos	**18** SC2215-2021: Simulación absoluta de contrato de compraventa – falta de acreditación de la calidad de heredero con que se ejercita la acción
21 De la nulidad y simulación- Algunos estudios contemporáneos	**22** SC2111-2021: Responsabilidad extracontractual- ejercicio de actividades peligrosas concurrentes	**23** Compendio Jurisprudencial de Responsabilidad Civil	**24** SC2217-2021: Nulidad absoluta de contrato de promesa de compraventa – prohibición de la reformatio in pejus	**25** Promesa de contrato-Algunos estudios contemporáneos
28 SC2415-2021: Cuasicontrato de comunidad - El Cerrejón	**29** Doctrina probable en materia civil	**30** SC2502-2021: Unión marital de hecho – comunidad de vida en Venezuela		

1. **Resumen divulgación de publicaciones propias**

	Abril	Mayo	Junio	Total
Boletines de Jurisprudencia	1	1	1	3
Gacetas de Jurisprudencia	1	1	1	3

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Publicaciones temáticas	7	4	6	16
Doctrina probable	1	2	1	4
Sentencias novedosas	8	8	10	26
TOTAL	18	16	19	52

2. Fortalecimiento de los canales de divulgación: incremento de usuarios de correos electrónicos

Se presentó un aumento en nuestra base de datos de usuarios de correo electrónico del 5,03%, pues se pasó de 17404 usuarios, a 18279, dado que se recopilaron datos de docentes y personal académico de las siguientes Universidades:

Universidad	No de correos electrónicos recopilados
Universidad Externado	268
Universidad del Rosario	46
Universidad Santo Tomás	25
Universidad de Cartagena	70

Del mismo modo, se agregaron las cuentas de correo electrónico de los miembros de veinte (20) países de habla hispana del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal (IIDP), discriminados así:

País	No de correos electrónicos recopilados
Argentina	57
Chile	7
Colombia	68
Costa Rica	11
Cuba	1
Ecuador	1
El Salvador	3
España	76
Estados Unidos	2
Guatemala	2
Honduras	3
México	20
Nicaragua	1
Panamá	7

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Paraguay	3
Perú	29
República Dominicana	1
Uruguay	37
Venezuela	26
Panamá	7
Paraguay	3
Perú	29
República Dominicana	1
Uruguay	37
Venezuela	26

Resumen de medición:

Actividades		Medición
Expansión de usuarios de correo electrónico		Aumento en un 5,03% (De 17404 a 18279)
Publicaciones temáticas especiales	Actualización	100% de cumplimiento
Publicación de las reseñas jurisprudenciales		23 providencias
Publicaciones mensuales		100% de cumplimiento

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

VI. Seguimiento acciones correctivas y preventivas:

6.1 Acciones correctivas:

Se generó la No 256-2021, a partir del hallazgo "Afectación a los procesos misionales de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial y de Administración de Justicia por parte del proceso de apoyo Tecnológico, por las fallas recurrentes y sistemáticas, que se vienen presentando en el servidor: (172.16.5.245) (Q:) civil, destinado a las providencias proferidas por la sala, situación que retrasa los procedimientos de análisis y titulación, así como la divulgación y como consecuencia ocasiona la materialización del riesgo de "Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial". En el mismo sentido ver acción correctiva 241-2021.

Ver Listado de acciones correctivas 2021.

6.2 Acciones preventivas o de mejora:

En este año se han generado siete (07) acciones de mejora, dirigidas a fortalecer los procedimientos internos de consulta y divulgación de la información jurisprudencial. Ver Listado de acciones preventivas 2021.

VII. Solicitudes de apoyo tecnológico y reportes a despachos:

	Ene-Mar	Abr-Jun
Apoyo tecnológico	6	7
Reportes a despachos	31	33

Ver Listado de requerimientos de apoyo tecnológico y reportes a despacho 2021.

VIII. Plan Estratégico Proceso Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial

Ver Plan Estratégico Proceso Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil