



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

## **PROCESO MISIONAL GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL**

### **INFORME PRODUCTO NO CONFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2020**

#### **I. OBJETIVO**

- Presentar la medición del producto no conforme identificado dentro del Proceso Misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.

#### **II. META**

- Absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad y garantizando la completitud de la información enviada.

#### **III. PERIODO DE MEDICIÓN**

El producto no conforme de “Absolver las consultas de forma oportuna de acuerdo al grado de complejidad” tiene un periodo de medición trimestral, esto es del 01 de abril a 30 de junio de 2020.

#### **IV. MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

INFORME PRODUCTO NO CONFORME  
Segundo trimestre 2020  
Nubia Cristina Salas Salas  
Relatora Sala de Casación Civil



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
 Relatoria Sala de Casación Civil

La medición del producto no conforme se describe en el formato Descriptor de identificación, liberación y tratamiento de productos, servicios y/o salidas conformes, así:

PROCESO	PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORME		LIBERACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO (DESCRIPCIÓN Y COMO)	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (DESCRIPCIÓN Y COMO)	TRATAMIENTO			RESPONSABLE
	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS			CONCESIÓN	CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL</b>	Absolver las consultas jurisprudenciales	Oportunidad de la respuesta.	Las Consultas pueden ser liberadas atendiendo los criterios de oportunidad determinados por el líder del proceso y que se clasifican en los siguientes niveles de complejidad: 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.	No absolver las consultas de forma oportuna de acuerdo al grado de complejidad autorizado.	Entregar de forma extemporánea	No aplica	Después de 5 casos, detectados en el trimestre	Líder del Proceso

PROCESO	PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORME		LIBERACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO (DESCRIPCIÓN Y COMO)	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (DESCRIPCIÓN Y COMO)	TRATAMIENTO			RESPONSABLE
	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS			CONCESIÓN	CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL</b>	Absolver las consultas jurisprudenciales	Complejidad de la información	Hace referencia a que la respuesta suministrada al usuario coincida con la solicitud requerida, siempre y cuando la información se encuentre disponible en los sistemas de búsqueda de Jurisprudencia.	Consulta incompleta no justificada	Una vez verificados los sistemas de búsqueda de Jurisprudencia sin hallarse la información específica solicitada, se libera al usuario con la justificación correspondiente y/o Jurisprudencia relacionada	Cuando el usuario no esté de acuerdo con la consulta y solicite su complementación, se efectúa la verificación de los términos de la consulta y se procederá a remitir la información correspondiente si es del caso.	Después de 10 casos detectados en el trimestre	Líder del Proceso

**1. Oportunidad de la respuesta:**



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

Teniendo en cuenta que la oportunidad de respuesta es igualmente un indicador del proceso, el mismo sirve para la medición del producto y/o servicio no conforme identificado, el cual 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:

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

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

<b>No. consultas absueltas oportunamente<sup>1</sup></b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL</b>
Nivel bajo	180	205	246	631
Nivel medio	0	0	0	0
Nivel alto	0	0	0	0

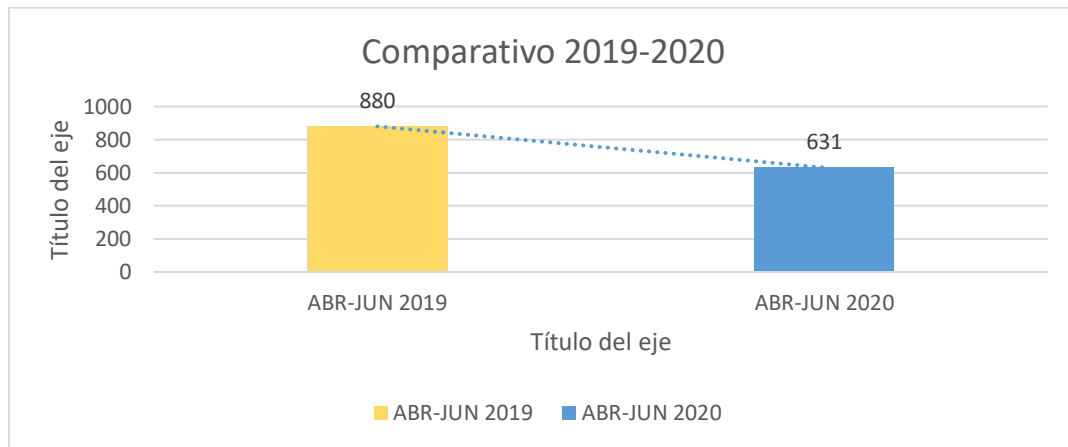
<sup>1</sup> Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales I semestre 2020. Disponible en: \\Anscp3aj4\compartida relatoria civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2020\CONSULTA DE JURISPRUDENCIA\1. BITÁCORA GENERAL DE CONSULTAS y Formato físico de consultas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



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

Total	<b>180</b>	<b>205</b>	<b>246</b>	<b>631</b>
-------	------------	------------	------------	------------

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%-**



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).

**INFORME PRODUCTO NO CONFORME**  
Segundo trimestre 2020  
Nubia Cristina Salas Salas  
Relatora Sala de Casación Civil



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

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,*

INFORME PRODUCTO NO CONFORME  
Segundo trimestre 2020  
Nubia Cristina Salas Salas  
Relatora Sala de Casación Civil



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

*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:



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

**LA RELATORÍA DE LA SALA DE CASACIÓN CIVIL PERMANECE A SU DISPOSICIÓN.**

Realice sus consultas a través de

 **PBX 5622000 Ext: 9311**

 **relatoriocivil@cortesuprema.ramajudicial.gov.co**

*Servicio de atención virtual*  
Lunes a viernes de 8:00 a.m- 1:00 p.m y de 2:00 p.m-5:00 p.m

 **Nubia Cristina Salas Salas**  
Relatora Sala de Casación Civil

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 por vía telefónica desde el 29 de mayo de 2020, fecha en que se retomó este servicio, a través de la herramienta web Rainbow, con el uso de tecnología IP.

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 **631<sup>2</sup>** 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

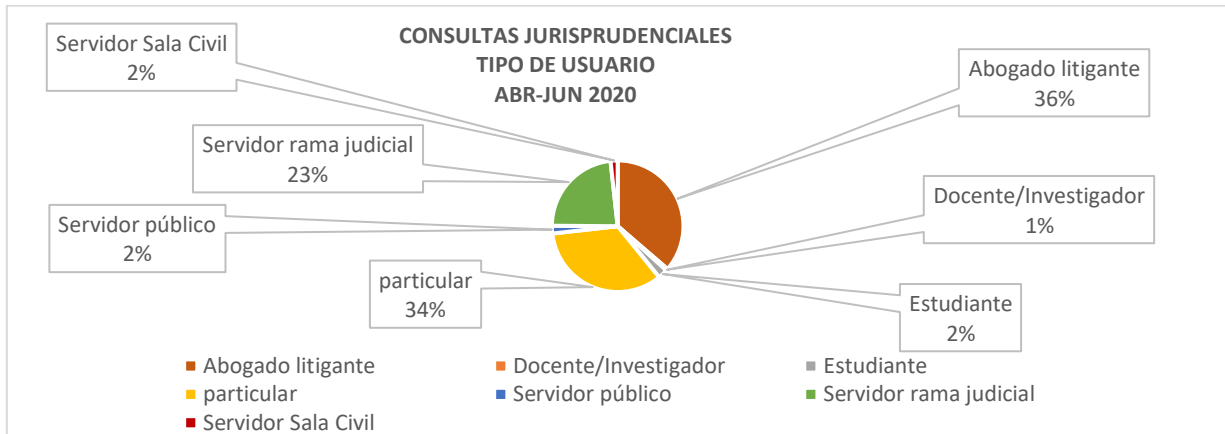
---

<sup>2</sup> 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.



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

usuarios externos dado que representan el **98%** de nuestros usuarios de consulta.  
(Ver tabla).



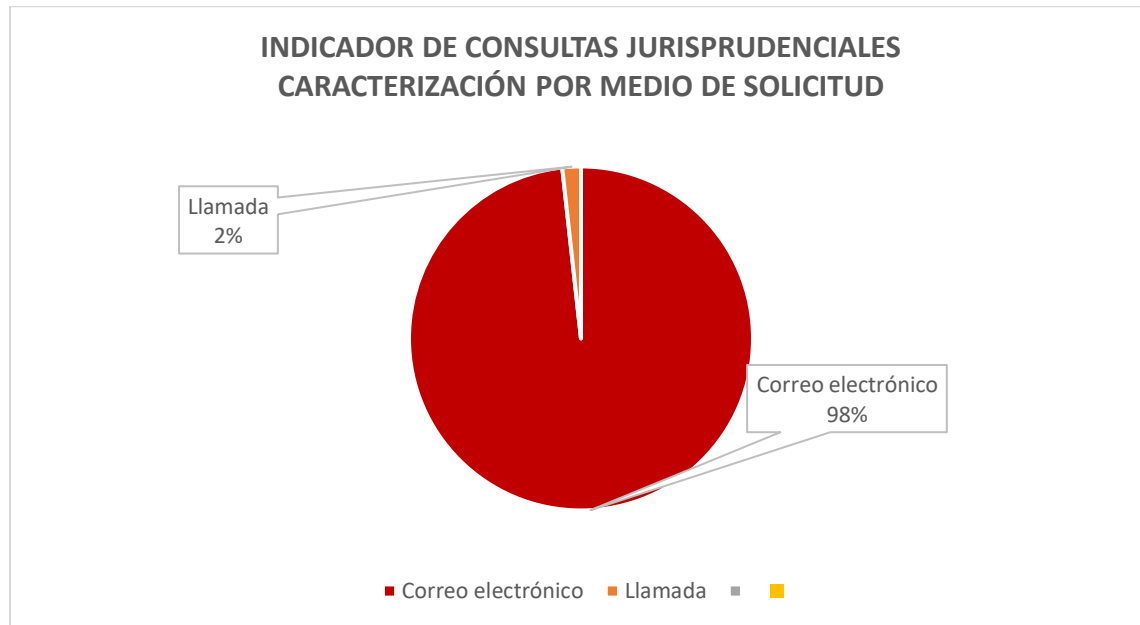
Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, dado que se demuestra el uso de diferentes canales de comunicación para el usuario prevaleciendo los medios digitales, toda vez que del número obtenido en el segundo trimestre del año 2020, esto es **631<sup>3</sup>** 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).

<sup>3</sup> 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.





República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil



#### 4.2 Completitud de la información<sup>4</sup>

Este requisito hace referencia a que la respuesta suministrada al usuario coincida con la solicitud requerida, siempre y cuando la información se encuentre disponible en los sistemas de búsqueda de Jurisprudencia.

Procede su concesión cuando, una vez verificados los sistemas de búsqueda de Jurisprudencia sin hallarse la información específica solicitada, se libera al usuario con la justificación correspondiente y/o Jurisprudencia relacionada. Por su parte, la corrección se verifica cuando el usuario no esté de acuerdo con la consulta y solicite su complementación, por lo que se efectúa verificación de los términos de la consulta y se procede a remitir la información correspondiente si es del caso,

<sup>4</sup> Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales. Disponible en: [\\Anscp3aj4\compartida relatoria civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2020\CONSULTA DE JURISPRUDENCIA\1. BITÁCORA GENERAL DE CONSULTAS](https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/CONSULTA%20DE%20JURISPRUDENCIA%201%20BITACORA%20GENERAL%20DE%20CONSULTAS)



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

resultando necesario iniciar una acción correctiva después de 10 casos detectados en el trimestre.

En el segundo trimestre del año 2020, se presentaron dos (02) eventos de producto/servicio no conforme, los cuales se relacionan a continuación:

**a.)** El evento se registró el 28 de mayo de 2020, el cual estuvo relacionado con la 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”, 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.

En dicho caso la corrección consistió en solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial, diera respuesta completa a la consulta. Asimismo, solicitarle a la misma empleada que adjuntara los archivos PDF correspondientes a las disidencias de voto a la sentencia SC5679-2018, de los magistrados Octavio Augusto Tejeiro Duque y Luis Armando Tolosa Villabona al sistema JAVA, y, además, actualizara la carpeta de recopilación jurisprudencial y comunicara a la Oficina de sistemas para que proceda a la actualización del servidor FULL TEXT., todo esto generó en consecuencia la acción correctiva No 197-2020.

INFORME PRODUCTO NO CONFORME  
Segundo trimestre 2020  
Nubia Cristina Salas Salas  
Relatora Sala de Casación Civil



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Relatoria Sala de Casación Civil

El caso anterior fue debidamente registrado en el MEF-001 Matriz registró del producto, servicio y/o salida no conforme.

**b.)** El evento se registró el 04 de junio de 2020, el cual estuvo relacionado con la “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 Relatoría Civil, mediante la cual remite de forma equivocada un conflicto de competencia en un asunto penal a la secretaría de la Sala de Casación Civil.

Adicionalmente, se presentó una inobservancia del trámite del procedimiento, debido a la omisión en el registrado de esta solicitud en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020. En dicho caso la corrección consistió en solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial se dé el trámite adecuado a la solicitud y se incluya en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020. El caso fue debidamente documentado en el MEF-001 Matriz registro del producto, servicio y/o salida no conforme.

Se indica que, de las **631** consultas absueltas, se efectuaron **118** concesiones, dado que, al no encontrarse la información solicitada, se dio respuesta a los usuarios con la respectiva justificación, en el sentido de que una vez efectuada la búsqueda en los sistemas de información, no se encontraron registros del tema requerido e igualmente en **44** de esos **118** casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta.

INFORME PRODUCTO NO CONFORME  
Segundo trimestre 2020  
Nubia Cristina Salas Salas  
Relatora Sala de Casación Civil