



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

RELATORÍA SALA DE CASACIÓN CIVIL
PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

PRODUCTO NO CONFORME
INFORME PRIMER TRIMESTRE 2020
Enero a marzo

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 13 de enero al 31 de marzo de 2020.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



IV. MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL	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	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL	Absolver las consultas jurisprudenciales	Compleitud de la información	Hace referencia a que la respuesta suministrada al usuario coincide con la solicitud requerida, siempre y cuando la información se encuentre disponible en los sistemas de búsqueda de Jurisprudencia.	Consulta incompleta 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



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

1. Oportunidad de la respuesta:

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:

No. consultas absueltas oportunamente¹	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel bajo	218	334	291	843
Nivel medio	7	0	0	7
Nivel alto	0	0	0	0
Total	225	334	291	850

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

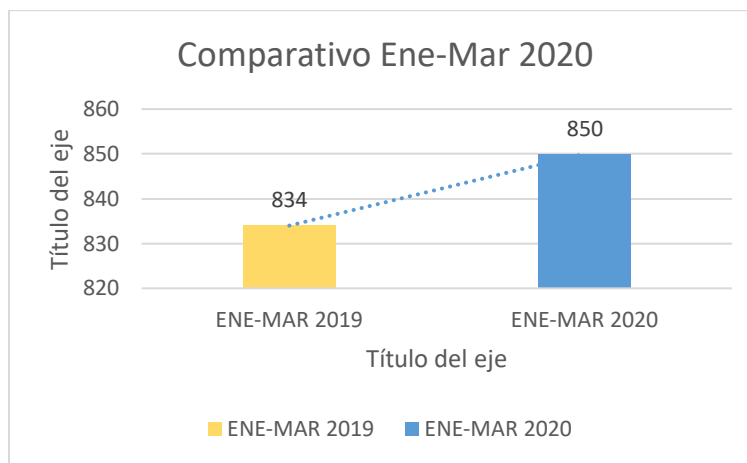
$$\frac{850}{850} * 100 = 100 \%$$

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

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 **834** consultas y en la actualidad se absolvieron **850** (ello sin contar con las consultas absueltas en el mes de marzo de 2020 por la Sala de Lectura de la Corporación), lo que arroja un aumento del **1,91 %**.



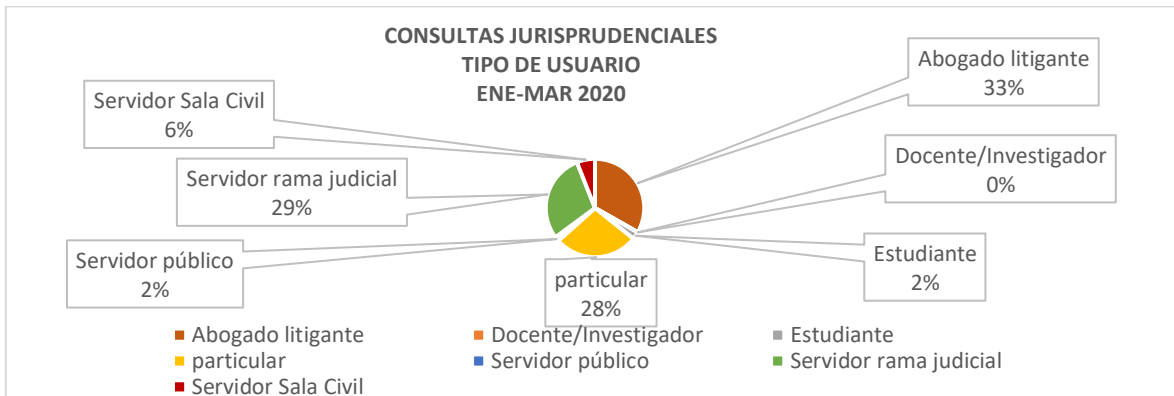
Teniendo en cuenta la disminución porcentual de este año con respecto al anterior, esta oficina se encuentra realizando un análisis de datos a partir de la información que reposa en los formatos del procedimiento, ello a fin de establecer las causas de lo anterior.

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

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



favorabilidad es el cumplimiento de las metas propuestas, siendo que de las **850¹** consultas jurisprudenciales absueltas, **499** corresponden a abogados litigantes y particulares, **239** a servidores de la rama judicial, **44** a servidores de la Sala de Casación Civil, **21** a docentes investigadores y estudiantes; y **12** a servidores públicos, lo que demuestra que la mayoría de consultantes corresponden a usuarios externos dado que representan el **94%** de nuestros usuarios de consulta. (Ver tabla)



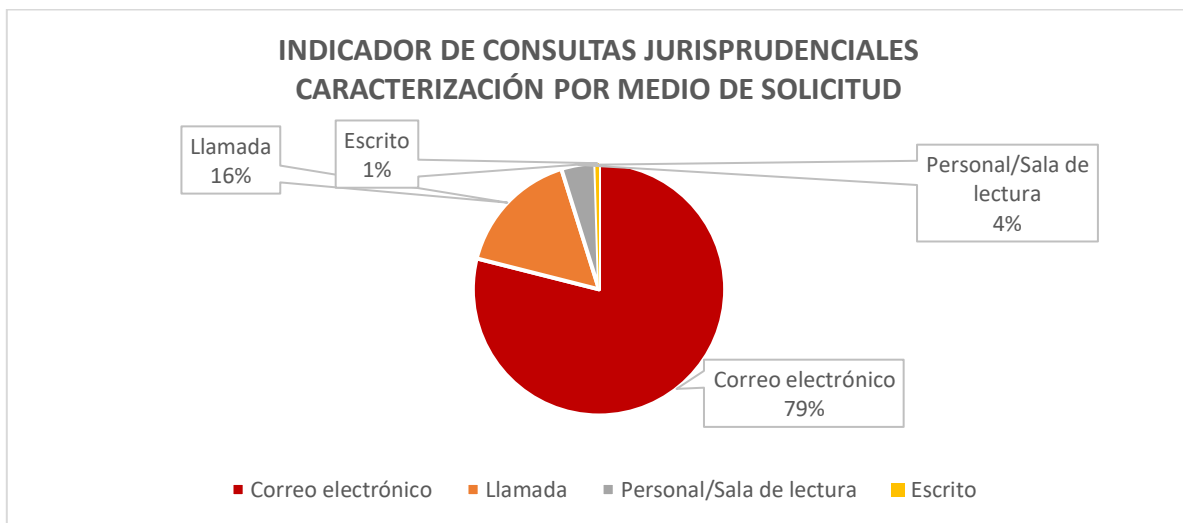
Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, dado que se demuestra el uso de diferentes canales de comunicación para el usuario prevaleciendo los medios digitales, toda vez que del número obtenido en el

¹ 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
Relatoría Sala de Casación Civil

primer trimestre del año 2020, esto es **850²** consultas, **671** se hicieron por correo electrónico, **138** por vía telefónica, **37** de forma personal y **04** por escrito.



Es importante resaltar que desde el 19 de marzo del presente, la consulta se viene realizando mediante la modalidad de teletrabajo, ello teniendo en cuenta que mediante Acuerdo No. 1420 de 2020 la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia, decretó el cierre de todas las instalaciones de la Corte a partir del 19 de marzo y hasta el 3 de abril inclusive, con motivo de la declaratoria de emergencia sanitaria por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia ocasionada por el virus covid-19, lo que derivó en el levantamiento de la Acción preventiva No. 177 de 2020

² Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales I semestre 2020. Disponible en: \\Anscp3aj4\compartida relatoría 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.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

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 mencionado, se comunicó 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.



4.2 Completitud de la información³

³ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales. Disponible en: [\\Anscp3aj4\compartida relatoria civil\Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2019\CONSULTA DE JURISPRUDENCIA\1. BITÁCORA GENERAL DE CONSULTAS](#)

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

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

En el primer trimestre se presentó un (01) evento de producto/servicio no conforme, el cual se relaciona a continuación:

El evento se registró el 27 de marzo 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”*, 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. En dicho caso la corrección consistió en la eliminación del registro reserva en el Administrador de Jurisprudencia JAVA de dicha sentencia, para lograr el acceso a la versión de publicación, con la protección de nombres, a través del CENDOJ, mediante acceso remoto al sistema de consulta JAVA, generándose en consecuencia la acción correctiva No 194-2020.

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 registro del producto, servicio y/o salida no conforme.

Es importante indicar que, de las **850** consultas absueltas, se efectuaron **157** 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 **52** de esos **157** casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil