



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

## **PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL**

### **PRODUCTO NO CONFORME**

### **INFORME TERCER TRIMESTRE 2020**

### **Julio a Septiembre**

#### **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 julio a 30 de septiembre de 2020.



#### 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	Complejidad 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

##### 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:

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

$$\frac{922}{922} * 100 = 100 \%$$

<b>No. consultas absueltas oportunamente<sup>1</sup></b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Nivel bajo	299	299	324	922
Nivel medio	0	0	0	0
Nivel alto	0	0	0	0
Total	299	299	324	

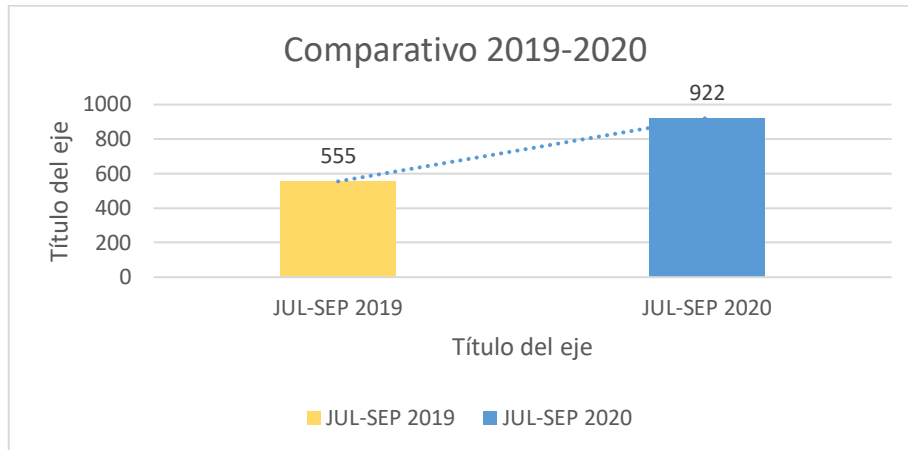
Es importante resaltar que hubo un aumento considerable en la absolución de consultas respecto al mismo trimestre del año 2019, ello dado que en esa vigencia

<sup>1</sup> Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.



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

se absolvieron **555** consultas y en la actualidad se absolvieron **922**, lo que arroja un aumento del **66,12%**.



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 Relatoria de la Sala de Casación Civil, que garantice la prestación del servicio, atendiendo la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por parte del Gobierno Nacional, hasta tanto la situación extraordinaria se supere, sin que se afecte la seguridad y salud de los empleados de la dependencia.”*

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



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

jurisprudenciales, imagen que adicionalmente fue publicada en la página web de la Corporación y las redes sociales Twitter y Facebook:



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

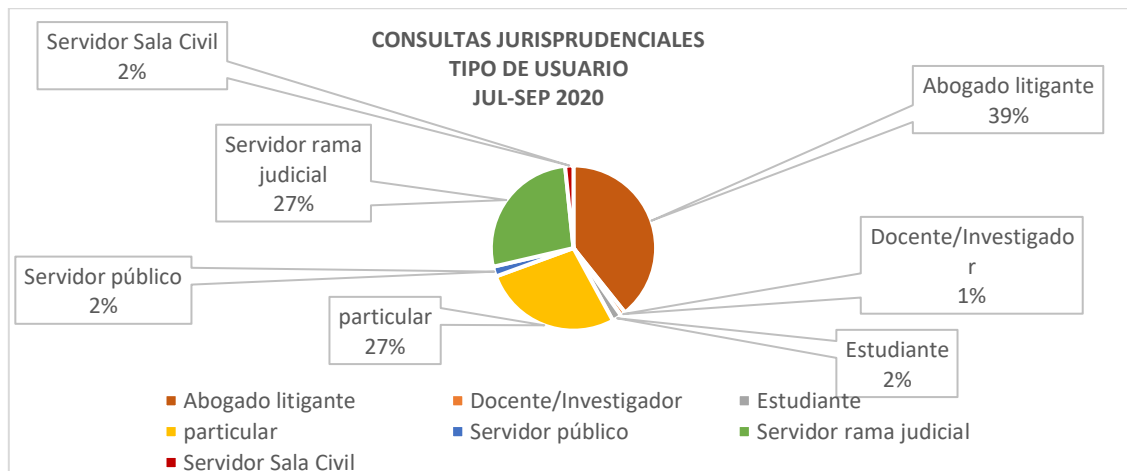


Es importante resaltar que el procedimiento de consulta jurisprudencial nunca fue suspendido, pues pese al cierre de las instalaciones, el servicio se siguió prestando de forma ininterrumpida por correo electrónico, y vía telefónica desde el 29 de mayo



de 2020, fecha en que se retomó el servicio telefónico, a través de la herramienta web Rainbow.

Para la Relatoria 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 **922<sup>2</sup>** consultas jurisprudenciales absueltas, **614** corresponden a abogados litigantes y particulares, **249** a servidores de la rama judicial, **15** a servidores de la Sala de Casación Civil, **26** a docentes investigadores y estudiantes; y **18** 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)



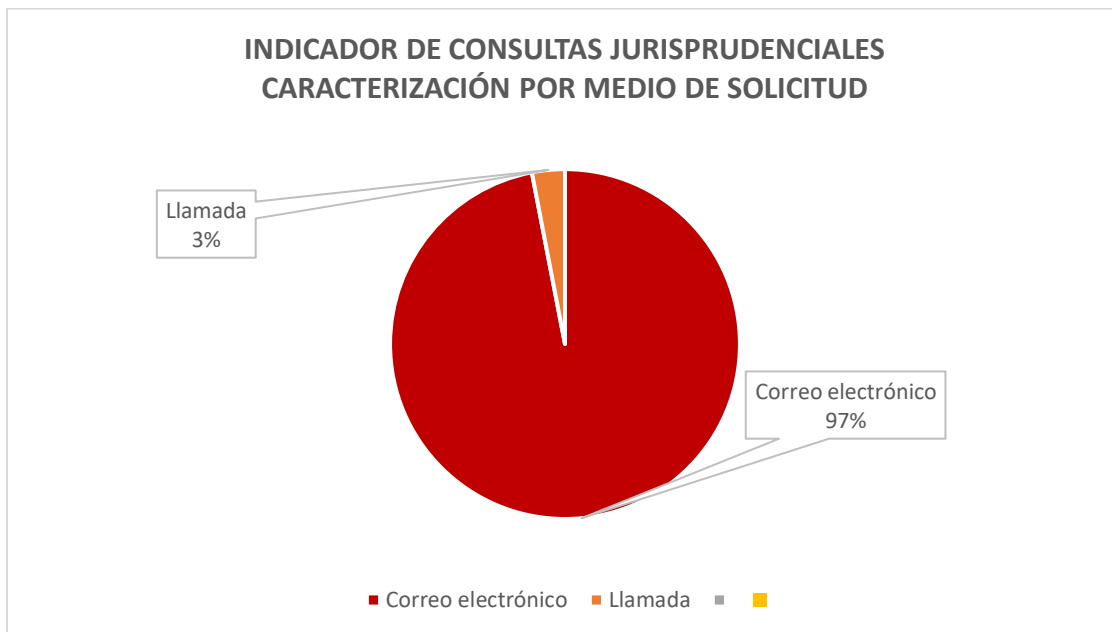
Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, dado que se demuestra el uso de diferentes canales de comunicación para el usuario prevaleciendo los medios digitales, toda vez que del número obtenido en el

<sup>2</sup> Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.



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

tercer trimestre del año 2020, esto es **922<sup>3</sup>** consultas, **894** se hicieron por correo electrónico y **28** 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)



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

<sup>3</sup> Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.

<sup>4</sup> Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales.



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:

**a.)** El evento estuvo relacionado con la 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 respuesta a la consulta formulada por el abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA, realizada el día 16 de septiembre del año en curso a las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equívoca autos que no corresponden al solicitado.

En dicho caso la corrección consistió en solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial, diera el trámite adecuado a la solicitud elevada por el usuario Gilberto Castrillón Zuluaga, lo que generó en consecuencia la acción correctiva No 227-2020.

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





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

Es importante indicar que de las **922** consultas absueltas, se efectuaron **186** 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 **64** de esos **186** casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta.