



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

PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL PRODUCTO NO CONFORME

INFORME CUARTO 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 octubre a 19 de diciembre 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 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:

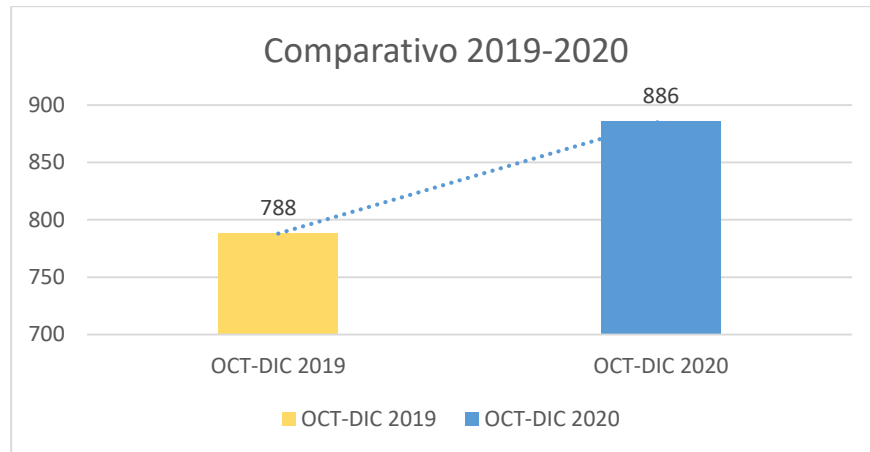
No. consultas absueltas oportunamente¹	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel bajo	378	343	165	886
Nivel medio	0	0	0	0
Nivel alto	0	0	0	0
Total	378	343	165	886

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%**.

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



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:



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



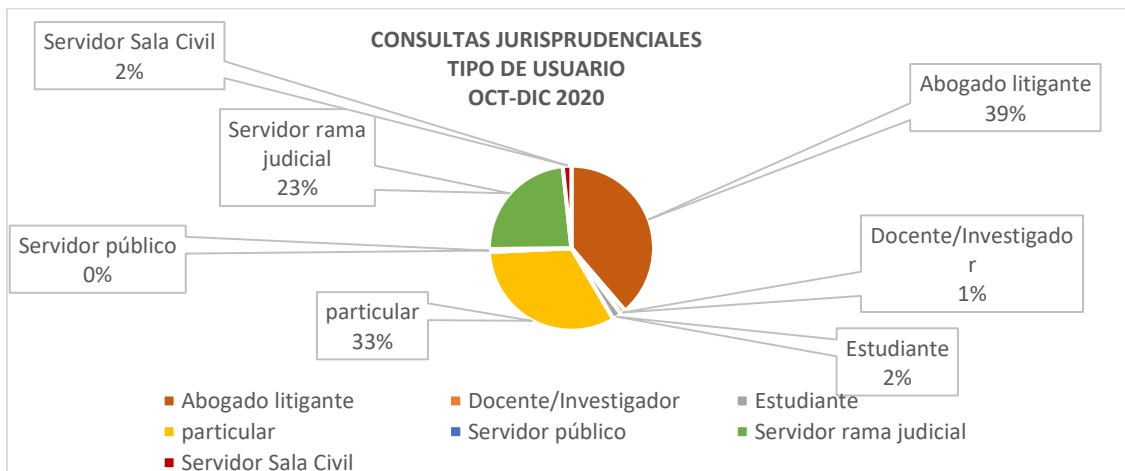
La anterior comunicación fue complementada el 29 de mayo de 2020, indicando que la prestación del servicio de consulta jurisprudencial, se haría además vía telefónica:



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 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 **886²** 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 **886³** consultas, **847** se hicieron por correo electrónico y **39** por vía telefónica (canal de comunicación que estuvo suspendido

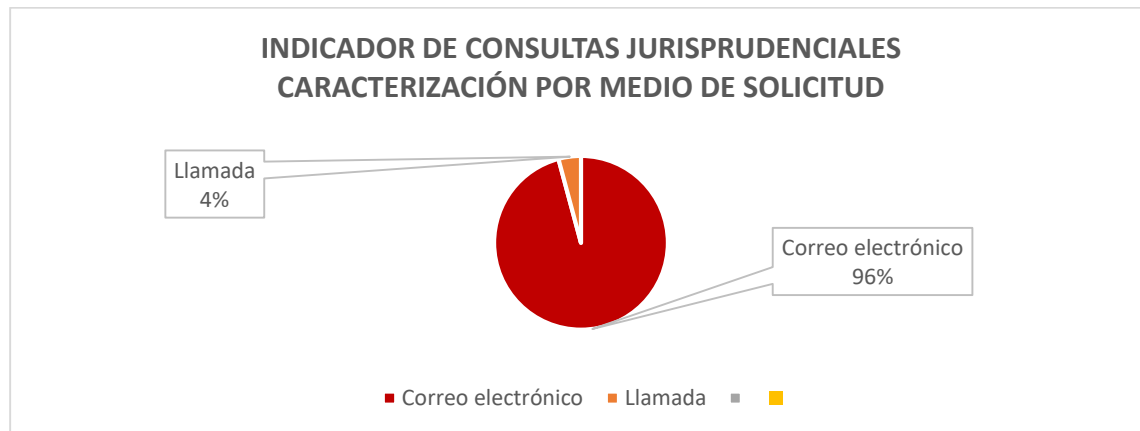
² Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.

³ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.



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

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 información⁴

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.

⁴ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales.



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

En el cuarto trimestre se presentaron cuatro eventos de producto/servicio no conforme, los cuales se relacionan a continuación:

1.) Falta de pertinencia en la consulta del estudiante de derecho YEISON J. RINCÓN RENDÓN, reenviada por la Relatoría 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 Relatoría Civil, por parte de la profesional universitario grado 21 Emily Tatiana Guerrero Chitiva, mediante la cual remite de forma equívoca providencias que no corresponden al caso específico solicitado.

La corrección consistió en solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial, diera el trámite adecuado a la solicitud elevada por el usuario Yeison J. Rincón Rendón y además se generó la acción correctiva No. 230-2020.

2.) 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 el señor WILSON ANDRÉS VELÁSQUEZ ANAYA, al correo electrónico institucional de la Relatoría Civil el 9 de marzo de 2020.

La corrección consistió en requerir al auxiliar Judicial Grado II señor Javier Campo Angulo la remisión de manera inmediata el CD que solicitó al consultante, con claro incumplimiento de los protocolos del trámite de consulta, autorizados por la Jefe de Oficina.

3.) 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.

La corrección consistió en efectuarse lo correspondiente, por parte de la persona encargada de la consulta jurisprudencial el día 9 de noviembre de 2020 Orlando



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

Ramírez Rueda, Profesional Universitario Grado 21 de la Relatoría, ante el requerimiento de la Secretaría de la Sala De casación Civil.

4.) 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”

La corrección consistió en solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial diera respuesta completa a la consulta.

Los casos anteriores fueron debidamente registrados en el MEF-001 Matriz registro del producto, servicio y/o salida no conforme.

Es importante indicar que, de las **886** consultas absueltas, se efectuaron **171** 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 **72** de esos **171** casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta.