



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 2021

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 12 de enero al 30 de marzo de 2021.



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

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:

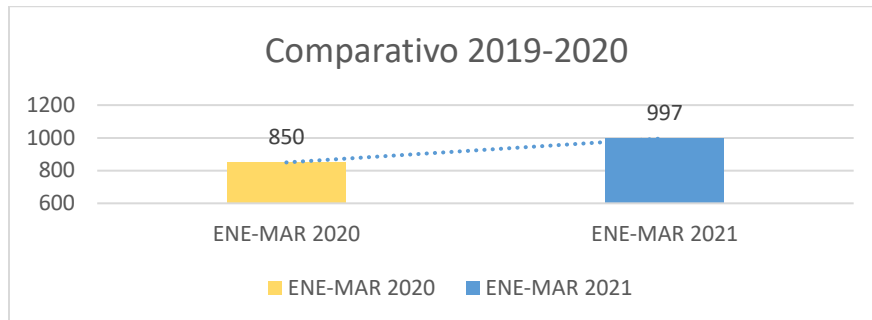
No. consultas absueltas oportunamente¹	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel bajo	232	375	390	997
Nivel medio	0	0	0	0
Nivel alto	0	0	0	0
Total	232	375	390	997

Es importante mencionar que hubo un aumento en la absolución consultas respecto al mismo trimestre del año 2020, ello dado que en esa vigencia se absolvieron **850** consultas y en la actualidad se absolvieron **997**, lo que arroja un aumento del **17%**.

¹ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales I semestre 2020. Disponible en: \\Anscp3aj4\compartida relatoria civil\ Dra. Cristina Salas\GESTION DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL\3. REGISTROS\2021\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



Es pertinente recordar que el año pasado esta oficina levantó 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.”*

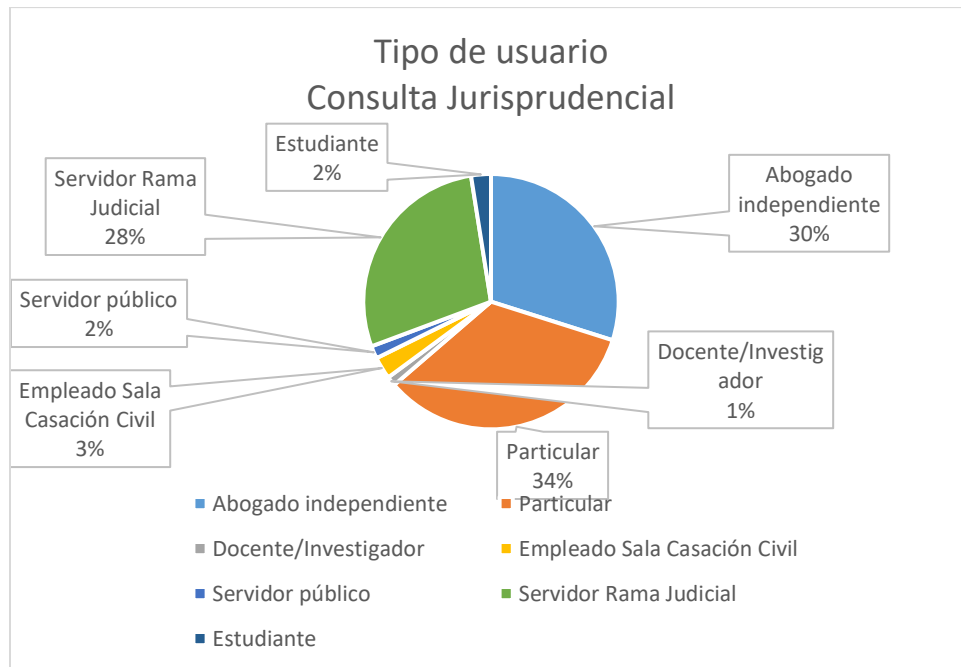
Es de recibo resaltar, que el procedimiento de consulta jurisprudencial no ha sido suspendido por las medidas que han afectado la prestación presencial del servicio, pues este se ha seguido prestando de forma ininterrumpida por correo electrónico, y vía telefónica desde el 29 de mayo de 2020, fecha en que se retomó por este medio a través de la herramienta web Rainbow- Acatel.

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 **997²** consultas jurisprudenciales absueltas, **640** corresponden a abogados litigantes y particulares, **281** a servidores de la rama judicial, **28** a servidores de la Sala de Casación Civil, **32** a docentes investigadores y estudiantes; y **16** a servidores

² Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2021.



públicos, lo que demuestra que la mayoría de consultantes corresponden a usuarios externos dado que representan el **97%** de nuestros usuarios de consulta. (Ver tabla)

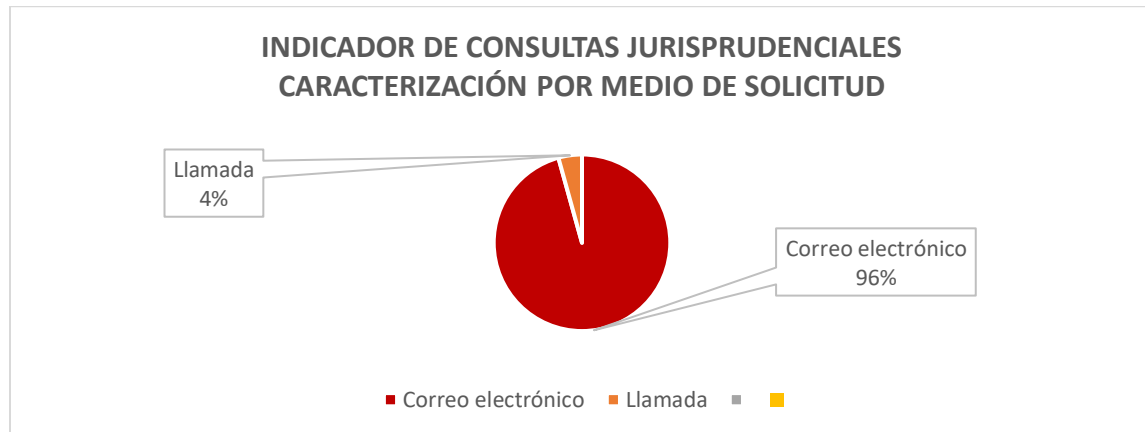


Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, dado que se demuestra el uso de diferentes canales de comunicación para el usuario prevaleciendo los medios digitales, toda vez que, del número obtenido en el primer trimestre del año 2021, esto es **997³** consultas, **954** se hicieron por correo electrónico y **43** por vía telefónica.

³ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2020.



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



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.

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

⁴ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales.



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

1.) Inobservancia del procedimiento y protocolo de la absolución de consulta jurisprudencial, por parte del auxiliar judicial grado II señor Andrés Charry Carbonell, en el turno de consulta del viernes 29 de enero de 2021 en los siguientes términos:

1) Tres (03) solicitudes fueron remitidas al correo de la Relatoría de Tutelas sin numeración o RC, que son las siguientes:

a) Correo enviado por Johanna Catalina Reyes Herazo (jreyesh@consejosuperior.ramajudicial.gov.co)

b) Correo enviado por José David Vidales Vergara <jvidalev@cendoj.ramajudicial.gov.co> (NOTA: Se remitió directamente a la Relatoría de Tutelas sin que se indicara si en nuestra base de datos se encontró o no la información solicitada)

c) Correo enviado por Juzgado 04 Civil Circuito Ejecución Sentencias Bogotá D.C. <j04ejecbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

2) En la carpeta de eliminados se encontró un correo correspondiente a la Radicación 20211110028852 PQRS a la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial, recibido a las 3:06 pm.

2.) Afectación a los usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil, ante la falta de remisión oportuna al correo de la Secretaría de la sala de Casación Civil, de un expediente de tutela enviado por la Oficina Judicial de Cúcuta –Norte de Santander demandascuc@cendoj.ramajudicial.gov.co, el 30 de septiembre de 2020 a las 8:46 pm, por parte del Profesional Universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, quien se encontraba de turno de consulta el 01 de octubre de 2020.

Los casos anteriores fueron debidamente registrados 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 **997** consultas absueltas, se efectuaron **223** 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 **103** de esos **223** casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta.