



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 SEGUNDO 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 01 de abril al 30 de junio de 2021.

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

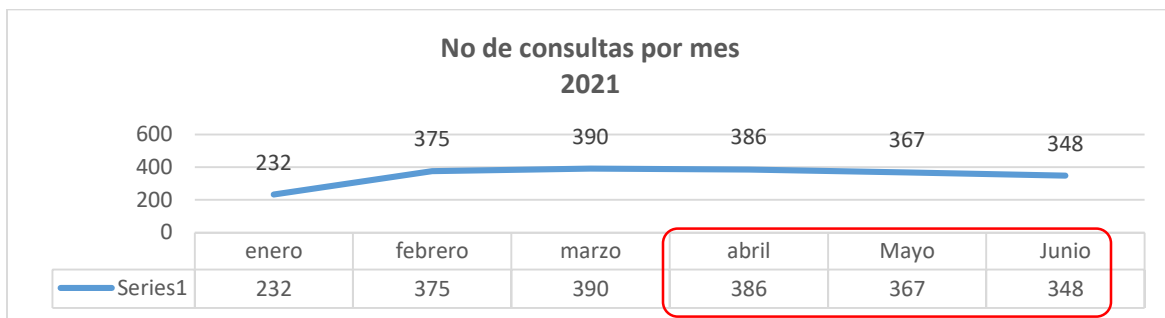
PROCESO	PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORME		LIBERACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO (DESCRIPCIÓN Y COMO)	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (DESCRIPCIÓN Y COMO)	TRATAMIENTO			RESPONSABLE
	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS			CONCESIÓN	CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL	Absolver las consultas jurisprudenciales	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



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:



En el presente trimestre, se absolvieron oportunamente 1101 solicitudes, observándose una constante en el número mensual, con respecto al trimestre anterior, en donde aproximadamente se otorga trámite a más de 350 consultas cada mes, y un aumento de **104** consulta respecto al trimestre anterior en el que se obtuvo un total de **997** consultas.

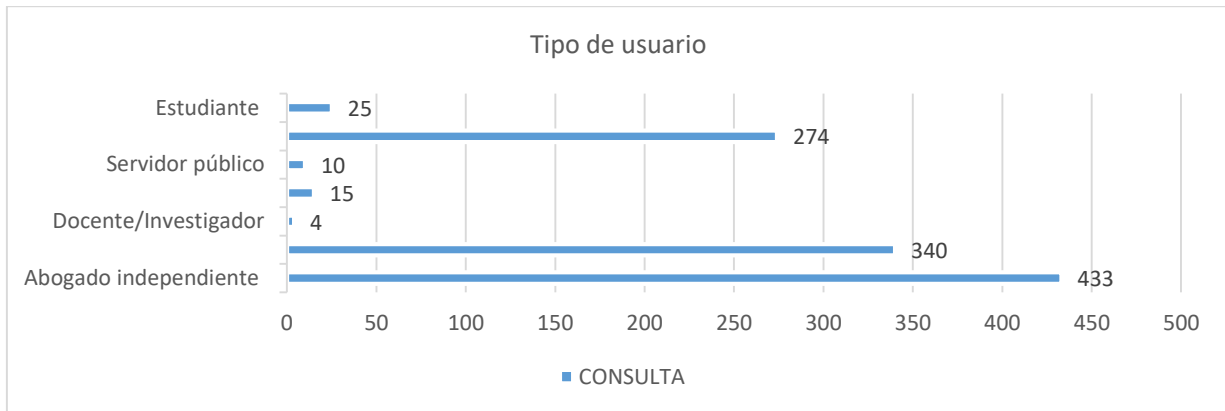
- **Usuarios:**

Los usuarios externos e internos del Procedimiento de consulta de jurisprudencia para el segundo trimestre de 2021, pueden clasificarse de la siguiente manera:

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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



De la anterior gráfica, puede concluirse que nuestro mayor porcentaje de usuarios, son los externos, con un importante número de abogados litigantes y particulares (773), seguido por servidores de la Rama Judicial a nivel nacional (274), docentes, investigadores y estudiantes (19) y servidores públicos (10), y 15 empleados/funcionarios de la Sala de Casación Civil.

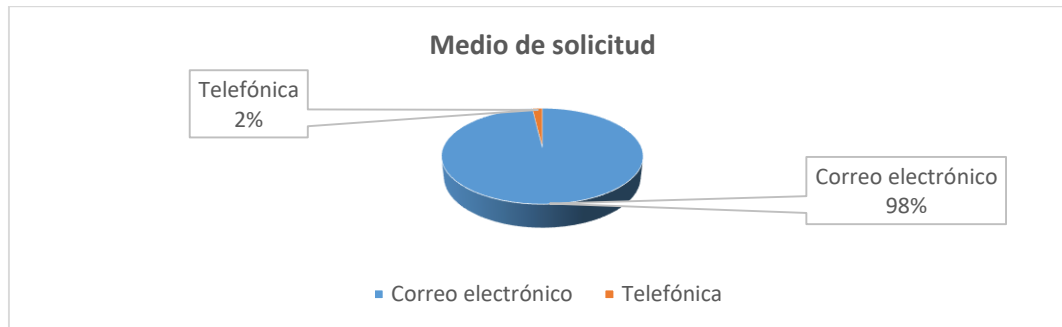
- **Medios de solicitud:**

Vale destacar igualmente el medio de solicitud de las consultas jurisprudenciales, en el prevalecen los medios digitales, toda vez que, del número de consultas del segundo trimestre del año 2021, esto es **1101**¹ consultas, **1077** se hicieron por correo electrónico y **24** por vía telefónica:

¹ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2021.



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



4.2 Completitud de la información²

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.

En el segundo trimestre no se presentaron eventos de producto/servicio no conforme, no obstante, es importante indicar que se llevó a cabo la acción de mejora No. 246-2021, a fin de optimizar el cumplimiento de los criterios de oportunidad y completitud de la información. La acción tiene como hallazgo el siguiente:

“Teniendo en cuenta que la oportunidad de respuesta y la completitud de las consultas, constituyen los criterios para identificar salidas no conformes dentro del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, se torna necesario fortalecer las competencias de los servidores judiciales para llevar a cabo de forma eficaz, eficiente y oportuna, el Procedimiento de Consulta Jurisprudencial, lo anterior a través de la programación periódica de capacitaciones virtuales, sea en vivo o diferido, y además, por medio del envío de tips (a través de infografías o mensajes) para su mejora continua”

² Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales.



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

En concordancia con la anterior acción, a partir del 11 de mayo, se han venido enviando todos los martes diversos tips relacionados con el procedimiento de consulta jurisprudencial, así: Ver tabla en página siguiente.

Fecha	Tip enviado
11 de mayo de 2021	<p>Procedimiento de Consulta de Jurisprudencia-Flujograma (Ruta de actividades)</p> 
18 de mayo de 2021	<p>TIP No1: Verifica si la consulta corresponde a otra Relatoría Especializada</p> 
25 de mayo de 2021	<p>Tip No 2: ¿Cuándo debo enviar jurisprudencia relacionada?</p> 

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

01 de junio de
2021

TIP No. 3: Recuerda enviar
la versión pdf de las
providencias

Recuerda enviar la versión pdf de las providencias:

Cuando se trate de una consulta temática o específica de una o varias providencias, recuerda descargar la versión pdf de las mismas para su envío a los usuarios del servicio de consulta jurisprudencial.

08 de junio de
2021

TIP No 4: Art. 21 Ley 1755
de 2015 (Funcionario sin
competencia)

LEY 1755 DE 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LITIGACIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

15 de junio de
2021

TIP No. 5 Recuerda que
nuestras publicaciones
temáticas y periódicas,
pueden ser utilizadas como
otra herramienta de
consulta, así como para
remitirla a los usuarios.

República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Recuerda que nuestras publicaciones temáticas y periódicas (Boletines, Gacetas y Anuarios), pueden ser utilizadas como otra herramienta de consulta, así como para remitirla a los usuarios.

Te invitamos a recordar con cuáles publicaciones contamos actualmente

21 de junio de
2021

TIP No 6 Aplicativo Servicio
PDF Web

RAMA JUDICIAL

ServicioPDF Web

<https://serviciopdf.ra.majudicial.gov.co/>

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

28 de junio de
2021

TIP No 7 Pasos a seguir
cuando un usuario
manifiesta que no ha
recibido nuestros correos
desde una fecha
determinada

Pasos a seguir cuando un usuario manifiesta que no ha recibido nuestros correos desde una fecha determinada:

- 1 Verificar con la Coord. de consultas, si el correo reposa en nuestra base de datos.
- 2 Si no se encuentra, incluir al usuario nuevamente.
- 3 Remitir los links de la información que no fue enviada durante el periodo indicado.
- 4 Si solicita información de otra Relatoría, remitirla a la oficina correspondiente.

02 de julio de
2021

TIP No 8 Uso del correo
electrónico de Relatoría Civil

Recuerda no eliminar los mensajes que llegan al correo electrónico:
relatoriocivil@cortesuprema.ramajudicial.gov.co.
Para una adecuada gestión y preservación de la información, se han dispuesto **cuatro (04) nuevas carpetas**, donde deberán archivar los correos, de acuerdo a su contenido de la siguiente manera:

Uso del correo de Relatoría Civil

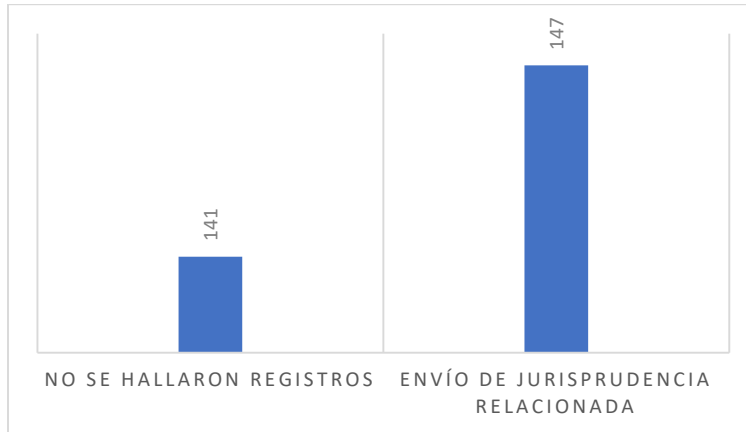
- 1 Agradecimientos
- 2 Acuso de recibo
- 3 Correos rebotados
- 4 Capacitaciones

Es importante indicar que, de las **1101** consultas absueltas, se efectuaron **288** 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 **147** de esos **288** casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta. Ver tabla:

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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



Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil