



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 TERCER 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 junio al 30 de septiembre 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 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:

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:



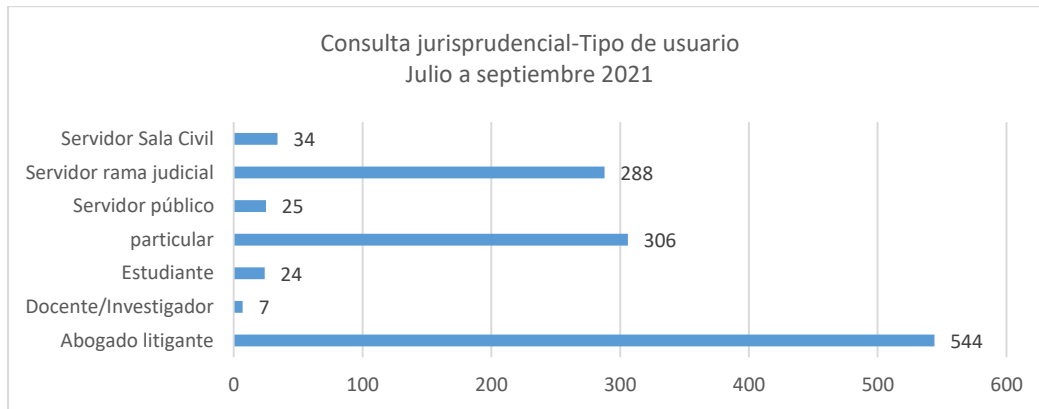
Se observa una tendencia al alza en la absolución de consultas, en el que se evidencia un aumento de **121** consultas, respecto al trimestre anterior, en el que se obtuvo un total de **1101** solicitudes, siendo que en el presente trimestre fue de un total de **1228**.

- **Usuarios:**

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



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 (850), seguido por servidores de la Rama Judicial a nivel nacional (288), docentes, investigadores y estudiantes (31) y servidores públicos (25), y 34 empleados/funcionarios de la Sala de Casación Civil.

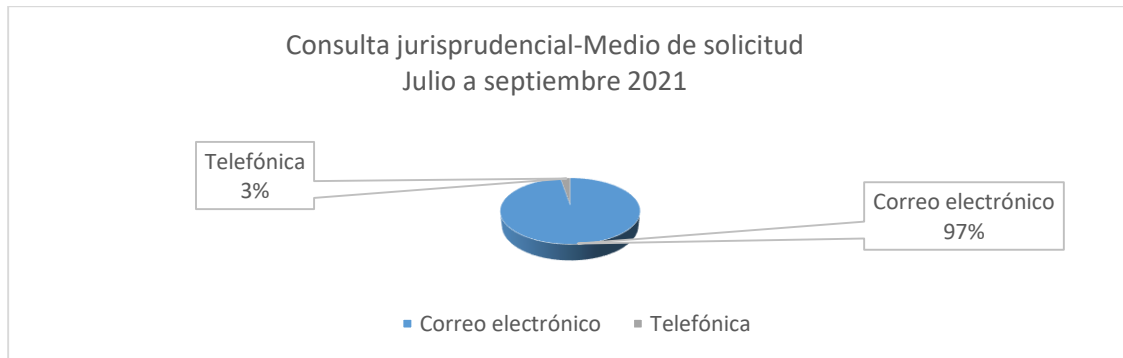
- **Medios de solicitud:**

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 tercer trimestre del año 2021, esto es **1228¹** consultas, **1195** se hicieron por correo electrónico y **33** 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 tercer trimestre se presentó un evento de salida no conforme, registrado en la acción correctiva No 262-2021, derivado de la inobservancia del procedimiento y protocolos de la absolución de consultas autorizados por la Directora de la Oficina, por parte del auxiliar judicial grado II señor Javier de Jesús Campo Angulo, en el turno del miércoles 08 de septiembre de 2021, así como de la salida no conforme generada por la falta de completitud de las consultas, en los siguientes términos:

1) Se advirtieron llamadas perdidas en la aplicación usada para la atención telefónica de las consultas jurisprudenciales –Rainbow–, realizadas por la empleada de la Secretaría de la Sala Civil Claudia Yaneth Páez.

2) Por parte de la Coordinación del procedimiento de consultas, se realizaron las siguientes observaciones:

2.1 Verificar y complementar la RC: 2896-08-09-2021. Partida de bautismo como documento para acreditar la calidad de hijo, se envía reporte de sentencias.

² Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales.


2.2 Remitir RC:2889-08-09-2021. Autonomía de las universidades públicas a la Relatoria de Tutelas.

2.3 Verificar y complementar RC2898-08-09-2021. Efecto jurídico del matrimonio de un colombiano en el extranjero, se envía sentencia sobre el tema.

Es pertinente mencionar que, a fin de optimizar el cumplimiento de los criterios de oportunidad y completitud de la información, en este año se viene llevando a cabo la acción de mejora No. 246-2021, que 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”

En concordancia con la anterior acción, a partir del 11 de mayo, se han venido enviando los martes de cada semana, diversos tips relacionados con el procedimiento de consulta jurisprudencial, así:

Fecha	Tip enviado
<p>11 de mayo de 2021</p> <p>Procedimiento de Consulta de Jurisprudencia-Flujograma (Ruta de actividades)</p>	

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil



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

18 de mayo de
2021

TIP No1: Verifica si la
consulta corresponde a
otra Relatoria
Especializada

Tip No. 1:

Verifica si la consulta corresponde a otra Relatoria especializada:

- Verificar si la consulta es de competencia, de acuerdo al tema, de otra Relatoria Especializada.
- Si la solicitud va dirigida a otra entidad u oficina, remitir a la dependencia competente.

25 de mayo de
2021

Tip No 2: ¿Cuándo debo
enviar jurisprudencia
relacionada?

¿Cuándo debo enviar jurisprudencia relacionada?

Si no se encuentra el caso o tema específico planteado por el consultante, se debe intentar el envío de jurisprudencia relacionada y anunciarlo así en el contenido y asunto del correo.

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 LO 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.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

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.



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



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



- 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

Uso del correo 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:

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

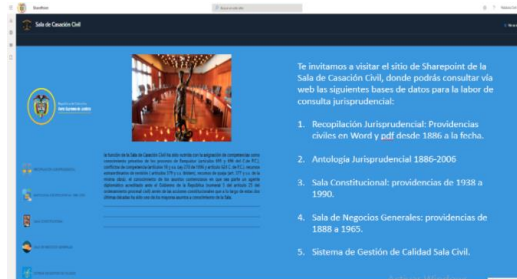
Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

21 de julio de
2021

TIP No 9 Sitio de SharePoint
Sala Civil



26 de julio de
2021

TIP No 10: ¿Y si incumplo el
procedimiento de consulta de
jurisprudencia?

TIP No 10:
¿Y si incumplo el procedimiento de consulta
de jurisprudencia?

En las consultas RC 1823 y 1851 de junio 8 y 9 de 2021, los empleados Javier Vera Gutiérrez y Carlos Alito Pacheco dieron respuesta a la consulta elevada por correo electrónico por el usuario José Carlos Martínez Marañón sobre "jurisprudencia relacionada con el régimen de responsabilidad presunta en los daños que por productos defectuosos sufre el consumidor, a la luz del artículo 21 y siguientes del Estatuto del Consumidor".

Con ocasión de las anteriores respuestas, el usuario presentó acción de tutela en contra de la Relatoria Civil, la cual se encuentra en curso.

En las respuestas otorgadas se incurrió en los siguientes incumplimientos:

1. No se envió el modelo de respuesta correspondiente, conforme a la fuente formal y período citado por el usuario, la que en ambas se señaló que "se envían sentencias sobre el tema de consulta" y las providencias enviadas no correspondían a los artículos del estatuto del consumidor invocados por el peticionario.
2. Dado el contenido según el modelo que indica que "se atiende a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su consulta, no obstante, me permito remitir [jurisprudencia relacionada] o [la misma a la Relatoria de Títulos de esta corporación para su cargo]".
3. No se consultó a la Coordinación de consultas en caso de duda sobre la respuesta a otorgar.

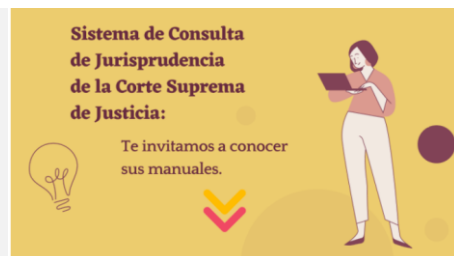
¿Cómo buscar por fuente
formal en el Sistema de
consulta de
jurisprudencia?



- Opción de "fuente formal", se elige artículo y ordenamiento correspondiente
- Búsqueda por "texto completo" de la norma o del texto de la misma, por ejemplo, "2344" y "Código Civil" o "Los menores de 12 años no son capaces de cometer delito o culpa, pero..."
- Búsqueda por "tema" de la norma o del texto de la misma, siguiendo el mismo ejemplo de la consulta por "texto completo".

17 de agosto
de 2021

TIP No 12 Manuales del
Sistema de Consulta de
Jurisprudencia



Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

07 de septiembre de 2021 [Tip] No 13 Identificación de las consultas en el asunto y nuevos modelos de respuesta

Ahora, identificaremos nuestras consultas en el asunto ...

A partir del día de hoy, se colocará en el asunto, antes del consecutivo, la identificación de las consultas entre corchetes, así: [Consulta] RC [Díame-año] [Tema o providencia solicitada], por ejemplo: [Consulta] RC 06-09-2021 Unión marital de hecho.

[Consulta]

14 de septiembre de 2021 [Tip] No. 14 Consulta por aplicación telefónica

Consulta por aplicación telefónica:

1. Abrir la aplicación y verificar su funcionamiento.
2. Si se presentan fallas, comunicarse con el chat de soporte, Ing. Manuel Muñoz que se encuentra en la misma aplicación. También se puede reportar al correo: soporte.uscjc@consejoperior.ramajudicial.gov.co
3. En ambos eventos, comunicar al correo de la Relatoria y la coordinación de consultas de la falla presentada.

21 de septiembre de 2021 [Tip] No 15 Alternativas a la búsqueda en Sistema de consulta JAVA

Alternativas de búsqueda al Sistema de consulta JAVA

Recopilación Jurisprudencial
Repositorio compartido de las providencias en word y pdf desde 1888 a la fecha.

Gacetas Judiciales
Repositorio web de las gacetas judiciales desde 1888 a 1999.

Micrositio Relatoria Civil
Sub sitio web o repositorio compartido donde se encuentran publicaciones periódicas (boletines y gacetas) y temáticas.

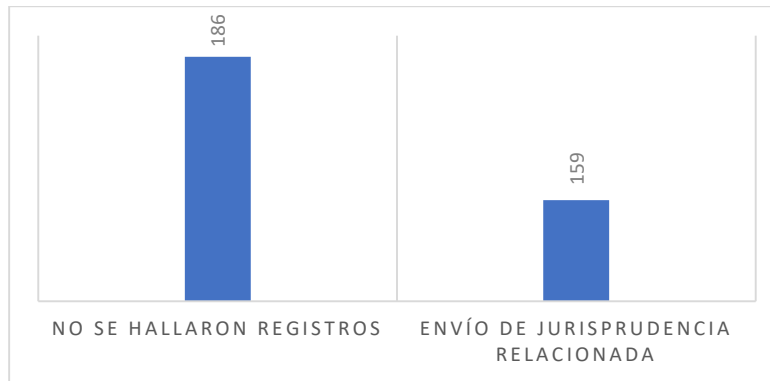
Novedades jurisprudenciales
Sub sitio web o repositorio en correo, donde se encuentran las sentencias relevantes divulgadas vía correo electrónico.

Es importante indicar que, de las **1228** consultas absueltas, se efectuaron **345** 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 **159** de esos **345** 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