



RELATORÍA SALA DE CASACIÓN CIVIL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

INFORME CUARTO TRIMESTRE 2021

CONTENIDO

I. Mecanismos de seguimiento y medición de indicadores	2
1. Indicador “Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial”	2
2. Indicador “Consultas”	4
3. Indicador “Ingreso de análisis de providencias”	6
II. Procedimiento de divulgación	9
1. Programa de divulgación permanente.....	9
2. Programas de publicaciones especializadas y de fortalecimiento de la memoria jurisprudencial.....	12
3. Programa de expansión de cobertura de usuarios	12
III. Seguimiento de acciones de gestión	13
1. Acciones correctivas.....	13
2. Acciones preventivas o de mejora.....	13
IV. Solicitudes de apoyo tecnológico y reportes a despachos	13

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

I. Mecanismos de seguimiento y medición de indicadores

1. Indicador “Medición de la satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial”

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial
Objetivo	Analizar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio de consulta jurisprudencial
Fórmula	$\frac{\text{No. de Encuestas con calificación} \geq 4}{\text{Total de Encuestas Realizadas}} * 100$
Variables	Encuestas con calificación ≥ 4 Total encuestas realizadas
Fuente de Información	Tabulación encuestas
Periodo de Medición	Semestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	85
Responsable	Servidor judicial asignado

Fórmula	Aplicación fórmula
$\frac{\text{No. de Encuestas por encima de 4}}{\text{Total de Encuestas Realizadas}} * 100$	$\frac{109}{114} * 100 = 96\%$

La fórmula para el indicador toma en cuenta el número de encuestas por encima de cuatro sobre el total de encuestas realizadas por cien, la que una vez que se aplicó, se entrevistó un nivel de satisfacción del **96 %** de satisfacción. Esta herramienta, además permite retroalimentar el procedimiento de consulta a partir de las observaciones que registran los usuarios en torno a la mejora en la prestación del servicio.

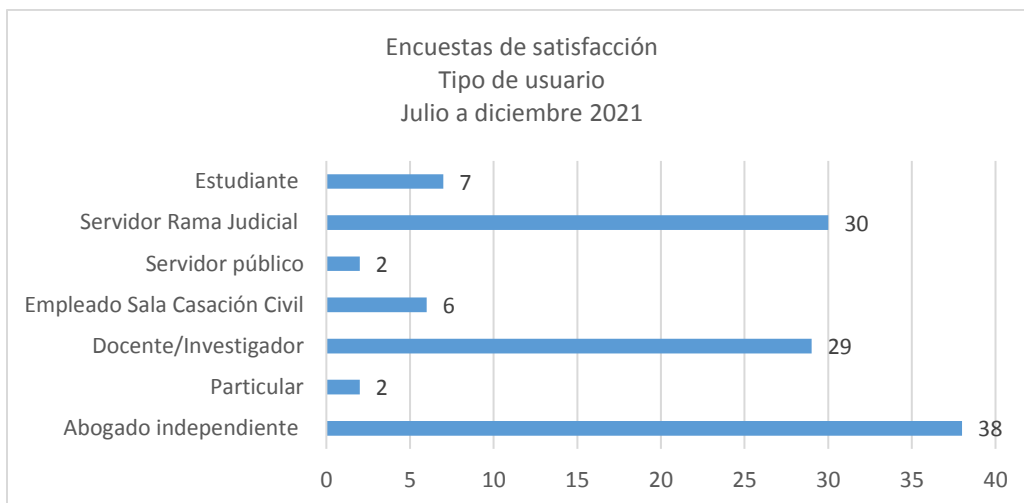
En el periodo comprendido del 01 de julio al 16 de diciembre¹, se recibieron un total de **1142** encuestas diligenciadas por usuarios internos y externos, que se discriminan entre estudiantes, servidores públicos, docentes, investigadores y abogados litigantes, siendo este último grupo, el que se destaca por diligenciar los formularios, estas proporciones se describen en detalle en seguida:

¹ Dentro del procedimiento de consulta jurisprudencial se tiene contemplado que cada vez que se envía la respuesta a un requerimiento por correo electrónico, se remite a nuestros usuarios una encuesta de satisfacción para que califiquen el servicio prestado.

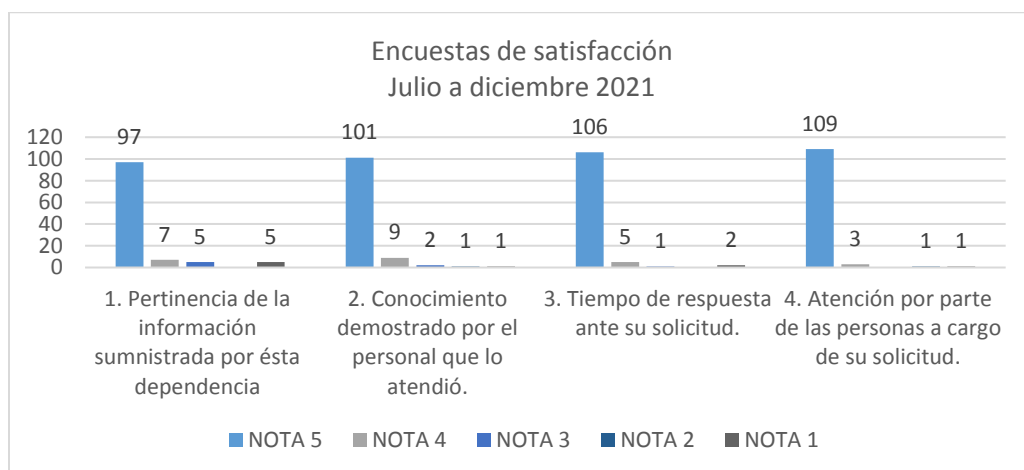
² De 2046 consultantes en el tercer y cuarto trimestre de 2021.

Nubia Cristina Salas Salas

Relatora Sala de Casación Civil



La encuesta contempla como variables de medición de eficiencia, eficacia y efectividad 1) la pertinencia de la información suministrada; 2) el conocimiento demostrado en la respuesta a la consulta; 3) el tiempo de respuesta y 4) la forma de atención de la persona a cargo. Para el presente periodo, los detalles de la excelente evaluación³, se observan a continuación:



³ Fuente: Aplicativo Microsoft Office 365 (Forms) de encuestas de satisfacción: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi6eXMRqban9GmTqZr5g3oWlUMUNQNTFKRkNOWIINOuQxR0ZQOEM3V1ZKVC4u>

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

2. Indicador “Consultas”

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Consultas jurisprudenciales
Objetivo	Absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad
Fórmula	$\frac{\text{No. de consultas absueltas oportunamente}}{\text{No. de consultas radicadas}} * 100$
Variables	No. De Consultas absueltas oportunamente No. De Consultas radicadas
Fuente de Información	Formato Bitácora General de Consultas
Periodo de Medición	Trimestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	90
Nivel de Desagregación	Criterio de oportunidad de acuerdo al grado de complejidad de las consultas. 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.
Responsable	Servidor judicial asignado

Fórmula	Aplicación de la fórmula ⁴
$\frac{\text{No. de consultas absueltas oportunamente}}{\text{No. de consultas radicadas}} * 100$	$\frac{848}{848} * 100 = 100 \%$

La fórmula para el presente indicador toma en cuenta el número de consultas absueltas oportunamente sobre el número de consultas radicadas por cien, la que aplicada arrojó un resultado del **100%** de cumplimiento.

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, es la efectividad de las medidas adoptadas para el cumplimiento de las metas propuestas. El procedimiento de consulta no ha sido suspendido por las medidas que han afectado la prestación del servicio por la pandemia del covid-19, pues este se ha seguido prestando de forma ininterrumpida por correo electrónico, y vía telefónica a través de la herramienta web *Rainbow- Acatel*.

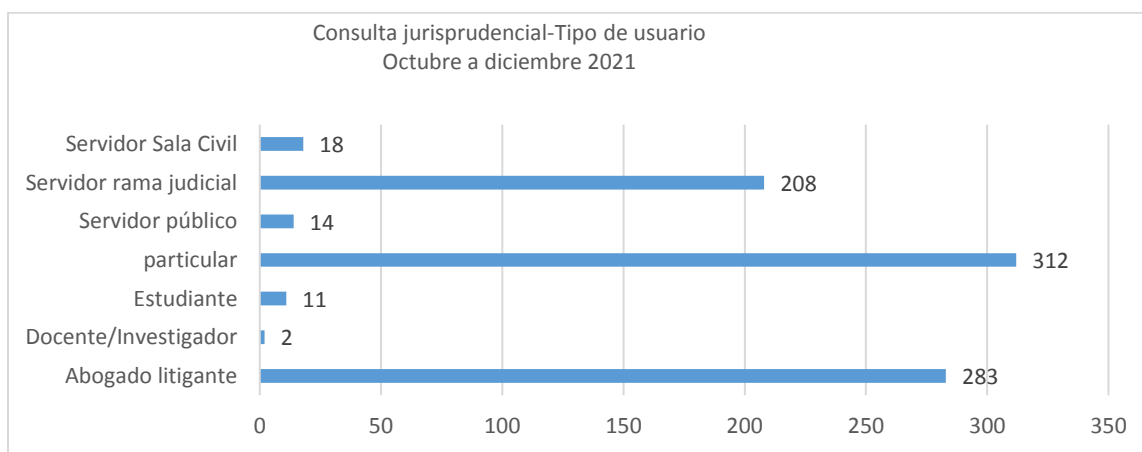
⁴ Se reporta que las respuestas a la consulta se sitúan en el nivel de complejidad en bajo (848).



En el cuarto trimestre se aprecia una disminución en el número de solicitudes de consultas con relación al tercer trimestre; de 1228 pasaron a 848, en tanto el periodo laborable del mes de diciembre se restringió del 1° al 16 de diciembre de 2021. A partir del 17 de diciembre, se dio inicio a la vacancia judicial que culminó el 10 de enero de 2022.

Tipo de usuarios

Los usuarios que requirieron de la consulta de jurisprudencia para el cuarto trimestre de 2021, se clasifican en:

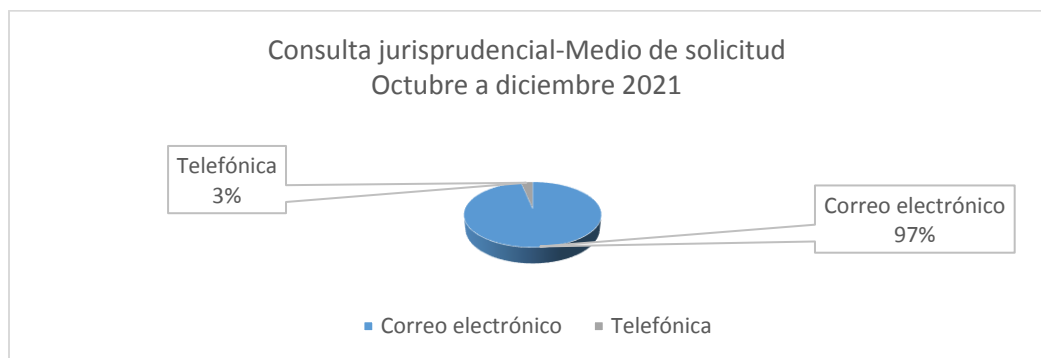


De los resultados anteriores se concluye que el mayor porcentaje de solicitantes, son los abogados litigantes y particulares, en 595, seguido por servidores de la Rama Judicial a nivel nacional, en 208, empleados/funcionarios de la Sala de Casación Civil en 18, servidores públicos en 14, en docentes, investigadores y estudiantes en 13.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

Canales de consulta

Los canales que prevalecen para la recepción de consultas son medios digitales: de las 848⁵ peticiones, 815 se hicieron por correo electrónico y 33 por vía telefónica, en proporción de 97 a 3 puntos porcentuales:



Nivel de complejidad

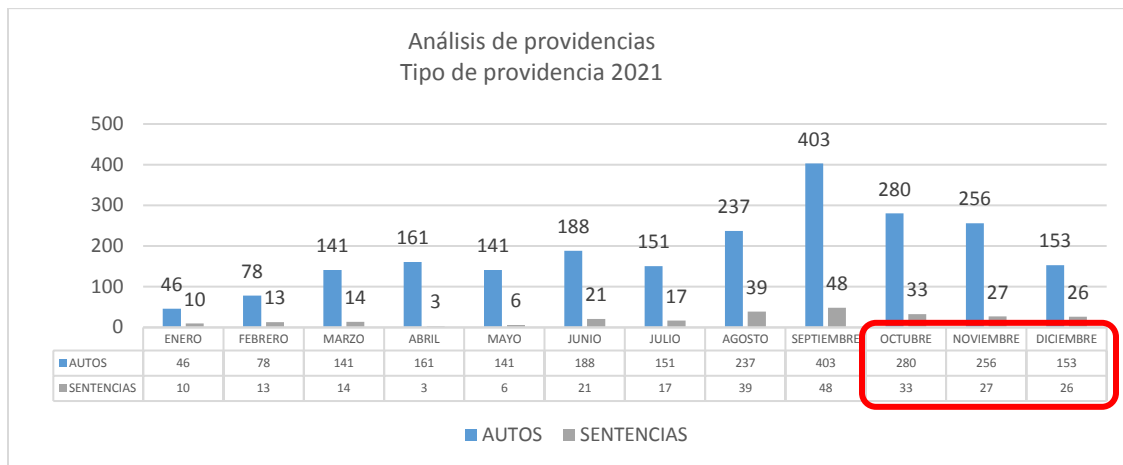
Todas las solicitudes de consultas del trimestre, fueron resueltas con un nivel de complejidad bajo, esto es, hasta un día para dar respuesta oportuna, conforme lo establece el indicador.

3. Indicador “Ingreso de análisis de providencias”

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Ingreso de análisis de providencias
Objetivo	Ingresar datos de análisis de las providencias al sistema de información de jurisprudencia
Fórmula	$\frac{\text{No. de providencias cargadas}}{\text{Total de providencias radicadas}} * 100$
Variables	No de providencias cargadas Total de providencias radicadas
Fuente de Información	Estadística de radicación de providencias
Periodo de Medición	Trimestral o cuando se requiera
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100
Nivel de Referencia	80
Responsable	Líder del proceso y servidor judicial encargado

⁵ Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales 2021.

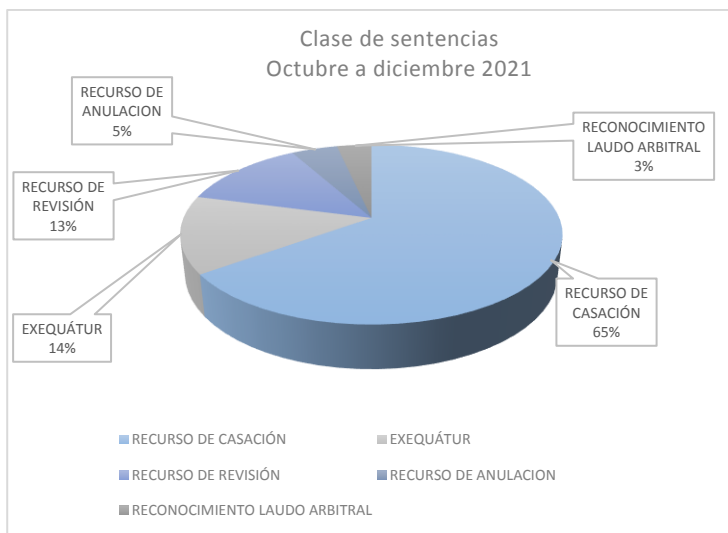
Fórmula	Aplicación de la fórmula
$\frac{\text{No. de providencias cargadas}}{\text{Total de providencias radicadas}} * 100$	$\frac{775}{775} * 100 = 100 \%$



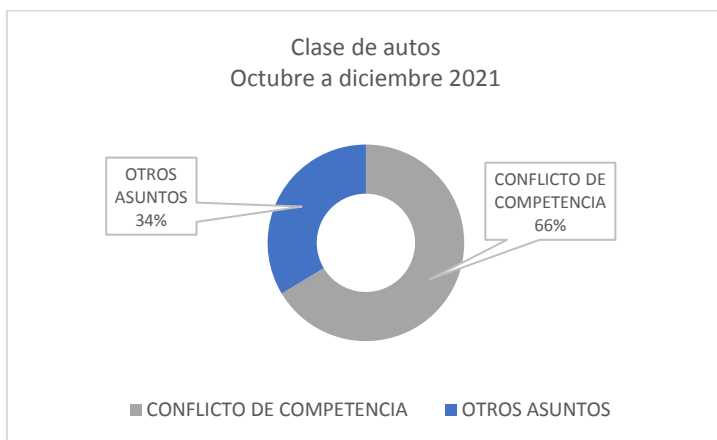
De la medición del indicador se observa que, el nivel de observancia de los términos en el procesamiento de las providencias en un **100 %** se mantiene, en garantía de la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio. Gracias a la adopción de metodologías apropiadas, el incremento en la producción de las providencias que suministraron los despachos, para su análisis y titulación, en los últimos trimestres, no fue impedimento para dar cumplimiento a la prestación del servicio en el máximo de puntos porcentuales.

En relación con las sentencias, el 65% corresponden a recursos de casación, el 14% a solicitudes de *exequatur*, el 13% a recursos de revisión, el 5% recurso de anulación de laudo arbitral internacional y el 3% de reconocimiento de laudo arbitral. Referente a los autos, el 73% son conflictos de competencia y el 27% otros asuntos, como a continuación se describen:

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



SENTENCIA	OCT-DIC
RECURSO DE CASACIÓN	56
RECURSO DE REVISIÓN	11
EXEQUATUR	12
RECURSO DE ANULACIÓN	4
RECONOCIMIENTO LAUDO ARBITRAL	3












AUTOS	OCT-DIC
CONFLICTO DE COMPETENCIA	458
OTROS ASUNTOS	231

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil

II. Procedimiento de divulgación

1. Programa de divulgación permanente

Se presenta la relación con detalle, del envío de la información de jurisprudencia durante los días laborables en el trimestre objeto de informe, con observancia del cronograma de publicaciones, así:

Octubre 2021				
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.
				1 ¡Todos nuestros envíos diarios del mes de septiembre en un solo clic!
4 SC4126-2021 [Jurisprudencia al día] Contrato de seguro todo riesgo para la construcción del terminal portuario de Barranquilla sobre el río Magdalena.	5  Algunos estudios contemporáneos -en materia de actividades peligrosas	6  [Publicaciones] Boletín jurisprudencial N°09-2021	7  [Jurisprudencia 135 años] ¿Y si se vende -de forma separada- una misma cosa a dos personas?	8 SC4425-2021 Responsabilidad Médica: fallecimiento de paciente que se somete a procedimiento quirúrgico sin contar con el respaldo de la comunidad científica para el control de la obesidad
11  [Publicaciones] Gaceta de jurisprudencia N°09-2021	12 SC4137-2021 [Jurisprudencia al día] Sociedad conyugal: sanción por el ocultamiento o distracción mal intencionados de los bienes sociales de que trata el artículo 1824 del Código Civil	13  [Publicaciones] Doctrina probable en materia de familia	14  [Relatoria 125 años] Adenda Gaceta Judicial: La responsabilidad por culpa	15 SC4174-2021 [Jurisprudencia al día] Competencia desleal: actos de desorganización y de desviación de la clientela.
18	19  [Publicaciones] Doctrina probable -en materia civil- de la Corte Suprema de Justicia de Colombia	20 SC3632-2021 [Jurisprudencia al día] Responsabilidad extracontractual por daño a cultivo	21  [Relatoria 125 años] Adenda Gaceta Judicial: comentarios a la Ley 28 de 1932	22  Algunos estudios contemporáneos -en materia de responsabilidad médica

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil

Octubre 2021				
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.
25 <p>[Publicaciones] Doctrina probable -en materia procesal-</p>	26 SC4703-2021: [Jurisprudencia al día] Responsabilidad extracontractual por fallecimiento en accidente aéreo: cuantificación, liquidación y actualización de lucro cesante y perjuicios morales	27 [Invitación] Sitio web de la Relatoría de la Sala de Casación Civil	28 <p>[Relatoria 125 años] Adenda Gaceta Judicial: La prueba de la existencia de la propiedad territorial y la situación jurídica del subsuelo petrolífero</p>	29 SC4455-2021: [Jurisprudencia al día] Responsabilidad extracontractual: pérdida y desaparición de la draga Caño Limón


Noviembre 2021				
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.
1	2 [Resumen del mes] ¡Todos nuestros envíos diarios del mes de octubre en un solo clic!	3 <p>[Publicaciones] Boletín jurisprudencial N° 10-2021</p>	4 <p>[Relatoria 125 años] Adenda Gaceta Judicial: Concepto de la medianería.</p>	5 [Invitación] Grandiosos resultados para nuestros usuarios.
8 SC3627-2021: [Jurisprudencia al día] Competencia desleal en el mercado de las telecomunicaciones: infracción de normas jurídicas que regulan la prestación del servicio de telefonía móvil con tecnología 4G, en perjuicio de Avantel	9 <p>[Publicaciones] Gaceta de jurisprudencia N° 10-2021</p>	10 SC4856-2021: [Jurisprudencia al día] Impugnación de la maternidad: acción que se formula por la sobrina de la presunta madre fallecida, con aportación de la prueba de ADN excluyente de maternidad	11 <p>[Relatoria 125 años] Adenda Gaceta Judicial: La guarda de la Constitución</p>	12 SC4888-2021 [Jurisprudencia al día] Acción reivindicatoria: legitimación en la causa por activa del heredero del titular
15	16 <p>[Publicaciones] Algunos estudios contemporáneos -en materia de propiedad, posesión y tenencia</p>	17 SC4904-2021 [Jurisprudencia al día] Contrato de seguro de vida grupo deudores: prescripción extintiva ordinaria de la acción	18 <p>[Relatoria 125 años] Adenda Gaceta Judicial: La posesión</p>	19 <p>[Publicaciones] Algunos estudios contemporáneos -en materia de unión marital de hecho</p>

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil

Noviembre 2021				
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.
22  [Publicaciones] Compendio Jurisprudencial de Responsabilidad Civil 1886-2021	23 SC4826-2021 [Jurisprudencia al día] Prescripción adquisitiva extraordinaria: carga de probar la intervención de la condición de tenedor a poseedor	24  [Publicaciones] Algunos estudios contemporáneos -en materia de nulidad y simulación	25  [Relatoría 125 años] Adenda Gaceta Judicial: La reforma del Código Civil	26 SC4670-2021: [Jurisprudencia al día] Contrato de agencia comercial: encargo y promoción de los negocios de Telefónica
29  [Publicaciones] Algunos estudios contemporáneos -en materia de filiación	30 SC5251-2021: [Jurisprudencia al día] Nulidad absoluta: de actas de asamblea general de accionistas			

Diciembre 2021				
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.
		1 [Resumen del mes] ¡Todos nuestros envíos diarios del mes de noviembre en un solo clic!	2  [Relatoría 125 años] Adenda Gaceta Judicial: El debate oral en el procedimiento civil de Alemania	3  [Publicaciones] Boletín jurisprudencial N°11 -2021
6  [Publicaciones] Algunos estudios contemporáneos -en materia de daño extrapatrimonial y su cuantificación	7 [Invitación] XI Conversatorio de la Jurisdicción Civil, Familia, Agraria y Ambiental de la Corte Suprema de Justicia de Colombia	8	9  [Relatoría 125 años] Adenda Gaceta Judicial: La simulación y algunos conceptos análogos en el Derecho Anglosajón	10  [Publicaciones] Gaceta de jurisprudencia N° 11-2021

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil

Diciembre 2021				
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.
13 SC5040-2021: [Jurisprudencia al día] Sentido y alcance de las expresiones "ciego" y "ceguera legal" del testador cuando padece afección visual, a partir de la interpretación del artículo 1076 del Código Civil	14  [Publicaciones] Algunos estudios contemporáneos -en materia de contratos civiles y comerciales	15 SC5039-2021: [Jurisprudencia al día] Unión marital de hecho: reparación -por trámite incidental- de la víctima de violencia física, sexual, emocional o económica ejercida por su compañero permanente	16 Mensaje de Navidad y año nuevo	17

2. Programas de publicaciones especializadas y de fortalecimiento de la memoria jurisprudencial

	octubre	noviembre	diciembre	Total
Boletines de Jurisprudencia	01	01	01	03
Gacetas de Jurisprudencia	01	01	01	03
Publicaciones temáticas	02	05	02	09
Doctrina probable	02	-	-	02
Sentencias novedosas	07	07	02	16
Conmemoraciones	04	04	02	10
Resumen del mes/Invitaciones	02	02	03	07
TOTAL	19	20	11	50

3. Programa de expansión de cobertura de usuarios

Se presentó un incremento en la base de datos de usuarios de correo electrónico del 1,4 %, al pasar de 19121 a 19387. Se inscribieron 266 usuarios adicionales, a partir de la inscripción a través del formulario web que se encuentra ubicado en el sitio web institucional el que, en adición se envía de forma predeterminada con la respuesta de cada una de las peticiones de consulta de jurisprudencia.

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil

III. Seguimiento de acciones de gestión

1. Acciones correctivas

Durante el periodo se han generado ocho acciones correctivas, derivadas de falencias presentadas en los procedimientos internos u ocasionadas por procesos externos como el de direccionamiento estratégico y administración de justicia. Ver [acciones correctivas 2021](#).

2. Acciones preventivas o de mejora

En este año se han generado veintitrés acciones de mejora, dirigidas al cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial. Ver [acciones preventivas 2021](#).

IV. Solicitudes de apoyo tecnológico y reportes a despachos

	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Apoyo tecnológico	06	07	16	11
Reporte a despachos	31	33	55	24

Ver [Listado de requerimientos de apoyo tecnológico y reportes a despacho 2021](#).