



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 CUARTO 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, garantizando la completitud de la información enviada.

III. PERIODO DE MEDICIÓN

El producto no conforme tiene un periodo de medición trimestral, esto es del 01 de octubre al 16 de diciembre 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



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:

Fórmula	Aplicación de la fórmula ¹
$\frac{\text{No. de consultas absueltas oportunamente}}{\text{No. de consultas radicadas}} * 100$	$\frac{848}{848} * 100 = 100 \%$

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 Relatoria 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*.

¹ Se reporta que las respuestas a la consulta se sitúan en el nivel de complejidad en bajo (848).



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



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.

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 cuarto trimestre no se presentaron eventos de salida no conforme por este requisito, no obstante, es pertinente mencionar que a fin de optimizar el cumplimiento de los criterios de oportunidad y completitud de la información, en el 2021 se llevó a cabo la acción de mejora No. 246-2021, que tuvo 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.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

En concordancia con la anterior acción, se envió entre los meses de mayo a septiembre de 2021, los martes de cada semana, diversos tips relacionados con el procedimiento de consulta jurisprudencial, así:

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

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 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 remisivo 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



- 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 |
|----------------------|----------------------|------------------------|---------------------|

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 1828 y 1851 de junio 8 y 9 de 2021, los empleados Javier Vera Guzmán y Camilo Alba Pachón dieron respuesta a la consulta elevada por correo electrónico por el usuario José Carlos Martínez Marín 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 Relatoría 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 y periodo citado por el usuario, ya que en ambos se indicó que "se envían referencias sobre el tema de consulta" y las providencias enviadas no correspondían a los artículos del estatuto del consumidor invocados por el peticionario.
2. Debió responderse según el modelo que indica que "En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se relacionan providencias relacionadas con el tema de su inquietud. No obstante, me permito remitirle [Jurisprudencia relacionada] o [de acuerdo a la Relatoría de Trabajo de esta Corporación para lo de su cargo]."
3. No se consultó a la Coordinación de consultas en caso de dudar sobre la respuesta a otorgar.

Se recomienda el cumplimiento de los procedimientos/ protocolos/resueltos/ps/ establecidos, a fin de prevenir futuras acciones de tutela en tal sentido.

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil



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

03 de agosto
de 2021

TIP No 11 ¿Cómo buscar por fuente formal en el Sistema de consulta de jurisprudencia?

¿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, "2346" 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

Sistema de Consulta de Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia:

Te invitamos a conocer sus manuales.

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 [Díames-año] [Tema o providencia solicitada], por ejemplo: [Consulta] RC 06-09-2021 Unión marital de hecho.

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.asede@consejoposupleno.ramajudicial.gov.co
3. En ambos eventos, consultar al correo de la Relatoría y la coordinación de consultas de la Sala 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

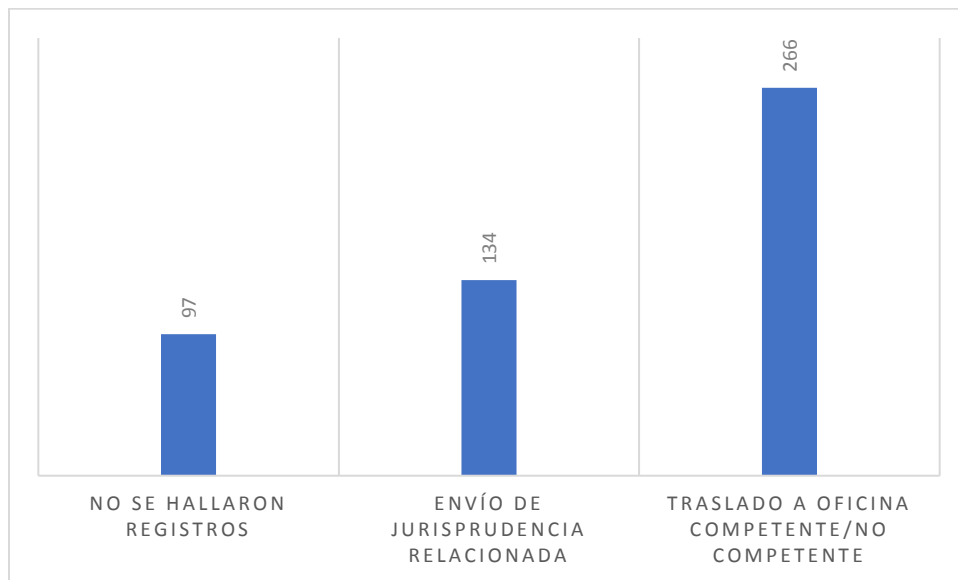
- Recopilación Jurisprudencial**
Repositorio compartido de las providencias en word y pdf desde 1988 a la fecha.
- Gacetas Judiciales**
Repositorio web de las gacetas judiciales desde 1886 a 1999.
- Micrositio Relatoría Civil**
Sub sitio web o repositorio compartido donde se encuentran publicaciones periódicas (boletines y gacetas) y sentencias.
- Novedades jurisprudenciales**
Sub sitio web o repositorio en correo, donde se encuentran las sentencias relevantes divulgadas vía correo electrónico.

Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil



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

Es importante indicar que, de las **848** solicitudes absueltas, se efectuaron **231** 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 **134** de esos casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta. De igual forma, en **266** ocasiones se dio respuesta por no ser competente o traslado a las oficinas o entidades correspondientes. Ver tabla:



Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil