



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

RELATORÍA SALA DE CASACIÓN CIVIL Y AGRARIA PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

PRODUCTO NO CONFORME

INFORME PRIMER BIMESTRE 2023

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

Se hará una medición bimestral, esto es del 11 de enero al 28 de febrero de 2023.



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

Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil y Agraria



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
$\frac{\text{No. de consultas absueltas oportunamente}}{\text{No. de consultas radicadas}} * 100$	$\frac{363}{363} * 100 = 100 \%$

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*.

Es importante precisar que a partir del 1 de agosto de 2022 se retomó la asistencia presencial, por lo que se usa de forma mixta, tanto el teléfono como la herramienta web *Rainbow- Acatel* para la recepción de consultas vía telefónica.

¹ Se dio trámite a 481 solicitudes, de las cuales 363, consistieron en la respuesta a consultas jurisprudenciales, puesto que el resto de casos (118), corresponden a traslados de solicitudes que pertenecen a otras dependencias o entidades.



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

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 primer bimestre 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”

En el primer bimestre, se continuó con la ejecución del plan de mejora de la acción preventiva No 246-2021, relativa al envío de tips del procedimiento de consulta de jurisprudencia:

Tip No	Contenido	Fecha de envío
17		16 de febrero de 2023

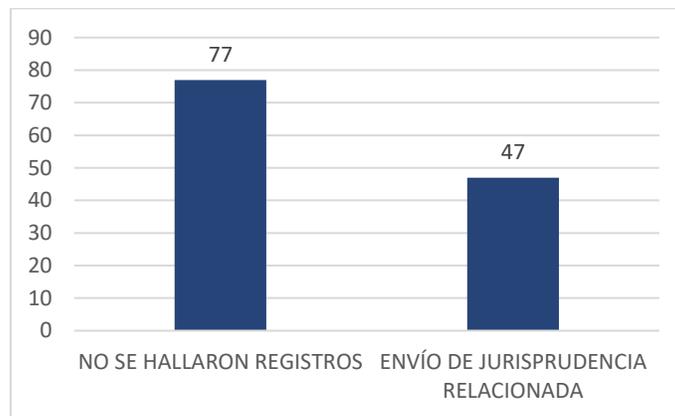
² Fuente: Bitácora de consultas jurisprudenciales.



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

Es importante indicar que, de las **363** consultas jurisprudenciales absueltas, se efectuaron **124** 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 **47** de esos casos, se envió jurisprudencia relacionada con el tema de consulta.

Es importante aclarar que, se dio trámite a **481** solicitudes, de las cuales **363**, consistieron en la respuesta a consultas jurisprudenciales, puesto que el resto de casos (**118**), correspondieron a traslados a otras dependencias o entidades. Ver tabla:



Nubia Cristina Salas Salas
Relatora Sala de Casación Civil y Agraria