



CÓDIGO	DEF-006	ELABORÓ Grupo de Gestión de Calidad	REVISÓ Responsable del Proceso	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN	00	FECHA 14/04/2015	FECHA 30/04/2015	FECHA 05/06/2015

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS

No.	RIESGO	CONTROLES	EVALUACIÓN DESPUÉS DE CONTROLES ¹	ACCIONES		RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACIONES
				CORRECTIVAS	PREVENTIVAS			
1	Afectación en la prestación del servicio	1. Cronograma de consultas por empleado y Bitácora de consultas jurisprudenciales 2. Registro de asignación de providencias para análisis y titulación	ZONA DE RIESGO MODERADO (20)	<u>259-2021</u> <u>292-2022</u>	<u>18-01-2023</u> <u>27-01-2023 (1)</u> <u>27-01-2023 (2)</u> <u>03-02-2023</u>	Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	20-20=0	<p>El riesgo comienza su evaluación después de controles en zona de riesgo moderado.</p> <p>Durante la vigencia analizada, se presentaron las siguientes solicitudes de apoyo a las oficinas de sistemas y reportes a despachos, generados entre varias causas, por riesgos tecnológicos:</p> <p>Apoyo tecnológico: 02 (Solicitudes en aplicativo Rainbow, apoyo para descarga de providencias en ESAV, entre otras)</p>

¹ En la Matriz de riesgos 5*5, implementada por el SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura y adoptada por el proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial en la acción de mejora No 258-2021, se estableció el criterio de probabilidad (frecuencia de la actividad) antes de controles, en "Muy alta" (La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año) y después de controles pasa a "Alta" (La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año). No obstante, en la presente valoración, y de acuerdo con la actual Guía de Administración de Riesgos DEF-001, no es posible controlar la "probabilidad", teniendo en cuenta que maneja un criterio para la medición de su frecuencia, limitado al número de veces que el evento o riesgo tiene ocurrencia, por lo que no es posible en el contexto de las actividades del proceso, bajar después de controles el nivel (5) de "casi certeza" (el evento tiene ocurrencia más de 1 vez al año) ya que en nuestro caso, siempre se mantendría en ese rango. Por tal motivo, se torna necesaria la afectación después de controles del "impacto", el cual antes de controles se encuentra en nivel "moderado" (10) y después de controles se ubica en "menor" (5), pasando de zona de riesgo media a moderada. Conforme a lo anterior, se sugiere la revisión por parte de la entidad o dependencia encargada de la administración de riesgos del sistema, a fin de que las actuales herramientas guarden correspondencia con el contexto propio de la organización.



		<p>3. Cargue a sistema de información de jurisprudencia JAVA</p> <p>4. Cronograma de publicaciones Divulgación oportuna de providencias de interés, así como de publicaciones mensuales, anuales y temáticas</p> <p>5. Registro de requerimientos al proceso de administración de justicia, oficinas de apoyo tecnológico y comunicación institucional</p> <p>6. Informes trimestrales de indicadores, de salidas no conformes y acciones correctivas</p>				<p>Reportes a despachos: 06 (por no visualización de providencias en word cargadas por los despachos en ECOSISTEMA, diferencias de fecha entre versiones Word y pdf, no envío de versión con protección de datos, no incluir disidencias de voto, etc).</p> <p>Las anteriores solicitudes ayudan a controlar y prevenir la materialización del riesgo de la afectación del servicio.</p> <p>1. Procedimiento de consulta jurisprudencial: En el primer bimestre, se absolvió oportunamente 363 solicitudes de consulta de jurisprudencia (cumplimiento del indicador en 100%).</p> <p>Es importante indicar 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), corresponden a traslados a otras dependencias o entidades.</p> <p>De lo anterior se deja registro en un anexo que se registra diariamente denominado "Bitácora de consultas jurisprudenciales 2023".</p> <p>Salidas o productos no conformes: En el primer bimestre no se presentaron eventos de salida no conforme. Es importante indicar que se viene llevando 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, 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.</p> <p>Encuestas de satisfacción: En el primer bimestre de 2023, nuestros usuarios respondieron en 29 ocasiones nuestra encuesta virtual de satisfacción, que arrojó un porcentaje de 93% de conformidad con el servicio de consulta prestado, lo que demuestra una alta satisfacción de nuestros usuarios con relación al servicio prestado, herramienta que además de medir la satisfacción, sirve de canal de retroalimentación con los usuarios, quienes pueden dejar en el campo de</p>
--	--	---	--	--	--	---



							<p>observaciones, sus comentarios frente a la prestación del servicio.</p> <p>2. Procedimiento de Análisis y Titulación de providencias judiciales:</p> <p>En el primer bimestre se analizaron, titularon y cargaron en el Sistema de Información de Jurisprudencia JAVA 245 providencias (cumplimiento del indicador en 100%). Debe tenerse en cuenta que en el periodo de evaluación se radicaron 244 autos de los cuales 149 corresponden a conflictos de competencia y 95 a otros asuntos, así como 01 sentencia de <i>exequatur</i>.</p> <p>El link del Sistema de Información de Jurisprudencia donde se pueden verificar las providencias cargadas se encuentra en la página web de la Corporación y es el siguiente:</p> <p>http://consultajurisprudencial.ramajudicial.gov.co:8080/WebRelatoria/csj/index.xhtml</p> <p>3. Procedimiento de Divulgación de la Información Jurisprudencial:</p> <p>Durante el primer bimestre de 2023, se continuó con el programa de ampliación de cobertura de usuarios externos, en consecuencia, se levantaron tres acciones de mejora, dirigidas a fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia con las comisarias de familia y personerías de las ciudades de Bogotá y Medellín. El consolidado es el siguiente:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo (Municipios/Ciudades)</th><th>No de correos electrónicos recopilados</th><th>No de acción de mejora</th></tr></thead><tbody><tr><td>Comisarias de familia de Bogotá D.C.</td><td>40</td><td>27-01-2023 (1)</td></tr></tbody></table>	Tipo (Municipios/Ciudades)	No de correos electrónicos recopilados	No de acción de mejora	Comisarias de familia de Bogotá D.C.	40	27-01-2023 (1)
Tipo (Municipios/Ciudades)	No de correos electrónicos recopilados	No de acción de mejora											
Comisarias de familia de Bogotá D.C.	40	27-01-2023 (1)											



							<table border="1"> <tr> <td>Personerías locales de Bogotá D.C.</td> <td>20</td> <td>27-01-2023 (2)</td> </tr> <tr> <td>Comisarias de familia de Medellín</td> <td>23</td> <td>03-02-2023</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>83</td> <td></td> </tr> </table> <p>Debido a la inscripción autónoma de usuarios a través del link que se encuentra publicado en el subsitio web de la Relatoría Civil, se presentó un incremento en la base de datos de usuarios de correo electrónico del 1,52 %, al pasar de 21096 a 21416, al añadirse 323 nuevos usuarios.</p> <p>El link donde se pueden verificar las publicaciones en la página web de la Corporación, es el siguiente: https://cortesuprema.gov.co/corte/index.php/relatoriasc/</p> <p>Teniendo en cuenta que los controles adoptados han ayudado a prevenir o mitigar la materialización de los riesgos, la evaluación se mantiene en zona moderada.</p>	Personerías locales de Bogotá D.C.	20	27-01-2023 (2)	Comisarias de familia de Medellín	23	03-02-2023	TOTAL	83	
Personerías locales de Bogotá D.C.	20	27-01-2023 (2)														
Comisarias de familia de Medellín	23	03-02-2023														
TOTAL	83															
02	Acoso laboral	-Acciones correctivas y preventivas -Oficios a autoridades encargadas de las conductas de acoso laboral	ZONA DE RIESGO ALTA (75)	<u>259-2021</u> <u>292-2022</u>	Líder del proceso de Direccionamiento estratégico	75-75=0	<p>El año pasado, se generó la acción correctiva No 259 de 2021 a partir del siguiente hallazgo: <i>"Trasgresión persistente, sistemática, continua y pública -por parte de la Sala de Casación Civil- a través de los procesos de direccionamiento estratégico y administración de justicia, de las directrices normativas, reglamentarias de las funciones de la Relatora de la Sala de Casación Civil y del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial, que ha dado lugar al delicado estado de salud de la Relatora como consecuencia del maltrato, la persecución, la discriminación y el entorpecimiento del trabajo, en la organización de la oficina, a partir de acciones y omisiones arbitrarias en todos los espacios funcionales de la organización, incluido el sistema integrado de calidad, encaminada a infundir intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral y generar</i></p>									



							<p>desmotivación en el trabajo de la Relatora de la Sala Especializada"</p> <p>Ver la acción en el siguiente link: 259-2021</p> <p>Adicionalmente, se comparte vínculo de la sentencia de tutela del Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, de 27 de enero de 2022, que amparó el derecho fundamental de petición de la Relatora, Nubia Cristina Salas Salas:</p> <p>Este año, se registró la acción correctiva No 292-2022, ante el siguiente hallazgo "Restringir, obstaculizar y entorpecer el cumplimiento de las funciones asignadas legal y reglamentariamente a Nubia Cristina Salas Salas, Relatora de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia y Líder del proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial, en la prestación eficiente del servicio a su cargo, con ocasión de la inobservancia por parte de la Líder del proceso de direccionamiento estratégico, Magistrada Hilda González Neira, en representación de la Sala de Casación Civil, de las disposiciones legales, reglamentarias y de la norma NTC ISO 9001:2015, al negar la ratificación de la Relatora en el rol de Líder del proceso misional y por el contrario designar en forma irregular -como reemplazo en dicho rol- a un empleado profesional grado 21 nombrado de forma provisional por la Alta dirección, para la Relatoría Especializada encomendada a la Relatora. Agravación de la situación laboral de la Relatora y Líder por las trasgresiones sistemáticas, persistentes y continuas provenientes de la Sala de Casación Civil como Alta Dirección, cuyos antecedentes que describen entre otras, en las acciones correctivas 259-2021 y 260-2021"</p> <p>Ver la acción en el siguiente link: 292-2022</p>
03	Ausencia de gestión eficiente y efectiva - ante las entidades competentes- para adelantar el nombramiento en	-Acciones correctivas preventivas. y			Líder del proceso de Direccionamiento estratégico	75-75=0	Dado que el Consejo Superior de la Judicatura aprobó el presupuesto de inversión de la Rama Judicial para la vigencia 2022, en el que se incluyó, entre otras, la actividad relacionada con el diseño, estructuración y aplicación de las pruebas , es urgente que la Sala de Casación Civil coordine el seguimiento y verificación de las fases del concurso, en



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

	propiedad y por concurso de méritos del 80% de los empleados designados en provisionalidad al servicio de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, por más de siete años.	-Oficios ante la dependencia encargada de la gestión ante las entidades competentes para adelantar el nombramiento en propiedad y por concurso de méritos	ZONA DE RIESGO ALTA (75)				particular la conformación del registro y de las listas así como el trámite para proveer los cargos de Altas Cortes, todo con el fin de evitar los riesgos en las designaciones tardías y en el agotamiento de registros y listas de elegibles previo al nombramiento, que impidieron que los cargos de la Relatoría de la Sala Civil, fueran provistos por carrera judicial, con ocasión de la Convocatoria 25.
--	---	---	---------------------------------	--	--	--	--