



# ABCÉ

## SECCIÓN 1: SOBRE CONCILIACIÓN 2022

### 1. Antecedentes

El Ministerio de Justicia y del Derecho viene trabajando en el fortalecimiento de las políticas públicas de acceso a la justicia a través del impulso a los métodos de resolución de conflictos y la institucionalización de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición en el país.

La Conciliación Nacional se realiza desde el 2016 y ha brindado la oportunidad a los colombianos de resolver sus problemas en forma pacífica, fácil y gratuita haciendo el uso de los métodos de resolución de conflictos (MRC).

Por seis años consecutivos, incluidos los de pandemia, esta estrategia se ha realizado y sigue vigente y dando excelentes resultados con el apoyo de las gobernaciones, alcaldías, la Federación Nacional de Departamentos, Asocapitales, la Federación Colombiana de Municipios, la Fiscalía General de la Nación, las Personerías municipales, la Personería de Bogotá D.C, la Defensoría del Pueblo, los Inspectores de policía, los centros de conciliación y mediación de la Policía Nacional, la Superintendencia de Notariado y Registro, la Unión Colegiada de Notarios, las Notarías, la Procuraduría General de la Nación, los Inspectores de trabajo del Ministerio de Trabajo, Confecámaras, los centros de conciliación públicos y privados, los Defensores de familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, las Casas de Justicia, los conciliadores en equidad y los jueces de paz.

Esta estrategia se enriqueció con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en el que se plantearon metas para el fortalecimiento de los métodos de resolución de conflictos en el país. La Conciliación Nacional busca que los colombianos se animen a utilizar mecanismos como la conciliación en equidad y en derecho para resolver sus diferencias sin tener que acudir a la justicia formal. Esto contribuye a la descongestión del aparato judicial, permite el ahorro de gastos judiciales y la posibilidad que sean las mismas partes las que diriman los conflictos y evitar así, el escalonamiento de los conflictos.

### 2. Qué es la Conciliación Nacional?

Es una estrategia liderada por el Ministerio de Justicia y de Derecho que busca promover el diálogo y la autogestión de los conflictos por parte de los ciudadanos, mediante el uso de los métodos de resolución de conflictos, como una alternativa eficiente y eficaz, que contribuye a la convivencia pacífica de las comunidades y a la reconstrucción del tejido social en un escenario de transición hacia la paz.

### 3. Objetivo

Permitir que la población que se encuentra en condición de vulnerabilidad, de estratos 1, 2 y 3, y rural preferentemente, sin desconocer solicitudes de carácter especial por la pandemia covid 19, puedan acceder en forma gratuita a justicia pertinente, integral y diferenciada mediante los servicios de conciliación extrajudicial en derecho a través de los operadores de la conciliación y entidades del orden nacional, regional y local participes en el evento.

### 4. ¿Para qué sirve la Conciliación 2022?

- ✓ Promover el diálogo y la autogestión de los conflictos.
- ✓ Es un apoyo a la ciudadanía en medio de la crisis en tiempos de pandemia para que en forma ágil y gratuita puedan resolver los conflictos, problemas y disputas.
- ✓ Posicionar a la conciliación como un método de resolución de conflictos efectivo y reconocido por la ciudadanía como una forma de acceso a la justicia de manera legítima y confiable.
- ✓ Apoyar a los gobiernos locales para la promoción de la justicia.
- ✓ Integrar los operadores de conciliación y otros operadores locales para facilitar la consolidación de sistemas locales de justicia.



## 5. Fecha de realización

La Conciliación Nacional 2022 tendrá lugar los días 14, 15 y 16 de septiembre del 2022

Importante: **Los casos deben preinscribirse directamente en los centros de conciliación públicos y privados, ante la autoridad o funcionario público donde se realizará el trámite, antes del 31 de agosto de 2022.**

## 6. Servicios que se prestarán a la comunidad

Se prestarán los siguientes servicios en modalidad presencial y virtual:

- ✓ Asesorías jurídicas para la solución de conflictos cotidianos
- ✓ Realización de audiencias de conciliación
- ✓ Seguimiento a los acuerdos

## 7. ¿Quién puede acudir a la Conciliación?

Cualquier persona que quiera resolver un conflicto en forma pacífica y que no cuente con los recursos para pagar un abogado o acudir a un Centro de Conciliación Privado o Notaría. Especialmente quienes viven en estratos 1, 2 y 3, que correspondan a población vulnerable, en situación de pobreza extrema o ubicada en áreas rurales.

## 8. ¿A dónde se puede acudir?

Los ciudadanos podrán acudir a conciliar a las casas de justicia, centros de convivencia ciudadana, centros de conciliación públicos y privados, consultorios jurídicos, comisarías de familia, notarías, personerías, defensorías de familia, inspecciones de policía, fiscalías locales, y unidades de mediación y conciliación, entre otros puntos habilitados para la jornada.

**IMPORTANTE:** El Ministerio de Justicia y del Derecho **NO recibe casos para conciliación, y NO realiza audiencias de conciliación**, son los operadores de resolución de conflictos presentes en los territorios, los que prestan el servicio. Los ciudadanos deben acudir directamente a ellos.

## 9. Ventajas de acudir a la conciliación

- Acceso rápido y efectivo los servicios de conciliación
- Atención personalizada y de calidad.

- Servicios gratuitos
- Ahorro en tiempo y dinero.
- Posibilidad de gestionar los conflictos de manera presencia o a través de medios electrónicos de fácil acceso y bajo costo.
- Procedimiento con los mismos efectos de una sentencia judicial.
- Servicios seguros para la salud.

## 10. ¿Quiénes son los Aliados estratégicos de la CONCILIACIÓN NACIONAL?

### Operadores:

- ✓ Centros de conciliación públicos, privados y universitarios.
- ✓ Comisarios de Familia
- ✓ Conciliadores en equidad
- ✓ Defensores de Familia
- ✓ Inspectores de Policía
- ✓ Inspectores de Trabajo
- ✓ Jueces
- ✓ Notarios
- ✓ Personeros Municipales

### Entidades del orden nacional:

- ✓ Asocapitales
- ✓ Defensoría del Pueblo
- ✓ Fedemunicipios
- ✓ Federación Nacional de Departamentos
- ✓ Fiscalía General de la Nación
- ✓ Procuraduría General de la Nación
- ✓ Mintrabajo
- ✓ Mininterior
- ✓ Minambiente
- ✓ Minvivienda
- ✓ Supernotariado
- ✓ Superfinanciera
- ✓ Supersalud
- ✓ Policía Nacional
- ✓ ICBF

### Entidades del orden territorial:

- ✓ Alcaldías municipales
- ✓ Casas de Justicia
- ✓ Centros de Convivencia Ciudadana
- ✓ Colegios
- ✓ Gobernaciones
- ✓ Organismos de acción comunal



## SECCIÓN 2: SOBRE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### 1. ¿Qué es la conciliación?

La Conciliación es una herramienta para solucionar conflictos que se basa en el diálogo y el intercambio de ideas para solucionar una diferencia. En este proceso las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina conciliador.

### 2. ¿Quiénes son los conciliadores?

El conciliador es una persona imparcial y calificada que apoya la solución de conflictos entre dos o más personas, existe dos tipos de conciliadores:

- **Conciliador en derecho:** Deber ser abogado titulado con formación en métodos alternativos de solución de conflictos, salvo cuando se trate de conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho y de los personeros municipales y de los notarios que no sean abogados titulados. También son conciliadores en derecho los servidores públicos y demás personas habilitadas por la ley para conciliar (fiscales, notarios, comisarios de

familia, inspectores de trabajo, defensores de familia y personeros).

- **Conciliador en equidad:** Persona con reconocimiento comunitario, de altas calidades humanas y gran compromiso social que es avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho y nombrada por la máxima autoridad judicial de su municipio, para que administre justicia de manera temporal y gratuita.

### 3. Beneficios de la conciliación

- Permite que los involucrados sean tratados en igualdad de condiciones.
- No se requiere abogado para acceder a una conciliación.
- Es una forma ágil y eficiente de dar solución a un problema, con los mismos efectos de una sentencia judicial.
- Mejora la convivencia entre los ciudadanos y las familias.

### 4. ¿Qué asuntos son conciliables?

- ✓ Fijación cuota alimentaria.
- ✓ Responsabilidad extra-contractual en accidentes de tránsito sin lesiones personales.
- ✓ Préstamos o deudas no canceladas por concepto de ventas y pago de facturas. Obligaciones en General.
- ✓ Propiedad horizontal particularmente cuota de administración.
- ✓ Restitución de inmueble arrendado.
- ✓ Liquidación de la sociedad conyugal. Disolución y liquidación de la sociedad patrimonial de hecho.
- ✓ Conflictos de convivencia.
- ✓ Custodia de hijos y regulación de visitas.
- ✓ Asuntos laborales que puedan ser conciliables.
- ✓ Lesiones personales culposas.
- ✓ Accidentes de tránsito sin lesiones personales.
- ✓ Daño en bien ajeno.
- ✓ Injuria y calumnia cuando no trascienda.
- ✓ Abuso de confianza.
- ✓ Injuria y calumnia, indirecta.

También se pueden conciliar: uso de espacios comunes, conflictos de convivencia por ruido, mascotas o humedades, uso de los espacios comunitarios, conflictos en la comunidad por chismes, daños, pandillas, seguridad o ventas ambulantes, problemas con maestros de construcción, pintores, carpinteros o plomeros.



## SECCIÓN 3: INFORMACIÓN PARA OPERADORES Y ALIADOS

El Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y los gobiernos de las entidades territoriales, unen sus esfuerzos a los de los centros de conciliación, las autoridades públicas con funciones de conciliación, los conciliadores en equidad, con el objeto de realizar una jornada de acceso a la justicia la cual se ha denominado “CONCILIACIÓN NACIONAL 2022”.

### 1. Fases de implementación



### 2. ¿Cómo se desarrollará la Conciliación Nacional 2022?

#### a. MODALIDAD VIRTUAL

El Ministerio de Justicia y del Derecho sugiere realizar las conciliaciones haciendo uso de los canales virtuales si tienen acceso a estos medios en forma excepcional cuando no sea posible desarrollarla de manera presencial, con la finalidad de mitigar el efecto social de la pandemia.

Beneficios que ofrece la conciliación por medios virtuales

- ✓ Acceso rápido y efectivo
- ✓ Atención personalizada y de calidad
- ✓ Se evitarán desplazamientos y encuentros que podrían tener riesgo para la salud de usuarios y operadores
- ✓ Ahorro en tiempo y dinero
- ✓ Se utilizarán medios electrónicos de fácil acceso y bajo costo
- ✓ Servicios gratuitos
- ✓ Procedimiento con los mismos efectos de una sentencia judicial
- ✓ Servicios seguros para la salud

#### b. MODALIDAD PRESENCIAL

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Justicia y del Derecho recuerda la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad necesarios para la prevención de la transmisión del COVID-19.

Importancia de hacer audiencias de conciliación presenciales:

- ✓ Es el canal tradicional y de mayor preferencia de los ciudadanos, permite una relación cara a cara, un encuentro entre el conciliador y las partes en conflicto.
- ✓ Muchos ciudadanos, especialmente los que viven en zonas rurales, no cuentan con acceso a herramientas tecnológicas.
- ✓ La presencialidad genera mayor empatía.
- ✓ El conciliador puede observar el lenguaje no verbal y permite mantener la confidencialidad de las intervenciones con mayor seguridad.



### 3. Estrategia de articulación:

Definir acuerdos y responsabilidades por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho y los demás actores participantes de la CONCILIATON 2022. Entes territoriales, centros de conciliación, conciliadores en equidad, notarios y funcionarios públicos con facultades para conciliar.

### 4. ¿Qué deben hacer los funcionarios públicos para conciliar?

Para dar cumplimiento al artículo 15 de la ley 640 de 2001 y al Decreto 1829 de 2013 incluido en el 1069 de 2015, solicitamos a todos los funcionarios públicos habilitados por la ley para conciliar el registro de su gestión en el Sistema de Información para la Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición- SICAAC.

En página <https://www.sicaac.gov.co/> se deben registrar los casos de conciliación en derecho desde el momento que llega la solicitud hasta su finalización, subiendo el documento de resultado (Acta, constancia, u otro resultado), entrando a la zona privada con su usuario (Número de cédula) y contraseña.

Si no tienen casos puede enviar el reporte por medio de un correo electrónico a la cuenta de correo [sicaac@minjusticia.gov.co](mailto:sicaac@minjusticia.gov.co).

Los reportes en el SICAAC se deben hacer de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 018 de 2016 .

**NOTA.** Si no tiene el usuario y la contraseña en el SICAAC para realizar el registro de los casos de conciliación e insolvencia cuando se le presenten, lo puede solicitar a través del siguiente link.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=zfse-ze-OEKE0k-sLHVR3K-%20zfNyo7nxDqbSR5fTCGfhUMk.JHSDBRQ0szWU5VNzhWR0tPR0NXN0piSC4u>

### 5. Marco normativo de la jornada

Fundamento normativo por tratarse de una situación especial de pandemia, es decir el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en la medida de lo posible la tención presencial de la población que no tiene acceso a las TICS:

- Ley 527 de 1999

- Ley 640 de 2001
- Decreto 1069 de 2015
- Decreto 491 de 2020
- Decreto 539 de 2020
- Decreto 806 de 2020
- Decreto 039 de 2021

### 6. ¿Qué tiene que hacer el operador?

Las Obligaciones de los actores participantes en la CONCILIATÓN 2022 son:

- Los centros de conciliación, los funcionarios públicos con facultades para conciliar, participantes deberán informar al Ministerio de Justicia cuántos conciliadores de su centro participarán, cuántas audiencias virtuales y presenciales estiman realizar y en qué asuntos.
- Recibir las solicitudes hasta quince días antes de realizar las audiencias virtuales y presenciales, sin perjuicio de analizar recibir solicitudes posteriormente.
- Programar las audiencias virtuales y presenciales para los días acordados y convocar a las partes.
- Realizar las audiencias virtuales y presenciales de conciliación programadas.
- Los centros de conciliación, los funcionarios públicos con facultades para conciliar, los participantes deberán hacerles seguimiento a los acuerdos conciliatorios.
- Reportar las audiencias virtuales y presenciales realizadas en el Sistema de Información de la Conciliación el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC, y entregar un reporte específico al Ministerio de Justicia y del Derecho sobre los servicios prestados durante la jornada de CONCILIATÓN 2022, en el formato que será entregado por el Ministerio (Formatos que serán diseñados y debidamente publicados en un link virtual).

### 7. Actividades de los conciliadores:

- Recibir solicitudes virtuales y presenciales establecidas en las fechas límites.
- Programar las audiencias virtuales y presenciales fijando las fechas y convocar
- a las partes.
- Realizar las audiencias virtuales y presenciales de conciliación programadas.



- Reportar las audiencias virtuales y presenciales realizadas en el sistema de información de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición - SICAAC y
- entregar un reporte específico al Ministerio de Justicia y del Derecho sobre los servicios virtuales prestados durante los días de la jornada de la "Conciliación 2022".

### 8. Recepción de solicitudes:

Las solicitudes serán recibidas en forma presencial y virtual, por parte de los operadores de justicia: en los centros de conciliación participantes; o a través de las casas de justicia, las unidades de mediación y conciliación, las inspecciones de policía, notarías, o las comisarías de familia. Podrán implementar sus propios instrumentos en la virtualidad para la recepción de solicitudes, siempre que se lleve un registro con la información necesaria.

### 9. Apoyos esperados de los aliados:

#### Logística:

- ✓ Vinculación a la estrategia
- ✓ Participación activa
- ✓ Disposición de puntos de información y atención
- ✓ Activación de puntos de CONCILIACIÓN en fechas previstas.

#### Difusión:

- ✓ Apoyo con publicidad
- ✓ Difusión de material promocional
- ✓ Atención y orientación a la ciudadanía

#### SICAAC:

- ✓ Uso del SICAAC
- ✓ Registro de Casos
- ✓ Reporte de conciliaciones
- ✓ Seguimiento a casos

### 10. Fecha de inscripción:

Para la realización de audiencias virtuales y presenciales la inscripción procederá hasta el **31 de agosto de 2022** con antelación a la realización de la CONCILIACIÓN 2022 en cada ciudad o municipio, de forma que los conciliadores, las autoridades y los centros de conciliación tengan la oportunidad de programarlas, citar a las partes de manera virtual o presencial, en debida forma y solicitar los documentos de soporte. Definir

plazos y aspectos necesarios para la programación de las audiencias virtuales.

#### IMPORTANTE:

Se recomienda a todos los operadores de justicia, centros de conciliación y demás entidades, socializar los protocolos de bioseguridad para la atención presencial y sobre el uso de las tecnologías y la comunicación (Ley 527 de 1999) para la atención virtual. Así como poner a disposición de la comunidad una vía telefónica, correo electrónico, WhatsApp y demás canales de contacto y orientación que consideren apropiados para los interesados, con el único propósito de adelantar las audiencias en la virtualidad, de manera segura, transparente, clara, y evitar que los acuerdos o celebración de dichas audiencias virtuales sean objeto de impugnación.

### 11. Estrategia de comunicación:

La estrategia de la comunicación tiene como su principal objetivo divulgar información sobre la CONCILIACIÓN NACIONAL 2022, en la que se brindarán servicios de conciliación extrajudicial en derecho de manera gratuita, para todos los miembros de la población preferiblemente que habiten estratos 1, 2 y 3 y población rural de los municipios participantes.

**El alcance:** motivar a las comunidades para participar en la jornada y lograr que se realicen un gran número de audiencias virtuales y presenciales en los días previamente acordados.

La estrategia de comunicaciones contendrá los siguientes componentes, los cuales serán debidamente acordados entre el Ministerio de Justicia y del Derecho y los entes actores participantes:

- Habrá un enlace en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho en donde estará registrada toda la información de CONCILIACIÓN 2022
- El logotipo oficial de CONCILIACIÓN 2022 será diseñado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- **Piezas gráficas:** El Ministerio propondrá una serie de piezas sobre la jornada, las cuales podrán ser utilizadas y adaptadas por las entidades territoriales y los centros aliados, quienes podrán incluir sus logotipos. Importante, mantener unidad en la imagen.
- **Cuñas radiales:** El Ministerio de Justicia y del Derecho elabora mensajes tipo que pueden ser utilizados por los aliados.
- La **difusión** se deberá realizar de conformidad con las posibilidades de los aliados y la gestión local.



- **Comunicados de prensa:** las entidades emitirán y/o replicarán comunicados de prensa.
- **Redes sociales:** las entidades territoriales y centros aliados podrán divulgar mensajes informativos en redes sociales.
- **Programas institucionales:** las entidades podrán incluir en sus programas institucionales información de la CONCILIACIÓN 2022.
- **Free Press:** las entidades podrán gestionar entrevistas, informes o publicaciones con medios de comunicación. Es importante resaltar que el proceso

local hace parte de la CONCILIACIÓN NACIONAL 2022.

- Las entidades territoriales que puedan incluir en sus **Call center** la información y atención relacionada con CONCILIACIÓN 2022, podrán hacerlo.
- Los aliados territoriales y centros de conciliación pueden apoyar la divulgación del evento en sus emisoras, páginas web, redes sociales, eventos promocionales, y demás lugares de alto tráfico de personas.

