



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de
Conflictos

MEDICIÓN DE CALIDAD

Gestión de los trámites del Programa Nacional de Conciliación
Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

Informe de resultados año 2019



CONTENIDO

I	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.	3
II	Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.	4
III	Objetivo de la medición.	8
IV	Metodología aplicada	9
	Muestra objeto del estudio.	9
	Instrumento de medición.	9
	Aplicación del instrumento de recolección de la información.	10
	Procesamiento estadístico de los datos y análisis de resultados.	11
	Ficha técnica del instrumento de medición.	12
V	Análisis de resultados.	13
VI	Conclusiones.	22

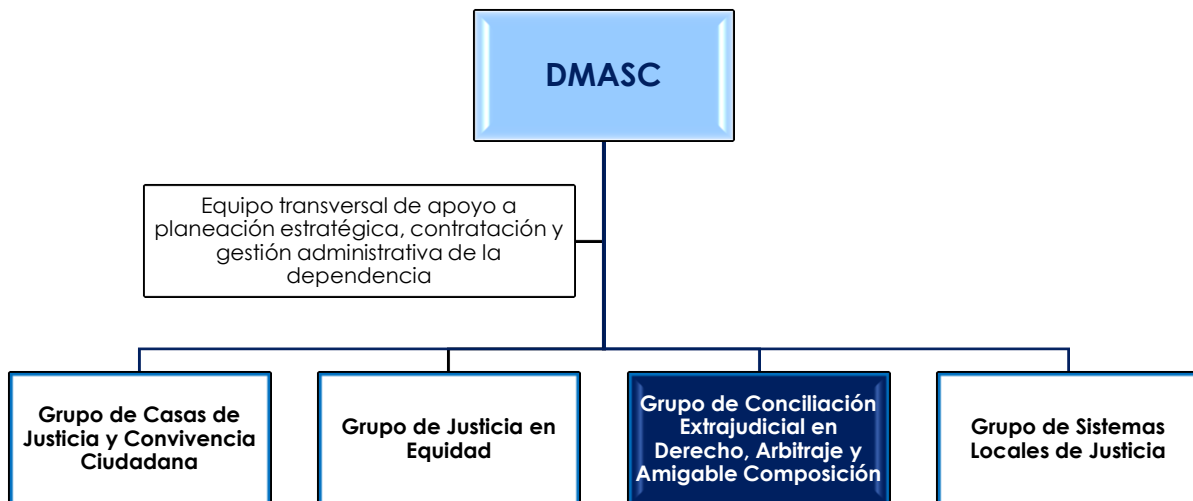


I. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho es la encargada de formular, coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas para aumentar los niveles de acceso a la justicia a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y de modelos de implementación regional y local. Está adscrita al Viceministerio de Promoción de la Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho.



La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos está conformada por cuatro (4) grupos internos de trabajo y un equipo transversal de apoyo a la planeación estratégica, contratación y gestión administrativa de la dependencia:





II. Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

El Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición es el encargado de impulsar la operación de estos mecanismos en el país, en términos de calidad y eficiencia, promover el acceso ciudadano a los mecanismos de resolución de conflictos, estimular su uso, al igual que dar a conocer de los procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante.

En este propósito realiza funciones de inspección, control y vigilancia a los centros de conciliación autorizados y a las entidades que cuentan con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho para impartir formación.

Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).

El Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) es la herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la que los centros y las entidades avaladas, los servidores públicos habilitados por la ley para conciliar y los notarios deben registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades referidas a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, sean la de conciliación extrajudicial en derecho, arbitraje, amigable composición e insolvencia de persona natural no comerciante, en concordancia con lo señalado en los artículos 13, 14 y 15 de la ley 640 de 2001, así como en el artículo 2.2.4.2.7.1 y siguientes del decreto 1069 de 2015.

El SICAAC fue adoptado mediante la resolución No. 0018 de enero 18 de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho como la herramienta oficial para el registro de las solicitudes y el reporte de los casos atendidos a partir del 1º de enero de 2016.

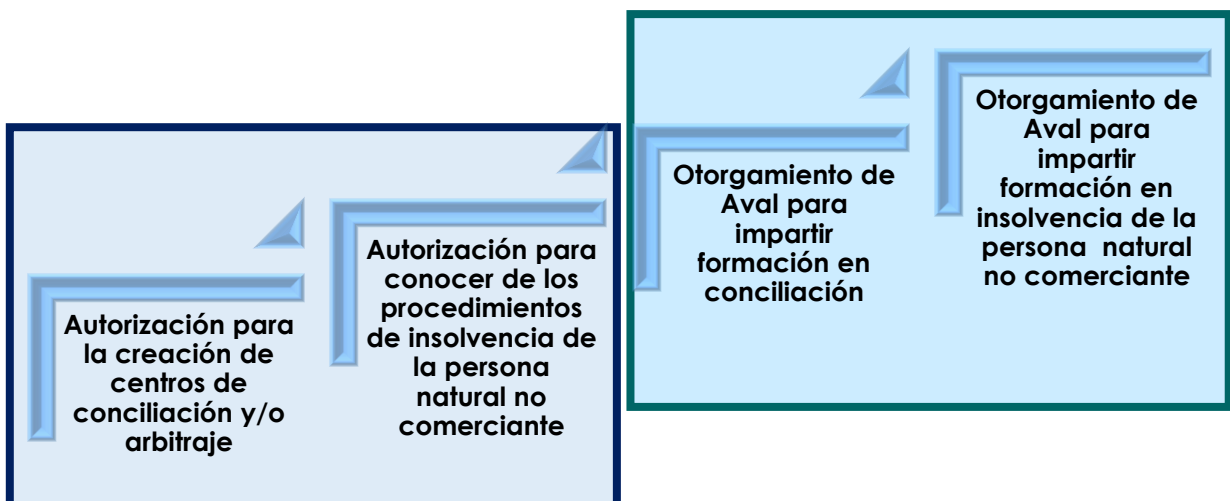
Normatividad relacionada con los trámites a cargo del programa.

- a. En el título 4, capítulo 2, sección 2 del Decreto Único del Sector Justicia 1069 de 2015 se reglamenta lo relacionado con la creación de centros de conciliación o arbitraje y el otorgamiento de aval para impartir formación en conciliación extrajudicial en derecho. Asimismo en el capítulo 4 se reglamenta lo relacionado con el procedimiento de insolvencia y el programa de formación en insolvencia.



- b. De acuerdo a lo establecido en los numerales 7, 8 y 9 del artículo 16 del decreto No. 1427, la Dirección de Métodos Alternativos tiene las siguientes funciones:
- *Autorizar la creación de centros de conciliación y arbitraje, así como la creación de entidades avaladas para impartir formación en conciliación en derecho, y ejercer funciones de inspección, control y vigilancia de estos centros de conciliación y/o arbitraje, y de las entidades avaladas para impartir formación en conciliación.*
 - *Autorizar a los centros de conciliación para conocer los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.*
 - *Otorgar aval a las entidades interesadas en brindar capacitación para formar conciliadores en insolvencia económica de la persona natural no comerciante, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente*
- c. En atención a la resolución 685 de 2017, el Grupo de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición tiene entre sus funciones:
- *Adelantar los trámites para la creación de los centros de conciliación, arbitraje y amigable composición de acuerdo a los lineamientos definidos por la normatividad vigente.*
 - *Llevar a cabo los trámites de autorización a los centros de conciliación para adelantar el procedimiento de insolvencia de persona natural no comerciante, de acuerdo a los lineamientos definidos por la normatividad vigente.*
 - *Adelantar los trámites para el otorgamiento de aval para impartir formación en conciliación extrajudicial en derecho, de acuerdo a los lineamientos definidos por la normatividad vigente.*
 - *Adelantar los trámites para el otorgamiento de aval para impartir formación en insolvencia de persona natural no comerciante, de acuerdo a los lineamientos definidos por la normatividad vigente.*

Trámites a cargo del programa.





Estos trámites se encuentran formalizados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), la cual es la “fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción”¹.

Publicación de la información de los trámites.

La información de los trámites mencionados se encuentra publicada para consulta de los usuarios y partes autorizadas en los siguientes portales web:

SUIT
<p>https://www.funcionpublica.gov.co/dafpIndexerBT/?find=FindNext&query=MINISTERIO+DE+JUSTICIA&filtroEntidad=8005&filtroSector=04&filtroDepartamento=&filtroMunicipio=&bloquearFiltroEntidad=&bloquearFiltroSector=&bloquearFiltroDepartamento=&bloquearFiltroMunicipio=</p>
<p>Otorgamiento de aval para formación de conciliadores en conciliación extrajudicial de derecho y/o en insolvencia de la persona natural no comerciante</p> <p>Otorgar aval en Conciliación Extrajudicial en Derecho, para la formación de Conciliadores, en Centros de Conciliación, Universidades, Organismos Gubernamentales y No Gubernamentales.</p> <p>Entidad: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO</p>
<p><u>Autorización para la creación de Centros de Conciliación y/o Arbitraje o Autorización para conocer procedimientos de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante</u></p> <p>Obtener la autorización para la creación de Centros de Conciliación y/o Arbitraje, de conformidad con las solicitudes presentadas, previo cumplimiento de los requisitos legales.</p> <p>Entidad: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO</p>

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

<https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Listado-de-Tr%C3%A1mites-y-Servicios>

¹ Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>



3	Autorización para la creación de Centros de Conciliación y/o Arbitraje o Autorización para conocer procedimientos de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante	Obtener la autorización para la creación de Centros de Conciliación y/o Arbitraje o para conocer procedimientos de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante, de conformidad con las solicitudes presentadas, previo cumplimiento de los requisitos legales	Fijo (57)1 4443100 ext. 1680, Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
			Calle 53 No. 13 - 27, Lunes a viernes de 8:00 am a 3:30 pm.
4	Otorgamiento de aval para formación de conciliadores en conciliación extrajudicial de derecho y/o en insolvencia de persona natural no comerciante	Otorgar aval en Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o en Insolvencia de Persona Natural no Comerciante, para la formación de Conciliadores, en Centros de Conciliación, Universidades, Organismos Gubernamentales y No Gubernamentales	Fijo (57)1 4443100 ext. 1680, Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
			Calle 53 No. 13 - 27, Lunes a viernes de 8:00 am a 3:30 pm.



III. Objetivo de la medición

Recopilar información sobre la calidad de la gestión de los trámites que tiene a cargo la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, propiciando la participación de los usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, con el fin de implementar medidas enfocadas en la mejora y eficiencia de la gestión, en el marco de la estrategia “*Estado simple, Colombia Ágil*”.



IV. Metodología aplicada

La metodología aplicada para llevar a cabo el proceso de medición de la calidad de la gestión de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, fue la siguiente:

- Reunión con el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Diseño del instrumento de medición a través de formulario electrónico en la plataforma de google drive.
- Selección de la muestra objeto de estudio.
- Aplicación del instrumento de medición para la recolección de la información.
- Procesamiento estadístico de los datos, mediante gráficos y tablas.
- Análisis de resultados.
- Elaboración y socialización del informe de los resultados de la medición de calidad.

Muestra objeto del estudio.

El instrumento de medición fue aplicado a una muestra de usuarios solicitantes de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, correspondiente a entidades públicas, entidades sin ánimo de lucro y consultorios jurídicos.

El formulario fue diligenciado por un total de 93 usuarios. No obstante, durante el procesamiento de la información se identificaron dos respuestas duplicadas, razón por la cual la muestra final objeto del estudio correspondió a **91 usuarios**.

Instrumento de medición.

Se diseñó un formulario electrónico a través de la plataforma google drive, teniendo en cuenta el siguiente esquema:

- Encabezado con el logotipo y el nombre del formulario.
- Datos de identificación del usuario encargado de diligenciar el instrumento.
- Cuestionario con cuatro (4) preguntas tipo cerradas, dirigidas a la muestra seleccionada, identificando los trámites solicitados, los canales de comunicación utilizados para obtener información sobre los trámites, con su respectiva calificación; la valoración de las características de gestión de los trámites y la calificación final otorgada por los usuarios en relación con la calidad de la gestión de los trámites por parte del programa.
- Espacio para registrar los aspectos a mejorar o simplificar en la gestión de los trámites de la dependencia.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



La justicia es de todos Minjusticia

Programa Nacional de CONCILIACIÓN

Medición de calidad de la gestión de los trámites a cargo del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

*Obligatorio

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Departamento *
Tu respuesta

Ciudad *
Tu respuesta

Código y nombre del centro de conciliación o arbitraje o de la entidad avalada *
Tu respuesta

Nombre completo de quien diligencia el formulario *
Tu respuesta

Cargo de quien diligencia el formulario *
 Representante legal de la entidad promotora

Pantallazo del formulario electrónico

El esquema diseñado facilitó la recolección de información, el procesamiento estadístico de los datos y el análisis cualitativo de los resultados que fueron arrojados en la medición. Asimismo, permitió la consolidación de información valiosa para el fortalecimiento de la gestión de los trámites de la dependencia.

Aplicación del instrumento de recolección de información.

El instrumento de medición fue aplicado a finales del mes de junio de 2019 a la muestra objeto del estudio, a través del correo institucional del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición: sicaac@minjusticia.gov.co.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



De: Información SICAAC <sicaac@minjusticia.gov.co>

Date: vie., 28 jun. 2019 a las 15:40

Subject: Medición de calidad a la gestión de los trámites a cargo del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

To:

En atención a la estrategia "**Estado simple, Colombia Ágil**", el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos los invita a diligenciar el siguiente formulario, cuyo propósito es "mejorar la calidad de la gestión de los trámites que tiene a cargo el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición"

DILIGENCIAR FORMULARIO

**Agradecemos su participación, antes del día 4 de julio de
2019**

Información SICAAC

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

sicaac@minjusticia.gov.co

Tel: +57 1 444 31 00 Ext.

www.minjusticia.gov.co



La justicia
es de todos

Minjusticia

Pantallazo de envío del formulario electrónico

Procesamiento estadístico de los datos y análisis de resultados.

Recolectada la información se realizó el procesamiento estadístico de los datos, a través de matrices, tablas y gráficos.

Posteriormente se efectuó el análisis cualitativo de los resultados, lo cual quedó consolidado en el presente informe.

El informe de medición de calidad fue socializado con las partes interesadas.



Ficha técnica del instrumento de medición.

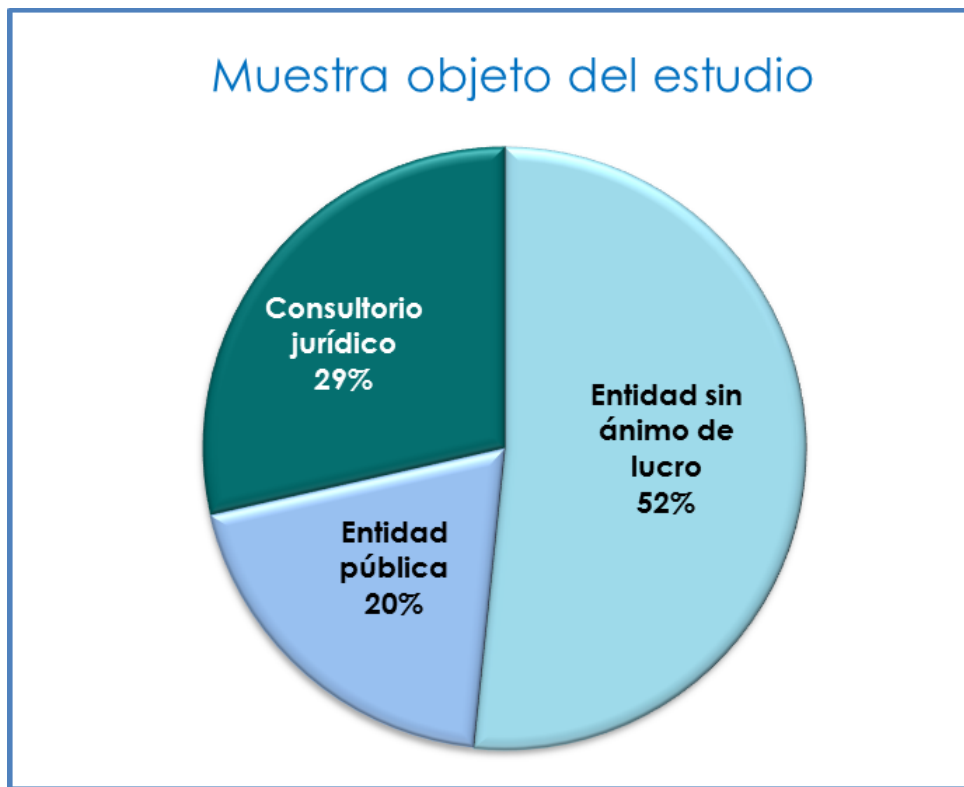
Ítem	Descripción
Naturaleza del estudio	Cuantitativo y cualitativo.
Técnica	Formulario electrónico con cuestionario estructurado.
Preguntas	Cuatro (4) preguntas cerradas y un (1) espacio para recolección de propuestas de mejora o simplificación de los trámites de la dependencia.
Cobertura geográfica	Nacional.
Población objetivo	Usuarios de las solicitudes de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.
Marco muestral	<p>Entidades públicas, entidades sin ánimo de lucro y consultorios jurídicos, como usuarios solicitantes de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, los cuales se encuentran registrados con correo electrónico en las bases de datos y directorios del SICAAC.</p> <p>A la muestra objeto del estudio se les remitió a través del correo electrónico del SICAAC el formulario que diseñado para efectuar la medición de calidad de la gestión de los trámites del programa.</p>
Tamaño de la muestra	93 formularios diligenciados por medio electrónico, de los cuales, 91 fueron correctamente diligenciados. Por lo tanto, esta cifra corresponde al tamaño de la muestra objeto de estudio.
Métodos de supervisión	Revisión del 100% de los formularios electrónicos debidamente diligenciados.
Periodo de trabajo	<ul style="list-style-type: none">❖ Diseño del instrumento: Junio de 2019.❖ Recolección de información: Junio y julio de 2019.❖ Procesamiento estadístico y análisis de los datos: Julio de 2019.❖ Generación y socialización del informe de análisis de resultados: Julio de 2019.
Productos	<ul style="list-style-type: none">❖ Información recolectada a través del formulario electrónico.❖ Archivo que contiene el procesamiento estadístico de los datos.❖ Informe de resultados de la medición de calidad.



V. Análisis de resultados

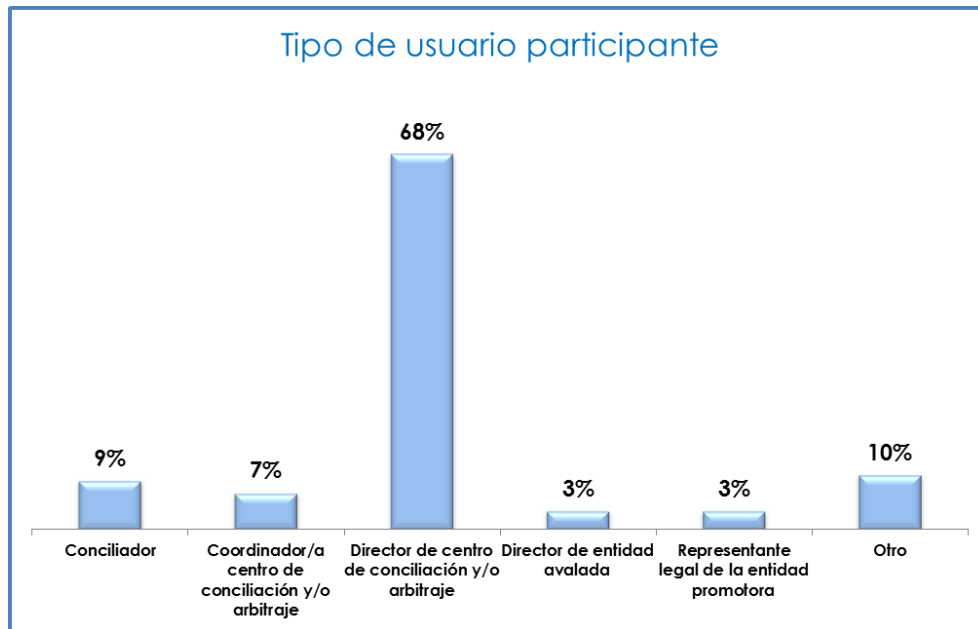
Muestra objeto del estudio.

El formulario electrónico fue diligenciado por **91** usuarios solicitantes de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, de los cuales, el **52%** correspondió a entidades sin ánimo de lucro, el **29%** a consultorios jurídicos y el **20%** a entidades públicas.



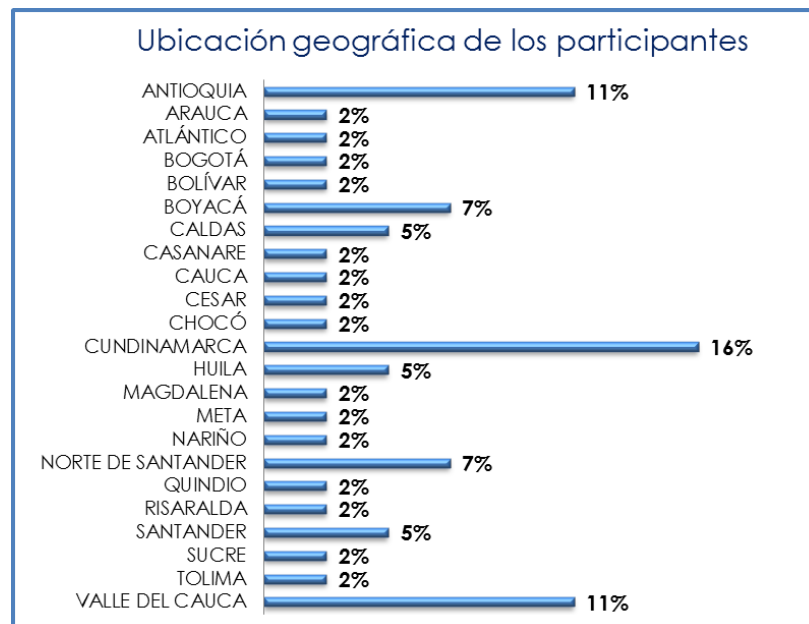
Del total de los usuarios que diligenciaron el formulario electrónico, el **68%** correspondió a directores de centros de conciliación y/o arbitraje, el **10%** a otros, como: auxiliares de conciliación, jefe de unidad de arbitraje, judicante, mediador, responsable de citaciones judiciales y secretarios.

Asimismo participaron en su diligenciamiento conciliadores, coordinadores de centros de conciliación y/o arbitraje, directores de entidades avaladas y representantes legales de entidades promotoras.



Ubicación geográfica de los participantes en el estudio.

El formulario electrónico fue diligenciado por usuarios de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, los cuales se encuentran ubicados en **44** municipios de **23** departamentos del territorio nacional, siendo Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Boyacá y Norte de Santander los departamentos que tuvieron un mayor número de municipios participantes.

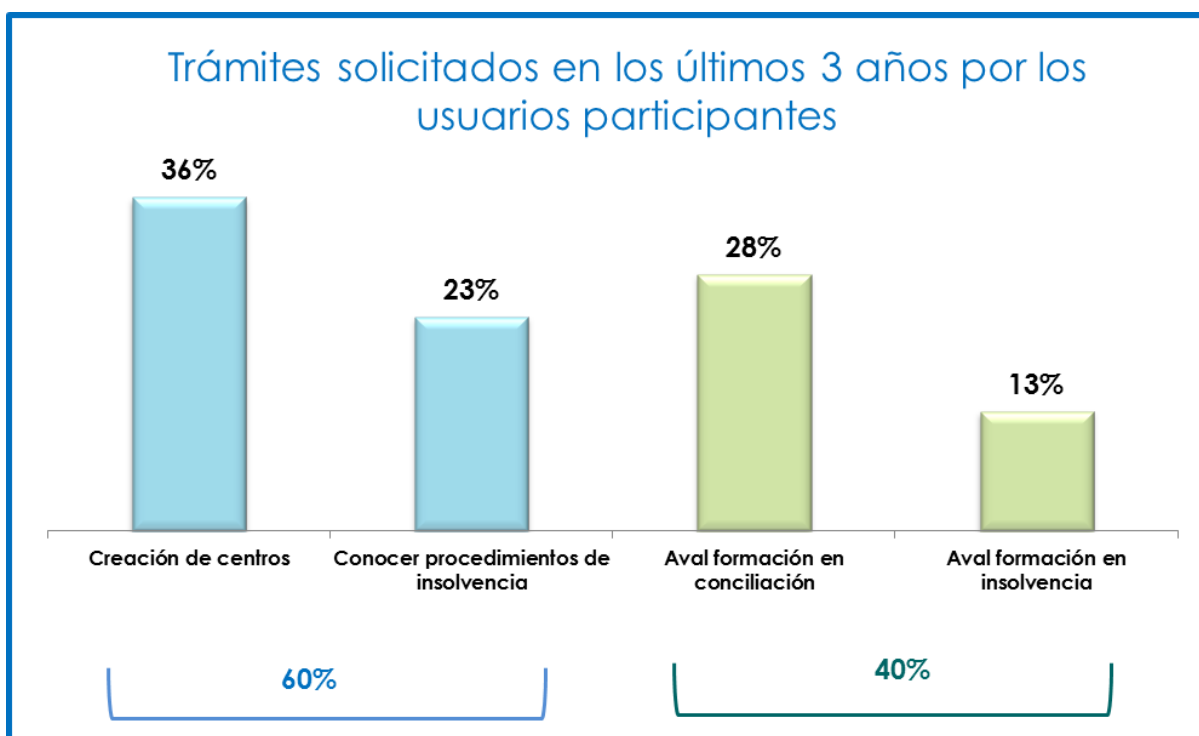




Trámites solicitados en los últimos 3 años por los usuarios participantes.

El **60%** de los trámites solicitados en los últimos tres (3) años por los usuarios objeto de estudio correspondió a la autorización de creación de centros de conciliación y/o arbitraje y autorización para conocer de los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante.

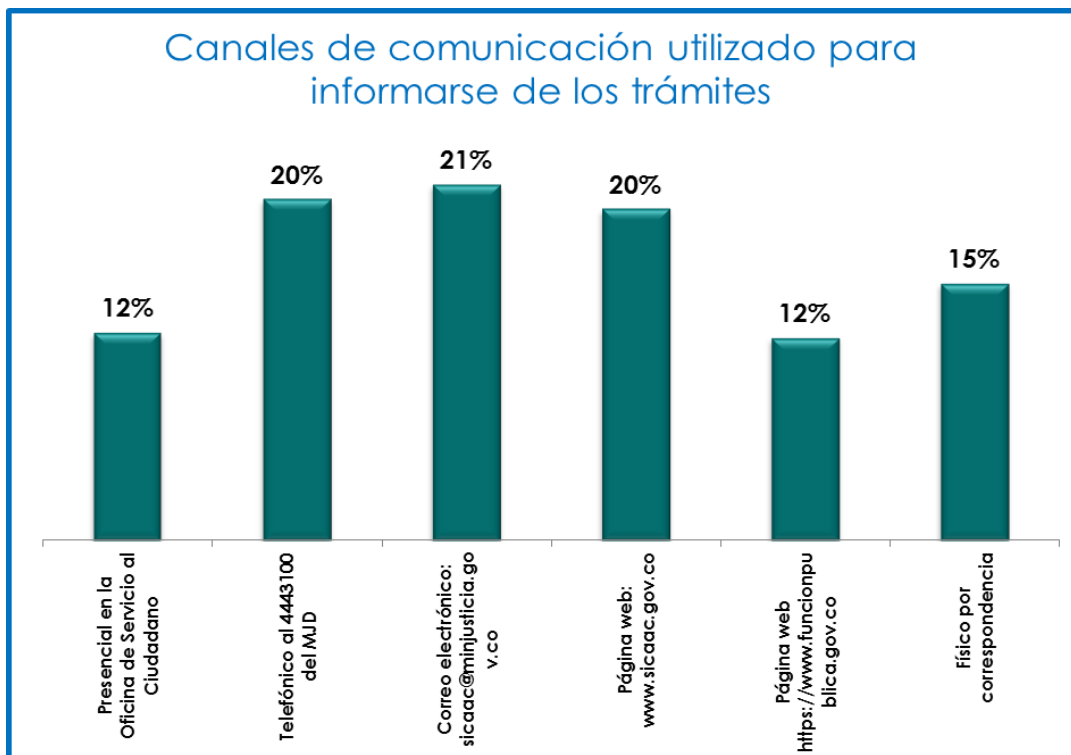
El **40%** restante de los trámites solicitados correspondió al otorgamiento de aval para impartir formación en conciliación y en insolvencia de la persona natural no comerciante.



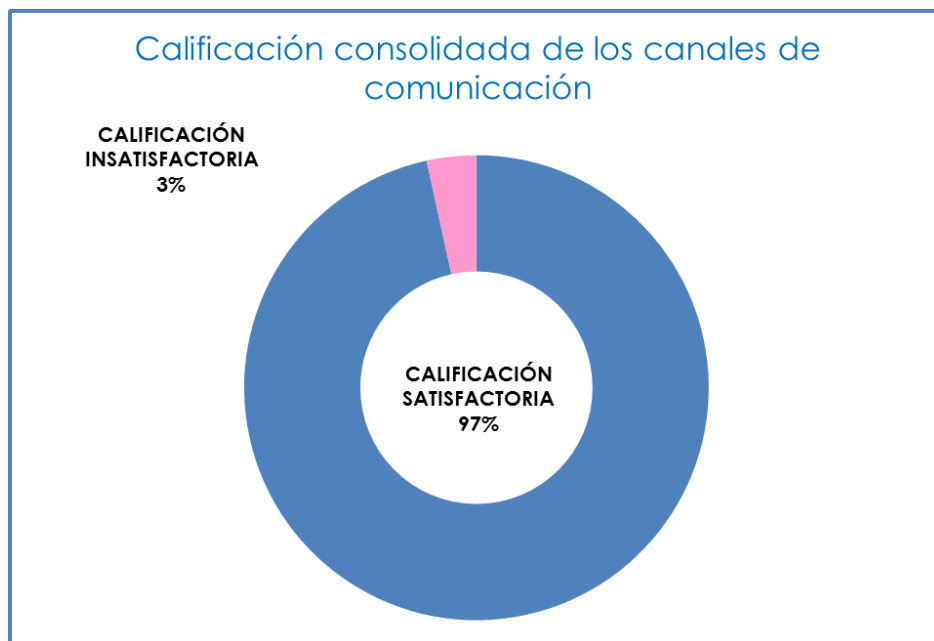
Canales de comunicación utilizados para informarse de los trámites.

El correo electrónico sicaac@minjusticia.gov.co fue el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para informarse sobre los trámites de la dependencia, seguido del medio telefónico y la página web del SICAAC.

También se utilizaron otros canales de comunicación como el gestor documental de correspondencia, el medio presencial y a través del portal web del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).



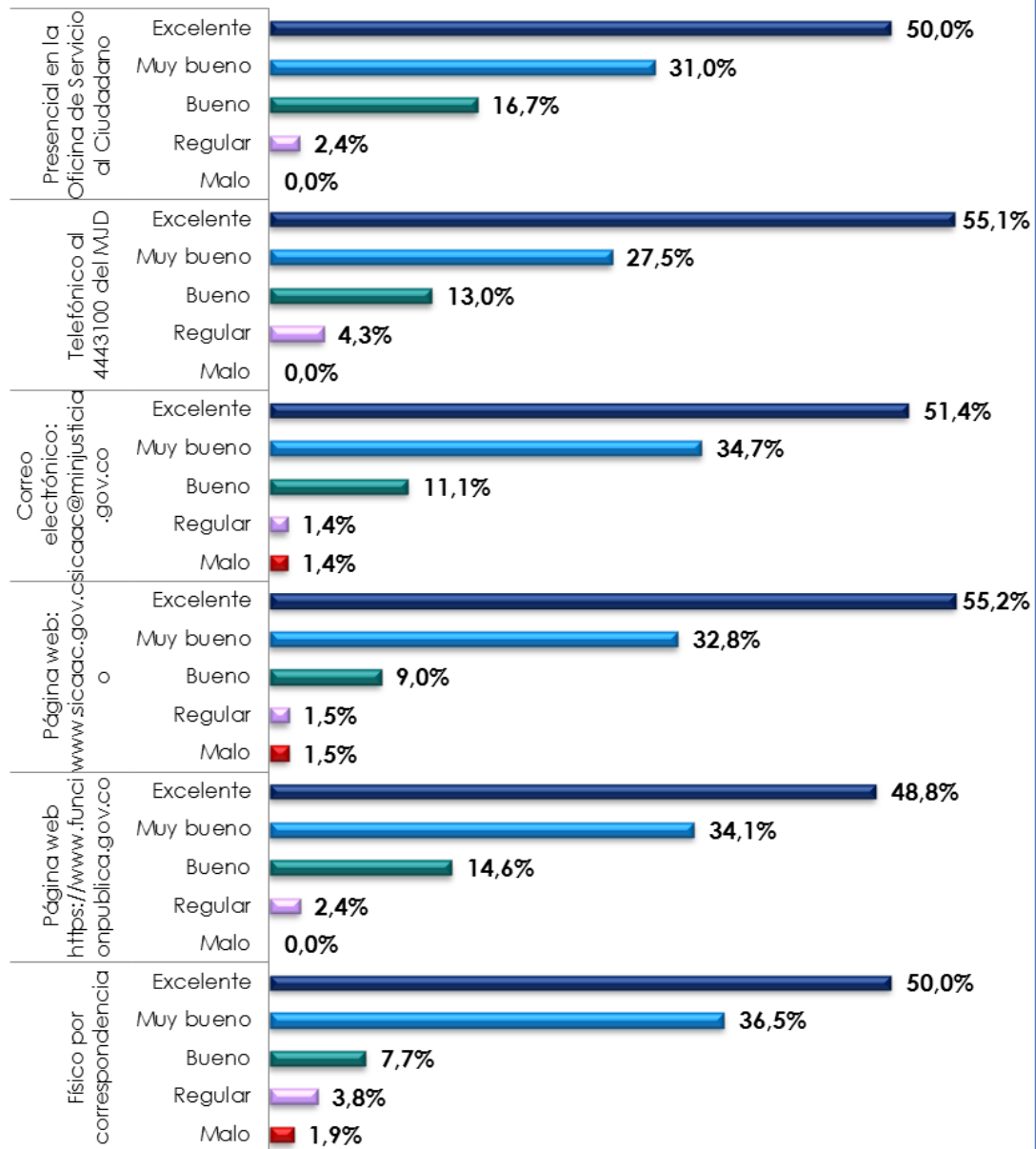
De forma consolidada, el **97%** de la muestra objeto de estudio calificó de forma satisfactoria los canales de comunicación mencionados, oscilando en los niveles: excelente, muy bueno y bueno. Sólo un **3%** les otorgó una calificación insatisfactoria en los niveles regular y malo.





A nivel detallado, los canales de comunicación presencial, páginas web y el correo electrónico SICAAC registraron una mayor calificación frente a la atención telefónica y física a través del sistema de correspondencia.

Calificación de los canales de comunicación utilizados para informarse de los trámites

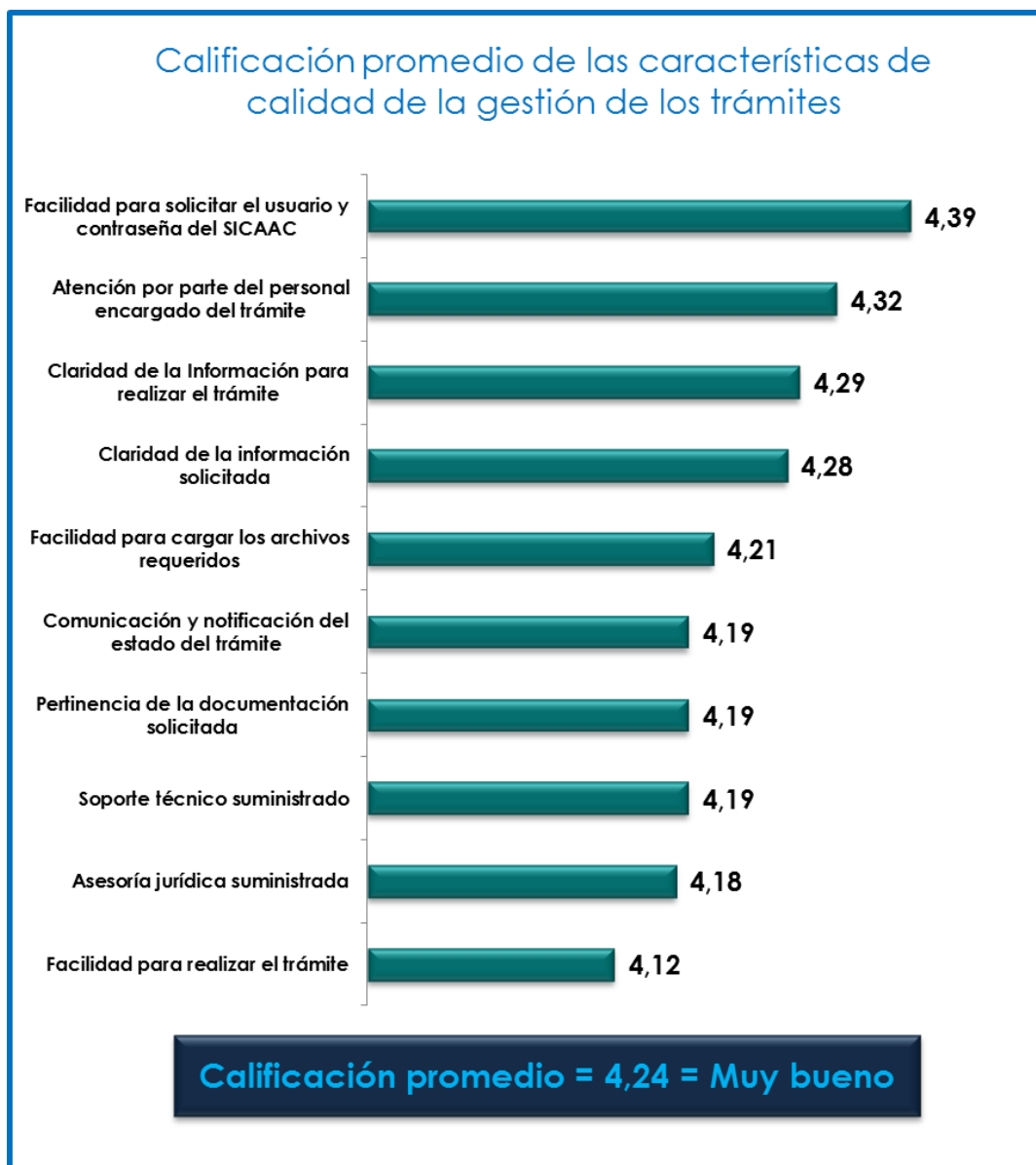




Calificación de las características de calidad de la gestión de los trámites.

La muestra objeto de estudio otorgó una calificación promedio de **4,24** de un total de 5, al conjunto de características de calidad ligadas de la gestión de los trámites de la dependencia, ubicándose en el nivel "**muy bueno**", destacándose la facilidad para solicitar el usuario y contraseña del SICAAAC y la atención por parte del personal encargado de los trámites.

La menor calificación fue otorgada a la característica "*facilidad para realizar el trámite*", principalmente por inconvenientes con la plataforma SICAAAC. No obstante, la calificación **4,12** está en el **nivel satisfactorio**.

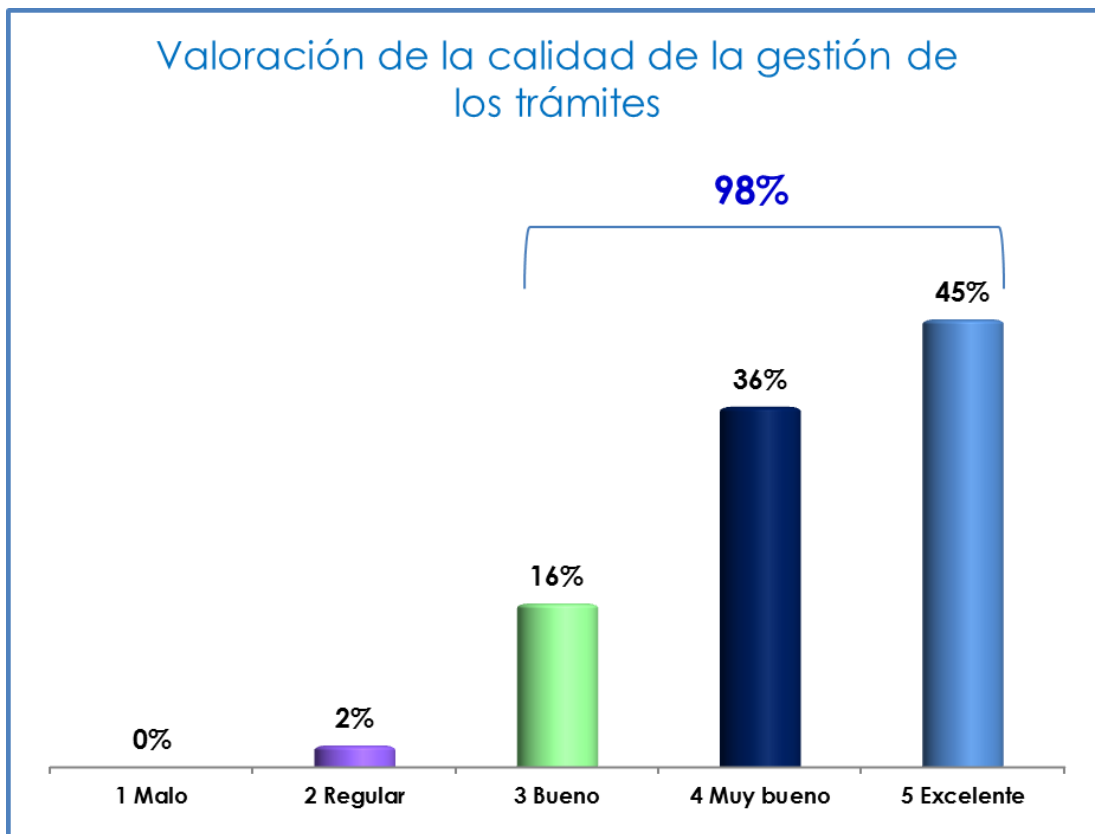




Valoración de la calidad de la gestión de los trámites.

En suma, el **98%** la muestra objeto de estudio otorgó una **calificación satisfactoria a la calidad de la gestión de los trámites de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos** la cual oscila entre *bueno*, muy bueno y excelente.

Es importante resaltar que sólo un **2%** de los participantes en el estudio otorgó una valoración regular y ninguno registró una mala calificación.



Aspectos a mejorar o simplificar en la gestión de los trámites.

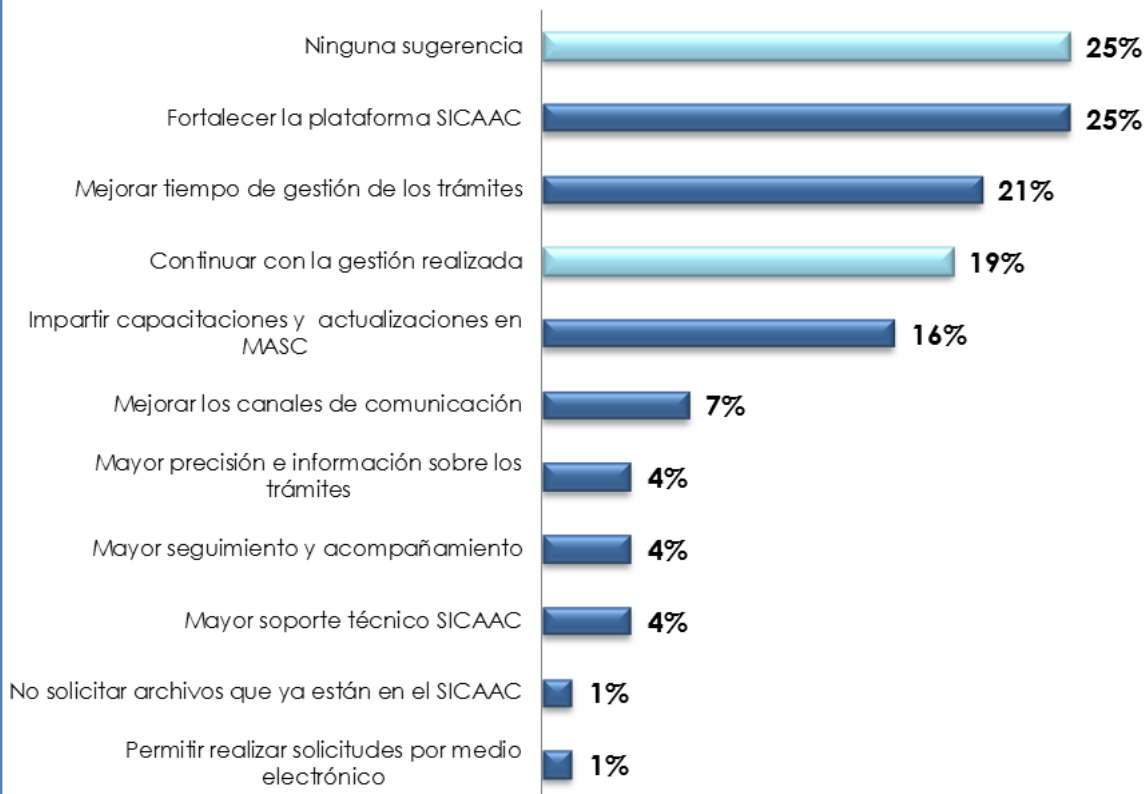
A continuación se dan a conocer de forma consolidada las sugerencias registradas por los participantes del estudio sobre los aspectos a mejorar o simplificar en la gestión de los trámites a cargo del Programa Nacional de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.

De forma consolidada, el **44%** no señaló ninguna sugerencia y que se ha de continuar con la gestión realizada hasta el momento, expresando agradecimientos por la labor adelantada.

Del **66%** restante, se destacaron los siguientes aspectos a mejorar:



Aspectos a mejorar o simplificar en la gestión de los trámites



En resumen, se dan a conocer las principales opiniones que fueron registradas por los participantes en el estudio, relacionadas con los aspectos a mejorar o simplificar de los trámites de la dependencia:

Sugerencia	Resumen de las opiniones registradas
Fortalecer la plataforma SICAAC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caída del sistema mientras se efectúa el trámite. ✓ Exigencia de información irrelevante. ✓ Se requiere mejorar la plataforma y su velocidad. ✓ Lentitud en el cargue de los casos registrados. ✓ Adicionar campos necesarios para información solicitada por otras entidades. ✓ Mayor claridad en el menú, en el estado de las solicitudes y en la fecha de posible respuesta de los trámites. ✓ Contar con un chat del SICAAC para la atención rápida de los usuarios. ✓ Presenta fallas en el cargue de la solicitud. ✓ Ampliar el plazo para subir las conciliaciones en el SICAAC. ✓ No colocar como información obligatoria el documento de identidad del convocado.



Mejorar tiempo de gestión de los trámites	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tiempo para solicitar habilitación sobre insolvencia es muy largo. ✓ Mejorar los tiempos de respuesta y el tiempo de duración del trámite. ✓ Cargar oportunamente las respuestas a los radicados generados a por medio del correo electrónico. Se presentan demoras a través de este canal de comunicación. ✓ Mejorar el tiempo y canales de notificación de las resoluciones. ✓ Más celeridad, más funcionarios.
Impartir capacitaciones y actualizaciones en MASC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones en MASC para actualizar a los funcionarios de los centros de conciliación. ✓ Capacitación sobre nuevas tendencias en el ámbito de la conciliación extrajudicial a través de encuentros donde se aclaran dudas y comparten experiencias con otros centros de conciliación. ✓ Capacitaciones y material para la labor diaria de los centros de conciliación. ✓ Capacitación permanente, no sólo en las jornadas de conciliación. ✓ Mejorar tiempo, calidad y dedicación en las capacitaciones. ✓ Capacitaciones en ciudades diferentes a Bogotá. ✓ Información de actualidad al correo. ✓ Respuesta a solicitud de capacitación en insolvencia económica persona natural al grupo de conciliadores un centro de conciliación de Villa del Rosario. ✓ Socialización de la línea institucional y normatividad vigente (circulares).
Mejorar los canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar el canal de comunicación telefónico ya que presenta dificultad. ✓ Mejorar comunicación con el Ministerio de Justicia y del Derecho.
Mayor precisión e información sobre los trámites	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar información necesaria. ✓ Mayor información en los portales web sobre los requisitos para adelantar el trámite de autorización para conocer de los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante.
Mayor seguimiento y acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor presencia y acompañamiento del Ministerio de Justicia y del Derecho y del Programa de Conciliación en los territorios. ✓ Mayor cobertura y dinamismo en la interacción.
Mayor soporte técnico SICAAC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soporte sobre el manejo del SICAAC de forma práctica o a través de formación presencial.
No solicitar archivos que ya están en el SICAAC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A veces toca subir archivos o documentos que ya se encuentran en el SICAAC.
Permitir realizar solicitudes por medio electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que las solicitudes para conformar centro de conciliación, modificar reglamentos, etc, se puedan realizar mediante correo electrónico.

Otros aspectos a tener en cuenta	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer parámetros para los conciliadores en equidad y las casas de justicia en relación con los centros de conciliación. ✓ Se requieren estadísticas de la conciliación. ✓ Se requiere apoyo económico para la jornada nacional de conciliación. ✓ Ampliar los ítems de la encuesta ✓ Creación de guía o protocolo para atender personas con discapacidad y de género. ✓ Mayor promoción de los MASC. ✓ Simplificar formatos de actas y constancias.



VI. Conclusiones

- ✓ **91** usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición participaron en la medición de calidad de la gestión de los trámites de la dependencia, de los cuales el **52%** correspondió a entidades sin ánimo de lucro, el **29%** a consultorios jurídicos y el **20%** a entidades públicas.
- ✓ Usuarios del programa de **44** municipios de **23** departamentos del territorio nacional participaron en el diligenciamiento del instrumento de medición, siendo Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Boyacá y Norte de Santander los departamentos que tuvieron un mayor número de municipios participantes.
- ✓ **60%** de los trámites solicitados en los últimos tres (3) años por los usuarios objeto de estudio correspondió a la autorización de creación de centros de conciliación y/o arbitraje y autorización para conocer de los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante. El **40%** restante de los trámites solicitados correspondió al otorgamiento de aval para impartir formación en conciliación y en insolvencia de la persona natural no comerciante.
- ✓ El correo electrónico sicaac@minjusticia.gov.co fue el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para informarse sobre los trámites de la dependencia, seguido del medio telefónico y la página web del SICAAC.
- ✓ El **97%** de la muestra objeto del estudio calificó de forma satisfactoria los canales de comunicación utilizados para informarse sobre los trámites de la dependencia.
- ✓ La muestra objeto de estudio otorgó una calificación promedio de **4,24** de un total de 5, al conjunto de características de calidad ligadas de la gestión de los trámites de la dependencia, ubicándose en el nivel "**muy bueno**", destacándose la facilidad para solicitar el usuario y contraseña del SICAAC y la atención por parte del personal encargado de los trámites.
- ✓ El **98%** de los usuarios participantes otorgó una calificación satisfactoria a la calidad de la gestión de los trámites de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos la cual osciló entre bueno, muy bueno y excelente.
- ✓ La muestra objeto de estudio señaló como principales aspectos a mejorar de los trámites, los siguientes: fortalecer la plataforma SICAAC, mejorar tiempo de



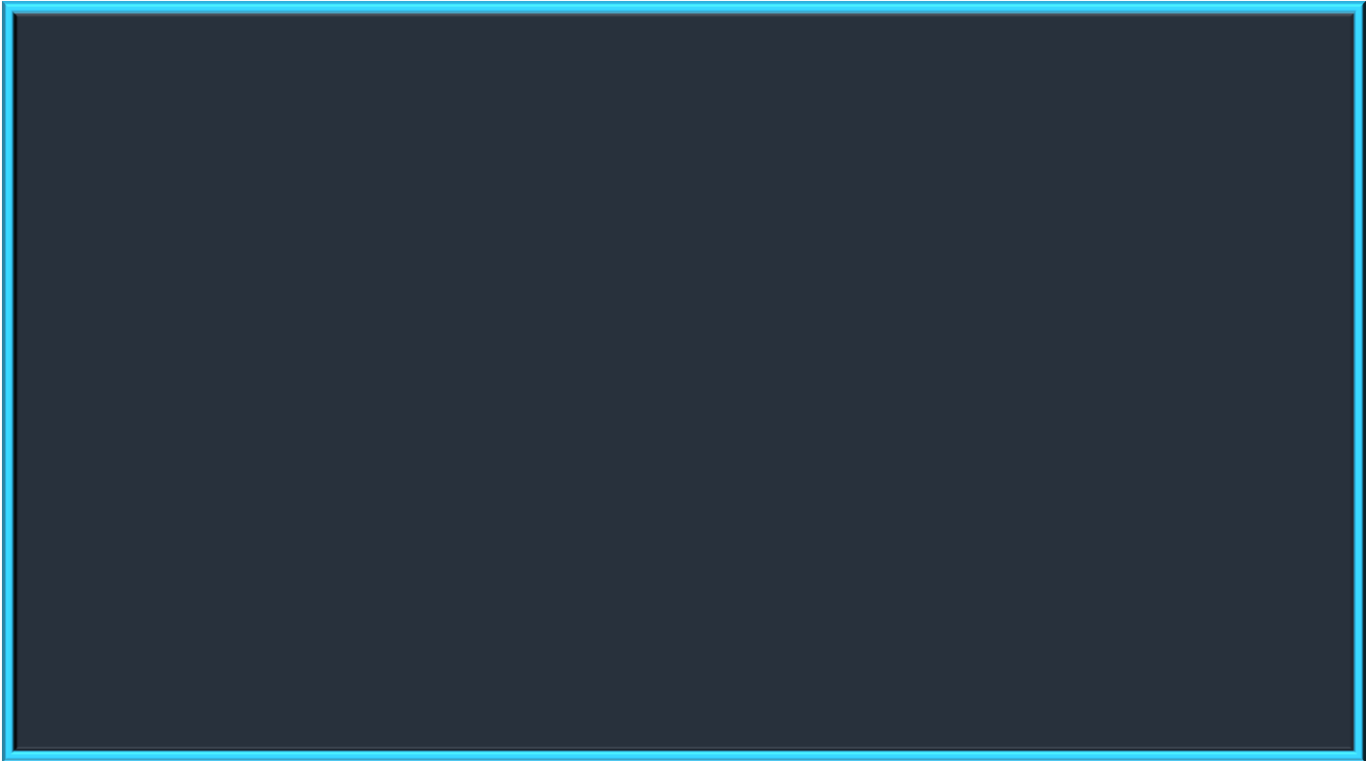
gestión de los trámites, impartir capacitaciones y actualizaciones en MASC, y mejorar los canales de comunicación, entre otros.

- ✓ La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos tendrá en cuenta los resultados de esta medición con el fin de implementar medidas enfocadas en la mejora y eficiencia de la gestión de los trámites de la dependencia.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Elaborado por:

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Carlos José González Hernández

Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Jesús Arcángel Alonso Guzmán

Coordinador del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

Iván Alberto Rojas Cruz

Administrador del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC)

Sandra Liliana Buitrago Pachón

Líder de calidad Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos