



Justicia

INFORME DE RESULTADOS

Mesa técnica virtual con usuarios del
Programa Nacional de Conciliación
Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y
Amigable Composición

Ministerio de Justicia y del Derecho
2023



¡MinJusticia te escucha!

Contenido

1. Objetivo del informe.....	4
2. Fases de la acción de diálogo.....	5
3. Resultados y evidencias por fase.....	6
4. Conclusiones.....	16



¡MinJusticia te escucha!

1. Objetivo del Informe



Dar a conocer los resultados del ejercicio de diálogo denominado **“Mesa técnica virtual con usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición”**, que se realizó con el propósito de recopilar sugerencias de mejora y responder a los comentarios, observaciones y debilidades que fueron identificadas por esta muestra de usuarios, en el ejercicio de medición de percepción y satisfacción que se efectuó en 2023.

2. Fases de la acción de diálogo



3. Resultados y evidencias

3. 1. Divulgación de información



Fecha de inicio:

15/12/2023

Fecha de finalización:

15/12/2023

Canales de divulgación:

Correo electrónico institucional

3. Resultados y evidencias

3.2. Convocatoria a grupos de valor

Fecha de
inicio:

Fecha de
finalización:

Canales de divulgación:

15/12/2023

15/12/2023

Correo
electrónico
institucional



3. Resultados y evidencias

3.2. Convocatoria a grupos de valor

De manera atenta le extendemos la presente invitación a participar en una mesa técnica virtual que se llevará a cabo con varios de los usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, el día **20 de diciembre de 2023 a las 9 a.m. a través de la plataforma teams.**

Lo anterior, con el propósito de recopilar sugerencias de mejora sobre los trámites del Programa y tener en cuenta los comentarios, observaciones y debilidades que fueron identificadas por su parte, en el ejercicio de medición de percepción y satisfacción que se realizó este año.

Para el Ministerio de Justicia y del Derecho, es de gran importancia poder contar con su asistencia a este espacio de participación ciudadana y así poder escucharlo y considerar su opinión en el mejoramiento institucional, los trámites que se gestionan y el fortalecimiento del Programa.

Quedamos atentos a la confirmación de su participación, para remitirle el link correspondiente y en caso de no poder asistir agradecemos delegar a alguien del centro que pueda representarlos, con el fin de remitir la invitación al correo electrónico que se nos indique.

-  2023-12-15. Invitación 1 (Ipiales)
-  2023-12-15. Invitación 2 (Facatativá)
-  2023-12-15. Invitación 3 (Chiquinquirá)
-  2023-12-15. Invitación 4 (Bogotá)
-  2023-12-15. Invitación 5 (Barbosa)
-  2023-12-15. Invitación 6 (Bogotá D.C.)
-  2023-12-15. Invitación 7 (Valledupar)
-  2023-12-15. Invitación 8 (Barranquilla)
-  2023-12-15. Invitación 9 (Rionegro)
-  2023-12-15. Invitación 10 (Cali)
-  2023-12-15. Invitaciones enviadas

3.3 Desarrollo del diálogo

Fecha de inicio:

20/12/2023

Fecha de finalización:

20/12/2023

Canales de diálogo

Mesa técnica virtual



3.3 Desarrollo del diálogo



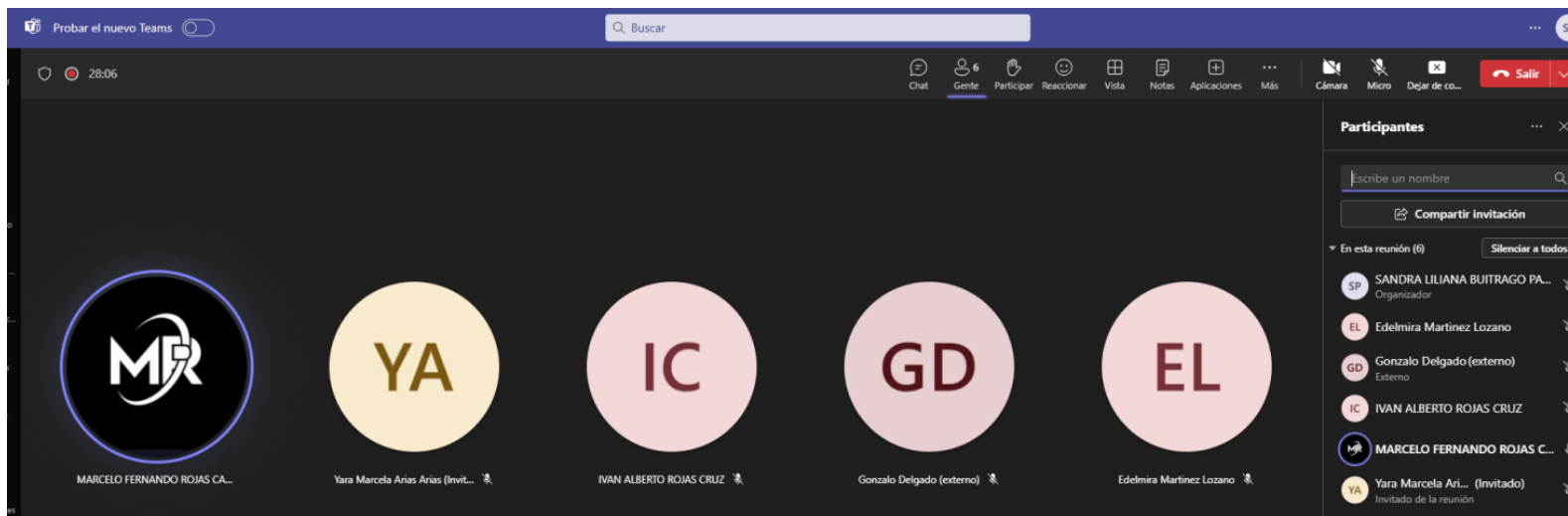
3.3 Desarrollo del diálogo

El 20 de diciembre de 2023 se realizó una mesa técnica virtual con usuarios seleccionados de los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, teniendo en cuenta los comentarios, observaciones y debilidades que fueron identificadas por esta muestra de usuarios, en el ejercicio de medición de percepción y satisfacción que se realizó en 2023.

En este espacio, el Coordinador del Programa y Administrador del SICAAC dieron respuesta a cada una de las debilidades que fueron identificadas.

Al finalizar la sesión se compartió el video y la presentación con los asistentes y con los centros que no pudieron asistir y a quienes se les envió la invitación.

3.3 Desarrollo del diálogo



3.3 Desarrollo del diálogo

Mesa técnica virtual con usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

23 de diciembre de 2023

Contenido

- 01 Objetivos de la mesa
- 02 Presentación de los usuarios seleccionados
- 03 Debilidades y sugerencias de los usuarios seleccionados en la medición de Percepción y satisfacción del PNCEDAAC
- 05 Observaciones y sugerencias de mejora por parte de los asistentes
- 04 Intervención del Ministerio de Justicia y del Derecho

Objetivos de la mesa

Recopilar sugerencias de mejora sobre los trámites del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, teniendo en cuenta los comentarios, observaciones y debilidades que fueron identificados en el ejercicio de medición de percepción y satisfacción que se realizó en 2023.

Presentación de los usuarios seleccionados

03 Debilidades y sugerencias de los usuarios seleccionados en la medición de Percepción y satisfacción del PNCEDAAC

Calificación según en los servicios ofrecidos:

Servicio	Calificación
Operatividad y atención al usuario (SICAC)	4
Atención al usuario (Atención presencial, telefónica)	4
Procesos (O)	3
Medios de atención	3
Reportes de gestión a usuarios	3
Atención Jurídica	2

03 Debilidades y sugerencias de los usuarios seleccionados en la medición de Percepción y satisfacción del PNCEDAAC

Calificación según en las características de los servicios ofrecidos:

Característica	Calificación
Disponibilidad de personal de atención	4
Calidad de información suministrada	3
Transparencia en la información	4
Comunicación clara y sencilla	2
Atención y trato	2

03 Debilidades y sugerencias de los usuarios seleccionados en la medición de Percepción y satisfacción del PNCEDAAC

03 Debilidades y sugerencias de los usuarios seleccionados en la medición de Percepción y satisfacción del PNCEDAAC

DEBILIDADES SICAC

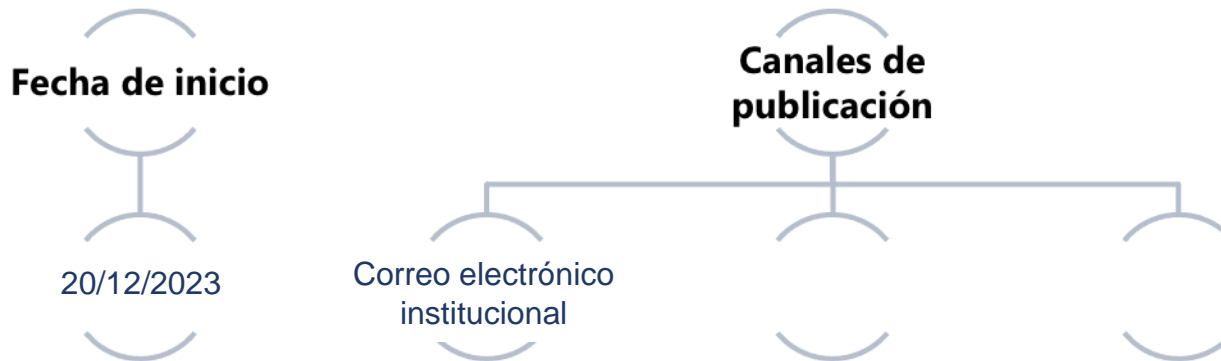
04 Observaciones y sugerencias de mejora por parte de los asistentes

En este espacio se escuchó a los asistentes a la mesa técnica para ampliar las observaciones y sugerencias realizadas

05 Intervención del Ministerio de Justicia y del Derecho

A continuación, el coordinador del grupo CEDAAC y el administrador del SICAC darán respuesta a las principales sugerencias y debilidades que se identificaron

3.4 Publicación de Resultados




3.4 Publicación de Resultados

VIDEO Y PRESENTACIÓN: Mesa técnica virtual con usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición (20 de diciembre de 2023)

SANDRA LILIANA BUITRAGO PACHON <sandra.buitrago@minjusticia.gov.co>

Mié 20/12/2023 11:13

Para:conciliacion_ccipiales.org.co <conciliacion@ccipiales.org.co>;JURIDICO_CCFACATATIVA.ORG.CO <JURIDICO@CCFACATATIVA.ORG.CO>;
conciliacion_ccfacatativa.org.co <conciliacion@ccfacatativa.org.co>;cconciliacionch_unisangil.edu.co <cconciliacionch@unisangil.edu.co>;
yaraarias_unisangil.edu.co <yaraarias@unisangil.edu.co>;JRCAMARGOCentroConc <JRCAMARGO@SUPERFINANCIERA.GOV.CO>;jurisdiccionalesCentroConc
<jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co>;EDELMIRO0505@HOTMAIL.COM <EDELMIRO0505@HOTMAIL.COM>;asipac17_gmail.com <asipac17@gmail.com>;
vmcacerest@unal.edu.co <vmcacerest@unal.edu.co>;concilia_fdbog_unal.edu.co <cconcilia_fdbog@unal.edu.co>;YCORONADO4_AREANDINA.EDU.CO
<YCORONADO4@AREANDINA.EDU.CO>;info_lonjabarranquilla.com <info@lonjabarranquilla.com>;paulaalzate@cco.org.co <paulaalzate@cco.org.co>;
asjuridica_ccoa.org.co <asjuridica@cco.org.co>;csanmiguelcaliCentroConc <csanmiguelcali@gmail.com>

 1 archivos adjuntos (367 KB)

2023-12-20. Presentación mesa.pdf;

Buenos días:

Reciban un cordial saludo del Ministerio de Justicia y del Derecho.

De manera atenta nos permitimos compartir las memorias (video y presentación) de la Mesa técnica virtual que se realizó esta mañana con usuarios seleccionados del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, con el fin de recopilar sugerencias de mejora sobre los trámites que se adelantan, teniendo en cuenta los comentarios, observaciones y debilidades que fueron generadas por cada uno de ustedes en la medición de percepción y satisfacción que se realizó en 2023.

En este espacio, el Coordinador del grupo de Conciliación y el administrador del SICAAC dieron respuesta a cada una de las debilidades que fueron identificadas.

El video de la mesa técnica se puede consultar en el siguiente enlace: <https://drive.google.com/file/d/1wkl6z-MSSrH8HiEt7s71ese8iWP0rWm/view?usp=sharing>

Cordial saludo,

3.5. Respuestas a ciudadanos y seguimiento a compromisos



En la mesa técnica, el Coordinador del Programa y Administrador del SICAAC dieron respuesta a cada una de las debilidades que fueron identificadas por los usuarios seleccionados en la medición de percepción y satisfacción de 2023



¡MinJusticia te escucha!

4. Conclusiones

El desarrollo de este escenario de participación permitió dar respuesta directa a cada una de las debilidades que fueron identificadas por los centros de conciliación seleccionados, sobre los trámites y servicios que brinda el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.

Lo anterior, aportará en el fortalecimiento institucional del Programa y de los canales de comunicación que tiene el Ministerio de Justicia y del Derecho con los centros de conciliación.





Justicia