

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
República de Colombia

MANUAL METODOLÓGICO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO (OECED)

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA
DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición

2020

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

CONTENIDO

		Pág.
1	INTRODUCCIÓN	4
2	GLOSARIO	6
3	DESARROLLO	9
3.1	PRESENTACIÓN	9
3.2	ANTECEDENTES	10
3.3	DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	11
3.3.1	Diseño temático - metodológico	11
3.3.1.1	Necesidades de información	11
3.3.1.2	Objetivos	15
3.3.1.3	Alcance	15
3.3.1.4	Marco de referencia: teórico, conceptual, legal, referentes nacionales e internacionales	16
3.3.1.5	Diseño de indicadores y variables	27
3.3.1.6	Especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación	29
3.3.1.7	Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas	29
3.3.2	Diseño estadístico	30
3.3.2.1	Universo de estudio	30
3.3.2.2	Población objetivo	31
3.3.2.3	Marco estadístico: no aplica	31
3.3.2.4	Fuente de datos	31
3.3.2.5	Cobertura geográfica	31
3.3.2.6	Desagregación geográfica	31
3.3.2.7	Desagregación temática	34
3.3.2.8	Unidades estadísticas: observación y análisis	34
3.3.2.9	Periodo de recolección	35
3.3.3	Diseño de la ejecución	36
3.3.3.1	Entrenamiento	36
3.3.3.2	Actividades preparatorias	37
3.3.3.3	Diseño de instrumentos	40
3.3.3.4	Recolección de datos	40
3.3.3.5	Crítica – codificación de datos	41
3.3.4	Diseño de sistemas	41
3.3.4.1	Lineamientos para la inclusión y/o eliminación de módulos y variables	42
3.3.5	Diseño, métodos y mecanismos para el control de calidad	42
3.3.6	Diseño del análisis de resultados	43
3.3.6.1	Análisis estadístico	43
3.3.6.2	Análisis de comparabilidad, contexto y coherencia	43
3.3.6.3	Herramientas de Análisis	44
3.3.7	Pruebas al diseño	44

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3.3.8	Diseño de la difusión	45
3.3.8.1	Administración del repositorio de datos	45
3.3.8.2	Productos e instrumentos de difusión	45
3.3.8.3	Cuadros de salida	46
3.3.8.4	Autorización de la difusión	47
3.3.9	Proceso de monitoreo, seguimiento y evaluación	48
3.3.10	Auditoría	48
3.3.11	Mejora continua, no conformidades y acciones correctivas	49
3.4	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	49
3.5	BIBLIOGRAFÍA	50
4	CONTROL DE CAMBIOS	53
	ANEXOS	
	Anexo No. 1. Diseño de la recolección de datos a través del SICAAC	54
	Anexo No. 2. Guía para la elaboración del análisis de contexto de la Conciliación extrajudicial en derecho	60
	Anexo No. 3. Ficha metodológica de la operación estadística de la conciliación	62

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

1. INTRODUCCIÓN

En Colombia, son diversas las rutas a través de las cuales los ciudadanos pueden hacer efectivo su derecho fundamental de acceder a los servicios de justicia, muchas de ellas se encauzan a través de los métodos de resolución de solución de conflictos (MRC). Entre estas opciones, que desde perspectivas no judiciales atienden con mayor agilidad y oportunidad el acceso a la resolución de conflictos, se destaca la conciliación extrajudicial en derecho como el método mediante el cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador¹. Esta alternativa, al tiempo que propicia un nuevo espacio para la resolución de conflictos, se potencia como una herramienta para aliviar la congestión judicial, reducir el costo y demora involucrados en el trámite de los procesos, facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración de justicia y generar una cultura de resolución pacífica de las controversias mediante el diálogo y la concertación.

La Constitución de 1991 estableció toda una gama de respuestas a partir de las posibilidades que tienen los particulares de administrar justicia en ciertos asuntos y bajo ciertas condiciones. En efecto, el artículo 116 establece para la solución de controversias los métodos de la conciliación y el arbitraje. La figura de la conciliación extrajudicial en derecho es una opción para que el ciudadano pueda resolver sus conflictos sin necesidad de acudir a la justicia de instituciones judiciales y tener que asumir las dificultades de ésta. Este canon constitucional, más allá de plantear la conciliación como una simple alternativa para cuando la justicia tradicional está saturada de procesos que conducen a volverla más lenta e inoperante, la convierte en una nueva forma institucional de administrar justicia, que no desplaza a la Rama Judicial, sino que la complementa para que ambas constituyan la columna vertebral del sistema nacional de administración de justicia en Colombia.

El Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición del Ministerio de Justicia y del Derecho, tiene el propósito de fortalecer e institucionalizar este método de resolución de conflictos con miras a la transformación cultural, la descongestión judicial y la generación de escenarios óptimos para la convivencia, a través de la reconstrucción del tejido social de las comunidades.

La idoneidad de la entidad para estructurar e implementar la operación estadística encuentra su fundamento en el artículo 13, numeral 5 y en el artículo 15 de la Ley 640 de 2001, así como en el artículo 2.2.4.2.7.1., del Decreto 1069 de 2015, los cuales determinan que tanto los centros de conciliación, como los servidores públicos facultados para conciliar y los notarios, deben remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en enero y en julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de los conflictos, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada período.

Para ello, el Ministerio de Justicia y del Derecho implementó el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), el cual entró en operación el 18 de enero de 2016, mediante la promulgación de la Resolución 0018 de esa misma fecha.

¹ Entre los servidores públicos facultados por ley para conciliar están: los Defensores de Familia, los Personeros Municipales, los Inspectores de Policía, los Comisarios de Familia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, las Superintendencias y los Fiscales. Igualmente, entre las entidades públicas que cuentan con centro de conciliación, están: la Procuraduría General de la Nación, la Personería de Bogotá y de otros municipios, la Policía Nacional, algunas Superintendencias y la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

El SICAAC recoge los aprendizajes del Sistema de Información de la Conciliación (SIC) que funcionó desde el 2007 al 2015 y el Sistema Electrónico para ejercer Control, Inspección y Vigilancia (SECIV) que operó como una base de datos del SIC.

El propósito del SICAAC es gestionar la información reportada por los operadores habilitados para ejercer la conciliación extrajudicial en derecho, en el marco de la operación de los Métodos de Resolución de conflictos (MRC), en Colombia. En efecto, con la operación de esta herramienta es posible dar cumplimiento al deber que tienen los centros de conciliación, las entidades avaladas, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios, de registrar y reportar los datos de los trámites desarrollados en el marco de la conciliación extrajudicial en derecho. Así, el SICAAC suministra datos que permiten generar estadísticas para la formulación de política pública en este campo, llevar a cabo análisis de la gestión y aportar en las funciones de control, inspección y vigilancia que ejerce la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC), conforme lo señala el Decreto 1829 de 2013, recopilado en el Decreto 1069 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, este documento está conformado por tres capítulos: en el primero se hace referencia a los antecedentes de la operación estadística, en el segundo se presenta el diseño de la operación estadística y cada una de las etapas de su implementación (diseño temático, metodológico, estadístico, de la ejecución, de sistemas, de los métodos para el control de calidad, del análisis de resultados, de pruebas y de la difusión), y en el tercero, se presenta la documentación relacionada.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

2. GLOSARIO

Las definiciones presentadas fueron recopiladas de la legislación colombiana vigente, los manuales y guías sobre los métodos de resolución de conflictos generados por el Ministerio de Justicia y del Derecho:

Amigable Composición. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición. El amigable componedor podrá ser singular o plural².

Arbitraje. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes difieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la Ley autorice³.

Aval. Es el reconocimiento que otorga el Ministerio de Justicia y del Derecho a las entidades que busquen impartir el Programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho⁴.

Centro de arbitraje. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los árbitros⁵.

Centro de conciliación. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y en especial para conocer de los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos privados de los que trata el Título 4 de la Sección 3 del Libro 3 del Código General del Proceso⁶.

Centro de conciliación autorizado para conocer de los procedimientos de insolvencia económica de la persona natural no comerciante. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y atiendan casos de insolvencia económica de la persona natural no comerciante.

Conciliación. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual, dos o más personas (naturales o jurídicas, de carácter privado, nacionales o extranjeras) gestionan por sí mismas, de manera voluntaria y con plenos efectos jurídicos, la solución de sus conflictos con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador⁷.

Conciliación extrajudicial en derecho. Clase de conciliación en virtud de la cual dos o más personas con la intervención de un tercero denominado conciliador en derecho, resuelven de manera autónoma, libre y satisfactoria conflictos conciliables⁸.

² Ley 1563 de 2012, Artículo 59.

³ Ley 1563 de 2012, Artículo 1.

⁴ Decreto 1069 de 2015, artículo 2.1.2.1.

⁵ Ibídem.

⁶ Ibídem.

⁷ Decreto 1818 de 1998, Artículo 1 y Ley 446 de 1998, Artículo 64.

⁸ Ley 640 de 2001, Artículo 3

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Conciliador extrajudicial en derecho. Abogado titulado, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un centro de conciliación autorizado por el Gobierno Nacional, 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 pero que en virtud de la ley se encuentran facultados para desempeñar labores de conciliación⁹.

Educación continuada. Son los cursos, foros, seminarios y eventos similares que deben realizarse periódicamente para la actualización y el desarrollo de los conocimientos y habilidades de los conciliadores y de los funcionarios de los centros de conciliación¹⁰.

Entidad Avalada. Es la entidad que cuenta con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho para capacitar conciliadores a través de Programas de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho¹¹.

Entidad avalada para capacitar en insolvencia. Institución de educación superior, entidad pública, cámara de comercio, entidad sin ánimo de lucro que asocie a notarios, organización no gubernamental de la sociedad civil especializada en justicia, derecho procesal o insolvencia, que cuenta con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho para capacitar conciliadores a través de Programas de Formación en Insolvencia¹².

Entidad promotora. Entidad pública, persona jurídica sin ánimo de lucro, universidad con consultorio jurídico, que cuenta con centro de conciliación y/o arbitraje¹³.

Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Figuras autorizadas por la ley, alternativas al proceso judicial, que buscan solucionar los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero¹⁴.

Operadores de MASC. Conciliadores de los centros de conciliación, árbitros de los centros de arbitraje, amigables componedores de los centros de amigable composición, operadores de la insolvencia, servidores públicos habilitados por la Ley para conciliar y notarios¹⁵.

Operadores de la conciliación extrajudicial en derecho. Los conciliadores de los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados por la ley para conciliar y los notarios¹⁶.

Tipología del conflicto. Hace referencia al estudio de los tipos de controversias que se presentan en la población objeto, para determinar la conveniencia y oportunidad de los servicios que ofrece el centro de conciliación u otro operador de la conciliación extrajudicial en derecho para solucionar dichos conflictos¹⁷.

⁹ Tomado de la Guía para aplicar la Justicia en Equidad: Criterios para conciliadores en Equidad y Jueces de Paz. MinJusticia, pág. 89 y la Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 3

¹⁰ Decreto 1069 de 2015, artículo 2.1.2.1.

¹¹ Ibídem.

¹² Ibídem.

¹³ Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 1

¹⁴ Tomado de la Guía para aplicar la justicia en Equidad: Criterios para conciliadores en Equidad y Jueces de Paz. MinJusticia, pág. 87 y en la Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 1.

¹⁵ Ley 640 de 2001, artículo 19 y Ley 1.563 de 2012, artículos 50, 53 y 61.

¹⁶ Ley 640 de 2001, artículo 19

¹⁷ Decreto 1069 de 2015, artículo 2.2.4.2.2.7. y Resolución 0220 de 2014, artículo 1.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Requisito de procedibilidad. En los asuntos susceptibles de conciliación, la Conciliación extrajudicial es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones: civil, contencioso administrativo y de familia, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1395 de 2010.

SECIV. Sistema electrónico para el control, inspección y vigilancia.

SIC. Sistema de información de la conciliación.

Sistemas de información. Conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) para desempeñar su actividad de acuerdo a su estrategia de negocio.

Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC). 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 ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en virtud de lo dispuesto en el capítulo 2 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015.

Web Services. Son componentes de aplicaciones que se comunican utilizando protocolos abiertos, de forma que pueden ser utilizados por otras aplicaciones.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3. DESARROLLO

3.1. PRESENTACIÓN

El Ministerio de Justicia y del Derecho tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública en materia de ordenamiento jurídico, defensa y seguridad jurídica, acceso a la justicia formal y alternativa, lucha contra la criminalidad, mecanismos judiciales transicionales, prevención y control del delito, asuntos carcelarios y penitenciarios, promoción de la cultura de la legalidad, la concordia y el respeto a los derechos, tal como lo establece el Decreto 1427 de 2017.

El Ministerio de Justicia y del Derecho tiene como misión *“formular la política pública que asegure el acceso a la justicia y lidere la reducción del problema de las drogas y del delito, para que, en el marco del Estado Social de Derecho, provea una justicia pronta, eficiente y cercana al ciudadano”*¹⁸.

*“El Ministerio de Justicia y del Derecho se proyecta para 2028 como la institución líder en la transformación del sistema de justicia, con gente comprometida y feliz que utiliza herramientas adecuadas”*¹⁹.

El Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC), cumple la función 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. Uno de estos mecanismos es la conciliación extrajudicial en derecho -en el marco del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición- cuya implementación constituye el insumo de la operación estadística a que hace alusión el presente documento.

Para el cumplimiento de esos objetivos y funciones, de su misión y su visión, el Ministerio de Justicia y del Derecho proporciona los lineamientos generales para el manejo de los registros administrativos generados por la operación de la conciliación extrajudicial en derecho y las estadísticas producidas a partir de dichos registros. Con esta información se genera evidencia técnica que sirve de insumo para formular, actualizar o ajustar la política pública relacionada con los métodos de resolución de conflictos, y se brinda información relevante sobre la conciliación extrajudicial en derecho a la ciudadanía en general.

En forma específica, el propósito de este documento metodológico es mejorar la calidad en la generación, procesamiento, análisis y difusión de la información estadística de la conciliación extrajudicial en derecho. En esa dirección, el Ministerio de Justicia y del Derecho suscribió con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) el Contrato interadministrativo No. 0310 de 2018, con el objetivo de evaluar la calidad del proceso estadístico de la operación de la conciliación extrajudicial en derecho.

Para alcanzar ese objetivo contractual, el DANE a través de una comisión de expertos presentó al Ministerio de Justicia y del Derecho el plan de mejoramiento de la calidad del proceso estadístico de la conciliación extrajudicial en derecho. El plan estaba integrado por actividades de mejoramiento,

¹⁸ <https://minjusticia.gov.co/Ministerio/Nuestra-Entidad/Misi%C3%B3n>

¹⁹ <https://minjusticia.gov.co/Ministerio/Nuestra-Entidad/Visi%C3%B3n>

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

productos esperados, fechas de ejecución y funcionarios responsables de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos con el apoyo de la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información y la Subdirección de Gestión de Información en Justicia.

En total, este documento dio cumplimiento al plan de mejoramiento establecido y alineó la operación estadística de la conciliación extrajudicial en derecho con los requisitos definidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000²⁰.

3.2. ANTECEDENTES

El Ministerio de Justicia y del Derecho ejerce la función de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación y arbitraje y entidades avaladas, los cuales deben responder a obligaciones específicas de acuerdo con su naturaleza²¹. Además, le corresponde la generación de estadísticas que sustenten la formulación de política pública en el campo de los Métodos de resolución de conflictos.

Para esos efectos, el Ministerio de Justicia y del Derecho puso en operación el Sistema de Información de la Conciliación (SIC), a partir de enero de 2007. Este sistema contó con un módulo de Control, Inspección y Vigilancia de Centros de Conciliación y Arbitraje y de Entidades Avaladas (SECIV), el cual se adoptó mediante la Resolución 2620 de 2009.

El Ministerio de Justicia y del Derecho administró el SIC, el cual permitió el reporte de información por parte de los centros de conciliación y la generación de estadísticas de su gestión; así como la divulgación de información de interés para los centros y la comunidad en general (normas, doctrina, jurisprudencia, casos de éxito, noticias, publicaciones institucionales, información de jornadas gratuitas, entre otros).

El SIC registró el número de solicitudes radicadas, las materias objeto de las controversias, el número de acuerdos conciliatorios y el número de audiencias realizadas en cada período, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 640 de 2001. La información recopilada y analizada permitió construir políticas públicas estructuradas y focalizadas en solucionar las reales dificultades que enfrenta la población cuando quiere acudir a resolver sus conflictos a través de este mecanismo y evaluar la evolución y resultados de las políticas públicas sobre la conciliación extrajudicial en derecho en Colombia.

Este sistema, durante más de ocho años, permitió a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos acceder a la información que deben reportar los centros de conciliación (públicos, privados y de consultorios jurídicos) en el ámbito nacional, con el objeto de facilitar los propósitos antes señalados.

Empero, los cambios en la normatividad, la falta de armonización entre las instituciones que proveen estos mecanismos, sumados a la carencia de recursos tecnológicos tanto de los operadores de la conciliación como del Ministerio, así como algunas falencias detectadas en el SIC, no permitían conocer en su totalidad información relevante de los centros de conciliación y de otros operadores que brindan este servicio, como: el ICBF, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, Comisarios de Familia, Defensores de Familia e Inspectores de trabajo, entre otros. Por ello, el Ministerio de Justicia y del Derecho comenzó la construcción de un nuevo sistema de información más acorde a las necesidades de gestión de información del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.

²⁰ DANE, ICONTEC, 2017.

²¹ Artículo 18 de la Ley 640 de 2001.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Así las cosas, el Ministerio de Justicia y del Derecho adelantó labores para identificar las necesidades de información funcional y técnica, y con esos nuevos requerimientos se diseñó y construyó el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), el cual fue desarrollado por la Universidad Industrial de Santander (UIS) en el 2014 y 2015.

Resultado del trabajo realizado entre la UIS y MinJusticia, a partir de enero de 2016 inició la operación del SICAAC. Este sistema permitió la inclusión de un mayor número de operadores de la conciliación como el ICBF, la Procuraduría General de la Nación, las Comisarías de Familia, las Defensorías de Familia, las Inspecciones de Trabajo, los Procuradores Judiciales, los delegados de la Defensoría del Pueblo, la Fiscalía General de la Nación, los Notarios y los Personeros Municipales, entre otros.

El Decreto 1069 de 2015, denominó al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) como una *“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 ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades”*, es decir, le da nombre propio a la herramienta que reemplazó el Sistema de Información de la Conciliación (SIC).

Finalmente, el SICAAC inició operaciones el 18 de enero de 2016, mediante la promulgación de la Resolución 0018 de esa misma fecha y la activación en internet del sistema.

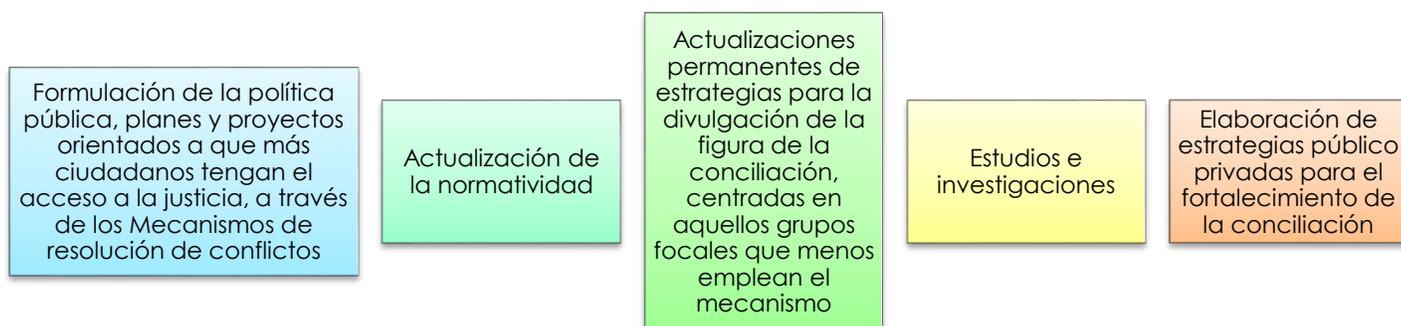
3.3. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

En este punto se identifican las necesidades de información que a su vez se traducen en los objetivos de la operación estadística derivada de los registros administrativos de la conciliación extrajudicial en derecho. Con los productos generados en esta fase se facilita la programación e implementación de la operación.

3.3.1. Diseño temático - metodológico

3.3.1.1. Necesidades de información

La importancia de la información generada por la operación estadística de la conciliación extrajudicial en derecho radica en que es empleada como insumo técnico para:



Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

En efecto, en el sector público la información ha sido utilizada para la formulación de los Planes Nacionales de Desarrollo, en el componente de acceso a la justicia y fortalecimiento de los Métodos de resolución de conflictos; en la formulación del Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017 – 2027, en la dimensión de los Métodos de resolución de conflictos; para sustentar los balances de resultados de los compromisos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en el capítulo de Justicia; para el seguimiento de los resultados del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición y para la sustentación de estudios e investigaciones realizadas por los Centros de pensamiento del país, universidades e investigadores y expertos.

Los principales usuarios de la información generada por la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho son los centros de conciliación extrajudicial en derecho, los operadores habilitados por ley para conciliar²², así como instituciones estatales como: Presidencia de la República, Ministerio de Justicia y del Derecho, Departamento Nacional de Planeación, Consejo Superior de la Judicatura, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Defensoría del Pueblo, Policía Nacional, Superintendencias, Procuraduría General de la Nación, consultorios jurídicos de las universidades, principalmente.

Requerimientos

A continuación, se describen los principales requerimientos en torno a los registros administrativos de la conciliación extrajudicial en derecho que presenta el Ministerio de Justicia y del Derecho, de acuerdo con las exigencias de la normativa vigente, los cuales responden a objetivos específicos de orden misional de la conciliación extrajudicial en derecho:

Registro de operadores de la conciliación extrajudicial en derecho para que reporten los casos que atienden

Para poder contar con el registro de los operadores se hace necesario que cada uno tenga un usuario y contraseña en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), previo registro.

Registro de autorización de creación de centros de conciliación

La autorización de la creación de los centros de conciliación está reglamentada mediante la **Ley 640 de 2001, artículo 10 y el artículo 2.2.4.2.1., del Decreto 1069 de 2015**, los cuales le otorgan al Ministerio de Justicia y del Derecho la facultad de autorizar la creación de éstos y la delimitación de sus facultades.

Con el fin de garantizar un registro histórico del cumplimiento de dichos estándares y verificación de cumplimiento de las facultades asignadas, se requiere contar con una plataforma tecnológica que permita almacenar, actualizar y realizar consultas de manera dinámica de los vigilados.

Igualmente, la Ley 640 de 2001, en el artículo 19, señala que se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los servidores públicos facultados para conciliar y ante los notarios. Lo que significa que estos otros operadores de la conciliación

²² Los Defensores de Familia, los Personeros Municipales, los Inspectores de Policía, los Comisarías de Familia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, las Superintendencias y los Fiscales. Igualmente, entre las entidades públicas que cuentan con centro de conciliación, están: la Procuraduría General de la Nación, la Personería de Bogotá y de otros municipios, la Policía Nacional, algunas Superintendencias y la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

como son los servidores públicos facultados por ley para conciliar y los notarios también se deben registrar en el SICAAC y reportar su información.

A su vez el artículo 2.2.4.2.2.1., del Decreto 1069 de 2015, señala quiénes pueden crear centros de conciliación y el procedimiento para la creación de los mismos (ver marco legal de la conciliación extrajudicial en derecho).

Registros para adelantar funciones de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación

Quien controla, inspecciona y vigila el funcionamiento de algunos operadores del servicio de conciliación extrajudicial en derecho como son los centros de conciliación, es el Ministerio de Justicia y del Derecho, con base en lo establecido por el **artículo 18 de la Ley 640 de 2001**, donde se le otorga al Ministerio la potestad de requerir a sus vigilados el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo a la legislación actual. Es así como esta cartera tiene la función de inspeccionar el cumplimiento de las siguientes obligaciones de los centros de conciliación según lo señalado en la **Ley 640 de 2001, artículo 13**:

- Establecer un reglamento que contenga los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional, las políticas que garanticen la calidad de la prestación del servicio y la idoneidad de los conciliadores que laboren allí, así como un código interno de ética que garantice la transparencia e imparcialidad del servicio.
- Organizar un archivo de actas y de constancias con el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional.
- Contar con una sede dotada de los elementos administrativos y técnicos necesarios para servir de apoyo al trámite conciliatorio.
- Organizar su propio programa de educación continuada en materia de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada periodo. Igualmente, será obligación de los centros proporcionar toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho le solicite en cualquier momento
- Registrar las actas que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 1º de esta ley y entregar a las partes las copias.

A su vez los artículos 2.2.4.2.3.1., 2.2.4.2.3.2., 2.2.4.2.7.1., y 2.2.4.2.7.6., del Decreto 1069 de 2015, señalan otras obligaciones de los centros de conciliación como son: que deben desarrollar sus funciones de acuerdo con los siguientes principios: celeridad, idoneidad, participación, responsabilidad social, gratuidad, autonomía de la voluntad de las partes e informalidad.

Además, deben registrar en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC, las actas y constancias derivadas de los trámites conciliatorios desarrollados ante ellos y los datos relacionados con los conciliadores y con los trámites que se adelanten ante el centro (ver marco legal de la conciliación extrajudicial en derecho).

Registro de información por parte de los otros operadores de la conciliación extrajudicial en derecho

Igualmente, la Ley 640 de 2001, en el artículo 19, señala que se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los servidores públicos facultados para conciliar y ante los notarios. Lo que significa que estos otros operadores de la conciliación como son los servidores públicos facultados por ley para conciliar y los notarios también se deben registrar en el SICAAC y reportar su información.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Es así como el artículo 15 de la Ley 640 de 2001 señala entre las obligaciones de los servidores públicos y los notarios remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada período. Y a su vez el artículo 2.2.4.2.7.1., del Decreto 1069 de 2015 establece que deben registrar en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), las actas y constancias derivadas de los trámites conciliatorios desarrollados ante ellos.

Dado el creciente número de operadores de la conciliación extrajudicial en derecho a nivel nacional, se torna difícil y costosa la verificación de dichas obligaciones en campo, pues el Ministerio de Justicia y del Derecho no cuenta con el recurso humano ni la asignación presupuestal suficientes para desempeñar dicha labor. Por tanto, es indispensable seleccionar aquellas actividades que no requieren necesariamente de inspección presencial, para que puedan ser alimentadas por los operadores mediante la plataforma tecnológica del SICAAC y se puedan constatar mediante visitas aleatorias a los centros de conciliación o cuando la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho lo estime conveniente. También el Ministerio genera listados de los centros de conciliación y demás operadores que están reportando o no en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).

El registro de las variables relacionadas con estas obligaciones, tales como el número de solicitudes radicadas, las materias objeto de las controversias, el número de acuerdos conciliatorios y el número de audiencias realizadas en cada periodo, entre otras, generan estadísticas agregadas que bajo un tratamiento adecuado permiten a la Alta Dirección analizar y evaluar el uso de la conciliación extrajudicial en derecho en el país, su eficacia, e identificar falencias de este método de resolución de conflictos; elementos clave para la formulación, planeación y ejecución de recomendaciones de política y toma de decisiones del sector justicia.

Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014)

Además de responder a objetivos misionales, los registros administrativos de la conciliación son utilizados con propósitos estadísticos. Al transformar estos registros en operaciones estadísticas se espera satisfacer las necesidades de información de los diferentes interesados, entre ellos, los operadores de estos servicios, investigadores en el ámbito académico, usuarios, organismos institucionales y la ciudadanía en general.

Así, es también un requerimiento dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, al disponer la información obtenida y generada a partir del desarrollo de la conciliación extrajudicial en derecho como parte de la misionalidad del Ministerio de Justicia y del Derecho, lo que la convierte en información de interés público.

Las principales necesidades para renovar el sistema de información de la conciliación en derecho se describen a continuación: **i)** El Sistema de información de la conciliación (SIC) y el Sistema de información para el control, inspección y vigilancia (SECIV) no satisfacían los requisitos misionales para los cuales fueron concebidos; **ii)** los sistemas debían ser adaptados a los requisitos contemplados en la normativa vigente; **iii)** los sistemas no representaban un valor agregado para los centros, entidades avaladas y operadores de MASC: conciliadores, árbitros, amigables componedores, operadores de la insolvencia, funcionarios públicos habilitados por la ley para conciliar y notarios de MASC.

Con la expedición de las Leyes 1563 de 2012 "por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones" y 1564 de 2012 "por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones", además del Decreto 2677 de 2012 "por el cual se reglamentan algunas disposiciones del Código General del Proceso sobre los Procedimientos de

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Insolvencia de la Persona Natural no Comerciante y se dictan otras disposiciones", así como la Resolución 021 de 2013, se hizo estrictamente necesario para el Ministerio de justicia y del Derecho incorporar nuevas funcionalidades al sistema de información, que contemplaran los cambios incorporados por disposiciones legales y que no sólo suplieran sus necesidades, sino las de sus usuarios también.

El Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013, que fue compilado en el Decreto 1069 de 2015, desarrolla y reglamenta los asuntos referidos al manejo de la información, ratificando la obligación que le asiste a conciliadores, notarios y servidores públicos habilitados para conciliar; el deber de reportar en el SICAAC las actas y constancias derivadas de los trámites conciliatorios, entre otros.

Finalmente, en el último decreto mencionado, se define el procedimiento para el registro y archivo de actas de conciliación.

Para conocer nuevos requerimientos de información de los usuarios, el Ministerio de Justicia y del Derecho aplica además tres estrategias diferentes que se muestran en el documento "*mecanismos de consulta de las necesidades de los usuarios de información estadística de conciliación extrajudicial en derecho*".

3.3.1.2. Objetivos

Objetivo general

Generar estadísticas de la conciliación extrajudicial en derecho en los ámbitos nacional y territorial que permitan acceder a información relevante, confiable y oportuna a los formuladores de políticas públicas y a la ciudadanía en general.

Objetivos específico

- ▣ Definir desde el Ministerio de Justicia y del Derecho lineamientos para la normalización de buenas prácticas en la producción de información estadística de la conciliación extrajudicial en derecho.
- ▣ Efectuar las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de información estadística de la conciliación extrajudicial en derecho aplicando lineamientos definidos por el DANE en la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000.
- ▣ Producir y difundir estadísticas que permitan caracterizar los procesos de la conciliación extrajudicial en derecho* en el país (utilización, caracterización sociodemográfica de los usuarios, tipología de los conflictos que atiende y resultados

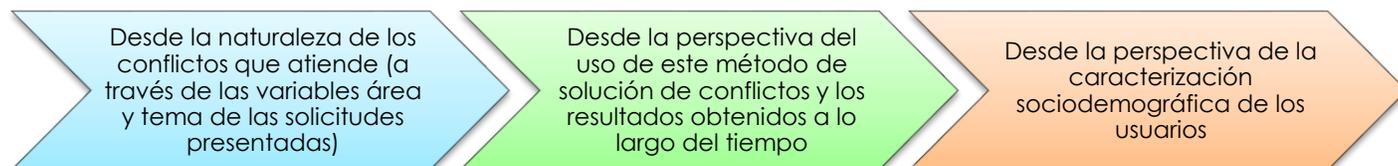
3.3.1.3. Alcance

Presentar de forma periódica y oportuna información estadística de los procesos de conciliación extrajudicial en derecho, mediante la recolección, procesamiento, análisis y difusión de datos agregados a nivel nacional y territorial.

*El término procesos de conciliación extrajudicial en derecho se utiliza en este documento para expresar los casos tramitados a través de la conciliación extrajudicial en derecho, a pesar de que técnicamente el artículo 2.2.4.2.3.1. del Decreto 1069 de 2015, se refiere al procedimiento de la conciliación extrajudicial en derecho ya que la conciliación se considera un procedimiento y no un proceso. El término procedimiento conciliatorio se utiliza en este documento para referirse al trámite de la conciliación extrajudicial en derecho.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Los cuadros de salida permiten caracterizar los procesos de Conciliación extrajudicial en derecho desde tres perspectivas:



La información tiene como fuente los reportes generados a partir de los registros administrativos que efectúan los conciliadores habilitados por la ley en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), así como su difusión mediante el Sistema de Estadísticas en justicia (SEJ).

3.3.1.4. Marco de referencia: teórico, conceptual, legal, referentes nacionales e internacionales

Marco teórico

La conciliación extrajudicial en derecho ha sido objeto de amplia producción teórica y académica a nivel internacional, al ser una de las formas tradicionales de solución de conflictos que ha adquirido relevancia en los últimos años y que es estudiada desde distintas disciplinas del conocimiento.

Para abordar la Conciliación extrajudicial en derecho como objeto de análisis, es fundamental tener en cuenta su composición a través de elementos sociológicos (relacionados con hechos), normológicos (relacionados con normas) e ideológicos (relacionados con la justicia), según la aproximación del jurista alemán Werner Goldschmidt. Esto implica, que toda aproximación analítica que aborde información producida con base en los procesos de conciliación, debe tener en cuenta distintas dimensiones de lo que implica el mecanismo en sí mismo; *“en materia de Conciliación extrajudicial en derecho, lo fáctico se despliega en la audiencia de conciliación; lo normológico está orientado a la creación de una norma jurídica, actas y constancias; y, lo dikelógico opera como elemento crítico tanto de la audiencia como de la norma producto de la audiencia”*²⁴.

Una mirada sobre los procesos de Conciliación extrajudicial en derecho exige primeramente tener en cuenta el marco normativo que define las regulaciones que proceden en la aplicación de este mecanismo. Pero así mismo, no puede obviarse la influencia de ciertos condicionantes en su desarrollo, tales como contextos específicos, tendencias de conflictividad, códigos sociales, culturales, y morales que definen lo justo, teniendo en cuenta que aquí son los mismos ciudadanos quienes gestionan las alternativas para solucionar su conflicto: *“la conciliación es una figura de convivencia dentro de la justicia sin consenso. Es el derecho espontáneo y alternativo que aporta convivencia al consenso en uso del libre albedrío de los ciudadanos”*²⁵.

Por este motivo, es de crucial importancia contar con información que permita análisis en los cuales se relacionan diferentes aspectos que influyen en un proceso de conciliación: características sociodemográficas de la población, naturaleza de los conflictos tramitados a través de este mecanismo,

²⁴ RINCÓN Ariel, *Sobre una teoría trialista de la conciliación*. Universidad de Buenos Aires, Argentina, 2013.

²⁵ Lemus Murcia, Ana Mery. *La conciliación como mecanismo para la defensa de los derechos de los adolescentes*. Universidad Nacional de Colombia, 2011

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

especialización del derecho en el cual se inscriben, y resultados obtenidos. Esto permitirá a los formuladores de política en materia de acceso a la justicia, rastrear las tendencias y fenómenos que se presentan respecto a la aplicación de la Conciliación extrajudicial en derecho como un proceso multidimensional y de esa forma tomar decisiones para la mejora en la implementación del Programa, basadas en información confiable.

Marco conceptual

Los conceptos técnicos establecidos en este apartado se constituyen de fragmentos de documentos técnicos producidos por MinJusticia, a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, como son: la guía para aplicar la justicia en equidad, las cartillas de conciliación extrajudicial en derecho, la guía para la implementación y el sostenimiento de los MASC en casas de justicia y también la legislación vigente, entre otros.

Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Son figuras jurídicas, autorizadas por la ley, diferentes al proceso judicial, a través de las cuales se pueden resolver los conflictos, estos mecanismos alternativos son la conciliación, la amigable composición y el arbitraje, entre otros²⁶.

También, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son atribuciones alternativas al sistema judicial que tienen las personas para solucionar una controversia sin la intermediación de un juez, ya sea de manera directa (arreglo directo y la negociación), o con la intervención de un tercero neutral denominado mediador, conciliador en derecho o conciliador en equidad o el árbitro.

Son diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en un conflicto para solucionarlo sin la intervención de un juez, ni de un proceso judicial, son una opción para resolver conflictos de una manera amistosa, expedita, sencilla, ágil, eficiente, eficaz y con plenos efectos legales, los protagonistas son las partes, el conciliador se encuentra para facilitar el diálogo, no para decidir.

Conciliación. Mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismos la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador²⁷.

Conciliación extrajudicial en derecho. Clase de conciliación en virtud de la cual dos o más personas con la intervención de un tercero denominado conciliador en derecho, resuelven de manera autónoma, libre y satisfactoria conflictos conciliables²⁸.

Conciliador extrajudicial en derecho. Abogado titulado, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un centro de conciliación autorizado por el Gobierno Nacional, 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 pero que en virtud de la ley se encuentran facultados para desempeñar labores de conciliación²⁹.

²⁶ Tomado de la Guía para aplicar la justicia en Equidad: Criterios para conciliadores en Equidad y Jueces de Paz. MinJusticia pág. 87 y de la Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 1.

²⁷ Decreto 1818 de 1998, artículo 1 y la Ley 446 de 1998, artículo 64.

²⁸ Ley 640 de 2001, Artículo 3

²⁹ Tomado de la Guía para aplicar la justicia en Equidad: Criterios para conciliadores en Equidad y Jueces de Paz. MinJusticia pág. 89 y la Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 3

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Centro de conciliación. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y en especial para conocer de los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos privados de los que trata el Título 4 de la Sección 3 del Libro 3 del Código General del Proceso³⁰.

Tipología del conflicto. Hace referencia al estudio de los tipos de controversias que se presentan en la población objeto, para determinar la conveniencia y oportunidad de los servicios que ofrece el Centro de Conciliación para solucionar dichos conflictos³¹.

Requisito de procedibilidad. En los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones: civil, contencioso administrativo y de familia, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1395 de 2010.

Marco legal

Describe la normatividad en la que se circunscribe la operación estadística. La recopilación de las normas legales se hará de manera puntual, presentándose en orden cronológico.

Tabla 1. Normograma de la Conciliación extrajudicial en derecho

Norma y número de identificación	Tema específico
Constitución Política de Colombia, artículo 116, inciso 4	"... "...Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley..."
Artículos 47 y 81 de la Ley 23 de 1991 <i>(artículos incorporados en los artículos 21 y 28 del Decreto 1818 de 1998)</i>	Artículo 21. Acuerdo total y parcial. Artículo 28. Procedibilidad en materia de familia.
Artículo 8 de la Ley 270 de 1996 <i>(modificado por el artículo 3° de la Ley 1285 de 2009)</i>	"Artículo 8. Mecanismos Alternativos. La ley podrá establecer mecanismos alternativos al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados y señalará los casos en los cuales habrá lugar al cobro de honorarios por estos servicios".
Artículo 13, numeral 3° de la Ley 270 de 1996 <i>(modificado por el artículo 6° de la Ley 1285 de 2009)</i>	"Artículo 13. Del ejercicio de la función jurisdiccional por otras autoridades y por particulares. Ejercen función jurisdiccional de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política: (...) 3. Los particulares actuando como conciliadores o árbitros habilitados por las partes, en los términos que señale la ley (...)."
Ley 446 de 1998. Parte III. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos <i>(acápites, en lo pertinente, quedó incorporado en el Decreto 1818 de 1998)</i>	Parte III. Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Título 1. De la conciliación.

³⁰ Artículo 2.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015

³¹ Ley 640 de 2001, Decreto 1069 de 2015, artículo 2.2.4.2.2.7. y Resolución 0220 de 2014.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Artículos 1 al 5, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 18 al 20, 23, 27, 28, 31, 33 al 35, 38, 40 y 41 de la Ley 640 de 2001	Ver explicación en Generalidades de la conciliación extrajudicial en derecho.
Artículos 74 y 522 de la Ley 906 de 2004 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal"	Artículo 74. Conductas punibles requieren de querrela. Artículo 522. La conciliación en los delitos querrelables.
Artículos 51 y 52 de la Ley 1395 de 2010	Artículo 51. Adiciona un párrafo al artículo 1º de la Ley 640 de 2001. Artículo 52. Modifica el artículo 35 de la Ley 640 de 2001. <i>Ver explicación conciliación extrajudicial en derecho.</i>
Artículos 90, 613 y 621 de la Ley 1564 de 2012 o Código General del Proceso	Artículo 90. Conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad. Artículo 613. Audiencia de conciliación extrajudicial en los asuntos contencioso administrativos. Artículo 621. Modificó el artículo 38 de la Ley 640 de 2001.
Artículos 1 a 3, 21 y 30 del Decreto 1818 de 1998	Artículo 1. Definición de la conciliación. Artículo 2. Asuntos conciliables. Artículo 3. Efectos del acuerdo conciliatorio. Artículo 21. Acuerdo total y parcial Artículo 30. Conciliación prejudicial ante el Defensor de Familia.
Artículos 15, 20, 22 y 23 del Decreto 2511 de 1998. <i>(Compilado en el Decreto 1069 de 2015)</i>	Capítulo II. De la conciliación Laboral. Artículo 15. Asuntos conciliables en materia laboral. Artículo 20. De la solicitud de conciliación. Artículo 22. Procedibilidad. Artículo 23. Acreditación de requisito de procedibilidad.
Artículo 8 del Decreto 4840 de 2007 <i>(Compilado en el artículo 2.2.4.9.2.2. del Decreto 1069 de 2015)</i>	Artículo 8. Conciliación extrajudicial en materia de familia.
Artículos 1 a 14 del Decreto 1716 de 2009 <i>(Compilado en el Decreto 1069 de 2015)</i>	Capítulo I. Conciliación extrajudicial en materia contencioso administrativo.
Artículos 9 a 11 y 16 del Decreto 1427 de 2017	Modificó la estructura orgánica y determinó las funciones de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho Artículo 9. Funciones de la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia. Artículo 10. Funciones de la Subdirección de Gestión de Información en Justicia. Artículo 11. Funciones de la Subdirección Tecnologías y Sistemas de Información. Artículo 16. Funciones de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
Decreto 1069 de 2015	Ver explicación en generalidades de la conciliación extrajudicial en derecho.
Título 4, capítulo 2, sección 3 y 7 del Decreto 1069 de 2015	Capítulo 3 Conciliación, sección 1 y subsección 1 Conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

	Título 4. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Capítulo 2. Centros de Conciliación y Arbitraje. Sección 3. Obligaciones de los Centros de Conciliación o Arbitraje. Sección 7. Manejo de información de la conciliación.
Título 4, capítulo 3, sección 1 y 2 del Decreto 1069 de 2015	Título 4. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Capítulo 3. Conciliación. Sección 1. Conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo. Sección 2. Conciliación laboral.
Norma Técnica Colombiana NTC 5906 de 2012 y artículo 2.2.4.2.7.8. del Decreto 1069 de 2015	Norma técnica NTC 5906 de 2012. Centros de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio.
Resolución 0220 de 2014 del Ministerio de Justicia y del Derecho	<i>"Por la cual se fija el contenido mínimo del diagnóstico de conflictividad y tipología para la creación de centros de conciliación de entidades sin ánimo de lucro y centros de arbitraje".</i>
Resolución 018 de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho	<i>"Por la cual se adopta el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC)".</i>
Circular CIR16-0000039-DMA-2100 de 2016	<i>"Llamado al cumplimiento de la Resolución 018 del 18 de enero de 2016".</i>
Circular CIR17-0000004 de 2017	<i>"Jornadas gratuitas de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición".</i>
Circular CIR17-0000045-DMA-2100 de 2017	<i>"Obligatoriedad del registro en el SICAAC".</i>
Circular CIR18-0000005-DMA-2100 de 2018	<i>"Control, inspección y vigilancia a la obligación de registro de información en el SICAAC por parte de los centros de conciliación, arbitraje y amigable composición".</i>
Circular CIR18-0000062-DMA-2100 de 2018	<i>"Publicación de las tarifas de los servicios aprobados por el Ministerio de Justicia y del Derecho en un lugar visible"</i>
Circular CIR18-0000081-DMA-2100 de 2018	<i>"Obligatoriedad de los Centros de Arbitraje de registrar, actualizar y migrar la información en el SICAAC"</i>
Circular CIR19-0000080-DMSC-2100	<i>"Control, inspección y vigilancia a la obligación de registro de información en el SICAAC"</i>
Jurisprudencia	Sentencia C-226 de 1993 Sentencia C-037 de 1996 Sentencia C- 160 de 1999 Sentencia C-917 de 2002 Sentencia C- 1195 de 2001 Sentencia C- 893 de 2001 Sentencia C-187 de 2003 Sentencia C-033 de 2005 Sentencia C-338 de 2006 Sentencia C-713 de 2008 Sentencia C- 222 de 2013

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Tabla 2. . Generalidades de la conciliación extrajudicial en derecho

Artículo 64, Ley 446 de 1998 y Decreto 1818 de 1998, artículo 1	¿Qué es la conciliación?	Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.
Artículo 3, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son las clases de conciliación?	<p>La conciliación es de dos clases judicial y extrajudicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La conciliación judicial es la que se realiza dentro del proceso judicial. <input type="checkbox"/> La conciliación extrajudicial es la que se realiza antes o fuera del proceso judicial. La conciliación extrajudicial a su vez se subdivide: en derecho y en equidad. <p>La conciliación extrajudicial en derecho: es la que se realiza a través de los conciliadores de los centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias.</p> <p>La conciliación en equidad: es la que se realiza ante los conciliadores en equidad.</p>
Artículo 5, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son los requisitos o calidades que exige la ley para ser conciliador extrajudicial en derecho?	<p>a. Ser abogado titulado, salvo cuando se trate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho <input type="checkbox"/> Los personeros municipales <input type="checkbox"/> Los notarios. <p>b. Acreditar la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos, más exactamente en un diplomado en conciliación ante una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.</p> <p>c. Aprobar la evaluación ante la respectiva entidad avalada, de conformidad con los parámetros establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.</p>
Artículo 7, Ley 640 de 2001, los artículos 2.2.4.2.2.5. y 2.2.4.2.3.5. del Decreto 1069 de 2015 (éste último subrogado por el artículo 1 del Decreto 2462 de 2015)	¿Quiénes pueden actuar como conciliadores de los centros de conciliación?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los abogados que cumplan los requisitos del artículo 5 de la Ley 640 de 2001 y además: <input type="checkbox"/> Que se inscriban ante un centro de conciliación. <input type="checkbox"/> Que cumplan los demás requisitos establecidos en el respectivo reglamento del centro de conciliación o centros de conciliación en que se inscriba. <input type="checkbox"/> Tener una especialidad jurídica para pertenecer a la lista de conciliadores del respectivo centro de conciliación, clasificados por especialidad jurídica.
Artículo 8 y 14 Ley 640 de 2001 y artículo 2.2.4.2.7.7. del Decreto 1069 de 2015	¿Cuáles son las obligaciones del conciliador?	<p>"...6. Levantar el acta de la audiencia de conciliación.</p> <p>7. Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley".</p>

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Artículo 10, Ley 640 de 2001 y artículo 2.2.4.2.2.1. del Decreto 1069 de 2015	¿Quiénes pueden crear centros de conciliación?	<input type="checkbox"/> Las personas jurídicas sin ánimo de lucro. <input type="checkbox"/> Las entidades públicas <input type="checkbox"/> Los consultorios jurídicos de las facultades de derecho.
Artículo 10, Ley 640 de 2001 y artículo 2.2.4.2.2.1. del Decreto 1069 de 2015	¿Cuáles son las clases o tipos de centros de conciliación?	Centros de conciliación: <input type="checkbox"/> <i>Privados:</i> los creados por personas jurídicas sin ánimo de lucro. <input type="checkbox"/> <i>Públicos:</i> los constituidos por las entidades públicas. <input type="checkbox"/> <i>De consultorios jurídicos de facultades de derecho:</i> los creados por los consultorios jurídicos de las facultades de derecho.
Artículos 2.2.4.2.1.1. a 2.2.4.2.2.8. del Decreto 1069 de 2015	¿Quién puede autorizar la creación de centros de conciliación?	Para la creación de dichos centros se requiere la autorización del Ministerio de Justicia y del Derecho y el cumplimiento de unos requisitos establecidos en los artículos 2.2.4.2.1.1. a 2.2.4.2.2.8. del Decreto 1069 de 2015
Artículo 13, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son las obligaciones de los centros de conciliación?	Los centros de conciliación tienen entre otras obligaciones: a. "...numeral 5. Art. 13, Ley 640 de 2001. Remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada período. Igualmente, será obligación de los centros proporcionar toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho le solicite en cualquier momento".
Artículos 2.2.4.2.3.1. y 2.2.4.2.3.2. del Decreto 1069 de 2015		b. Los Centros deberán desarrollar sus funciones de acuerdo con los siguientes principios: celeridad, idoneidad, participación, responsabilidad social, gratuidad, autonomía de la voluntad de las partes e informalidad.
Artículo 2.2.4.2.7.1. y 2.2.4.2.7.6. del Decreto 1069 de 2015		c. Deben registrar en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC, las actas y constancias derivadas de los trámites conciliatorios desarrollados ante ellos. d. Los Centros deben registrar en el SICAAC, los datos relacionados con los conciliadores y con los trámites que se adelanten ante el Centro.
Artículo 15, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son las obligaciones de los servidores públicos facultados para conciliar y los notarios?	Entre las obligaciones de los servidores públicos y los notarios están: a. "...Igualmente, deberán remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada período. Los servidores públicos facultados para conciliar proporcionarán toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho les solicite en cualquier momento...".
Artículo 2.2.4.2.7.1. del Decreto 1069 de 2015		b. Deben registrar en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC,

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

		las actas y constancias derivadas de los trámites conciliatorios desarrollados ante ellos.
Artículo 1, 2, 14 y 20, Ley 640 de 2001 y artículo 2.2.4.2.7.7. del Decreto 1069 de 2015.	¿Cuál es el procedimiento de la conciliación extrajudicial en derecho ante los centros de conciliación?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Presentación de la solicitud de conciliación. <input type="checkbox"/> Estudio por el centro de conciliación de la solicitud de conciliación para verificar si el asunto es conciliable o no. <input type="checkbox"/> Citación a la audiencia de conciliación. <input type="checkbox"/> Audiencia de conciliación. <input type="checkbox"/> Resultado de la audiencia de conciliación: Acta de conciliación total o parcial, constancia de inasistencia, constancia de no acuerdo, constancia de asunto no conciliable. <input type="checkbox"/> Registro del acta de conciliación. <input type="checkbox"/> Registro de información en el SICAAC.
Artículo 66, Ley 446 de 1998	¿Cuáles son los efectos del acuerdo conciliatorio y del acta de conciliación?	El acuerdo conciliatorio hace tránsito a cosa juzgada y el acta de conciliación presta mérito ejecutivo.
Artículo 65, Ley 446 de 1998 y artículo 19 de la Ley 640 de 2001	¿Qué asuntos se pueden conciliar?	Los asuntos transigibles, desistibles y conciliables.
Artículo 35, Ley 640 de 2001 (modificado por el artículo 52 de la Ley 1395 de 2010) y artículo 90 numeral 7, del Código General del Proceso	¿Qué es el requisito de procedibilidad?	<p>En los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones: civil, contencioso administrativo y de familia, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001 para cada una de estas áreas.</p> <p>De lo contrario se genera inadmisión de la demanda, de conformidad con el Código General del Proceso.</p>
Artículo 19, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son los operadores de la conciliación extrajudicial en derecho?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los conciliadores de los centros de conciliación <input type="checkbox"/> Los servidores públicos facultados por la ley para conciliar <input type="checkbox"/> Los notarios.
Artículo 4 y 9, Ley 640 de 2001 y artículo 2.2.4.2.5.1. del Decreto 1069 de 2015 (subrogado por el artículo 2 del Decreto 2462 de 2015)	¿Cuáles servicios de conciliación extrajudicial en derecho son gratuitos y cuáles onerosos?	<p>Son gratuitos. Los trámites de conciliación que se celebran ante los servidores públicos facultados por ley para conciliar, ante centros de conciliación de consultorios jurídicos de facultades de derecho y de las entidades públicas.</p> <p>Son onerosos. Los trámites de conciliación que se celebren ante los centros de conciliación de las personas jurídicas sin ánimo de lucro y ante los notarios. Las tarifas de conciliación que pueden cobrar dichos centros y los notarios, están consagradas en el artículo 2.2.4.2.6.1.1. del Decreto 1069 de 2015, subrogado por el artículo 4, del Decreto 2462 de 2015.</p>
Artículo 2.2.4.2.5.1. del Decreto 1069 de 2015 (subrogado por el artículo	¿En qué consiste la función social de la conciliación?	Los centros de conciliación de entidades sin ánimo de lucro y los notarios deben organizar y realizar mínimo una jornada gratuita de conciliación al año, que debe ser coordinada con el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

2 del Decreto 2462 de 2015)		
Artículo 2.2.4.2.5.2. del Decreto 1069 de 2015 <i>(subrogado por el artículo 2 del Decreto 2462 de 2015)</i>	¿Cuál es la competencia de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos?	Los trámites conciliatorios ante los centros de conciliación de consultorios jurídicos deben ser atendidos por estudiantes, cuando la cuantía del conflicto no supere los cuarenta salarios mínimos mensuales legales vigentes (40 SMMLV).
Artículo 2.2.4.2.6.1.1. del Decreto 1069 de 2015 <i>(subrogado por el artículo 2 del Decreto 2462 de 2015)</i>	¿Cuáles son las tarifas máximas que pueden cobrar los centros de conciliación de las entidades sin ánimo de lucro y los notarios?	Las tarifas máximas que podrán cobrar los centros de conciliación de entidades sin ánimo de lucro y los notarios no podrán superar los montos establecidos en el artículo mencionado.
Artículo 23, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son los operadores de la conciliación contenciosos administrativa?	Los agentes del Ministerio público asignados a esta jurisdicción que son la Procuraduría General de la Nación a través de los procuradores delegados.
Artículo 31, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son los operadores de la conciliación extrajudicial en materia de familia?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los conciliadores de los centros de conciliación. <input type="checkbox"/> Los defensores de Familia. <input type="checkbox"/> Los comisarios de familia. <input type="checkbox"/> Los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del pueblo. <input type="checkbox"/> Los agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia. <input type="checkbox"/> Los notarios. <p>A falta de todos los anteriores operadores en el respectivo municipio, se puede acudir a los personeros y los jueces civiles o promiscuos municipales.</p>
Artículo 28, Ley 640 de 2001	¿Cuáles son los operadores de la conciliación extrajudicial en materia laboral?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los inspectores de trabajo. <input type="checkbox"/> Los delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo. <input type="checkbox"/> Los agentes del Ministerio Público en materia laboral.
Artículo 522 del Código de Procedimiento Penal	¿Cuáles son los operadores de la conciliación en materia penal?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los Fiscales. <input type="checkbox"/> Los centros de conciliación.
Artículo 18, Ley 640 de 2001 y artículos 2.2.4.2.9.1. a 2.2.4.2.9.8. del Decreto 1069 de 2015.	¿En qué consiste la función de inspección, control y vigilancia que tiene el Ministerio de Justicia y del derecho sobre los centros de conciliación?	Consiste en que el Ministerio de Justicia y del Derecho podrá solicitar la información que estime pertinente y efectuar visitas a las instalaciones en que funcionan sus vigilados, para procurar, exigir y verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias a cargo de estos, con el propósito de garantizar el acceso a la justicia a través de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

		En los artículos mencionados del decreto 1069 de 2015 se establece el procedimiento del ejercicio de la función de inspección, vigilancia y control del Ministerio de Justicia y del Derecho a los Centros de Conciliación.
Artículo 2.2.4.2.9.6. Decreto 1069 de 2015	¿Qué sanciones puede imponer el Ministerio de Justicia y del Derecho a los Centros de conciliación?	Amonestación escrita, multa hasta de 200 salarios mínimos legales mensuales vigentes, suspensión de la autorización de funcionamiento hasta por 6 meses o revocatoria de la autorización de funcionamiento o del aval.

Referentes internacionales

La revisión de literatura internacional se realizó teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ▣ Referentes de publicación de datos, metadatos y boletines de difusión relacionados con la conciliación o mediación como se conoce en otros países.
- ▣ Análisis y estudios que se realizaron con información estadística producto de la mediación y la conciliación.

España³²

El Instituto Nacional de Estadística de España publica y difunde los datos relacionados con las mediaciones y conciliaciones y el arbitraje (individuales o colectivas). En este caso las unidades administrativas encargadas de la mediación, arbitraje y conciliación son las Comunidades Autónomas y la Dirección General de Empleo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, quienes son responsables por el acopio de los datos relacionados con el tema. Se publica un boletín anual de la información, así como informes mensuales del análisis de la información que recolecta.

En este informe se reporta el número de casos resueltos, el tipo de usuario que solicita este servicio (individual o colectivo), la evolución anual de las conciliaciones según motivación, empresas y trabajadores afectados y cantidades acordadas por conciliadores y se hacen comparaciones históricas. De acuerdo a la legislación de este país, la conciliación y el arbitraje abarcan en gran medida temas laborales, por esto dedican gran parte del análisis de estas estadísticas el número de solicitudes que se presentan según la actividad económica, la incidencia en los despidos.

Inglaterra

Ministry of Justice UK. (Sustainability of mediation and legal representation in private family law cases). Se realiza un estudio con información de los desarrollos de la política de justicia de familia. El objetivo de esta investigación es comparar la sostenibilidad de los resultados alcanzados a través de la mediación en disputas privadas de familia. La desagregación de la información se encuentra por tipo de disputa: divorcio, separación, disolución civil de la pareja, separación judicial, adopciones, violencia doméstica, alivios auxiliares y disposiciones financieras. El estudio se realiza entre octubre de 2004 y julio de 2010³³.

Estados Unidos

³²http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=TFichasIOE_C&cid=1259931080453&p=1254735141699&pagename=IOEhist%2FIOEhistLayout

³³https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217369/sustainability-mediation-private-family-law.pdf

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

New York State Unified Court System. Proporciona información estadística de los mecanismos alternativos de solución de conflictos por tipo, ubicación geográfica dentro del estado y el resultado de la negociación. Dicha información se presenta con cortes anuales en tablas mediante valores agregados y razones³⁴.

Existen reguladores independientes para firmas de negocios en este país, una de ellas es FINRA, quien publica estadísticas mensuales de los casos registrados, el número de casos cerrados, así como el número de registros que finalizan en acuerdo y el tiempo que dura el proceso en días³⁵.

Argentina³⁶

Evoluciona en la mediación obligatoria en materias civiles desde 1995 (Ley 24.573, sobre mediación y conciliación), con modificaciones periódicas en pro de la expansión de esta figura. Se establece la mediación extrajudicial de carácter previa y obligatoria para la jurisdicción nacional y federal. Las materias abordadas por estos mecanismos son el laboral, familia, tránsito, comunitarios, vecinales y conflictos de escaso monto. El Ministerio de Justicia y Derecho Humanos es el encargado de la recolección, análisis y difusión de las estadísticas en estas materias.

Chile³⁷

Avanza en la mediación previa (u obligatoria) en materias tales como familia, salud, laboral, derechos del consumidor y justicia vecinal pero la normatividad sobre la materia es difusa. En efecto, cuenta con leyes y proyectos que regulan algún tipo de MASC para asuntos de familia y los programas de mediación en municipios o unidades de justicia vecinal. Dentro de este contexto, la mediación familiar es la que tiene mayor cobertura a raíz de la expedición de la Ley 19.968 del 2014.

En este país no se llega a la mediación como un mecanismo de descongestión al estilo del resto de las legislaciones latinoamericanas, sino como un reconocimiento a las cualidades del mecanismo. El Sistema estadístico de mediación se encarga de la recolección, análisis y difusión de las estadísticas en temas de familia.

Referentes nacionales

“El DANE, en su función de coordinador del Sistema Estadístico Nacional (SEN), orienta sus esfuerzos para asegurar la calidad de la información estadística por medio del establecimiento y la promoción de estándares para su continuo mejoramiento; garantizando además que la producción de estadísticas esté basada en los Principios Fundamentales de Naciones Unidas y en las buenas prácticas definidas por organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Oficina Estadística de la Comunidad Europea (EUROSTAT)”³⁸.

“En el marco de los principios fundamentales y de los criterios de calidad considerados por el DANE como pertinentes para cumplir con los requisitos y necesidades de los usuarios, se busca generar credibilidad, confiabilidad y transparencia en la producción de información del SEN. En este sentido, se ha establecido

³⁴ <http://www.nycourts.gov/ip/adr/CasesByType2009.htm>

³⁵ <http://www.finra.org/ArbitrationAndMediation/FINRADisputeResolution/AdditionalResources/Statistics/>

³⁶ Losada Posada, Nidia A. Eficacia de la Conciliación extrajudicial en derecho en materia civil en Bogotá, DC: estudio de caso Centro de conciliación de la Personería de Bogotá, 2010 a 2014. Universidad del Rosario, Bogotá, DC, 2017. (páginas 40 – 43)

³⁷ Ibídem 10

³⁸ Informe final de evaluación de las estadísticas del proceso de la conciliación en derecho. DANE – Dirpen, diciembre de 2014 (página 3).

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

la certificación del proceso estadístico de las operaciones estadísticas que hacen parte del SEN, la cual se desarrolla en cinco etapas: sensibilización, recolección, evaluación, certificación y seguimiento³⁹.

Igualmente, el DANE estableció el Código Nacional de Buenas Prácticas para las Estadísticas Oficiales, como instrumento técnico y regulador que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos y producción estadística. Este consta de diez principios fundamentales que rigen el pensamiento y la conducta en la generación de estadísticas oficiales y sus respectivas acciones replicables.

Finalmente, en el 2014 el MinJusticia y el DANE suscribieron el Convenio Interadministrativo de Cooperación 036 con el fin de "aunar esfuerzos... para evaluar la calidad del proceso estadístico de la operación denominada estadísticas de conciliación en derecho" y el 10 de octubre de 2016 se prorrogó dicho Convenio. Ahora bien, el 26 de enero de 2018 se suscribió el Contrato interadministrativo 0310 con el propósito de "prestación de servicios por parte del DANE - FONDANE para realizar el proceso de evaluación y certificación de la calidad del proceso estadístico implementado en la operación estadística de la conciliación en derecho producida por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el marco de los requisitos establecida en la Norma Técnica de Calidad Estadística".

3.3.1.5. Diseño de indicadores y variables

A partir de los registros administrativos reportados por los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios, y una vez realizados los controles de calidad de la información recolectada, se calculan los indicadores definidos para la obtención de los objetivos de la operación estadística de la conciliación extrajudicial en derecho.

El cálculo de los indicadores se realiza una vez efectuado el procedimiento de anonimización de los microdatos correspondientes a información personal de las partes implicadas en el proceso de conciliación, para garantizar la reserva y confidencialidad de las unidades de información. Así, se difunden únicamente datos agregados que dan cuenta del volumen de procesos de conciliación y sus características.

Los indicadores definidos tienen el objetivo de permitir al usuario de la información cuantificar, comparar y analizar la demanda de acceso a la justicia alternativa ante centros de conciliación, servidores públicos habilitados por ley para conciliar y notarios, según cada una de las variables que forman parte del proceso de la conciliación extrajudicial en derecho. Así, es posible caracterizar el comportamiento de estas variables en relación con el tiempo y la ubicación geográfica, por este motivo los indicadores consisten en el cruce de cada una con las variables tiempo (año) y ubicación geográfica (nacional, departamento, municipio).

Variables

A continuación, se presentan las variables que se cruzan para la generación de indicadores:

Tabla 3. Variables de la operación estadística

No.	Nombre de la variable
1	Solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho atendidas

³⁹ Ibídem 12

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

2	Áreas de las solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho atendidas
3	Año
4	Departamento
5	Municipio
6	Resultado de las solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho
7	Tema de las solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho atendidas
8	Sexo del convocante a conciliación extrajudicial en derecho
9	Grado de escolaridad del convocante a conciliación extrajudicial en derecho
10	Edad del convocante a conciliación extrajudicial en derecho

Indicadores

A continuación, se presentan indicadores representativos que permiten medir los resultados y características de los procesos de conciliación extrajudicial en derecho, estos indicadores se pueden consultar en el portal del Sistema de Estadísticas en Justicia (SEJ), en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Tabla 4. Indicadores

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de medida	Descripción
Solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho	<i>Sumatoria de solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho atendidas</i>	Número de solicitudes	Muestra valores agregados del número de casos atendidos con desagregación geográfica nacional, departamental y municipal, con periodicidad anual. https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/SolicitudesConciliacion.aspx
Naturaleza de los conflictos atendidos a través de conciliación extrajudicial en derecho	<i>Sumatoria de solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho atendidos por cada área</i>	Número de solicitudes	Muestra valores agregados del número de casos por área (civil y comercial, comunitario, especiales, familia, contencioso administrativo, laboral, penal, propiedad intelectual, familiares), con desagregación geográfica nacional, departamental y municipal, con periodicidad anual. https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/NaturalezaConflictos.aspx
Convocantes de conciliación extrajudicial en derecho según sexo	<i>Participación en el total de los casos de Conciliación extrajudicial en derecho entre convocantes masculinos y femeninos</i>	Número de solicitudes	Presenta valores agregados del sexo (hombre o mujer) de las personas que hacen una solicitud de conciliación, con desagregación geográfica nacional, departamental y municipal, con periodicidad anual. https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/ConvocantesConciliacionSexo.aspx
Convocantes de conciliación extrajudicial en derecho según escolaridad	<i>Participación en el total de casos de Conciliación extrajudicial en derecho atendidos según el grado de escolaridad de los convocantes</i>	Número de solicitudes	Desagregación del grado de escolaridad de las personas que hacen solicitudes de conciliación, a nivel nacional, departamental y municipal, con periodicidad anual. https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/EscolaridadConvocantes.aspx
Resultado de las solicitudes de conciliación	<i>Número total de casos de Conciliación extrajudicial en</i>	Número de solicitudes	Número de solicitudes de conciliación discriminadas según tipo de resultado: actas de conciliación, asunto no conciliable, inasistencia, no acuerdo,

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

extrajudicial en derecho	<i>derecho por cada tipo de resultado de la conciliación</i>		Otros resultados y sin terminar) con desagregación nacional, departamental y municipal, con periodicidad anual. https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/ResultadosSolicitudesConciliacionDerecho.aspx
Solicitudes atendidas con actas de conciliación	<i>Número de conciliaciones que llegaron a conciliación total o parcial / Número de audiencias de conciliaciones realizadas</i>	Porcentaje	Porcentaje audiencias de conciliación cuyo resultado fue un acta de conciliación (total o parcial) respecto al número total de audiencias de conciliación, con periodicidad anual. https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/PorcentajeActasConciliacion.aspx

3.3.1.6. Especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación

Con el fin de determinar el grado de integridad del conjunto de datos que constituyen la operación estadística de conciliación extrajudicial en derecho se aplican un conjunto de reglas que permiten garantizar su completitud, corrección y consistencia.

Estas reglas se muestran en una tabla que relaciona el diccionario de datos del SICAAC, exponiendo junto a cada variable o campo las reglas de validación que aplica el sistema. Incluye las siguientes descripciones:

- Nombre del archivo o tabla fuente que interviene en la operación estadística.
- Descripción del archivo o tabla fuente que interviene en la operación estadística.
- Nombre del campo. Nombre de los campos del archivo o columnas de la tabla fuente que intervienen en la operación estadística.
- Descripción del campo. Descripción de los campos del archivo o columnas de la tabla fuente que intervienen en la operación estadística.
- Llave primaria. SI/NO el campo forma parte de la misma tabla.
- Llave foránea. Campo que relaciona la celda de registro de otra tabla.
- Campo obligatorio. SI/NO, en caso de que sea obligatorio, el registro no puede ser "nulo".
- Dominio o lista de valores. Los valores válidos, patrón o rango para el campo.
- Tipo de datos. Numérico, cadena, carácter, entero, otro.
- Longitud del campo.
- Regla de validación (en lenguaje natural). Cada regla que se debe aplicar a la variable.

3.3.1.7. Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas

En la siguiente tabla se presentan las nomenclaturas y clasificaciones internacionales utilizadas en los listados que se emplean para el registro de información en SICAAC:

Tabla 5. Nomenclaturas y clasificaciones internacionales utilizadas en el SICAAC⁴⁰

⁴⁰ Fuente: Información suministrada por la Universidad Industrial de Santander - Director del Equipo de Trabajo Proyecto SICAAC, el 25 de julio de 2018. En el año 2020 se consultó y SE actualizaron los links teniendo en cuenta la información publicada en el DANE.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Listado en SICAAC	Nomenclaturas y Clasificaciones Internacionales	Versión	Fecha	Fuente
División política de Colombia	División política administrativa de Colombia (Divipola) del DANE	No aplica	Mayo, 2020	Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE. Disponible en los sitios web: https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/consulta-divipola-division-politico-administrativa-de-colombia/ (consultado 23-oct-2020) https://geoportal.dane.gov.co/servicios/descarga-y-metadatos/descarga-historicos-de-codificacion-divipola/ (consultado 23-oct-2020)
Países	Norma ISO 3166 de 2013	ISO 3166 – 1: 2013	Noviembre, 2013	Listado oficial de países según la Organización Internacional de Normalización usado por la OECD. Documento en sitio web: https://www.oecd.org/about/publishing/OECD-Style-Guide-Third-Edition.pdf (Consultado en el numeral 8 "Country names, codes and currencies" Páginas 69 a 74)
Grado de escolaridad	Clasificación Internacional Normalizada de la Educación Adaptada para Colombia	CINE – 2011 A.C.	Noviembre, 2011	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. Disponible en: Documento: https://www.dane.gov.co/files/sen/normatividad/CINE-N-2011_2019.pdf (consultado 23-oct-2020) Sitio web: https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificacion-internacional-normalizada-de-la-educacion-cine
Profesiones	Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia	CIUO rev. 4 A.C.	Julio, 2006	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. Disponible en: Documento: http://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciuo/CIUO_88A_C_2006.pdf Sitio Web: https://formularios.dane.gov.co/senApp/nomModule/aym_index.php?url_pag=clasificaciones&alr=&claid=1&url_sub_pag=find_ocupaciones_2&alr=#
Sectores económicos	Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	CIIU rev. 4 A.C.	Marzo, 2012	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. Disponible en: Documento: https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU_Rev_4_AC2020.pdf (consultado 23-oct-2020) https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/Estructura-detallada-CIIU-4AC-2020.xls (consultado 23-oct-2020)

3.3.2. Diseño estadístico

3.3.2.1. Universo de estudio

El universo del estudio son los registros administrativos generados en los procesos de la conciliación extrajudicial en derecho en Colombia, reportados por los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios, desde el año 2016.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3.3.2.2. Población objetivo

Todas aquellas solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho reportadas por los operadores a nivel nacional, como son: los centros de conciliación autorizados para funcionar por el Ministerio de Justicia y del Derecho, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios.

3.3.2.3. Marco estadístico: no aplica.

3.3.2.4. Fuente de datos

La operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho tiene como fuente de datos los registros administrativos de los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios, los cuales acceden al SICAAC para registrar las solicitudes de conciliación que reciben e ingresar las novedades de las audiencias y sus resultados a medida que se desarrollan los procesos de Conciliación extrajudicial en derecho.

3.3.2.5. Cobertura geográfica

La cobertura geográfica de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho es nacional.

3.3.2.6. Desagregación geográfica

La operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho presenta una desagregación geográfica. Esta desagregación permite rastrear el comportamiento de los procesos de Conciliación extrajudicial en derecho en el territorio, según sea la necesidad de información específica del usuario, asimismo, permite análisis cualitativos sobre la conflictividad, el acceso a la justicia y los grupos poblacionales que hacen uso de este método alternativo de solución de conflictos en distintas zonas del país durante distintos periodos.

La desagregación geográfica permite separar los datos estadísticos de 28 departamentos y 88 municipios, en los cuales hacen presencia un total de 415 centros (ver tabla 6).

Tabla 6. Ubicación de los centros de conciliación por desagregación geográfica

Departamento	Ciudad	No. de centros
ANTIOQUIA	AMALFI	1
	ANDES	1
	APARTADÓ	1
	BELLO	2
	CALDAS	1
	COCORNÁ	1
	ENVIGADO	4
	ITAGÜÍ	5
	MEDELLÍN	32
	PUERTO BERRÍO	1
	RIONEGRO	3
	SABANETA	1
	SAN RAFAEL	1

**METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA
DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN
DERECHO**

ARAUCA	ARAUCA	3
	SARAVENA	1
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	19
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ, D.C.	91
BOLÍVAR	CARTAGENA DE INDIAS	13
	MAGANGUÉ	1
BOYACÁ	CHIQUINQUIRÁ	1
	DUITAMA	2
	GARAGOA	1
	PUERTO BOYACÁ	1
	SOGAMOSO	1
	TUNJA	7
CALDAS	CHINCHINÁ	1
	LA DORADA	1
	MANIZALES	6
CAQUETÁ	FLORENCIA	4
CASANARE	YOPAL	4
CAUCA	PATÍA	1
	POPAYÁN	7
	SANTANDER DE QUILICHAO	1
CESAR	AGUACHICA	2
	VALLEDUPAR	10
CHOCÓ	QUIBDÓ	3
CÓRDOBA	MONTERÍA	8
	VALENCIA	1
CUNDINAMARCA	CAJICÁ	2
	CHÍA	3
	FACATATIVÁ	1
	FUNZA	1
	FUSAGASUGÁ	3
	GIRARDOT	2
	MADRID	2
	MOSQUERA	1
	SOACHA	1
	SOPÓ	1
	VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ	1
ZIPAQUIRÁ	1	
HUILA	NEIVA	6
	PITALITO	1
LA GUAJIRA	RIOHACHA	2
	SAN JUAN DEL CESAR	1
MAGDALENA	SANTA MARTA	8
META	VILLAVICENCIO	10
	ACACIAS	1
NARIÑO	IPIALES	2
	LA UNIÓN	1
	PASTO	9
	SAN ANDRÉS DE TUMACO	2
NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	11
	OCAÑA	5
	PAMPLONA	4
	VILLA DEL ROSARIO	1
PUTUMAYO	PUERTO ASÍS	2

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

QUINDÍO	ARMENIA	4
RISARALDA	DOSQUEBRADAS	1
	PEREIRA	7
	SANTA ROSA DE CABAL	1
SAN ANDRÉS	SAN ANDRÉS	1
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	2
	BUCARAMANGA	12
	PIEDECUESTA	1
	SAN GIL	2
	SOCORRO	1
SUCRE	SINCELEJO	5
TOLIMA	ESPINAL	2
	HONDA	1
	IBAGUÉ	6
VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA	1
	CALI	28
	CARTAGO	2
	GUADALAJARA DE BUGA	2
	JAMUNDÍ	1
	PALMIRA	3
	SEVILLA	1
	TULUÁ	2
TOTAL CENTROS DE CONCILIACIÓN		415

Fuente: MJD - DMASC – SICAAC (actualizados a 7 de septiembre de 2020)

Igualmente, la tabla 7 presenta la cantidad de operadores habilitados para conciliar y número de operadores que a abril de 2018 tienen acceso al SICAAC.

Tabla 7. Operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho y los creados en el SICAAC

Operadores	NÚMERO DE OPERADORES HABILITADOS PARA CONCILIAR	NUMERO DE OPERADORES CREADOS EN EL SICAAC
Centros de Conciliación (Privados sin ánimo de lucro, Consultorios)	391	391
Defensores (as) de familia	1.424	1.210
Notarios (as)	1.068	1.068
Defensor regional o seccional Defensoría del Pueblo	57	57
Defensores del Consumidor Financiero	232	232
Delegados de la Procuraduría General de la Nación en la especialidad	252	244
Inspectores de trabajo	200	200
Superintendencia de Industria y Comercio	1	-
Superintendencia Nacional de Salud	1	1
Comisario (a) de Familia	1.141	939
Inspectores de policía	1.000	844
Fiscalía General de la Nación	561	561
Personeros (as) Municipales y Distritales (supletivos)	248	248
Jueces Civiles y Prosmicuos (as)	1.116	18
Jueces Civiles Municipales (supletivos)	420	-
Total	8.112	6.013

Fuente: MJD - DMASC - SICAAC
Nota: Actualizados a 25 de abril 2018

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3.3.2.7. Desagregación temática

A continuación, se describen los subtemas de estudio con los que se genera la información de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho, teniendo en cuenta las diferenciaciones establecidas según la naturaleza de los conflictos tramitados a través de este método de resolución de conflictos, que permiten adscribirlos a una especialidad o disciplina del derecho. Así mismo, la información de esta operación estadística permite definir otros campos temáticos relacionados con la caracterización de las partes de la conciliación y sus resultados.

Área. Refiere a la especialidad o disciplina del derecho en que se clasifica el tema, situación o conflicto. Ejemplos: civil y comercial, familia, penal (ciertos tipos querellables), laboral (ante los inspectores de trabajo y solamente derechos económicos e inciertos y discutibles), administrativos (audiencias realizadas ante el respectivo procurador judicial) y trámites especiales (asuntos de tránsito y transporte).

Partes. Son las personas naturales o jurídicas que tengan un conflicto susceptible de ser solucionado por medio del trámite de la conciliación. Se dividen en:

- ▣ *Convocante o citado o solicitante.* Es la persona que realiza la petición ante el centro de conciliación, alguno de los servidores públicos habilitados por ley para conciliar o los notarios, para dar inicio al trámite conciliatorio. Puede haber pluralidad de convocantes.
- ▣ *Citado o convocado o solicitado.* Es la persona que, por medio de una comunicación, es llamada a asistir a una audiencia de conciliación, previamente solicitada por la otra parte. Puede haber pluralidad de convocados.

Decisión de manejo. Permite conocer el curso del trámite de la solicitud de conciliación o petición.

Resultado de conciliación. Permite conocer la forma en la cual se terminó el trámite de la conciliación, de acuerdo a las siguientes posibilidades:

Acta de conciliación total o parcial	Si las partes llegaron a acuerdo del total de las pretensiones (acta de conciliación total) y si las partes sólo llegaron a acuerdo de algunas de las pretensiones (acta de conciliación parcial).
Constancia de inasistencia de una de las partes o de ambas partes	Cuando no se presenta a la audiencia de conciliación una de las partes o cuando no asiste ninguna de las partes a la audiencia de conciliación.
Constancia de imposibilidad de acuerdo	Cuando las partes no llegan a ningún acuerdo.
Constancia de asunto no conciliable	Cuando el asunto que se sometió a conciliación no es conciliable.

3.3.2.8. Unidades estadísticas: observación y análisis

Unidad de observación

Procesos tramitados por operadores de Conciliación extrajudicial en derecho (centros de conciliación, servidores públicos habilitados por ley para conciliar o los notarios) a partir del registro de solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho, la tipología del conflicto, las características sociodemográficas del convocante o citante y los resultados de la audiencia de conciliación.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Unidad de análisis

Solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho que realizan los ciudadanos a través del formulario de solicitud de conciliación o de una petición. Estas son reportadas al Ministerio de Justicia y del Derecho por los centros de conciliación y demás operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho.

Estas solicitudes generan un registro administrativo que puede clasificarse según resultados, área, y características sociodemográficas del citante o convocante, que permiten caracterizar el desarrollo de los procesos tramitados mediante el método de la Conciliación extrajudicial en derecho.

3.3.2.9. Periodo de recolección

El periodo de la recolección es semestral: el primer semestre corresponde a la información reportada por los centros de conciliación y servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios desde el **1 de enero al 30 de junio** y el segundo semestre corresponde a la información reportada desde el **1 de julio al 31 de diciembre**, de acuerdo con el artículo 13, numeral 5 y artículo 15 de la Ley 640 de 2001, que determinan la obligación de los centros de conciliación y de los servidores públicos facultados para conciliar de "*... deberán remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada período.*"

Así, enero 31 y julio 31 corresponden a las fechas de corte en que se da por reportada la información correspondiente a cada semestre, aunque los operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho tienen los formularios disponibles en el SICAAC diariamente para registrar la información de las solicitudes de conciliación⁴¹.

Ahora bien, la recolección de los datos de la Conciliación extrajudicial en derecho presenta la dificultad que el 26% del total de los servidores públicos autorizados por ley para conciliar no tienen acceso al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), mientras se logra la meta de involucrar a todos los operadores para que puedan incluir los registros de casos de conciliación y sus resultados. Para lograr esa meta, el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos elaboró el Plan de implementación de registros al SICAAC 2016 - 2020, el cual estableció que todos los servidores públicos autorizados por ley para conciliar deben ser vinculados al SICAAC para el año 2020. Para la ejecución de este cometido se tiene prevista la generación de los usuarios y la asignación de claves para ingresar al SICAAC. Además, el desarrollo del proceso de jornadas de capacitación para el entrenamiento de los servidores públicos en los registros de los casos en el SICAAC.

Otra actividad, en este mismo sentido, es de brindar soporte técnico permanente, el cual ha sido realizado por el Administrador del Sistema y la mesa de ayuda del SICAAC para resolver los problemas que se presentan en el registro de los casos en el aplicativo. Con estas actividades se prevé que el universo del estudio quede habilitado para ingresar al SICAAC, el registro de los casos y la consulta de la

⁴¹ De acuerdo con el Decreto 1829 del 2013 incorporado al Decreto 1069 de 2015 y con la entrada en vigencia del SICAAC mediante la Resolución 018 de 2016 y en aras de buenas prácticas se ha dispuesto que los centros de conciliación y los servidores públicos habilitados para conciliar deberán hacer los registros al SICAAC desde la solicitud de la audiencia de conciliación y cuentan con cinco días posteriores a la celebración de la audiencia de conciliación para terminar y registrar el resultado final en el aplicativo.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

información por parte de los centros de conciliación y los servidores públicos autorizados por ley para conciliar.

En este sentido, desde el 2016 hasta el 2020 las estadísticas generadas por el SICAAC serán provisionales hasta tanto no sean vinculados al SICAAC todos los servidores públicos autorizados por ley para conciliar. Así las cosas, en las tablas de salida siempre se debe incluir en notas al pie de las tablas y gráficas que la información presentada es provisional.

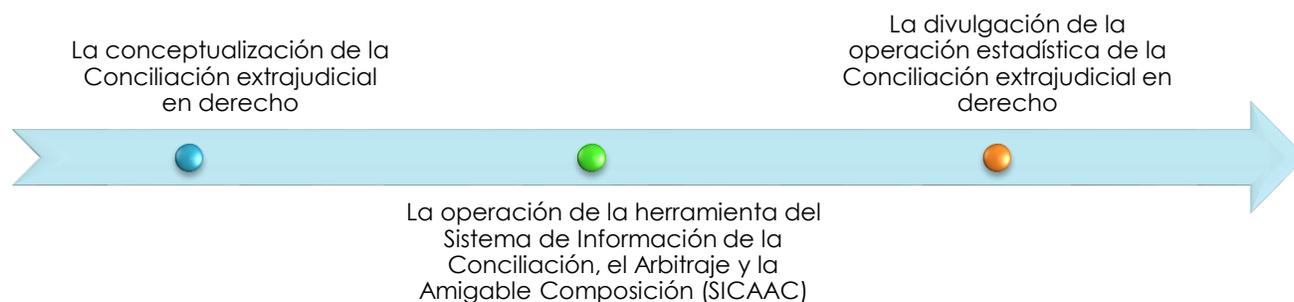
Después del 2020 la información será definitiva a partir de mayo de cada año, con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior. Por ejemplo, los centros de conciliación y los servidores públicos autorizados por ley para conciliar deberán ingresar información hasta el 30 de abril de cada año de los casos registrados y cerrados al 31 de diciembre de cada año. Posterior al 30 de abril no podrán ingresar casos ni modificarlos para que de esta forma se cuente con información definitiva.

Para verificar este control, el Ministerio de Justicia y del Derecho, en el 2020 restringirá mediante modificación en el aplicativo del SICAAC el ingreso de casos mayores a dos años.

3.3.3. Diseño de la ejecución

3.3.3.1. Entrenamiento

El Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos ha programado el proceso de capacitación de la Conciliación extrajudicial en derecho en tres fases:



En relación con la primera fase, la capacitación va dirigida a operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho como son los servidores públicos habilitados por ley para la aplicación de la figura de la Conciliación extrajudicial en derecho, los notarios y los conciliadores de los centros de conciliación, en todo el país. Para esto los abogados del Programa Nacional de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición durante todo el año, participan en eventos organizados por los centros de conciliación, entidades del Estado y universidades, exponiendo, desde el punto de vista conceptual, las actualizaciones de la normatividad, la casuística más representativa sobre la conciliación en derecho, entre otros.

Respecto a la segunda fase, para la operación del SICAAC va dirigida de acuerdo con los roles que tiene el sistema: a) Administrador, b) Funcionarios del MinJusticia y c) Directores y operadores del sistema.

La capacitación al Administrador la impartió la Universidad Industrial de Santander - UIS, el cual desarrolló el aplicativo, este proceso se cumplió en diciembre de 2015, a los funcionarios delegados para esta

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

función. Además, en la operación del SICAAC se viene capacitando a medida que se incluyen nuevas funcionalidades.

La capacitación dirigida a los funcionarios del MinJusticia la adelantó la UIS, en enero de 2016, en el manejo del sistema, en forma precisa, en la ilustración del manejo de la herramienta para la práctica de la inspección, control y seguimiento de los centros de conciliación y las ventanas de consulta y reportes del mismo.

El entrenamiento dirigido a directores y operadores de la conciliación en derecho se inició en diciembre de 2015, mediante la exposición del SICAAC a los directores de los centros de conciliación, este evento tuvo lugar en las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho de Justicia y del Derecho.

A partir de enero de 2016 se han venido capacitando a los funcionarios de los centros de conciliación, en el manejo y operación del sistema, además, el Ministerio organizó 16 eventos enfocados en la capacitación a los usuarios del SICAAC. Igualmente, existen ayudas en línea en el sistema, mediante videos y documentos.

Por medio del contrato interadministrativo No. 370 de 2016 se adelantaron capacitaciones hasta diciembre de 2016 sobre el manejo del SICAAC en 17 ciudades, en 21 eventos, a los centros de conciliación y arbitraje, las entidades avaladas, los notarios y los servidores públicos con funciones conciliatorias, para que reporten información de los diferentes mecanismos que tramitan, para un total de 1.030 capacitados.

En el 2018 se han capacitado en la operación del SICAAC a aproximadamente 1.000 personas entre los diferentes operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho.

El proceso de entrenamiento en las dos fases es una actividad permanente, buscando la actualización de la normatividad de la figura de la Conciliación extrajudicial en derecho y en la búsqueda de la capacitación de la totalidad de los usuarios del sistema.

Para la tercera fase sobre la capacitación en la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho se tiene estructurado un proceso para dar a conocer la detección y análisis de requerimientos, diseño y pruebas, ejecución, análisis y difusión.

3.3.3.2. Actividades preparatorias

Canales de sensibilización

La entidad dispone de canales de sensibilización que permiten dar a conocer las estadísticas generadas por la operación estadística, tales como sitios en internet y televisión; donde se publican notas referentes a los datos emitidos, infografías y video tutoriales, cuando la administración del sistema así lo considere necesario. El canal permanente de difusión de información que busca sensibilizar y promover el uso de los datos es el portal del SICAAC, que cuenta con las siguientes publicaciones:

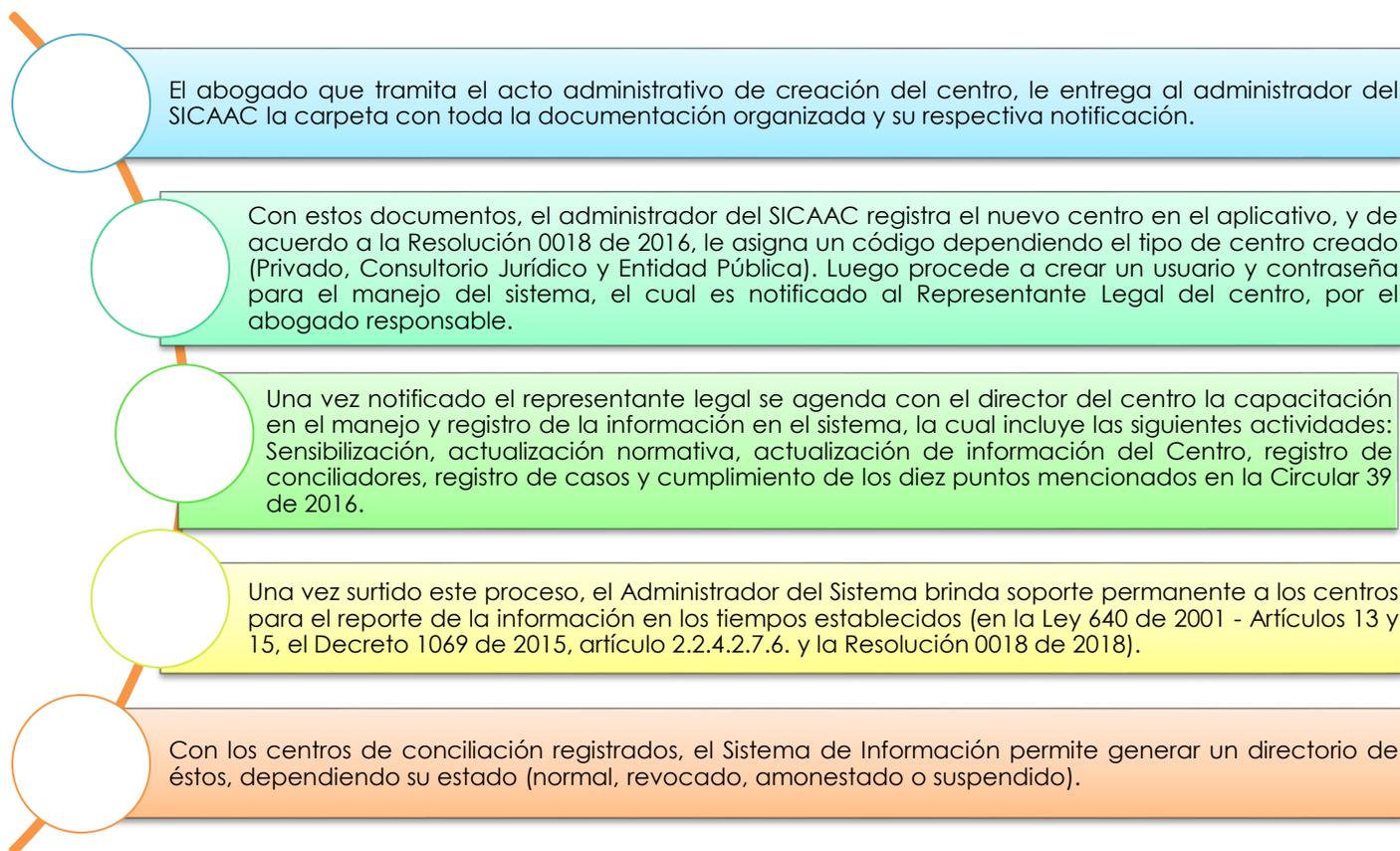
- ▣ ¿Qué es el SICAAC?: infografía que ilustra quienes lo gestionaron y desarrollaron, quiénes son sus usuarios, qué métodos alternativos de solución de conflictos cobija y cuáles son sus principales ventajas.
- ▣ Top 12 funcionalidades del SICAAC: infografía que relaciona las doce principales utilidades del

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

SICAAC y una breve descripción de cada una.

- ▣ Relación del SICAAC con otros sistemas y entidades: infografía que muestra la interacción del sistema SICAAC con centros de conciliación, servidores públicos habilitados por ley para conciliar y notarios, a través de una infografía disponible en:
<https://www.SICAAC.gov.co/Recursos/multimedia/imagenes/InfogSICAAC2.png>
- ▣ Video tour sistema SICAAC.

A continuación, se describen los pasos preparatorios encaminados a la recolección de datos en el SICAAC:



Personal del proceso estadístico

Director(a) de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Responsable de la organización, planeación, control y seguimiento de las responsabilidades asignadas por el Decreto 1427 de 2017, en el artículo 16.

Coordinador(a) del grupo de conciliación extrajudicial en derecho, el arbitraje y la amigable composición. Abogado, especialista en métodos de resolución de conflictos, responsable de la ejecución de las funciones relacionadas con el grupo, así como asesorar a la Dirección en los temas asignados a esta coordinación. La creación, funciones y los integrantes del grupo fue realizado mediante

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

la Resolución 306 de mayo de 2017, éste grupo es adscrito a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Administrador del sistema. Profesional en ingeniería de sistemas, con experiencia en sistemas de información y conocimientos generales de la Conciliación extrajudicial en derecho, habilidad para manejo de hojas de cálculo y capacidad para participar en procesos de capacitación acerca de la operatividad del sistema. Es encargado de la administración del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).

Asistente del administrador del sistema. Profesional en ingeniería de sistemas, apoya al administrador del sistema, con la función de prestar soporte a los usuarios del SICAAC dirigido a solucionar inquietudes, problemas de la operatividad y funcionamiento del mismo.

Analistas de la información. Profesionales en ciencias sociales y económicas, encargados de la elaboración de informes, documentos, investigaciones alrededor de la Conciliación extrajudicial en derecho y construcción y seguimiento de los indicadores de gestión y de resultados.

Subdirector de Gestión de Información en Justicia. Ingeniero en ramas relacionadas con gestión de información o profesional en ciencias sociales o económicas, responsable de la administración de la información generada por el Ministerio de Justicia y el Derecho, hacer el seguimiento al plan estratégico de datos e información, el mantenimiento y la actualización del inventario y producción de flujos de información del Ministerio, la elaboración y aplicación de metodologías para la generación de información, la aplicación de la normatividad vigente respecto al manejo de la información y soporte a las dependencias del Ministerio en la elaboración de informes y análisis estadísticos.

Temática en los métodos de resolución de conflictos. Profesional en ciencias sociales, encargado de apoyar la elaboración de informes documentos, investigaciones sobre los métodos de resolución de conflictos y apoyar en el seguimiento de los indicadores de gestión y resultados.

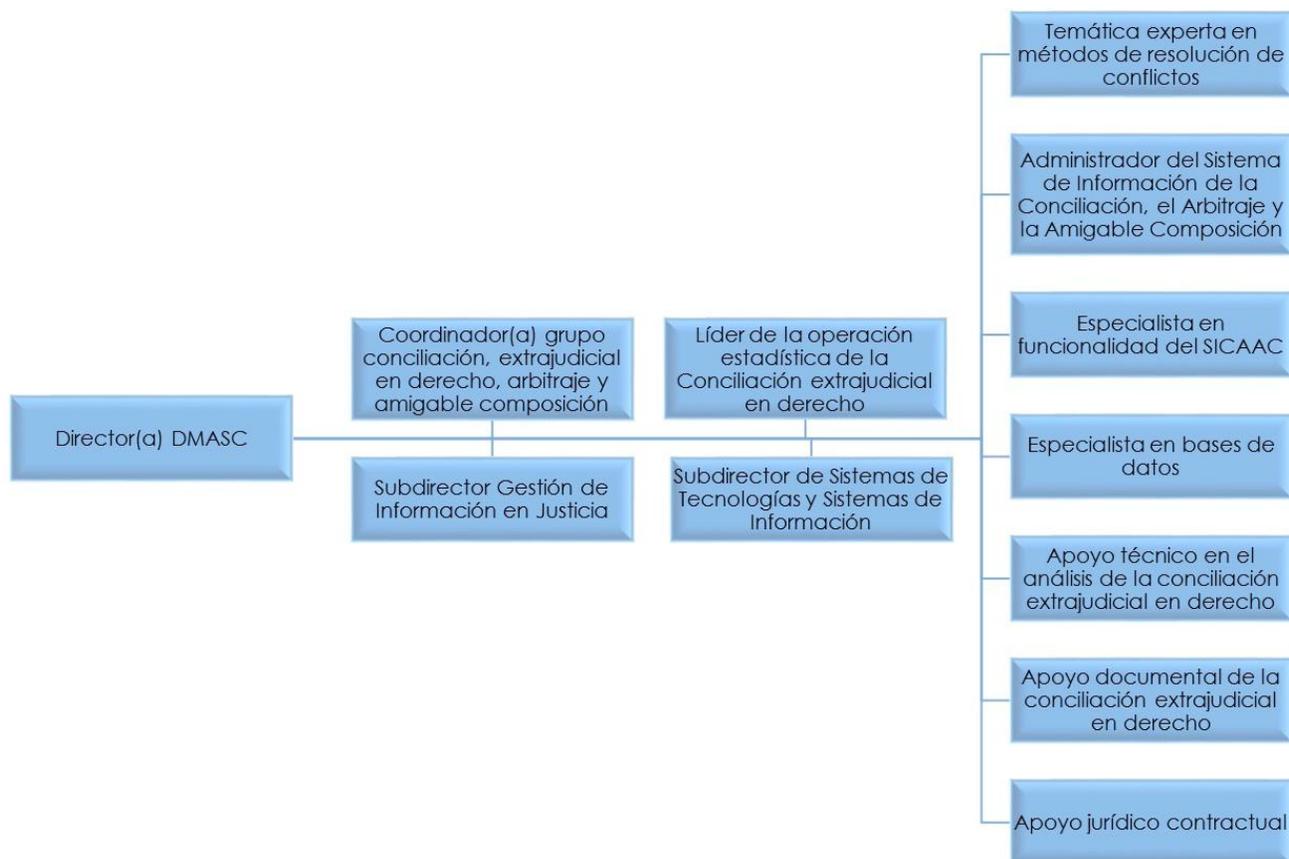
Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información. Profesional en ingeniería de sistemas, encargado de implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC), en concordancia con la Arquitectura Empresarial y los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL). Establecer, en coordinación con las dependencias competentes, las necesidades, presupuesto y realizar los procesos de adquisición para garantizar los servicios tecnológicos del Ministerio.

Especialista en sistemas de información. Profesional en ingeniería de sistemas, encargado de gestionar las solicitudes relacionadas con las actualizaciones o modificaciones del SICAAC. Además, supervisar que los desarrollos del aplicativo queden de acuerdo con las necesidades solicitadas.

Especialista en bases de datos. Profesional en ingeniería de sistemas, encargado de correr todos los procesos que actualicen o modifiquen la base de datos del SICAAC, así como la actualización de la base de datos. Aplicar los estándares de seguridad de las bases de datos de acuerdo con los procedimientos aprobados por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Diagrama 1. Personal del proceso estadístico de la Conciliación extrajudicial en derecho del Ministerio de Justicia y del Derecho

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020



Elaborado por: MJD - DMASC

3.3.3.3. Diseño de instrumentos

La operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho cuenta con instructivos y manuales que orientan de manera sencilla a los operadores registrados en el SICAAC para el ingreso de la información en el formulario de registro de casos, mediante indicaciones prácticas y descriptivas de cada uno de los módulos del aplicativo SICAAC. Estos se complementan como se anotó en el numeral anterior, con la sensibilización y apoyo personalizado a cada uno de los operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho, encargados de registrar la información.

- ▣ Formulario de registro de casos.
- ▣ Manual de usuario del SICAAC.
- ▣ Manual de validación y consistencia de la información de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho.
- ▣ Manual guía de navegación en el SICAAC.
- ▣ Política y objetivos de seguridad de la información.

3.3.3.4. Recolección de datos

Los centros de conciliación, los notarios y los servidores públicos habilitados por ley para conciliar, son los encargados del registro de la información en el SICAAC, por parte del director del centro de conciliación

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

o sus delegados, por los notarios o los servidores públicos o sus delegados, ésta información puede ser consultada en línea en la página de internet.

La información que los operadores registran en el SICAAC referente a los casos de Conciliación extrajudicial en derecho consta de los datos del convocante y del convocado (nombre, tipo de documento, número de identificación, fecha de nacimiento, género, grado de escolaridad, dirección, teléfono, municipio y departamento), datos del convocado (nombre, dirección, teléfono) breve descripción de los hechos, datos del conciliador que atiende la diligencia, descripción de la audiencia, información sobre la cuantía del proceso y el resultado de la audiencia de conciliación (acta, constancias u otros resultados).

Esta información es actualizada, en tiempo real, en las bases de datos del SICAAC y para ser visualizada por el Ministerio, los operadores deben dar por terminado el caso en el sistema. Finalmente, el Ministerio puede generar reportes por periodo (a partir del primero de enero de 2016), municipio, departamento y por operador del total de los casos registrados.

La información de Conciliación extrajudicial en derecho recolectada a través del SICAAC se especifica en el anexo No. 1.

3.3.3.5. Crítica – codificación de datos

El SICAAC permite el ingreso de los datos en línea por parte del centro de conciliación, así como de los demás operadores de la Conciliación extrajudicial en derecho a través del formulario de registro de casos, en el cual existen unos campos obligatorios que son prioritarios para continuar con el proceso de diligenciamiento del caso que atiende el centro. El SICAAC acogió la codificación de los datos de acuerdo con la Resolución 2722 de 2005 que estableció los códigos de identificación de los centros de conciliación y arbitraje.

3.3.4. Diseño de sistemas

El Ministerio de Justicia y del Derecho desarrolló el Sistema de Información de la Conciliación (SIC), que durante más de ocho años permitió a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio acceder a la información que deben reportar los centros de conciliación (públicos, privados y de consultorios jurídicos) y funcionarios habilitados para conciliar a nivel nacional, con el fin de obtener datos sobre el funcionamiento de este mecanismo que permita su promoción, evaluación y seguimiento. Así mismo, el artículo 18 de la Ley 640 de 2001, le atribuyó al Ministerio la labor de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación, arbitraje y amigable composición.

Es así que para el 2015 se realizó un proceso de actualización que llevó a reemplazar el Sistema de Información de la Conciliación (SIC) por el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), que fue diseñado en el 2015, se adoptó mediante Resolución 0018 de 2016 e inició operaciones a partir de enero de 2016.

Con el propósito de satisfacer las necesidades de los centros, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar, los notarios y el Ministerio, se adelantó un proyecto que permitió diseñar una herramienta de gestión e información cuyas características permiten suministrar información cumpliendo las funciones de recopilación, almacenamiento y procesamiento de datos. El sistema efectúa la consolidación e integración de cifras resultantes de los registros de la Conciliación extrajudicial en derecho teniendo en

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

cuenta la política de protección de datos personales, de esta manera genera reportes con datos agregados cumpliendo así con un proceso de anonimización.

Actualmente el SICAAC contiene (10) diez módulos que articulan las funcionalidades identificadas en el proceso de análisis normativo, entrevistas, modelado de los procesos, y en los encuentros de socialización como:



La plataforma tecnológica en la que se encuentra el SICAAC tiene las siguientes características:

- ▣ Plataforma de desarrollo Visual Studio 2016 (para página ASP.Net, componentes C#).
- ▣ Sistema Operativo Windows Server 2012 R2 64 Bits.
- ▣ Internet Information Services 8 (IIS8).
- ▣ Motor de Base de Datos SQL Server 2012 R2 64 Bits.
- ▣ Reporting Services (SSRS) 2012 R2 64 Bits.
- ▣ Dr. Explain de Indigo Byte Systems.

3.3.4.1. Lineamientos para la inclusión y/o eliminación de módulos y variables

Cuando se requiera realizar la implementación de ajustes como la inclusión y/o eliminación de módulos y variables deben seguirse los lineamientos establecidos en el Procedimiento "puesta en producción de software" del Ministerio de Justicia y del Derecho, que aplica a los sistemas de información y aplicaciones que se encuentran en la infraestructura administrada por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información. Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud del área funcional o en el aplicativo de mesa de ayuda y funcionales y finaliza con la puesta en producción de la mejora o del nuevo aplicativo.

Tras recibir la solicitud, la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información realiza las pruebas técnicas y funcionales que cuenten con aprobación y validación por parte de los usuarios, líderes funcionales y área usuaria. De igual forma, es necesaria la disponibilidad de servidores para la instalación del producto y los ambientes necesarios e independientes (pruebas y producción).

El registro de los cambios o actualizaciones realizados al instrumento de recolección se efectúa en el informe final de ejecución del proceso mediante el cual se hayan desarrollado dichas modificaciones.

3.3.5. Diseño, métodos y mecanismos para el control de calidad

El control de calidad asociado a las funcionalidades que conforman SICAAC, se relacionan con aspectos tales como:

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

▣ El manejo de alertas a los usuarios, en donde se les advierte sobre: registros ejecutados exitosamente, errores en el ingreso de datos, falta de información en el diligenciamiento de los campos en los formularios, tiempo de espera antes de cerrarse el sistema por inactividad, e información derivada de resoluciones y acuerdos que apoyan el normal cumplimiento de actividades asociadas a los MASC.

▣ Se identificó que dentro de la evaluación realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) sobre aquellas entidades que desean certificar la calidad del proceso estadístico que llevan a cabo, se contemplan tres aspectos: el entorno, el proceso estadístico y la base de datos⁴². Desde el SICAAC, con respecto a la base de datos se han adoptado características relacionadas con el entorno tecnológico (seguridad, Infraestructura tecnológica y recuperabilidad), que son gestionadas por el administrador de la base de datos incluso antes de la entrada en funcionamiento del SICAAC.

También se toman en cuenta otros aspectos relacionados directamente con el entorno de la base de datos (documentación de la base de datos e Integridad, y consistencia de la base de datos)⁴³, a los cuales brinda soporte el equipo de desarrollo, razón por la cual se ha generado el diccionario de datos del SICAAC, el diagrama entidad relación y el script que apoya la información del diccionario (éste último es un procedimiento almacenado llamado *diccionario*, y está disponible para ser ejecutado periódicamente).

▣ La posibilidad de comunicación que tiene SICAAC con otros sistemas de información para: **(a)** validar datos, gracias a la arquitectura de tres capas que contempla un nivel de abstracción del negocio, que le permite interoperar con otras plataformas y **(b)** compartir datos e información, dado que su arquitectura lo permite, y además cuenta con una estructura de datos normalizada.

3.3.6. Diseño del análisis de resultados

3.3.6.1. Análisis estadístico

De acuerdo con el apartado 2.1.5 relacionado con el diseño de indicadores y variables, con el producto de esa información disponible se puede aplicar el análisis estadístico empleando el método de análisis de las estadísticas descriptivas.

Igualmente, en la aplicación de ese método de análisis se depuran los valores fuera de rango con el fin de evitar análisis con datos dispersos que pueden sesgar el análisis.

3.3.6.2. Análisis de comparabilidad, contexto y coherencia

La metodología para realizar el análisis de contexto de la Conciliación extrajudicial en derecho⁴⁴ se basa en la comparación entre temas relacionados con la justicia formal y alternativa mediante encuestas, estudios, investigaciones relacionadas e información producida por distintas fuentes; todo esto para facilitar “la comprensión de la Conciliación extrajudicial en derecho frente al entorno”. Con esa

⁴² Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Evaluación y certificación de la calidad estadística. En <https://goo.gl/X61UdF>

⁴³ Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Matriz de calificación para operaciones estadísticas obtenidas a partir de registros administrativos. http://www.DANE.gov.co/files/sen/calidad/evaluacion/MatrizCalificacionOE_Registros_Ver_20_10_2014.xls

⁴⁴ Ministerio de Justicia y del Derecho. Guía para la elaboración de análisis de contexto de la Conciliación extrajudicial en derecho. Bogotá, DC, noviembre 2017.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

información se realizan anualmente los análisis que se proponen a continuación, los cuales están disponibles desde el año 2016 y publicados en la sección de estadísticas del SICAAC:

- ▣ Estado del arte sobre la información disponible de la justicia formal, la Conciliación extrajudicial en derecho, la justicia alternativa y comunitaria, (conciliadores en equidad y jueces de paz) mediante la recolección de información de ingresos y egresos de los asuntos conciliables (de los temas de familia, asuntos comerciales, civiles, entre otros).
- ▣ Establecer la participación de la justicia formal comparada con la Conciliación extrajudicial en derecho en el ámbito nacional.

Asimismo, con el fin de garantizar la coherencia interna y la comparabilidad de las variables y de las series históricas de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho, la Subdirección de Gestión de Información en Justicia desarrolló, con apoyo de expertos de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, un análisis de las variables y valores en el instrumento de recolección que se han transformado con el paso del tiempo, especialmente con la transición del sistema de información SIC al SICAAC.

El resultado de estos análisis se puede encontrar en el documento “*análisis de coherencia y comparabilidad de las estadísticas de la Conciliación extrajudicial en derecho*”, y da lugar a las notas aclaratorias que se presentan junto a los cuadros de salida en el SEJ.

3.3.6.3. Herramientas de análisis

Frente al procesamiento y análisis de los datos recolectados la entidad determina, por el flujo de información recolectada en cada periodo de referencia, que las herramientas tecnológicas dispuestas (paquete de software office) cumplen con los requerimientos actuales de procesamiento. De igual forma y en caso de ser necesario, se cuenta con entrenamiento en otras herramientas de análisis estadístico tales como el paquete estadístico R, el cual por ser de código libre permite un uso institucional y la generación de análisis complejos; dichas herramientas permiten la interacción con el visor de difusión de la operación estadísticas que soporta el Sistema de Estadísticas en Justicia.

3.3.7. Pruebas al diseño

El Ministerio de Justicia y del Derecho realiza y documenta las pruebas necesarias cuando se cambian y actualizan aspectos metodológicos y operativos de la operación estadística.

Para la implementación del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) como herramienta de gestión y recolección de información el Ministerio de Justicia y del Derecho aplicó, con colaboración de la Universidad Industrial de Santander UIS, un plan de pruebas cuyos resultados permitieron ajustar las funcionalidades de manera que se adecuarán a los requerimientos de la operación estadística y de los usuarios del sistema (*informe de aplicación de pruebas de aceptación SICAAC, documento técnico del plan de pruebas funcionales y técnicas e implementación y anexo pruebas funcionales SICAAC*).

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3.3.8. Diseño de la difusión

3.3.8.1. Administración del repositorio de datos

El MinJusticia cuenta con servidores propios que son administrados por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información, en ellos está alojada la base de datos de la Conciliación extrajudicial en derecho, la página web www.minjusticia.gov.co y el Sistema de información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).

3.3.8.2. Productos e instrumentos de difusión

El Ministerio de Justicia y del Derecho difunde la información estadística producto de esta operación a través del Sistema de información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), en el siguiente link: <https://www.SICAAC.gov.co/Informacion/Estadistica>. Aquí los ciudadanos encontrarán información estadística nacional y gráficas dinámicas que permiten visualizar la información desagregada municipalmente.

En esta sección se presentan cuadros de salida con información agregada a nivel nacional, departamental y municipal de la Conciliación extrajudicial en derecho, consistente en las series históricas de los resultados, caracterización sociodemográfica de los convocantes y caracterización de los conflictos atendidos desde el año 2016. Esta información se actualiza de forma mensual y es presentada cumpliendo con políticas de protección de datos personales. Las estadísticas se visualizan a través de gráficas de barras y líneas, que permiten mostrar las tendencias en el tiempo (años) y comparar entre las diferentes categorías de análisis que describen el proceso de la Conciliación extrajudicial en derecho, agrupados en tres componentes:

Naturaleza de los conflictos	<p>El procedimiento de la Conciliación extrajudicial en derecho está contemplado en la Ley 640 de 2001 y en el Decreto 1069 de 2015, a su vez en ellos se definen los asuntos susceptibles de conciliación. Los asuntos conciliables están clasificados en distintas áreas del derecho: administrativa, civil y comercial, Familia, laboral, penal, y especiales, áreas dentro de las cuales están contenidos distintos temas y subtemas.</p> <p>La información estadística sobre la naturaleza de los conflictos se visualiza a través de tres gráficas de barras en las cuales se muestra la distribución de los conflictos tramitados a través de la Conciliación extrajudicial en derecho en las distintas áreas del derecho, permitiendo evidenciar los tipos de conflicto más tramitados a través de este mecanismo alternativo de solución de conflictos.</p>
Características sociodemográficas de los convocantes	<p>La operación estadística de Conciliación extrajudicial en derecho cuenta con los registros de los convocantes a la audiencia de conciliación, que incluyen campos de caracterización sociodemográfica como edad, sexo y grado de escolaridad. Los cuadros de salida se presentan a través de gráficas de barras que dan cuenta de la distribución de la población para cada una de las variables.</p>
Series históricas de la Conciliación extrajudicial en derecho	<p>Los cuadros de salida correspondientes a las series históricas de la Conciliación extrajudicial en derecho tienen en cuenta la cantidad de solicitudes atendidas desde el 2007, los resultados del procedimiento conciliatorio (acta de conciliación total o parcial, constancia de inasistencia, constancia de no acuerdo, constancia de asunto no conciliable, sin terminar y otros resultados que son: falta de competencia, acuerdo extraconciliación, o retiro de la solicitud), presentados mediante una gráfica de líneas y el porcentaje de solicitudes que terminaron en conciliación (acta de conciliación). Asimismo, se presenta la distribución de solicitudes de conciliación por departamento y municipio.</p>

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3.3.8.3. Cuadros de salida

Los cuadros de salida, gráficos y otros reportes de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho se divulgan a través de las intervenciones del Ministro de Justicia y del Derecho, en espacios como la rendición de cuentas que presenta el Ministerio a la ciudadanía en general, y a través del portal web del Sistema de Estadísticas en Justicia (SEJ), disponible en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho www.minjusticia.gov.co.

Asimismo, en el portal del SICAAC www.sicaac.gov.co se pueden visualizar otros reportes, a los que pueden acceder funcionarios, operadores u otros ciudadanos que previamente han solicitado un usuario y contraseña ante el Ministerio. Los reportes estadísticos e indicadores que genera el SICAAC periódicamente sobre los registros administrativos, también son utilizados para dar respuesta a los diferentes requerimientos de información estadística adicional, allegados por funcionarios internos o externos al Ministerio y por otros ciudadanos.

Los reportes generados por SICAAC presentan resultados de la operación estadística de forma organizada y desagregada en niveles temáticos y geográficos. La información solicitada puede exportarse en tablas .xls, PDF, HTML, CSV (archivo plano), TIFF (imagen) y .doc, facilitando el procesamiento y tratamiento, con base en las necesidades del usuario.

Diseño de cuadros de salida o resultados

El diseño de los cuadros de salida disponibles en los portales ya mencionados, es resultado del trabajo previo de identificación de las necesidades de información de los usuarios y la organización práctica de las variables presentes en el proceso de conciliación en derecho por parte del equipo de desarrolladores y temáticos del SICAAC, concluyendo en la funcionalidad, dispuesta al público en el Sistema de Estadísticas en Justicia, de consultar gráficas basadas en las características sociodemográficas de las partes de la Conciliación extrajudicial en derecho, la naturaleza de los conflictos tramitados a través de este método y en general, las series históricas de lo que han sido los procesos de Conciliación extrajudicial en derecho, anualmente desde el 2007.

El período de referencia de los resultados es anual, aunque mensualmente se realiza una actualización que presenta datos provisionales del año en curso. Asimismo, es importante aclarar que los datos del 2016 y 2017 pueden presentar variaciones hasta el año 2019, teniendo en cuenta que los nuevos operadores adquieran usuario en el SICAAC pueden reportar la información de estos años, entre tanto se logra la cobertura de todos los operadores habilitados por la ley para ejercer la Conciliación extrajudicial en derecho en el SICAAC.

En la siguiente tabla se relacionan los cuadros de salida disponibles para ser consultados por los usuarios que requieran información estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho:

Tabla 8. Cuadros de salida de la sección de estadística del SICAAC
<https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

No.	Nombre de los cuadros de salida	Cuadros de salida
Series históricas de la conciliación		
1	Solicitudes de conciliación atendidas	Gráfica de líneas con información anual agregada a nivel nacional, con filtros para visualización de datos a nivel departamental y municipal, con tabla de datos.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

		Archivo descargable en formato .xls
2	Resultados de las solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho atendidas	Gráfica de líneas con información anual agregada a nivel nacional y con filtros a nivel departamental y municipal. Tabla de datos agregados por año Archivo descargable en formato .xls
Naturaleza jurídica de los conflictos		
3	Conflictos de conciliación según área	Gráfica de barras apiladas con información anual agregada a nivel nacional, con filtros para visualización de datos a nivel departamental y municipal Tabla de datos agregados por año Archivo descargable en formato .xls
4	Clasificación de los conflictos	Gráfica de barras con información anual agregada a nivel nacional
5	Duración del trámite conciliatorio	Gráfica de barras apiladas con información anual agregada a nivel nacional y por año. Archivo descargable en formato .xls
Caracterización sociodemográfica de los convocantes a conciliación		
6	Convocantes de conciliación según: Estrato Edad Grado de escolaridad	Gráfica de barras con información anual agregada a nivel departamental y municipal, y por año Archivo descargable en formato .xls
Oferta institucional		
7	Centros de conciliación creados	Gráfica de barras con información anual agregada a nivel departamental y municipal, y por año Archivo descargable en formato .xls
8	Entidades avaladas para formación en conciliación	Gráfica de barras con información anual agregada a nivel departamental y municipal, y por año Archivo descargable en formato .xls

El MinJusticia difunde información en forma específica sobre la gestión de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, entre ellos los de la Conciliación extrajudicial en derecho, en los informes de rendición de cuentas a los ciudadanos. Igualmente, en los informes que presenta el MinJusticia al Congreso de la República, en los indicadores de Sinergia del Departamento Nacional de Planeación, en las exposiciones del Ministro de Justicia y del Derecho en diferentes foros nacionales e internacionales.

Finalmente, el calendario en el año de la difusión de los datos del SICAAC en el ambiente público se estableció de manera anual, la fecha de publicación y actualización es el primero de febrero de cada año. Por otra parte, en el SICAAC en el ambiente interno (usuarios con contraseña) pueden generar reportes entre intervalos de fecha, con corte en el día y hora de consulta.

3.3.8.4. Autorización de la difusión

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos como líder técnico de la operación estadística y de sus reportes de información, autoriza la difusión de las estadísticas de la Conciliación extrajudicial en derecho a los roles encargados para tal fin, por medio de actas o verificación vía correo electrónico previa revisión de los datos que se pretenden difundir y de la aplicación de parámetros de calidad de la información que la Dirección así disponga.

La circular No. CIR16-0000035-DMA-2100 del Ministerio de Justicia y del Derecho, del 5 de mayo de 2016, definió que la información estadística generada por el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición a través del SICAAC sólo podría ser entregada con la previa autorización y verificación del alcance y uso de la información requerida por parte del/la Director(a) de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con excepción de los requerimientos de información de la entonces Oficina de Información en Justicia, hoy Subdirección de Gestión de Información en Justicia, e incluyó las siguientes consideraciones: *“La consolidación de los datos respectivos a ser suministrados, así como el soporte y detalle de las circunstancias que incidan, modifiquen o, de cualquier forma, afecten dichos valores o aquellos generados o divulgados con anterioridad, corresponderá al funcionario que designe la Directora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos” y “los administradores o quienes tengan a su cargo la administración de la información o de los sistemas informáticos para el recaudo y generación de los datos, deberán enviar al funcionario asignado para tal labor, un informe en el que se describan todos los aspectos y consideraciones a ser tenidas en cuenta que afecten modifiquen o expliquen las cifras que se reporten o hayan sido reportadas o divulgadas”.*

3.3.9. Proceso de monitoreo, seguimiento y evaluación

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho en su proceso de mejora continua y ampliación de la capacidad de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho, realiza el monitoreo, seguimiento y evaluación al plan general de la operación estadística, mediante reuniones mensuales con los involucrados de la operación estadística y de la Subdirección de Gestión de Información en Justicia.

El propósito de la reunión es determinar el grado de cumplimiento del plan, documentar las problemáticas presentadas y proponer soluciones de corto y mediano plazos. Los resultados de la reunión son presentados a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos para su información y recibir las decisiones necesarias para el cumplimiento del plan.

De igual forma, el monitoreo se establece de forma constante al momento de ejecutar las revisiones en cada etapa de la operación, en donde, cada uno de los roles generados para el buen funcionamiento de la operación estadística, reporta los hallazgos frente a irregularidades que se puedan presentar en el curso de ejecución, desde la captura de la data hasta su divulgación.

Finalmente, las etapas más críticas de la operación cuentan con cronogramas de trabajo que permiten mitigar los posibles riesgos de gestión.

Como pauta de seguimiento se establece un indicador básico relacionado con las actividades programadas dentro del plan general de la operación estadística y su cruce con las actividades ejecutadas dentro de los períodos definidos en el plan.

3.3.10. Auditoría

Con el fin de evaluar la pertinencia de los métodos seleccionados para el cumplimiento de cada una de las etapas de la operación estadística de Conciliación extrajudicial en derecho y de los requisitos de la Norma NTCPE 1000, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, establece como estrategia de auditoría la revisión de la pertinencia de los planes establecidos por medio de reuniones de seguimiento, las cuales se desarrollaran de forma trimestral, durante el proceso de certificación de la operación y de forma semestral después del proceso de Certificación ejecutado por el DANE.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Posterior a la auditoría de certificación la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos adoptará las buenas prácticas establecidas en el procedimiento de auditorías internas de calidad con el que actualmente cuenta la entidad, generando planes de auditoría para la verificación de la operación estadística.

3.3.11. Mejora continua, no conformidades y acciones correctivas

El equipo encargado del seguimiento y control de los parámetros establecidos para la generación de la Operación estadística, identificará durante las reuniones de seguimiento las oportunidades de mejora que permitan el correcto funcionamiento de la Operación, corrigiendo, previniendo o mitigando efectos no deseados sobre el proceso estadístico. Para ello y con el fin de alinear la certificación de la Operación estadística con el Sistema integrado de Gestión de la entidad se procederá a ejecutar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, alimentando con los hallazgos encontrados los formatos dispuestos en el mencionado procedimiento y ciñéndose a los tiempos de auditorías internas de calidad estipulados por la Oficina Asesora de Planeación de la entidad y la oficina de Control Interno.

3.4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

A continuación, se presentan los documentos que soportan la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho.

Tabla 9. Documentos principales de la operación estadística

Nombre del documento principal
Ficha metodológica
Metodología del proceso estadístico de la Conciliación extrajudicial en derecho
Formulario registro de casos (.xls, .ppt)
Manual del usuario SICAAC
Manual de validación y consistencia de la información de la operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho
Política protección de datos personales
Estudio de necesidades (CD-ROOMs)
Mecanismos de consulta de las necesidades de los usuarios de información estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho
Cronograma SICAAC 24052017.xls
Cronograma OE CED.xlsx

Nota: Los documentos relacionados en la tabla corresponden a los documentos principales que soportan las etapas de la operación estadística de Conciliación extrajudicial en derecho, adicionalmente la operación acoge documentos adicionales que apoyan el desarrollo de las etapas de operación y son relacionados como evidencias del proceso.

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

3.5. BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República de Colombia. (21 de mar de 1991). Ley 23. *Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales*. Doi: Diario Oficial 39752

Congreso de la República de Colombia. (07 de Mar de 1996). Ley 270. *Estatutaria de la Administración de Justicia*. Doi: Diario Oficial No. 42.745

Congreso de la República de Colombia. (07 de jul de 1998). Ley 446. *Descongestión Judicial*. Doi: Diario Oficial No. 43.335

Congreso de la República de Colombia. (5 de ene de 2001). Ley 640. *Conciliación*. Doi: Diario Oficial No. 44.303

Congreso de la República de Colombia. (31 de agosto de 2004). Ley 906. Código de Procedimiento Penal. Recuperado el 13 de abril de 2018, de <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/codigo+de+procedimiento+penal/CO/vid/42856600>

Congreso de la República de Colombia. (22 de ene de 2009). Ley 1285. *Reforma la Ley 270 de 1996 - Estatutaria de la Administración de Justicia*. Doi: Diario Oficial No. 47.240

Congreso de la República de Colombia. (12 de Jul de 2010). Ley 1395. *Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial*. Recuperado el 12 de febrero de 2018, de <http://www.lexbase.biz/lexbase/normas/leyes/2010/l1395de2010.ht>

Congreso de la República. (12 de jul de 2012). Ley 1563. *Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial No. 48.489 de 12 de julio de 2012.

Congreso de la República. (12 de jul de 2012). Ley 1564. *Código General del Proceso*. Bogotá: Diario Oficial No. 48.489 de 12 de julio de 2012.

Congreso de la República de Colombia. (6 de marzo de 2014). Ley 1712. *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. Recuperada el 21 de marzo de 2018, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

Corte Constitucional. (1992). Corte Constitucional, Sentencia C-592. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-43556966>

Corte Constitucional. (1993). Corte Constitucional, Sentencia C-165. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-43557255>

Corte Constitucional. (29 de abr de 1993). Corte Constitucional, Sentencia C-168. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-43557252>

Corte Constitucional. (1993). Corte Constitucional, Sentencia C-226. M.P. *Alejandro Martínez Caballero*. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/C-226-93.htm>

Corte Constitucional. (1996). Corte Constitucional, Sentencia C-037. Ponente: Mg. *Vladimiro Naranjo*. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/C-037-96.htm>

Corte Constitucional. (17 de mar de 1999). Corte Constitucional, Sentencia C-160. M.P. Dr. *Antonio Barrera Carbonell*. Recuperado el 06 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-43562495>

Corte Constitucional. (15 de nov de 2001). Corte Constitucional, Sentencia C-1195. *Demanda de constitucionalidad del artículo 35 de la ley 640 de 2001*. Recuperado el 06 de 04 de 2018, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/C-1195-01.htm>

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Corte Constitucional. (2001). Corte Constitucional, sentencia C-1195. *Conciliación extrajudicial en materia laboral*. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/43615574>

Corte Constitucional. (22 de agosto de 2001). Corte Constitucional, Sentencia C-893. M.P: *Dra. Clara Inés Vargas Hernández*. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-43615164>

Corte Constitucional. (2003). Corte Constitucional, Sentencia C-187. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-187-03.htm>

Corte Constitucional. (2005). Corte Constitucional, Sentencia C-033. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2005/c-033-05.htm>

Corte Constitucional. (2006). Corte Constitucional, Sentencia C-338. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-315117070>

Corte Constitucional. (2008). Corte Constitucional, Sentencia C-713. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://vlex.com.co/tags/sentencia-713-2008-793424>

Corte Constitucional. (06 de jul de 2011). Corte Constitucional, Sentencia C-543. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-312463726>

Corte Constitucional. (17 de abril de 2013). Corte Constitucional, Sentencia C-222. M.P. *Dra. María Victoria Calle Correa*. Recuperado el 05 de 04 de 2018, de <http://corte-constitucional.vlex.com.co/vid/-445934458>

Corte Constitucional. (2001). Corte Constitucional, Sentencia C- 893. Recuperado el 09 de 04 de 2018, de <http://corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-893-03.htm>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE-. Lineamientos básicos de una investigación estadística. Bogotá (Versión preliminar Mayo 2010).

Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-. Guía para la documentación metodológica de operaciones estadísticas basadas en registros administrativos. Bogotá (versión preliminar Abril 2013).

Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-. Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas. Bogotá (mayo de 2020).

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC y Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y -. Norma técnica de la calidad del proceso estadístico. Requisitos de calidad para la generación de estadísticas NTC PE 1000 Agosto 9 de 2017

Lemus Murcia, Ana Mery. *La conciliación como mecanismo para la defensa de los derechos de los adolescentes*. Universidad Nacional de Colombia, 2011

Ministerio de Justicia y del Derecho. (5 de mayo de 2014). Resolución 0220. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de http://conciliacion.gov.co/portal/Portals/0/Documentos/Resol_0220_de_2014_contenido_conflictividad_y_tipologia_crea_ci%C3%B3n%20centro%20de%20Conciliaci%C3%B3n.pdf

Ministerio de Justicia y del Derecho. (18 de enero de 2016). Resolución 0018. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de http://conciliacion.gov.co/portal/Portals/0/Conciliacion/Resoluci%C3%B3n_0018_del_18_de_enero_de_2016.pdf

Ministerio de Justicia y del Derecho. (24 de mayo de 2016). Circular 039. Recuperada el 20 de marzo de 2018, de <http://conciliacion.gov.co/portal/LinkClick.aspx?fileticket=hDzlv968FGA%3d&portalid=0>

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

Ministerio de Justicia y del Derecho. (31 de enero de 2017). Circular 004. Recuperada el 20 de marzo de 2018, de <http://www.conciliacion.gov.co/portal/Portals/0/Conciliacion/circulares/CIRCULAR%20No%20CIR17-0000004-DMA-2100.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho. (22 de agosto de 2017). Circular 045. Recuperada el 20 de marzo de 2018, de http://conciliacion.gov.co/portal/Portals/0/Conciliacion/SICAAC2018OBLIGACION/CIRCULAR_45de2017.pdf

Ministerio de Justicia y del Derecho. (30 de enero de 2018). Circular 005. Recuperada el 20 de marzo de 2018, de <http://conciliacion.gov.co/portal/Portals/0/Conciliacion/SICAAC2018OBLIGACION/CIRCULAR%20No%20CIR18-0000005-DMA-2100.pdf>

Nidia Losada P. Tesis de grado. (2017) Eficacia de la Conciliación Extrajudicial en Derecho en Bogotá: estudio de caso Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, años 2010 a 2014. Universidad del Rosario.

Presidencia de la República. (7 de sept de 1998). Decreto 1818. Recuperado el 2 de abril de 2018, <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/decreto+1818+de+1998/CO/vid/58470058>

Presidencia de la República. (10 de dic de 1998). Decreto 2511. Recuperado el 2 de abril de 2018, de <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/decreto+2511+de+1998/CO/vid/354203542>

Presidencia de la República. (14 de May de 2009). Decreto 1716. Recuperado el 2 de abril de 2018, <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/decreto+1716+de+2009/CO/vid/336238833>

Presidencia de la República. (17 de dic de 2007). Decreto 4840. Recuperado el 2 de abril de 2018, <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/decreto+4840+de+2007/CO/vid/51679533>

Presidencia de la República de Colombia. (26 de May de 2015). Decreto 1069. Recuperado el 2 de abril de 2018, de <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/vid/573230198>

Presidencia de la República. (17 de dic de 2015). Decreto 2462. Recuperado el 2 de abril de 2018, de <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/decreto+2462+de+2015/CO/vid/590288338>

Presidencia de la República. (29 de agosto de 2017). Decreto 1427. Recuperado el 2 de abril de 2018, de <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/search/jurisdiction:CO/decreto+1427+de+2017/CO/vid/692566505>

República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia [Const]. Art 116. Recuperado el 5 de abril de 2018, de <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#CO/vid/42867930>

RINCÓN Ariel, *Sobre una teoría trialista de la conciliación*. Universidad de Buenos Aires, Argentina, 2013.

www.minjusticia.gov.co/Ministerio/NuestraEntidad/Misión.aspx

www.minjusticia.gov.co/Ministerio/NuestraEntidad/Visión.aspx

Minjusticia	MANUAL	Código: M-IC-02
	METODOLOGÍA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	Versión: 01
		Vigencia: 11/12/2020

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1 (2020)	Actualización del manual codificado con M-GIGD-01 (versión 1), acorde con la normativa vigente y con el cambio del mapa de procesos del Ministerio. Asimismo, se incluyeron anexos al documento.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Ingrid Yanire Hernández Peña <i>Profesional Especializado</i>	Jesús Arcángel Alonso Guzmán <i>Coordinador del grupo de conciliación extrajudicial en derecho, arbitraje y amigable composición</i>	Carlos José González Hernández Director técnico Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
Luis Eduardo Alvarado Rosero <i>Profesional Especializado</i>		
Sandra Liliana Buitrago Pachón <i>Profesional Especializado</i>	José Luis Gutiérrez Mendoza Subdirector Gestión de Información en Justicia	

DOCUMENTO APROBADO POR EL RESPONSABLE DE PROCESO – SIN FIRMA

Con ocasión del estado de emergencia sanitaria declarado en todo el territorio nacional por el Ministro de Salud y Protección Social a causa del nuevo coronavirus COVID-19, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia tornado como medida por medio del Decreto Legislativo 457 del 22 de marzo de 2020, no es posible tramitar las firmas manuscritas correspondientes al capítulo de Responsabilidad y Autoridad necesarias para la publicación del presente documento.

Por lo anterior, en atención al objeto del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, el responsable del proceso manifiesta su aprobación y voluntad de que se realice la correspondiente publicación en el SIG mediante correo electrónico remitido a la Oficina Asesora de Planeación.

Anexo No. 1

Diseño de la recolección de datos a través del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC)

El objetivo de este documento es describir las variables de caracterización de las solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho, caracterización sociodemográfica de los convocantes a conciliación y naturaleza de los conflictos que son tramitados ante los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados por la ley para conciliar y los notarios. Esta es la información recolectada a través del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) y que se emplea para la generación de estadísticas de la Conciliación extrajudicial en derecho⁴⁵

Así las cosas, el SICAAC (www.sicaac.gov.co) cuenta con el módulo de reportes⁴⁶, que se puede consultar si se tienen los siguientes roles, asignados por el administrador del sistema a través de un usuario y contraseña: administrador, director de entidad avalada, funcionario habilitado para conciliar, Ministerio, investigador y representante de entidad promotora. Este módulo tiene dos ventanas de interés para el proceso estadístico: i) Reportes y estadísticas y ii) Directorio.

A continuación, se describe las variables contenidas en esas dos ventanas:

Reportes y estadísticas

La ventana reportes y estadísticas cuenta con tres menús: i) indicadores, ii) estadísticas y iii) control.

Indicadores

En el primer menú de indicadores se puede generar el reporte de casos de conciliación por tema, por edad, por sexo, por grado de escolaridad del convocante y por tipo de resultado.

El reporte de casos de conciliación por áreas presenta la siguiente clasificación: civil y comercial, comunitario, contencioso administrativo, especiales, familia, familiares, laboral, penal, propiedad intelectual y sin definir. Los temas contemplados en cada una de estas áreas se muestran a continuación:

Clasificación de los casos de Conciliación extrajudicial en derecho por área y tema

Área	Tema
CIVIL Y COMERCIAL	BIENES
	COMPETENCIA DESLEAL
	CONSUMO
	CONTRATOS
	ECONOMÍA SOLIDARIA
	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
	GARANTÍAS
	OTROS
	PROPIEDAD HORIZONTAL
	RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL
	SEGUROS
	SOCIEDADES, PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO Y OTRAS FORMAS ASOCIATIVAS

⁴⁵ De acuerdo con el artículo 2 de la Resolución 0018 de enero 18 de 2016.

⁴⁶ Esos reportes se pueden visualizar de acuerdo con los siguientes del Sistema: Administrador, Ministerio, Director de centro, Director de entidad avalada, Representante legal, Investigador, Personal administrativo, Funcionario habilitado para conciliar y Operadores.

	TÍTULOS VALORES
	TURISMO
COMUNITARIO	ANIMALES
	BRUJERÍA
	CONTAMINACIÓN
	DAÑOS
	DROGADICCIÓN
	INSEGURIDAD
	LINDEROS / INVASIÓN
	MAL USO DEL ESPACIO COMUNITARIO
	MANEJO DE DINEROS
	OTROS
	RUIDOS
	RUMORES / CHISMES
	SERVICIOS PÚBLICOS
	VENEDORES AMBULANTES
VIOLENCIA CALLEJERA	
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	CONTROVERSIAS CONTRACTUALES
	EJECUTIVO
	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
	OTROS
	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS
	REPARACIÓN DE LOS PERJUICIOS CAUSADOS A UN GRUPO
	REPARACIÓN DIRECTA
REPETICIÓN	
ESPECIALES	AGRARIO
	AMBIENTAL
	COMERCIO EXTERIOR
	FINANCIERO
	MINERO
	OTROS
	POLICIVO
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	
FAMILIA	CONVIVENCIA
	MATRIMONIO
	OBLIGACIONES FRENTE A LOS HIJOS E INCAPACES
	OTROS
	SUCESIONES
UNIÓN MARITAL DE HECHO	
FAMILIARES	ECONOMÍA DOMÉSTICA
	INFIDELIDAD
	OTROS
	PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN
VIOLENCIA / MALTRATO	
LABORAL	OTROS
	CONTRATO DE TRABAJO
	DERECHO COLECTIVO DEL TRABAJO
	SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER PRIVADO
	SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
PENAL	DELITOS CONTRA EL ORDEN ECONÓMICO SOCIAL
	DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO
	DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	DELITOS CONTRA LA EFICAZ Y RECTA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA

	DELITOS CONTRA LA EXISTENCIA Y SEGURIDAD DEL ESTADO
	DELITOS CONTRA LA FAMILIA
	DELITOS CONTRA LA FE PÚBLICA
	DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD MORAL
	DELITOS CONTRA LA LIBERTAD INDIVIDUAL Y OTRAS GARANTÍAS
	DELITOS CONTRA LA LIBERTAD, INTEGRIDAD Y FORMACIÓN SEXUALES
	DELITOS CONTRA LA SEGURIDAD PÚBLICA
	DELITOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL
PROPIEDAD INTELLECTUAL	DERECHOS DE AUTOR
	PROPIEDAD INDUSTRIAL

Fuente: MinJusticia – DMASC- SICAAC

El reporte de casos de conciliación por sexo muestra el reporte por las áreas y clasificadas por sexo (masculino y femenino).

El reporte de casos de conciliación por **grado de escolaridad** muestra las solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

- Educación de la primera infancia
- Educación básica primaria
- Educación básica secundaria o secundaria baja
- Educación media o secundaria alta
- Educación postsecundaria no superior
- Educación técnica profesional y tecnológica
- Universitario o equivalente
- Especialización, maestría o equivalente
- Doctorado o equivalente
- No informa
- Ninguna

El reporte de casos de conciliación por **tipo de resultado** muestra las áreas y clasificadas así:

- Acta de conciliación total
- Acta de conciliación parcial
- Constancia de asunto no conciliable
- Constancia de inasistencia
- Constancia de no acuerdo
- Otros resultados (acuerdo extraconciliación, falta de competencia o el retiro de la solicitud)
- Sin resultado

El reporte de casos de conciliación **por edad del convocante** muestra las áreas y clasificadas en los siguientes grupos:

- 0-15
- 16-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55
- 56-60
- 61-65

- 66-70
- 71-75
- 76-80
- 81-85
- 86-90
- Más de 90

Estadísticas

El módulo de estadísticas despliega los informes clasificados por ubicación geográfica (departamento y ciudad) y de acuerdo con las siguientes variables:

Conciliación casos abiertos

- Menos de 1 mes
- De 1 a 3 meses
- De 3 a 6 meses
- De 6 a 1 año
- Más de 1 año

Conciliación duración de los casos

- Menos de una semana
- Entre una semana y un mes
- Entre uno y tres meses
- Entre tres y seis meses
- Entre seis meses y un año
- Más de un año
- No finalizados
- Mal registrados

Conciliación seguimiento a casos

- Se cumplió acuerdo
- No se cumplió el acuerdo
- Se inició proceso judicial
- No se inició proceso judicial
- Hubo reincidencia
- No hubo reincidencia

Conciliación por intención

- Conciliar u otro mecanismo MASC
- Cumplir requisito de procedibilidad
- Dialogar con la ayuda de un tercero

Jornadas gratuitas

- Jornadas realizadas
- Casos esperados
- Casos atendidos en la jornada
- Porcentaje de casos atendidos en la jornada

Control

El Ministerio de Justicia y del Derecho hace seguimiento de los registros administrativos de información de la Conciliación extrajudicial en derecho de acuerdo con los artículos 13 y 15 de la Ley 640 de 2001, el Decreto 1069 de 2015 y la Resolución 018 de 2016.

Reporte nacional casos de conciliación

- Departamento
- Ciudad
- Código DANE
- Área
- Asunto (tema)
- Cantidad (solicitudes)
- Cantidad resultado acta de conciliación total
- Cantidad resultado acta de conciliación parcial
- Cantidad constancia de asunto no conciliable
- Cantidad constancia de inasistencia
- Cantidad constancia de no acuerdo
- Cantidad otros resultados (acuerdo extraconciliación, falta de competencia o el retiro de la solicitud)
- Cantidad sin resultado

Control y vigilancia centros de conciliación

- Entidad promotora
- Representante entidad promotora
- Dirección
- Ciudad
- Departamento
- Correo
- Teléfono
- Fax
- Página web
- Centro
- Clase
- Estado
- Código
- Director
- Dirección
- Ciudad
- Departamento
- Correo
- Teléfono
- Fax
- Página web
- Conciliadores
- Conciliadores activos
- Conciliadores inactivos
- Conciliadores con hoja de vida
- Conciliadores sin hoja de vida
- Estudiantes
- Judicantes
- Abogados
- Solicitudes
- Casos terminados
- Casos abiertos
- Actas
- Conciliación total
- Conciliación parcial
- Constancias
- Constancias asunto no conciliable
- Constancia inasistencia
- Constancia de no acuerdo
- Otros resultados

- Falta de competencia
- Retiro
- Extraconciliación
- Remisión
- Otros
- Casos con seguimiento
- Documentos del centro
- Conciliadores

Resultado de casos

- Centro
- Clase
- Estado
- Director
- Dirección
- Ciudad
- Departamento
- Mecanismos aprobados
- Identificador del caso
- Número de registro conciliación
- Tipo resultado conciliación
- Fecha caso Reportado
- Convocantes
- Convocados

Consulta histórica de resultados

- Tipo de entidad
- Nombre
- Fecha inicio cargo
- Fecha fin cargo
- Cargo
- Tipo sanción
- Descripción sanción
- Fecha inicio sanción
- Fecha final sanción
- Estado sanción
- Resolución sanción
- Fecha resolución sanción
- Observaciones
- Log de auditoría sirve para registrar las operaciones realizadas por los usuarios del sistema: Administrador, Ministerio, Director de centro, Director de entidad avalada, Representante legal, Investigador, Personal administrativo, Funcionario habilitado para conciliar y Operadores.

Anexo No. 2

Guía para la elaboración del análisis de contexto⁴⁷ de la Conciliación extrajudicial en derecho

La guía tiene el propósito de orientar la elaboración de los análisis de contexto de la Conciliación extrajudicial en derecho, mediante la comparación con temas relacionados con la justicia formal, la justicia alternativa (negociación, transacción, mediación, arbitraje y amigable composición), la convivencia y seguridad ciudadana, lo mismo que mediante encuestas, estudios, investigaciones relacionados con acceso a la justicia, entre otros; todo esto para que facilite *"la comprensión de la conciliación extrajudicial en derecho frente al entorno"*⁴⁸. Así como, la descripción del procedimiento para la aprobación y divulgación de los análisis de contexto, al interior del Ministerio de Justicia y del Derecho.

La guía establece que la fuente de información para los Métodos de resolución de conflictos es el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC). Con esta información se pueden realizar los análisis que se proponen a continuación:

- ▣ Elaborar el estado del arte sobre la información disponible de la justicia formal, la conciliación extrajudicial en derecho, la justicia alternativa y comunitaria, (conciliadores en equidad y jueces de paz) mediante la recolección de información de ingresos y egresos de los asuntos conciliables (de los temas de familia, asuntos comerciales, civiles, entre otros).
- ▣ Establecer la participación de la Conciliación extrajudicial en derecho en la justicia formal, de manera específica la jurisdicción ordinaria, en los ámbitos nacional, departamental y municipal.
- ▣ Establecer la participación por temáticas de Conciliación extrajudicial en derecho respecto de las instituciones avaladas para la resolución de los conflictos.
- ▣ Comparar los datos de los Informes de seguridad y convivencia ciudadana, en lo relacionado con la violencia intrafamiliar respecto a las atenciones con la figura de la Conciliación extrajudicial en derecho.
- ▣ Comparar la información producida por la Policía Nacional⁴⁹ en lo que respecta a los temas atendidos por la Conciliación extrajudicial en derecho (civil, comercial, comunitario, contencioso administrativo, familia, laboral, penal, propiedad intelectual). En este caso, de acuerdo con el alcance y la perspectiva de recaudo de información que se tenga frente a comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores, podría eventualmente valorarse la relación de casos atendidos con el marco de referencia de la conflictividad sometida a resolución a través de la conciliación extrajudicial en derecho.
- ▣ Comparar la información de la Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana del DANE por ciudad con los datos de la conciliación extrajudicial en derecho por ciudad.
- ▣ Recurrir a los análisis, estudios e investigaciones sobre acceso a la Justicia y compararlos con la Conciliación extrajudicial en derecho, por ejemplo el "análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: construyendo diálogo y paz para el futuro", Cámara de

⁴⁷ Según la Norma técnica de la calidad del proceso estadístico NTC PE 1000 de agosto de 2017 estableció en el "8.1 Análisis de contexto ... Esto debería garantizar: la coherencia de las estimaciones (cuando aplique, la correspondencia entre el comportamiento de estudio y los resultados obtenidos, el contraste de los resultados obtenidos con los resultados esperados y el conocimiento de los fenómenos (internos y/o externos que influyeron en la información"

⁴⁸ Informe final de evaluación Estadísticas de Procesos de Conciliación en Derecho, DANE, Diciembre 2014, pág. 40.

⁴⁹ La Policía Nacional, a través de las autoridades de policía uniformada y de los comandantes de estación, subestación y centros de atención inmediata, tienen funciones de resolución de conflictos a través de la mediación, de acuerdo con el nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana.

Comercio de Bogotá; Corporación Excelencia en la Justicia y Departamento Nacional de Planeación, 2015, entre otros.

En relación con la aprobación de los análisis de contexto, al interior del Ministerio de Justicia y del Derecho, se deben cumplir con los siguientes pasos:

- ▣ La propuesta del análisis de contexto se envía por correo electrónico a los integrantes del grupo interno de la Conciliación extrajudicial en derecho, el arbitraje y la amigable composición, a la Subdirección de Gestión de Información en Justicia y a la Dirección de Justicia y Seguridad del Departamento Nacional de Planeación (DNP), para su lectura, retroalimentación y recibir comentarios o sugerencias de ajustes finales.
- ▣ Al análisis de contexto se incorporan los cambios, si los hay y se envía al Director de la DMASC para su aprobación y autorización de su divulgación.
- ▣ La DMASC gestiona su divulgación en la página web del SICAAC.
- ▣ Cumplidos estos pasos, los delegados de la DMASC pueden presentar el documento en foros y eventos relacionados con la temática de los Métodos de Resolución de Conflictos, de acuerdo a solicitudes que se reciban.
- ▣ La DMASC puede autorizar la publicación del análisis en medios escritos y portales de internet especializados en la temática de los Métodos de Resolución de Conflictos, siempre y cuando registren los datos de la fuente origen.

Anexo No. 3

Ficha metodológica de la operación estadística de la conciliación

FICHA RESUMEN ESTADÍSTICAS DE LA CONCILIACIÓN	
Nombre de la operación estadística y sigla	Operación estadística de la Conciliación extrajudicial en derecho (OECED)
Entidad	Ministerio de Justicia y del Derecho
Dependencia	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
Programa	Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición
Tipo de operación estadística	Registro administrativo

Antecedentes

El Ministerio de Justicia y del Derecho tiene funciones de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación, arbitraje y entidades avaladas, las cuales deben responder a obligaciones específicas de acuerdo con su naturaleza⁵⁰. Además, le corresponde la generación de estadísticas que sustenten la formulación de política pública en el campo de los Métodos de resolución de conflictos.

Para ello, el Ministerio de Justicia y del Derecho puso en operación el Sistema de Información de la Conciliación (SIC), a partir de enero de 2007. Este sistema contó, además, con un módulo de Control, Inspección y Vigilancia de Centros de Conciliación y Arbitraje y de Entidades Avaladas (SECIV), el cual se adoptó, mediante Resolución 2620 de 2009.

El Ministerio de Justicia y del Derecho administró el SIC, el cual permitió el reporte de información por parte de los centros de conciliación y la generación de estadísticas de la gestión de esos centros; así como la divulgación de información de interés para los centros y la comunidad en general (normas, doctrina, jurisprudencia, casos de éxito, noticias, publicaciones institucionales, información de jornadas gratuitas, entre otros).

El SIC registró en forma cuantitativa el número de solicitudes radicadas, las materias objeto de las controversias, el número de acuerdos conciliatorios y el número de audiencias realizadas en cada período de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 640 de 2001. Con la información recopilada y analizada permitió construir políticas estructuradas y focalizadas en solucionar las reales dificultades que enfrenta la población cuando quiere acudir al Estado encaminada a la resolución de sus conflictos, evaluar la evolución y resultados de las políticas sobre la conciliación en Colombia, visibilizar la problemática de acceso a los Métodos de resolución de conflictos, determinar el grado de conocimiento, credibilidad y confianza frente a ellos, y conocer las condiciones en las que se ofrece a la comunidad una nueva alternativa de solución a sus conflictos.

Este sistema, durante más de ocho años, permitió a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio acceder a la información que deben reportar los centros de conciliación (públicos, privados y de consultorios jurídicos) en el ámbito nacional, con el objeto de facilitar los propósitos antes señalados.

Empero, los cambios en la normatividad, la falta de armonización entre las instituciones que proveen estos mecanismos, sumado a la carencia de recursos tecnológicos tanto de los operadores de la conciliación como del Ministerio, así como algunas falencias detectadas en el mismo, que no permiten conocer en su totalidad información relevante de otros operadores que brindan estos servicios como el ICBF, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, comisarios de familia, defensores de

⁵⁰ Artículo 18 del Decreto 640 de 2001

familia, inspectores de trabajo, entre otros justificó el cambio y actualización del sistema de información de la conciliación en derecho.

En ese sentido, el Decreto 1829 de 2013, mediante el cual se reglamentan disposiciones de la Ley 23 de 1991, Ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001 y Ley 1563 de 2013, denominó al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) como una *“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 ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en virtud del presente decreto”*, es decir que le da nombre propio a la herramienta que reemplazó el Sistema de Información de la Conciliación (SIC).

Igualmente, el Ministerio de Justicia y del Derecho adelantó labores para identificar las necesidades de información funcionales y técnicas; con esos nuevos requerimientos se diseñó y construyó el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), el cual fue desarrollado por la Universidad Industrial de Santander (UIS) en el 2014 y 2015.

Resultado del trabajo entre la UIS y MinJusticia, a partir de enero de 2016 inició la operación del SICAAC. Este sistema permitió la inclusión de un mayor número de operadores de la conciliación como el ICBF, la Procuraduría General de la Nación, las Comisarias de Familia, la Defensoría de Familia, las Inspecciones de Trabajo, los Procuradores Judiciales, los delegados de la Defensoría del Pueblo, la Fiscalía General de la Nación, los Notarios y la Personería Municipal, entre otros.

Finalmente, el SICAAC inició operaciones el 18 de enero de 2016, mediante la promulgación de la Resolución 0018 de esa misma fecha y la activación en internet de aplicativo.

Objetivo general

Generar información estadística sobre el proceso del Programa Nacional de la Conciliación Extrajudicial en derecho, Arbitraje y Amigable Composición que ofrezca apoyo técnico a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en el cumplimiento de sus funciones, así como que oriente la política nacional y normatividad en los métodos de resolución de conflictos.

Objetivos específicos

- Apoyar en el cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control a los centros de conciliación en el país.
- Brindar información confiable y oportuna de la gestión de los centros de conciliación, las entidades avaladas, los funcionarios públicos habilitados por la Ley para conciliar y los notarios.
- Documentar las buenas prácticas estadísticas de referentes nacionales e internacionales en materia de conciliación extrajudicial en derecho.
- Generar mecanismos que contribuyan al desarrollo del SICAAC a lo largo del tiempo.

Alcance temático

Las actuaciones reportadas por los centros de conciliación extrajudicial en derecho y entidades avaladas al Ministerio de Justicia y del Derecho, recibidas mediante el reporte al Sistema de Información de la Conciliación (SIC) entre el 2007 y 2015 y desde el 2016 a través del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC); sistemas administrados por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Conceptos básicas

Amigable Composición. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la

facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición. El amigable componedor podrá ser singular o plural⁵¹.

Arbitraje. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes difieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la Ley autorice⁵².

Aval. Es el reconocimiento que otorga el Ministerio de Justicia y del Derecho a las entidades que busquen impartir el Programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho⁵³.

Centro de arbitraje. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los árbitros⁵⁴.

Centro de conciliación. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y en especial para conocer de los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos privados de los que trata el Título 4 de la Sección 3 del Libro 3 del Código General del Proceso⁵⁵.

Centro de conciliación autorizado para conocer de los procedimientos de insolvencia económica de la persona natural no comerciante. Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y atiendan casos de insolvencia económica de la persona natural no comerciante.

Centro de conciliación y/o arbitraje: Línea de acción autorizada por el Gobierno nacional a una entidad promotora para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y los árbitros, en el marco del ejercicio de una función pública.

Conciliación. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual, dos o más personas (naturales o jurídicas, de carácter privado, nacionales o extranjeras) gestionan por sí mismas, de manera voluntaria y con plenos efectos jurídicos, la solución de sus conflictos con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador⁵⁶.

Conciliación extrajudicial en derecho. Clase de conciliación en virtud de la cual dos o más personas con la intervención de un tercero denominado conciliador en derecho, resuelven de manera autónoma, libre y satisfactoria conflictos conciliables⁵⁷.

Conciliador extrajudicial en derecho. Abogado titulado, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un centro de conciliación autorizado por el Gobierno Nacional, 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 pero que en virtud de la ley se encuentran facultados para desempeñar labores de conciliación⁵⁸.

⁵¹ Ley 1563 de 2012, Artículo 59.

⁵² Ley 1563 de 2012, Artículo 1.

⁵³ Decreto 1069 de 2015, artículo 2.1.2.1.

⁵⁴ *Ibidem*.

⁵⁵ *Ibidem*.

⁵⁶ Decreto 1818 de 1998, artículo 1 y Ley 446 de 1998, artículo 64.

⁵⁷ Ley 640 de 2001, artículo 3

⁵⁸ Tomado de la Guía para aplicar la Justicia en Equidad: Criterios para conciliadores en Equidad y Jueces de Paz. MinJusticia, pág. 89 y la Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 3

Educación continuada. Son los cursos, foros, seminarios y eventos similares que deben realizarse periódicamente para la actualización y el desarrollo de los conocimientos y habilidades de los conciliadores y de los funcionarios de los centros de conciliación⁵⁹.

Entidad Avalada. Es la entidad que cuenta con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho para capacitar conciliadores a través de Programas de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho⁶⁰.

Entidad avalada para capacitar en insolvencia. Institución de educación superior, entidad pública, cámara de comercio, entidad sin ánimo de lucro que asocie a notarios, organización no gubernamental de la sociedad civil especializada en justicia, derecho procesal o insolvencia, que cuenta con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho para capacitar conciliadores a través de Programas de Formación en Insolvencia⁶¹.

Entidad promotora. Entidad pública, persona jurídica sin ánimo de lucro, universidad con consultorio jurídico, que cuenta con centro de conciliación y/o arbitraje⁶².

Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Figuras autorizadas por la ley, alternativas al proceso judicial, que buscan solucionar los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero⁶³.

Operadores de MASC. Conciliadores de los centros de conciliación, árbitros de los centros de arbitraje, amigables componedores de los centros de amigable composición, operadores de la insolvencia, servidores públicos habilitados por la Ley para conciliar y notarios⁶⁴.

Operadores de la conciliación extrajudicial en derecho. Los conciliadores de los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados por la ley para conciliar y los notarios⁶⁵.

Tipología del conflicto. Hace referencia al estudio de los tipos de controversias que se presentan en la población objeto, para determinar la conveniencia y oportunidad de los servicios que ofrece el centro de conciliación u otro operador de la conciliación extrajudicial en derecho para solucionar dichos conflictos⁶⁶.

Requisito de procedibilidad. En los asuntos susceptibles de conciliación, la Conciliación extrajudicial es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones: civil, contencioso administrativo y de familia, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1395 de 2010.

SECIV. Sistema electrónico para el control, inspección y vigilancia.

SIC. Sistema de información de la conciliación.

Sistemas de información. Conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) para desempeñar su actividad de acuerdo a su estrategia de negocio.

⁵⁹ Decreto 1069 de 2015, artículo 2.1.2.1.

⁶⁰ *Ibidem*.

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 1

⁶³ Tomado de la Guía para aplicar la justicia en Equidad: Criterios para conciliadores en Equidad y Jueces de Paz. MinJusticia, pág. 87 y en la Norma técnica colombiana NTC 5906 de 2012, pág. 1.

⁶⁴ Ley 640 de 2001, artículo 19 y Ley 1563 de 2012, artículos 50, 53 y 61.

⁶⁵ Ley 640 de 2001, artículo 19

⁶⁶ Decreto 1069 de 2015, artículo 2.2.4.2.2.7. y Resolución 0220 de 2014, artículo 1.

Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC). 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 ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en virtud de lo dispuesto en el capítulo 2 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015.

Web Services. Son componentes de aplicaciones que se comunican utilizando protocolos abiertos, de forma que pueden ser utilizados por otras aplicaciones.

Variables

- ▣ *Operadores* (centros de conciliación y entidades avaladas): ubicación geográfica⁶⁷, facultades, tiempo de operación, número de solicitudes radicadas, costo de los servicios, número de funcionarios facultados para ejercer dichas labores inscritos en los centros.
- ▣ *Usuarios* (solicitante): tipo, naturaleza, sexo, edad, escolaridad, estrato, estado civil y ubicación geográfica.
- ▣ *Características del conflicto*: área o materia, lugar de los hechos, cuantía del proceso, resultado de la conciliación y seguimiento al acuerdo.
- ▣ *Entidades avaladas*: ubicación geográfica, número de capacitados

Indicadores

- ▣ Número de solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho atendidas.
- ▣ Número de solicitudes de Conciliación extrajudicial en derecho atendidas según área.
- ▣ Número de casos de Conciliación extrajudicial en derecho atendidos según sexo del convocante.
- ▣ Número de casos de Conciliación extrajudicial en derecho atendidos según grado de escolaridad del convocante.
- ▣ Número de casos de Conciliación extrajudicial en derecho según tipo de resultado.
- ▣ Porcentaje de solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho que terminaron en acta de conciliación.

Diseño estadístico

Universo de estudio	Está conformado por las conciliaciones reportadas por los operadores autorizados por la normatividad a nivel nacional, ante el Ministerio de Justicia y del Derecho.
Población objetivo	Todas aquellas conciliaciones en derecho reportadas por los operadores autorizados por la normatividad a nivel nacional, ante el Ministerio de Justicia y del Derecho.
Unidades estadísticas	Las unidades estadísticas están representadas por los operadores de la conciliación en derecho, los usuarios, los funcionarios facultados para desempeñar la labor de la conciliación en derecho en los centros y las solicitudes radicadas en los centros.
Cantidad de fuentes de información primaria y secundaria	El reporte de información lo realizan 415 Centros con facultades para ejercer la conciliación en derecho, ubicados en 28 departamentos y en 88 municipios de Colombia ⁶⁸ .
Fuente de información	La operación estadística de la conciliación en derecho tiene como fuente de información los registros administrativos de los centros de conciliación y operadores avalados, los cuales entre el 2007 y el 2015 fueron ingresados al Sistema de Información de la Conciliación (SIC) y desde 2016 el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).
Sistema informático	El Sistema de Información de la Conciliación (SIC) y el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), es el motor de base

⁶⁷ Ubicación geográfica: La ubicación geográfica hace referencia al departamento y municipio.

⁶⁸ Datos con corte a septiembre de 2020.

	de datos SQL Server 2008 R2 y el generador de reportes es Reporting Services 2008R2.
Fuente de datos	Entre el 2007 al 2015 la fuente de los datos fue el Sistema de información de la conciliación (SIC) y a partir del 2016 el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).
Cobertura geográfica	La cobertura geográfica de los registros administrativos de la conciliación en derecho es nacional, correspondiente a 415 centros de conciliación ubicados en 28 departamentos y 88 municipios.
Periodo de referencia	El periodo de referencia es por semestre: el primer periodo corresponde a la información reportadas por los centros de conciliación y funcionarios habilitados para conciliar desde el primero de enero al 30 de junio y el segundo periodo de referencia corresponde a la información reportada desde el primero de julio al 31 de diciembre, de acuerdo con el artículo 13, numeral 5 y artículo 15 de la ley 640 de 2001.
Periodo de recolección	(Enero y julio, de acuerdo al artículo 13 numeral 5 de la Ley 640 de 2001) ⁶⁹ .
Medios de difusión y acceso	La difusión de las estadísticas se realiza en el portal web del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC): https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica

⁶⁹ De acuerdo con el Decreto 1829 del 2013 incorporado al Decreto 1069 de 2015 y con la entrada en vigencia del SICAAC mediante la Resolución 018 de 2016 y en aras de buenas prácticas se ha dispuesto que los centros de conciliación y los funcionarios habilitados para conciliar deberán hacer los registros al SICAAC desde su solicitud de la audiencia de conciliación y cuentan con cinco días posteriores a la celebración del audiencia de conciliación para terminar y registrar el resultado final en el aplicativo.