

# Caracterización del grupo de interés que participará en el Ejercicio de Rendición de Cuentas

**DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

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

Año 2017

 **MINJUSTICIA**

 **TODOS POR UN NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

  
Programa Nacional de Conciliación

## Contenido

	Pág.
Presentación.	3
1. Tipo de caracterización.	4
2. Objetivos.	5
3. Líder del ejercicio de caracterización.	6
4. Priorización de variables.	8
5. Mecanismo de recolección de la información.	11
6. Procesamiento de la información.	12
7. Socialización de la información.	23
8. Fuentes de información.	24

## Presentación

Esta caracterización fue elaborada con motivo del ejercicio de rendición de cuentas que la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos desarrollará en la ciudad de Bogotá, en el marco del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable composición, con el propósito principal de identificar las particularidades de este grupo de interés, de acuerdo a las variables que fueron priorizadas en la metodología, según las diferentes fuentes de información.

Este documento constituye una herramienta para adelantar el ejercicio de rendición de cuentas del Programa, en lo relacionado con las funciones de fortalecimiento, promoción y divulgación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en Colombia, como son la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y el trámite de insolvencia de la Persona Natural no Comerciante.

En este evento, el equipo de Trabajo del Programa de Conciliación Extrajudicial en Derecho, interactuará de forma directa y presencial con los directores, coordinadores, operadores de la conciliación y el arbitraje de Centros de Conciliación públicos, privados y de consultorios jurídicos de universidades de la ciudad de Bogotá y de otras regiones que puedan desplazarse hasta esta ciudad, así como con servidores públicos facultados para conciliar; razón por la cual, el propósito principal de esta caracterización, es la identificación de las particularidades de este grupo de interés, de acuerdo a las variables que fueron priorizadas, a la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación y a la recolección de información efectuada de diversas fuentes.

Así las cosas, este documento constituye una herramienta para fortalecer el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, en lo relacionado con: (i) Conocimiento del contexto y grupo de interés participante, (ii) Identificación del lenguaje que se empleará para dirigirse al grupo de interés, (iii) Diseño de la estrategia que se desarrollará, incluyendo acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos y (iv) fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos con las acciones que genera y ejecuta la dependencia.

## 1. Tipo de caracterización

La presente caracterización contribuye a la política de desarrollo administrativo<sup>1</sup> “*transparencia, participación y servicio al ciudadano*”, cuyo objetivo se orienta a garantizar acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna para una adecuada rendición de cuentas y para incentivar la participación ciudadana en la gestión.

---

<sup>1</sup> Decreto 2482 de 2012.

## 2. Objetivos

### General.

Identificar y dar a conocer la gestión adelantada por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos entre el 1 de noviembre de 2016 y el 1 de noviembre de 2017, en un espacio abierto al diálogo y a la interacción entre la ciudadanía y los grupos de interés, con énfasis en el acceso a la justicia, con el fin de fortalecer los planes, estrategias misionales y acciones de participación ciudadana que pueda implementar el programa.

### Específicos.

- Recopilar datos relevantes e información cuantitativa y estadística que permita caracterizar el grupo de interés participante en el ejercicio de rendición de cuentas.
- Priorizar las variables que se aplicarán en la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia.
- Consolidar y socializar el documento de caracterización elaborado, para el ejercicio de Rendición de Cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el año 2017.

### 3. Líder del ejercicio de caracterización

El liderazgo del ejercicio de caracterización está en cabeza de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con el apoyo del equipo de trabajo del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.

#### Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Dependencia del Ministerio de Justicia y del Derecho encargada de diseñar, promover y ejecutar programas y alianzas que faciliten el acceso a la justicia de los habitantes del territorio, a través de la utilización de mecanismos formales y/o alternativos de solución de conflictos, mediante la formulación y ejecución de proyectos orientados al fortalecimiento de la justicia en lo local y a la promoción de la acción ciudadana en la gestión de los conflictos de manera pacífica para la generación de la convivencia pacífica en el territorio nacional.

Esta Dirección tiene a su cargo tres (3) Programas:

- *Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.*
- *Programa Nacional de Justicia en Equidad.*
- *Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.*

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

Este Programa Nacional busca que la oferta de servicios de los métodos alternativos de solución de conflictos se brinde en condiciones de igualdad en cuanto a su acceso y tratamiento con la finalidad de resolver de manera oportuna, confiable y pacífica las diferencias a través de formas auto compositivas como la conciliación, en las cuales las mismas partes solucionan el conflicto con la ayuda de un tercero, o por intermedio de métodos hetero compositivos, como el arbitraje y la amigable composición, en los cuales un tercero imparcial define la controversia.

Con este liderazgo se desarrollaron las siguientes actividades:

- Recopilación de la información requerida para la caracterización.
- Consolidación del documento de caracterización del grupo de interés.
- Socialización de la caracterización.

## 4. Priorización de variables

Las variables aplicables al ejercicio de caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, fueron priorizadas teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Información relevante del Distrito Capital de Bogotá y particularidades del grupo de interés que se requieren conocer antes de llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas.
- Recopilación y disponibilidad de datos cualitativos, cuantitativos y estadísticos de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje y Entidades Avaladas para la formación de Conciliadores, a través del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC.

### Variables priorizadas:

I. Variables geográficas.		
a. Ubicación	<i>Esta variable permite identificar el lugar y el contexto donde se llevará a cabo el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento.</li> <li>• Municipio.</li> </ul>

II. Variables de tipología organizacional del grupo de interés.		
a. Grupo de interés	<i>Esta variable hace referencia al grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia.</i>	<p>Grupo de interés participante, perteneciente al Distrito Capital de Bogotá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros de Conciliación públicos, privados y de consultorios jurídicos de facultades de derecho.</li> <li>• Comisarios de familia.</li> <li>• Defensores de familia.</li> <li>• Defensores del consumidor financiero.</li> <li>• Delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.</li> <li>• Agentes del Ministerio Público en materia civil, familia, laboral y Contencioso Administrativo.</li> <li>• Fiscales.</li> <li>• Inspectores de trabajo.</li> <li>• Notarios.</li> <li>• Procuradores judiciales administrativos.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuradores judiciales en lo civil.</li> <li>• Procuradores judiciales para asuntos de familia.</li> <li>• Procuradores judiciales para asuntos laborales.</li> <li>• Superintendente delegado para conciliación en la Superintendencia de Industria y Comercio.</li> <li>• Superintendente delegado para conciliación en Superintendencia Nacional de Salud.</li> <li>• Jueces civiles municipales.</li> <li>• Jueces Promiscuos Municipales.</li> <li>• Personeros.</li> <li>• Inspectores de policía.</li> </ul>
--	--	---

III. Variables demográficas del grupo de interés.		
<b>a. Género</b>	<i>Esta variable permite la segmentación del grupo de interés.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer.</li> <li>• Hombre.</li> <li>• Otro.</li> </ul>
<b>b. Escolaridad</b>	<i>Esta variable permite identificar el grado de escolaridad de los usuarios de los servicios de los diferentes métodos alternativos de solución de conflictos que acuden ante los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, ante los servidores públicos facultados para conciliar y ante los notarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación de la primera infancia.</li> <li>• Educación básica primaria.</li> <li>• Educación básica secundaria o secundaria baja.</li> <li>• Educación media o secundaria alta.</li> <li>• Educación postsecundaria no superior.</li> <li>• Educación técnica profesional y tecnológica.</li> <li>• Universitario o equivalente.</li> <li>• Especialización Maestría o Equivalente.</li> <li>• Doctorado o equivalente.</li> <li>• No informa.</li> </ul>
<b>c. Profesión y perfil</b>	<i>Esta variable permite identificar los perfiles profesionales de los prestadores de los servicios de conciliación, arbitraje y amigable composición, que puedan incrementar la capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios prestados por el Estado, los particulares y los consultorios jurídicos de las facultades de derecho de las universidades.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores de Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.</li> <li>• Conciliadores.</li> <li>• Funcionarios Habilitados para Conciliar.</li> <li>• Árbitros.</li> <li>• Secretarios de Tribunal.</li> <li>• Amigables Componedores.</li> <li>• Conciliadores en Insolvencia de Persona Natural no Comerciante.</li> <li>• Promotores.</li> <li>• Abogados formados en conciliación en derecho.</li> <li>• Abogados formados en Insolvencia de persona natural no comerciante.</li> </ul>

#### IV. Variables de comportamiento del grupo de interés.

<b>a. Niveles de casos atendidos</b>	<i>Esta variable hace referencia al número de casos atendidos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civil y Comercial.</li> <li>• Comunitario.</li> </ul>
--------------------------------------	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Contencioso Administrativo.</li><li>• Especiales.</li><li>• Familia.</li><li>• Laboral.</li><li>• Penal.</li><li>• Propiedad Intelectual.</li><li>• Insolvencia de Persona Natural no Comerciante.</li></ul>
<b>b. Responsabilidad social</b>	<i>Esta variable hace referencia al número de jornadas gratuitas que realizaron los centros de conciliación y arbitraje.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en conciliación, jornadas gratuitas de conciliación.</li></ul>

## 5. Mecanismos de recolección de la información

Los mecanismos utilizados para recolectar la información de la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, fueron los siguientes:

- Información relevante del Distrito Capital de Bogotá y particularidades específicas del grupo de interés que se requieren conocer, antes de llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas del Programa.
- Recopilación y disponibilidad de datos cualitativos, cuantitativos y estadísticos de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje y Entidades Avaladas para la formación de Conciliadores, a través del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC-, el cual es la herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la que los centros y las entidades avaladas, los servidores públicos habilitados por la ley para conciliar y los notarios deben registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades referidas a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, sean la de conciliación extrajudicial en derecho, arbitraje, amigable composición e insolvencia de persona natural no comerciante, en concordancia con lo señalado en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley 640 de 2001, así como en el artículo 2.2.4.2.7.1 y siguientes del Decreto 1069 de 2015.

## 6. Procesamiento de la información

Finalizado el proceso de recolección y procesamiento de la información, a continuación se da a conocer la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el marco del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.

### I. Variables geográficas

#### a. Ubicación.

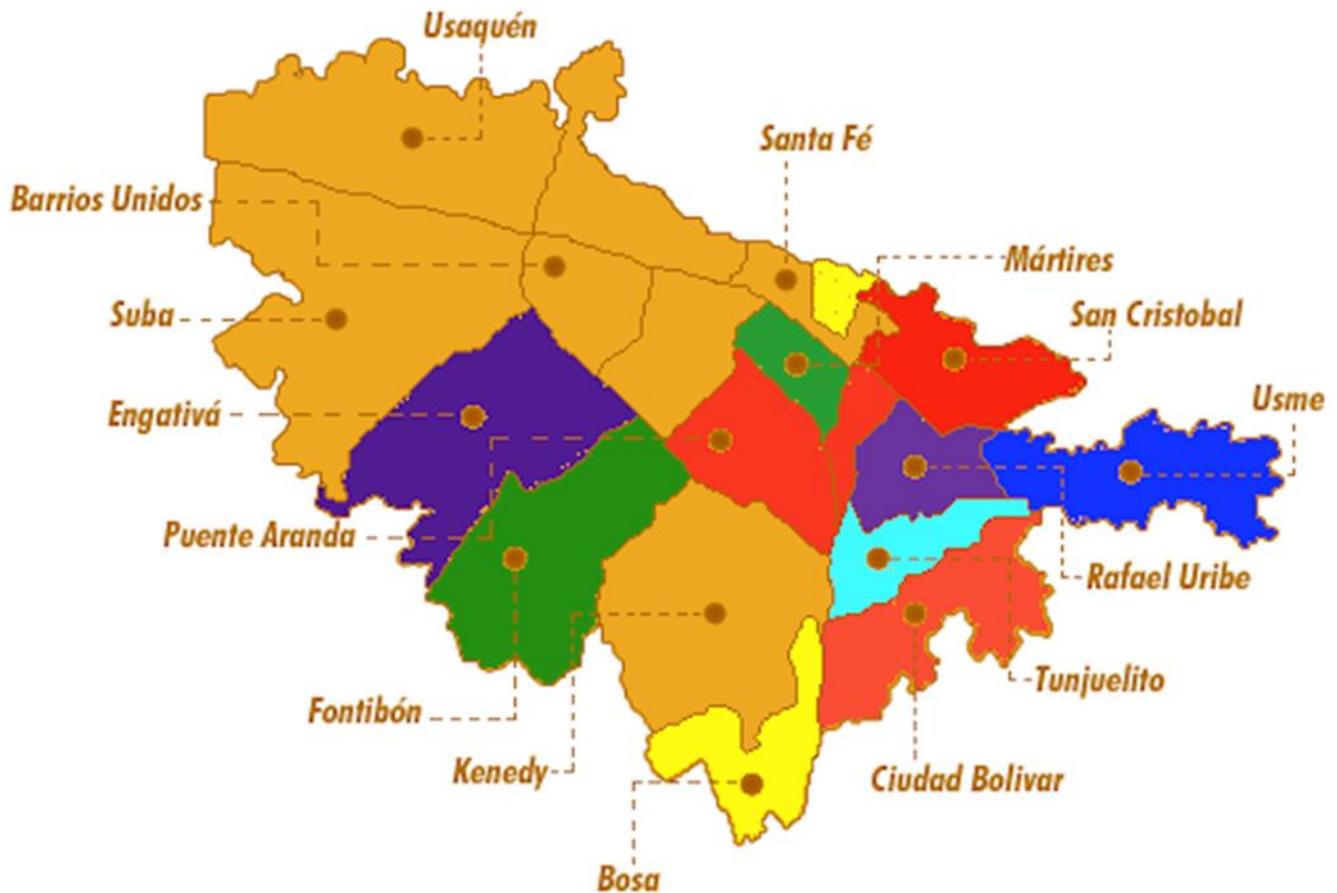
El ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el marco del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, se llevará a cabo en el mes de diciembre de 2017, en el Distrito Capital de Bogotá.

Bogotá está ubicada en el Centro del país, en la cordillera oriental. La capital del país tiene una extensión aproximada de 33 kilómetros de sur a norte y 16 kilómetros de oriente a occidente. Su altura media está en los 2.625 metros sobre el nivel del mar. Su población está alrededor de 8.080.734 habitantes.

Está dentro de la zona de confluencia intertropical, produciendo dos épocas de lluvia; en la primera mitad del año en los meses de marzo, abril y mayo y en la segunda en los meses de septiembre, octubre y noviembre. La temperatura varía de acuerdo con los meses del año, desde diciembre hasta marzo son altas, al contrario de abril y octubre en donde son más bajas.

La orientación general de la ciudad, está determinada porque sus carreras son orientadas de sur a norte y sus calles de oriente a occidente.

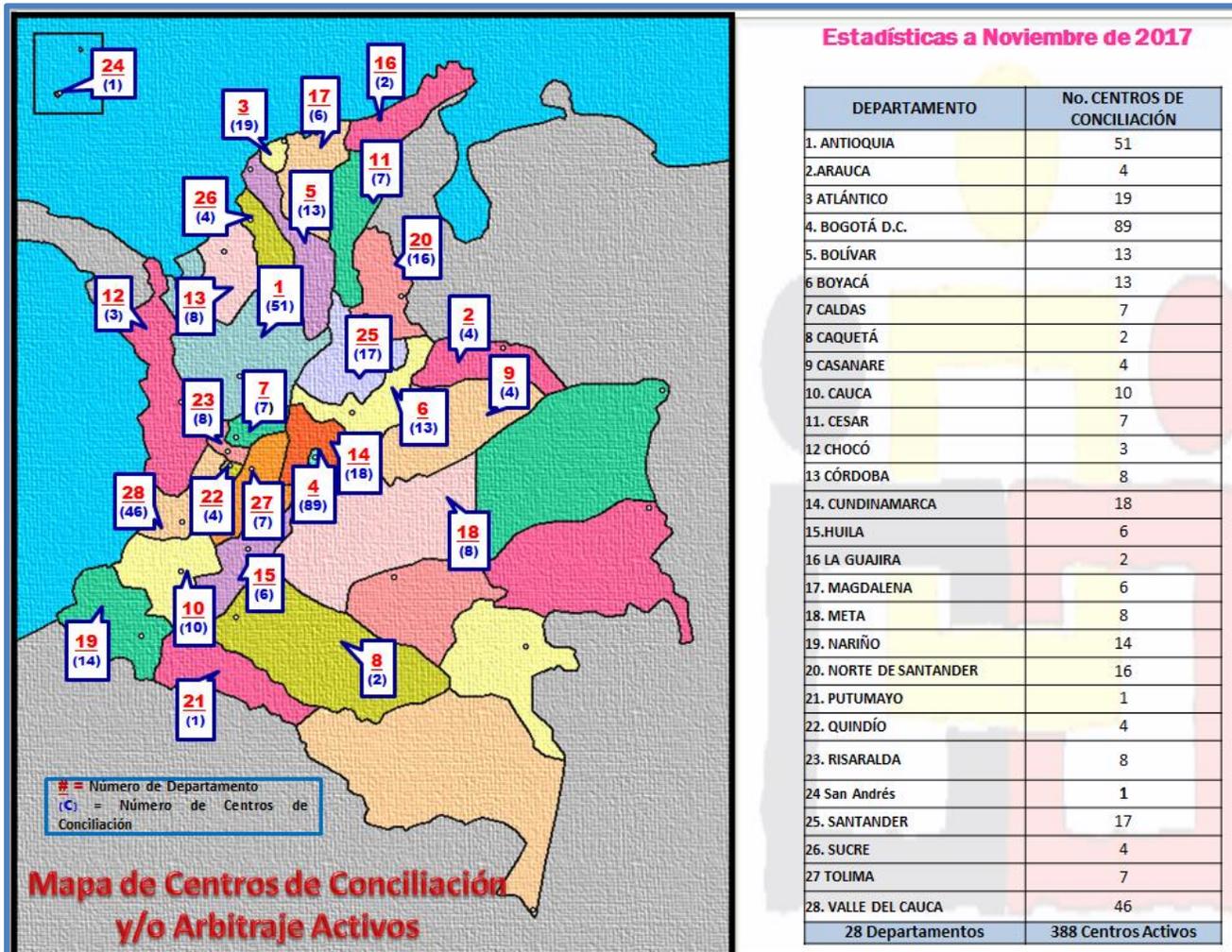
Bogotá está dividida en veinte (20) localidades, de las cuales 15 cuentan con centros de conciliación.



Localidades con Centros de Conciliación

### **Ubicación de Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición:**

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos cuenta en la actualidad con **388** Centros de Conciliación, que operan en el territorio Nacional, donde se presta el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desempeño de las funciones de los Conciliadores.



En el Distrito Capital de Bogotá se encuentran en funcionamiento **89** de estos Centros, lo cual representa el **23%** de la oferta institucional del orden nacional.

Estos Centros públicos y privados se encuentran distribuidos en **15** de las 20 localidades de la ciudad de Bogotá, tal y como se aprecia en la siguiente figura:



Fuente: SICAAC

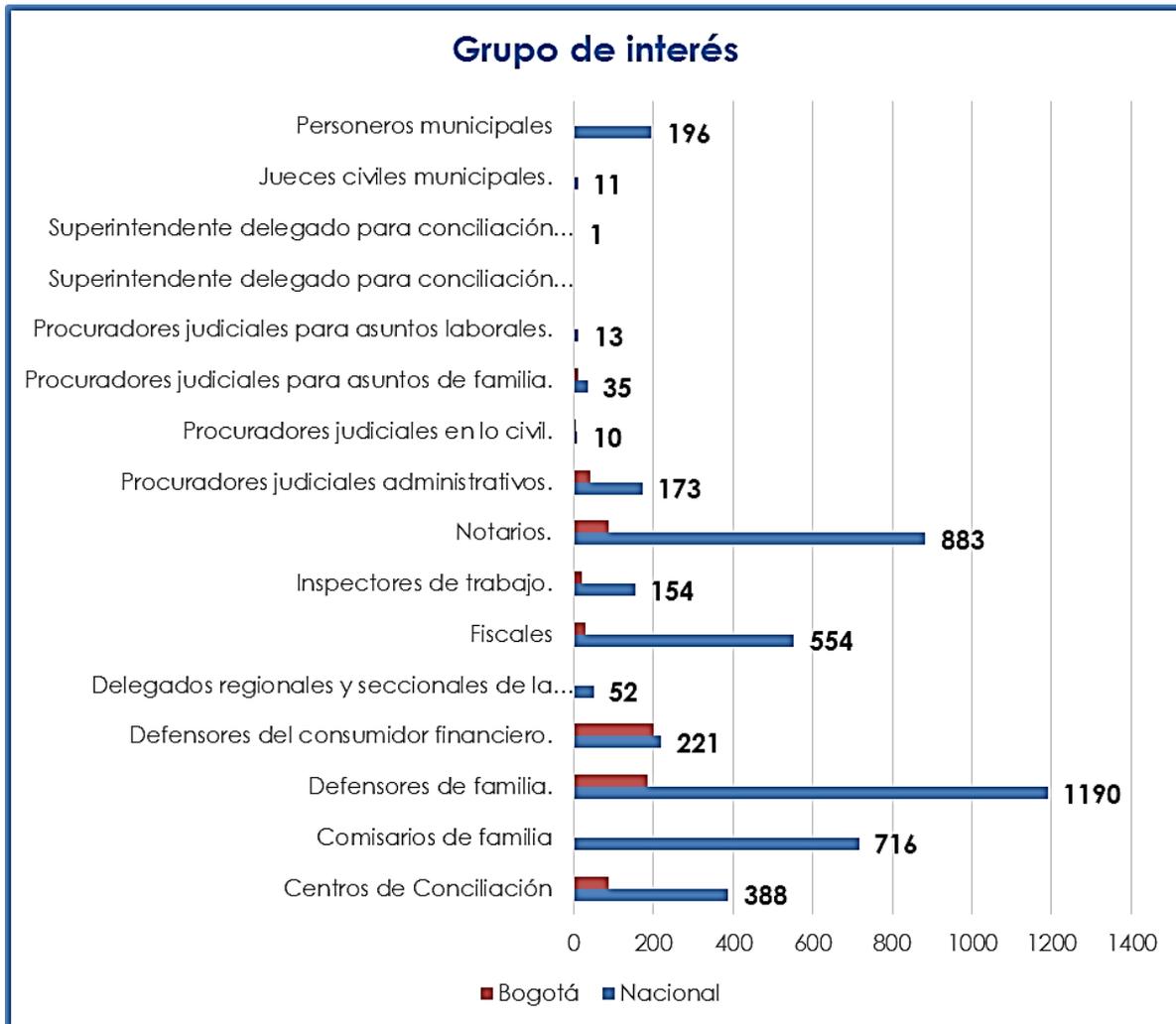
## II. Variables de tipología organizacional del grupo de interés

### a. Grupo de interés.

El grupo de interés participante, está compuesto por los perfiles de los particulares (conciliadores, árbitros y amigables componedores) y funcionarios de los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, de los servidores públicos habilitados por ley para conciliar, de los notarios, y de las entidades avaladas para formar Conciliadores en Derecho y en Insolvencia de persona natural no comerciante.

Los perfiles de los funcionarios que más registran casos en el Sistema de Información según los datos a nivel nacional son los defensores de familia,

comisarios de familia y los notarios, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica. Esta misma tendencia se aprecia en el Distrito Capital de Bogotá.



Fuente: SICAAC

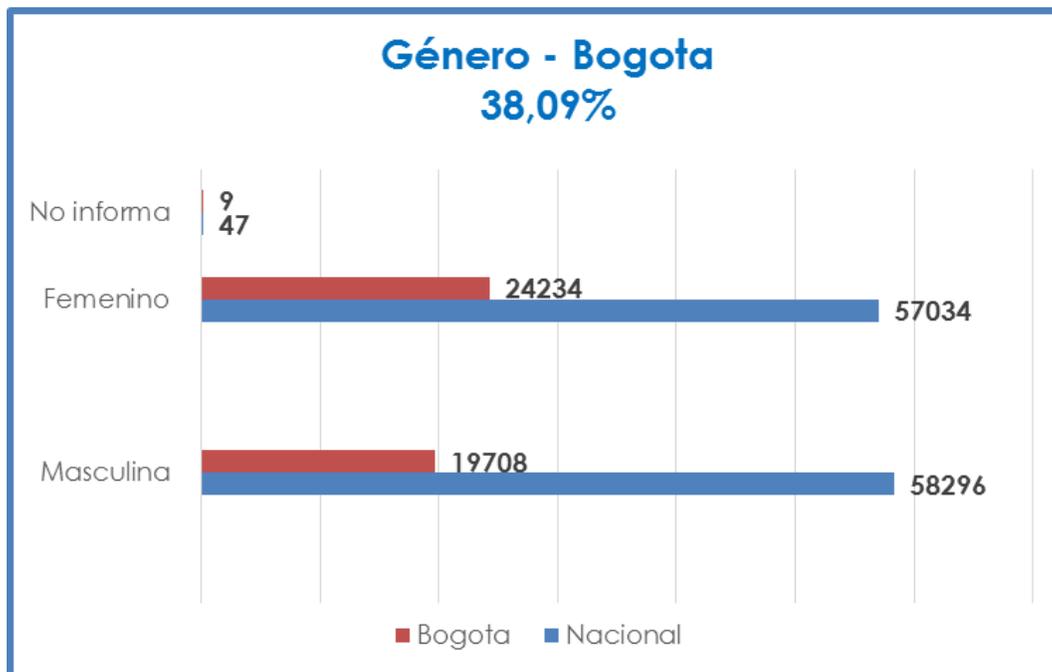
### III. Variables demográficas del grupo de interés

#### a. Género.

De acuerdo al lugar y al periodo de registro de los trámites reportados por el Sistema de Información del Programa, se observa de forma acumulada, que en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre del 2016 al 1 de

noviembre del 2017, los de trámites de conciliación llevados a cabo en la ciudad de Bogotá, corresponden al **38.09%** frente al nivel nacional.

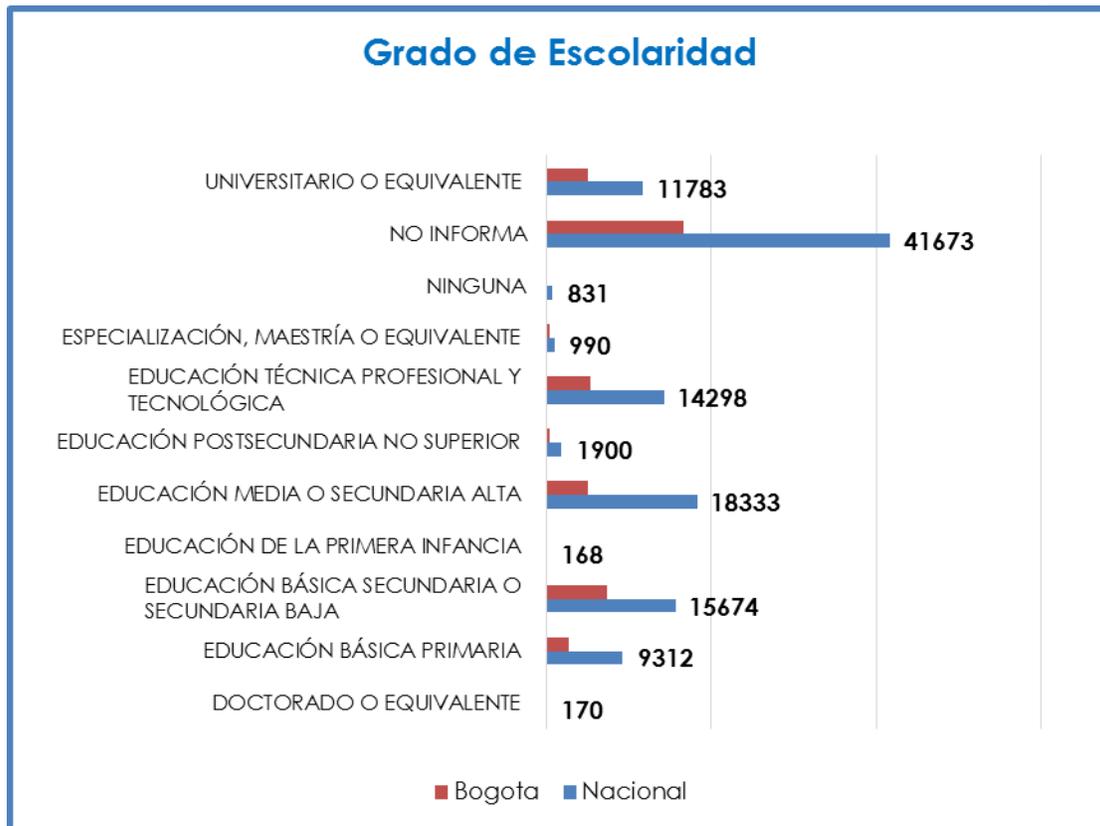
De esta cifra, se evidencia una mayor participación de las mujeres que acuden a los Centros de conciliación que se encuentran en funcionamiento, frente a la de los hombres, en el Distrito Capital.



Fuente: SICAAC

## b. Escolaridad.

La distribución de los convocantes según el nivel educativo durante el período de análisis, muestra que en promedio, el 16.90% tiene educación básica secundaria o secundaria baja, seguido por un 12.19% educación técnica profesional y tecnológica y 11,69% educación media o secundaria alta. De los usuarios de los servicios de los diferentes métodos alternativos de solución de conflictos, que acuden ante los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, el 38.18% corresponde a Bogotá y estos casos fueron ante centros de conciliación, servidores públicos facultados para conciliar y notarios.



Fuente: SICAAC

### c. Profesión y perfil.

En Colombia, las calidades o el perfil profesional que exige la ley para ser Conciliador extrajudicial en derecho es el de ser abogado titulado, recibir un diplomado en este tema ante una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para tal efecto e inscribirse ante un centro de conciliación.

Igualmente para ser árbitro se requiera ser colombiano y ciudadano en ejercicio; no registrar antecedentes penales, ni fiscales ni disciplinarios.

En los arbitrajes en derecho, los árbitros deberán cumplir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos para ser magistrado de Tribunal Superior de Distrito Judicial, sin perjuicio de las calidades adicionales exigidas por los reglamentos de los centros de arbitraje o por las partes en el pacto arbitral.

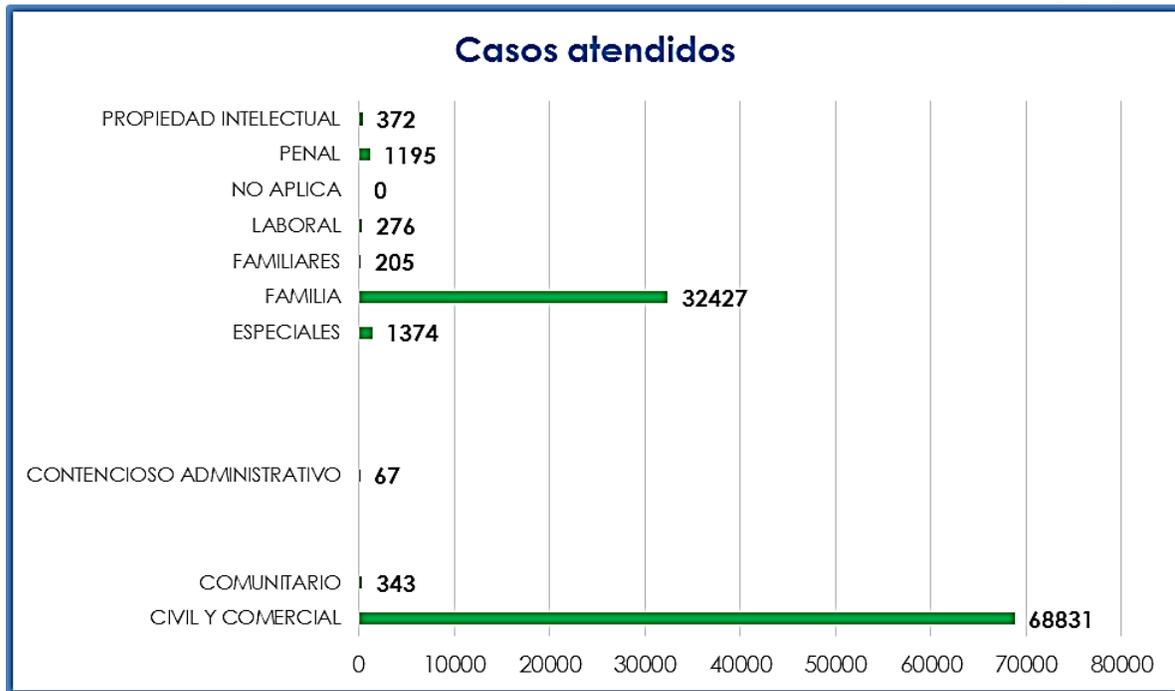
La variable identifica los perfiles profesionales de los prestadores de los servicios de conciliación, arbitraje y amigable composición, que puedan incrementar la capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios prestados por el Estado, los particulares y los consultorios jurídicos de las facultades de derecho.

Profesión Perfil	Nacional	Bogotá
	Cantidad	Cantidad
Director de Centros	388	89
Conciliadores	14914	8413
Abogados	2832	953
Estudiantes	11934	7379
Judicantes	176	81
Funcionarios Habilitados para Conciliar	4208	8413
Árbitros	1728	756
Secretarios de Tribunal	341	77
Amigables Componedores	255	90
Conciliadores en Insolvencia	124	24
Promotores	13	3
<b>Total</b>	<b>36913</b>	<b>26278</b>

## IV. Variables de comportamiento del grupo de interés

### a. Niveles de casos atendidos.

Con base en los datos registrados en el sistema de información - SICAAC y teniendo en cuenta los casos atendidos dentro del periodo de tiempo en que fueron reportados por los centros de conciliación a nivel Nacional, se observa, que los casos más frecuentes son el 65.5% Comunitario, Civil y Comercial y el 30.86% familia. Bogotá en relación con los demás departamentos es la ciudad que más reporta y tramita casos con el 33.15%.



Fuente: SICAAC

Bogotá respecto a los demás departamentos del país, cuenta con una proporción de reporte cercana al **33.15%**, por lo tanto es la ciudad que más registra y tramita casos.



Fuente: SICAAC

## b. Responsabilidad social.

### Conciliatón.

Durante la II Jornada Nacional Gratuita de Conciliación “Conciliatón”, se atendieron 18.981 casos en 30 Departamentos y 305 Municipios Con el objetivo de coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas para aumentar los niveles de acceso a la justicia y promover el acceso para los grupos minoritarios y vulnerables, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Igualmente de las 12 áreas inscritas a la conciliatón Nacional 2017, las que más atendieron casos con el 46.49% familia seguida del 33.10% en civil y comercial y el 14.10% penal. Para llevar a cabo este evento se contó con el apoyo de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las universidades y otras entidades como Aso capitales, la Federación Nacional de Gobernadores, Confecámaras, la Personería de Bogotá, la Secretaría de Gobierno de Bogotá y la Federación Colombiana de Municipios.

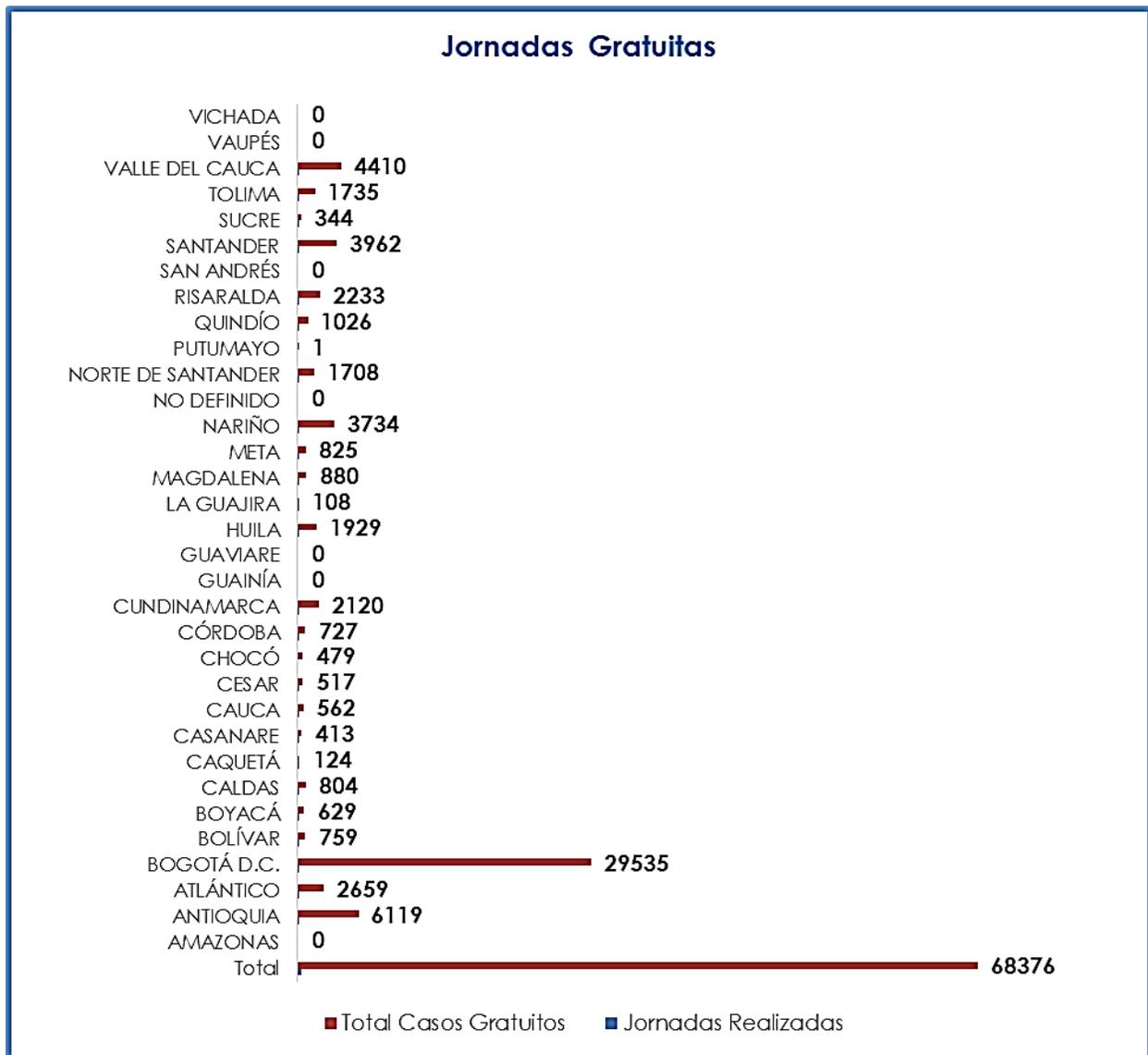
ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
FAMILIA	8.824	46,49%
CIVIL Y COMERCIAL	6.283	33,10%
PENAL	2.672	14,08%
SIN DEFINIR	383	2,02%
COMUNITARIO	260	1,37%
ESPECIALES	241	1,27%
PROPIEDAD INTELECTUAL	96	0,51%
FAMILIARES	76	0,40%
OTROS	47	0,25%
LABORAL	43	0,23%
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	39	0,21%
NO APLICA	17	0,09%
<b>Total</b>	<b>18.981</b>	

Fuente: Subdirección de Gestión de Información en Justicia- 2017<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Datos del Ministerio de Justicia y del Derecho, sin cifras de la Fiscalía General de la Nación.

## Jornadas de gratuidad de Conciliación.

Las **363** jornadas gratuitas programadas en los Centros de Conciliación y Arbitraje en Colombia, muestra que **68.376** casos fueron atendidos, donde el **43,19%** se reportaron en la ciudad de Bogotá, el **8,95%** en Antioquia, el **6,45%** en Valle del Cauca y el **5,79%** en Santander.



## 7. Socialización de la información

Finalizado el proceso de caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, se procede a su socialización, de la siguiente manera:

### Con el equipo de equipo de trabajo de la dependencia

Con el fin de conocer el contexto en el que se desarrollará el evento, las particularidades del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas, el lenguaje que se utilizará, y la estrategia que se diseñará para llevar a cabo este ejercicio.

### Con el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio

Para su trámite pertinente y posterior publicación en el portal institucional. Como evidencia de la actividad establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

### Con el grupo de interés participante

Para dar a conocer las particularidades del grupo de interés, en el contexto en el que se desarrolla el ejercicio de rendición de cuentas.

## 8. Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la caracterización del grupo de interés que participará en la Rendición de cuentas de la dependencia, fueron:

### Caracterización.

- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Ley de transparencia. Apoyo financiero de la Unión Europea.
- Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades Públicas. MINTIC. 2011.
- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DNP.
- Estrategia de caracterización a población víctima del conflicto armado con enfoque de goce efectivo de Derechos.

### Dependencia.

- Información de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Información del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje.

### Bogotá.

- Fuentes de información consultadas del Distrito Capital de Bogotá:  
<http://www.bogota.gov.co/>

## Datos cuantitativos y estadísticas.

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