



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Convenio de asociación SICC 331 2010 para la Implementación de la Operación de la Conciliación en equidad en la ciudad de Cartagena.

# MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE PACES Y CONCILIADORES EN EQUIDAD

Convenio de asociación SICC 331 2010 Alcaldía Mayor de Cartagena y Cámara de Comercio de Cartagena para la Implementación de la Operación de la Conciliación en equidad en la ciudad de Cartagena.

VIGILADO MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### **MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA**

GERMÁN VARGAS LLERAS  
Ministro del Interior y de Justicia.

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO  
Viceministro de Justicia.

ALBA LUCIA RIVERA PINEDA  
Directora de Acceso a la Justicia.

HILDA STELLA ROJAS G.  
CRISTINA RAMOS CASTILLO  
Programa Nacional De Justicia En Equidad.

#### **ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS**

JUDITH PINEDO FLOREZ  
Alcaldesa Mayor de Cartagena de Indias

SINDIS MEZA PINEDA  
Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana y Convivencia Ciudadana

OLGA ACOSTA AMEL  
Directora Escuela de Gobierno y Liderazgo

#### **CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA**

ROLANDO BECHARA CASTILLA  
Presidente Junta Directiva

PIEDAD ROJAS ROMAN  
Presidenta Ejecutiva

JULIA EVA PRETELT VARGAS  
Directora Centro de Arbitraje y Conciliación

MELISA DÍAZ CÁCERES  
Secretaria Jurídica Centro de Arbitraje y Conciliación



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Información sobre los derechos reservados (copyright) de la Cámara de Comercio de Cartagena.

#### MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

ISBN: En proceso de registro.

Cartagena de Indias D. T. y C. Abril 2011. Todos los derechos reservados. Los Derechos Reservados en este documento son propiedad de la Cámara de Comercio de Cartagena, Cualquier persona que desee ver, copiar, imprimir o distribuir este documento, debe hacerlo bajo la autorización previa, escrita y expresa de la Cámara de Comercio de Cartagena. Este documento sólo tiene fines informativos. Este documento no puede ser utilizado con fines comerciales, cualquier copia o parte del mismo deberá incluir esta notificación de derechos reservados de propiedad intelectual. Se prohíbe la alteración del contenido del texto o del material gráfico.

Tenga presente que cualquier marca utilizada, o cualquier producto, proceso o tecnología descritos en el presente documento pueden estar sujetos a otros Derechos Reservados de Propiedad Intelectual de La Cámara de Comercio de Cartagena y no se otorga ninguna licencia sobre ellos en virtud del presente documento.

Centro de Arbitraje y Conciliación  
Cámara de Comercio de Cartagena  
Dirección Sede Principal: Centro Cámara de Comercio, Calle Santa Teresa # 32-41.  
Mails: [jpretelt@cccartagena.org.co](mailto:jpretelt@cccartagena.org.co); [mdiaz@cccartagena.org.co](mailto:mdiaz@cccartagena.org.co)  
Teléfono: (057+5) 6501110 Ext. 220, 221.  
Fax: (057+5) 6501126  
Página web: [www.cccartagena.org.co](http://www.cccartagena.org.co)  
Cartagena de Indias – Colombia



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Agradecimiento especiales a:  
Equipo de trabajo de la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia;  
Conciliadores en Equidad Resolución No.7 del 2 de Septiembre de 2010;  
Tribunal Superior del Distrito de Cartagena;  
Jueces Civiles Municipales del Circuito de Cartagena, Jueces de Familia y Promiscuos;  
Miembros de la Mesa Interinstitucional de la Conciliación en equidad.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## CONTENIDO

### PRESENTACIÓN

Objetivo  
Alcance  
Marco Teórico  
Marco Jurídico  
Caracterización del Proceso  
Protocolos de Operación de los PACES  
Régimen Disciplinario de los conciliadores en equidad  
Programa Nacional de Justicia en Equidad Ministerio del Interior y de Justicia  
Bibliografía

### Anexos

Anexo 1. Relación Cronológica de leyes  
Anexo 2. Relación Cronológica de jurisprudencia  
Anexo 3. Relación Cronológica de conceptos MIJ.  
Anexo 4. Registro de solicitudes de conciliación  
Anexo 5. Registro programador de audiencias  
Anexo 6. Registro de actas y/o constancias  
Anexo 7. Registro resultados de evaluaciones del conciliador  
Anexo 8. Registro resultados de evaluaciones del PACE  
Anexo 9. Tabla de seguimiento de actas de conciliación en equidad.  
Anexo 10. Registro de Indicadores de Cumplimiento  
Anexo 11. Libros físicos de actas y/ constancias  
Anexo 12. Formato de Solicitud de Conciliación  
Anexo 13. Formato de Citaciones  
Anexo 14. Formato de Acta de Conciliación (acuerdo)  
Anexo 15. Formato de Constancia de No acuerdo  
Anexo 16. Formato de Constancia de Inasistencia  
Anexo 17. Formato de Evaluación al Conciliador en equidad  
Anexo 18. Formato de Evaluación al PACE



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## PRESENTACIÓN

INTRODUCCION A CARGO DE LA DIRECTORA DEL CENTRO DE ARBITRAJE XXXX



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 1. OBJETIVO

Realizar conciliaciones en equidad y facilitar la logística de las mismas para la resolución de conflictos civiles, comerciales y de familia en la comunidad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la detección de las necesidades del cliente y concluye con el seguimiento al servicio de conciliación.

## 3. MARCO TEORICO

**Asuntos Desistibles:** Posibilidad que tienen dos o más partes de solucionar un asunto mediante la renuncia a interponer una acción legal o habiéndose iniciado ésta, la posibilidad con la que cuenta la parte, para retirar dicha acción<sup>1</sup>.

**Asuntos Conciliable:** Posibilidad que tiene, dos o más partes, de arreglar un asunto mediante la disposición de sus derechos o de sus bienes, con el apoyo de un tercero neutral denominado conciliador o conciliadora. Es preciso anotar que no todo asunto es conciliable, toda vez que existen derechos a los cuales las personas no pueden renunciar, por ejemplo, la vida. De otra parte, la ley establece algunos asuntos no conciliables, por razones de orden público, político, económico, etc<sup>2</sup>.

**Comunidad:** Conjunto complejo de relaciones sociales, basadas en un sentimiento común de pertenencia al mismo grupo<sup>3</sup>.

**Conflicto:** Se habla de conflicto cuando se está frente a una situación en que los intereses de dos personas o más, son o parecen antagónicos entre sí. Un conflicto puede ser asimétrico, cuando sólo una de las partes lo reconoce<sup>4</sup>.

**Conciliación en equidad:** La Conciliación en Equidad es uno de los Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos que tienen los ciudadanos para resolver problemas a través de la participación de un tercero imparcial que reside en la comunidad y que por sus connotadas calidades personales ha sido postulado por su comunidad para ejercer el rol de tercero conciliador en equidad. Con ella evitamos llevar a la justicia ordinaria litigios de larga duración y mejorar las relaciones entre las partes. Este servicio es gratuito, ágil y oportuno<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 119.

<sup>2</sup> Ibid, Pág. 118. Nota al pie No. 1

<sup>3</sup> Ibid, Pág. 118. Nota al pie No. 1.

<sup>4</sup> Ibid, Pág. 119. Nota al pie No. 1

<sup>5</sup> Cartilla de Construcción de Acuerdos de Actas. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 19.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

**Conciliador en equidad:** Es cualquier ciudadano postulado por una organización cívica de su respectiva localidad; que haya participado en un proceso de formación en las competencias necesarias para realizar conciliaciones en equidad, avalado por el Ministerio del Interior y de Justicia; y haya sido nombrado por una autoridad judicial. Ayuda a los miembros de su comunidad en la solución pacífica de sus conflictos<sup>6</sup>.

**Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna<sup>7</sup>.

**Equidad:** Concepción de justicia que resalta el principio de la igualdad entre las personas que conforman una sociedad, teniendo en cuenta todas las situaciones y costumbres que rodean el día a día de las personas<sup>8</sup>.

**Eficacia:** Capacidad del sistema jurídico, para conseguir el efecto que con sus decisiones se espera<sup>9</sup>.

**Expediente:** Un expediente es una herramienta administrativa utilizada en organismos de gobiernos de varios países de habla hispana. En cada país su definición difiere ligeramente, aunque mantiene la misma finalidad en todos los casos: reunir la documentación necesaria para sustentar el acto administrativo<sup>10</sup>.

**Gratuidad:** Esta consiste en que la conciliación en Equidad es un servicio sin costo alguno, con el fin de facilitar el acceso a este en la comunidad y trabajar en pro de la descongestión judicial.

**Justicia en equidad:** Justicia que permite a particulares administrar justicia, de acuerdo a las costumbres y formas de solución de conflictos propias de la comunidad, respetando unos mínimos normativos<sup>11</sup>.

**Justicia de paz:** Mecanismo contemplado en la ley 497 de 1997, que permite a un tercero elegido por voto popular, decidir en equidad<sup>12</sup>.

**Juridización:** Se entiende como el proceso mediante la cual un cierto tipo de conflicto, considerado previamente extrajurídico, entra al campo jurídico estatal, en la medida en que alguno de los intereses que pueden pugnar en él, entra a contar con amparo del derecho<sup>13</sup>.

**Justicia restaurativa:** Es un modelo de justicia que se enfoca a restaurar los daños que se cometen con un delito. Tal restauración empieza por la víctima e incluye a la comunidad y, aún, al propio ofensor<sup>14</sup>.

<sup>6</sup> <http://www.comminit.com/en/node/68186>.

<sup>7</sup> [wikipedia.org/wiki/Derechos\\_Humanos](http://wikipedia.org/wiki/Derechos_Humanos)

<sup>8</sup> Ibid, Pág. 119. Nota al pie No. 1

<sup>9</sup> Ibid, Pág. 119. Nota al pie No. 1

<sup>10</sup> [es.wikipedia.org/wiki/Expediente](http://es.wikipedia.org/wiki/Expediente).

<sup>11</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1

<sup>12</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1

<sup>13</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1

<sup>14</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

**Justicia retributiva:** Es un modelo de justicia que establece que en el curso de las relaciones sociales, quien debe recibir un castigo, es merecedor del mismo a fin de restablecer la equidad social que se había fracturado con la ocurrencia del delito<sup>15</sup>.

**MASC:** Mecanismos Alternativos de solución de conflictos: Figuras de creación legal, que permiten el acceso a la justicia. Entre los más importantes encontramos: Mediación, conciliación en equidad y en derecho, amigable composición, justicia de paz, transacción y arbitraje<sup>16</sup>.

**MICE:** Marco de Implementación de la Conciliación en equidad: Se constituye en una especie de “brújula” que orienta a las distintas organizaciones sociales, cívicas – comunitarias, las entidades públicas del orden municipal, departamental, las universidades y los conciliadores y conciliadoras en equidad, en el proceso de implementación de la conciliación en equidad. Es además, una propuesta que tiene en cuenta, la diversidad cultural e histórica y los contextos de cada localidad y/o municipalidad respetando las autonomías de los gobiernos locales y de las organizaciones cívicas y comunitarias, a través de encuentros de saberes, de voluntades, de necesidades y de potencialidades, entre la administración nacional y local, entre el ciudadano y la comunidad, las organizaciones sociales y los gobiernos locales<sup>17</sup>.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.<sup>18</sup>

**Transigible:** Posibilidad con la que cuentan dos o más partes de otorgar una solución a un conflicto de manera directa, es decir sin la intervención de un tercero y disponiendo de sus bienes y derechos, con excepción de aquellos derechos irrenunciables, como podría ser las cesantías, las vacaciones o las primas de carácter laboral y legal<sup>19</sup>.

#### Tabla de abreviaturas.

Abreviatura	Significado
MICE	Marco de Implementación de la Conciliación en equidad
PACE	Punto de atención de conciliadores en equidad
MIJ	Ministerio del Interior y de Justicia
CAC	Centro de Arbitraje y Conciliación
DAJ	Dirección de Acceso a la Justicia
MASC	Mecanismos Alternativos de solución de conflictos

<sup>15</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1

<sup>16</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1

<sup>17</sup> Marco de Implementación de la Conciliación en equidad en Colombia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 10.

<sup>18</sup> Norma ISO 9000 – 2005 Numeral 3.7.6. [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

<sup>19</sup> Ibid, Pág. 120. Nota al pie No. 1



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 1. MARCO JURIDICO

Esta compilación es un extracto y ha sido ajustada de la Cartilla de Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia del Ministerio del Interior y de Justicia.

**Artículo 1. Constitución Nacional.** Colombia, es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**Comentario Ministerio del Interior y de Justicia<sup>20</sup>:** El Estado Social exige la búsqueda de la justicia social, lo cual implica la promoción de la igualdad, para que todos los sectores de la población, tengan la posibilidad de pleno goce de sus Derechos. La conciliación en equidad se erige como una forma de hacer efectivos los derechos de cualquier miembro de la sociedad; toda vez que su fundamento en el principio de la informalidad, permite un acceso directo al conciliador(a), sin costo alguno, el día y hora que sea, sin limitaciones o barreras relacionadas con la presentación de un documento para ingresar al lugar, horarios de atención, días no laborables, etc. El Estado de Derecho, conlleva seguridad jurídica, la cual se materializa en términos de la conciliación en equidad, en una acta, la cual tiene los mismos efectos de una sentencia (mérito ejecutivo y tránsito a cosa juzgada) siempre y cuando las obligaciones contenidas en esta, sean claras, expresas y exigibles y no exista ningún vicio que pueda conllevar una nulidad. Definir un Estado como democrático y participativo, no solo implica que el poder público tiene fundamento en el pueblo y que este es fuente de legitimidad; en materia de justicia, implica la posibilidad que tenemos todos de contribuir en la solución de nuestros propios conflictos, de participar activamente en las decisiones que nos afectan; recordemos que son las partes quienes toman la decisión de terminar o no el conflicto y que el conciliador(a) debe generar las condiciones para que el asunto se resuelva, es decir debe cumplir un papel de facilitador. Esta oportunidad que nos brinda el Estado, es limitada, por cuanto no todos los conflictos pueden resolverse por vía de la conciliación en equidad, también es preciso que el Estado, basado en el principio de legalidad, investigue y juzgue, algunas conductas que transgreden tanto el interés privado como el interés general. El pluralismo implica el reconocimiento de vivir en un país con diversos intereses, estructuras sociales, conductas, comportamientos, costumbres, estilos de vida y por lo tanto un país en el que el conflicto debe asumirse como inherente a toda esa diversidad. El conflicto no tiene fronteras, ni religión, ni sexo; por ello el conciliador(a) en equidad, tampoco tiene ataduras o limitaciones por factores como la cuantía o el territorio, que limiten su intervención.

Concordancia: (CN, Arts 2, 40, 113, 287, 298, Ley 446/98, Art 108.)

**Artículo 2. Constitución Nacional.** Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica,

<sup>20</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 10-11.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y los particulares.

**Jurisprudencia:** Sentencia C-893. Mp. Clara Inés Vargas Hernández. “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos-Participación de la sociedad civil en asuntos que los afectan. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos no deben ser interpretados solamente como una manera de descongestionar el aparato de justicia sino también, y principalmente, como una forma de participación de la sociedad civil en los asuntos que los afectan. En este sentido, es incuestionable su estirpe democrática, en la medida en que generan espacios de intervención de la comunidad en el desarrollo de la función jurisdiccional evitando la conflictivización de la sociedad y logrando, por ende, el fortalecimiento de la legitimidad del aparato de justicia estatal, en la medida en que éste puede dedicarse a resolver aquellos asuntos que son de verdadera trascendencia social. Desde esta perspectiva, se ha considerado que el presupuesto básico para la efectividad de la justicia consensual es la existencia de una sociedad civil organizada, integrada cultural, valorativa y normativamente, pues al decir de Auerbach sólo cuando existe congruencia entre los individuos y su comunidad, con valores y deberes compartidos, existe la posibilidad de justicia sin derecho”.

Concordancia: (CN Arts 1, 22, 366.)

**Artículo 116, Inc. 3. Constitución Nacional: *modificado por el Artículo 1 del acto legislativo 03 de 2002.***

**Artículo 116:** La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales y los Jueces, administran Justicia. También lo hace la Justicia Penal Militar. El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales. Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos. 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.

**Comentario Ministerio del Interior y de Justicia<sup>21</sup>:** Es importante resaltar de esta norma, los siguientes aspectos: El primero de ellos hace referencia a que la facultad de administrar justicia de los conciliadores(as) es transitoria a diferencia de los jueces que lo hacen de manera permanente; es decir que los conciliadores(as) administran justicia por el término de la audiencia. En virtud de ello, no es interés del Ministerio del Interior y de Justicia, avalar personas como conciliadores(as) en equidad, para que presten el servicio de manera permanente, mucho menos cuando el trabajo que realizan los conciliadores(as) en equidad, tiene un carácter eminentemente voluntario. En segundo lugar, la norma en ningún momento hace distinciones, respecto a si deben ser conciliadores(as) en derecho (abogados titulados), conciliadores(as) de los consultorios jurídicos

<sup>21</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 13-14.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

(estudiantes de las facultades de Derecho) o conciliadores(as) en equidad (líderes postulados por su comunidad), simplemente habla de conciliadores(as). Al respecto el Código Civil, en sus artículos 27 y 28 nos da claridad, respecto a la forma como debe interpretarse este tipo de normas.

Concordancia: (CN Arts 58, 174, 234, 235, 236, 237, 239, 241, 247, 249, 250, 254, 256, C.C. Arts 27 y 28). (Arts 518, 519, 520, 523 a 527, Ley 906 de 2004).

**Código De Policía Decreto 1355 De 1970: Principio de conciliación y tolerancia.** El referido principio debe ser asumido como la actitud que toma el ciudadano ante la intervención de la policía en un asunto concreto o al interior del proceso de policía. Seguramente, si el ciudadano ejerce y vive este principio, será más sencillo para la autoridad que conoce del caso, resolver el asunto o transformar de manera favorable el conflicto. **Principio de justicia y equidad.** Toda norma debe ser justa y si partimos de que la justicia tiene un alto contenido de equidad, podemos decir que este principio conlleva a que las diferentes actuaciones de las autoridades de policía, deben estar en el marco de la justicia, sin violentar el ordenamiento jurídico. De igual manera, este principio nos permite ejercer la conciliación en equidad, como mecanismo que contribuye a la obtención de acuerdos justos para las partes en conflicto. **El proceso de policía.**

“El proceso de policía será entonces todos los actos jurídicos que realizan los funcionarios de policía y las partes que se traban entre sí con el fin de solucionar un determinado conflicto sometido a la autoridad de aquellos<sup>22</sup>”. **Clasificación de los procesos de policía.** Según la doctrina tenemos: **Proceso contravencional de policía:** Es aquel proceso que se encarga de atender las infracciones de policía, las cuales se deben diferenciar abiertamente de los delitos. Por ejemplo: El proceso que se inicia por tomar licor en un parque o tener abierto un establecimiento por fuera del horario establecido por la Administración Municipal. **Proceso civil de policía:** Tienen como finalidad, proteger instituciones del derecho civil. Por ejemplo: Una servidumbre de tránsito. Por lo tanto se aplican como normas generales y subsidiarias, las consagradas en el Código civil y de Procedimiento civil. **Proceso administrativo de policía:** Reciben este nombre por la aplicación de normas subsidiarias, como las contempladas en el Código contencioso administrativo. Por ejemplo: Un derecho de petición presentado a una autoridad de policía, el impedimento de una autoridad de policía, la interposición de recursos en vía gubernativa, etc<sup>23</sup>.

**Artículo 77. Ley 446 de 1998. La conciliación de policía.** La conciliación prevista en materia laboral, de familia, civil, contencioso administrativa, comercial, agraria y policiva podrá surtirse válidamente ante un Centro de Conciliación autorizado o ante el funcionario público que conoce del asunto en cuestión, cuando este no sea parte. Para los efectos de la conciliación en materia policiva solo podrán tener lugar en aquellas materias que de conformidad con la legislación vigente admitan el mecanismo.

**Comentario Ministerio del Interior y de Justicia<sup>24</sup>:** Según esta norma, los asuntos policivos, solo podrían ser conciliados ante Centros de Conciliación; no obstante lo anterior es preciso señalar: a) La Ley 23 de 1991,

<sup>22</sup> La conciliación en materia penal, policiva y tránsito, Remberto Torres Rico, Billy Torres Cortés, Editorial Leyer, primera edición. Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 50-51.

<sup>23</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 50-51.

<sup>24</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Artículo 85 (vigente) contemplo: Los conciliadores(as) en equidad podrán actuar en todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación. b) El Decreto 1818 de 1998, Artículo 89 contemplo: Los conciliador(a) es en equidad podrán actuar en todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación. c) Los ejemplos dados en Códigos de policía como Bogotá y Cundinamarca, normas especiales para estos territorios, no se hace referencia expresa a la conciliación en derecho o en equidad, lo cual nos permite presumir que no se prohíbe la participación de conciliador(a)es en equidad. En virtud de lo expuesto, consideramos que la conciliación en equidad puede ejercerse en materia policiva, siempre y cuando: a) El asunto sea de los denominados conciliables, transigibles y desistibles y no involucre intereses sociales. b) El Código de policía del lugar donde se adelanta el proceso, no haga referencia exclusiva a la conciliación en derecho o prohíba la intervención de conciliador(a)es en equidad o faculte de manera expresa y exclusiva a un conciliador(a) o conciliador(a)es en particular. c) El asunto aún no haya sido del conocimiento de una autoridad de policía. Interpretamos la palabra conocimiento, como aquel evento en que el asunto ya ha sido asumido por la autoridad de policía. d) El asunto a pesar de haber sido asumido por la autoridad de policía, haya sido remitido por ésta al conciliador(a) en equidad<sup>25</sup>.

#### La conciliación en equidad: Materia Civil.

##### Ley 23 de 1991.

**Artículo 82.** Los tribunales superiores de distrito judicial de jurisdicción ordinaria de las ciudades sede de éstos y los jueces primeros del mayor nivel jerárquico en los demás municipios del país, elegirán conciliadores en equidad de listas que presenten para su consideración las organizaciones cívicas de los correspondientes barrios, corregimientos y veredas que la conforman. La selección de los candidatos se hará con la colaboración de la escuela judicial "rodrigo lara bonilla". Modificado por el art. 106, ley 446 de 1998. **Artículo 83.** El ejercicio de las funciones de conciliador en equidad se realizará en forma gratuita, teniendo en cuenta que el nombramiento constituye especial reconocimiento al ciudadano de connotadas calidades. **Artículo 84.** Modificado por el art. 107, ley 446 de 1998 la escuela judicial "rodrigo lara bonilla" deberá prestar asistencia técnica y operativa a los conciliadores en equidad, y podrá pedir la suspensión de la facultad para actuar como tal a quien se le comprueben faltas a la ética o ineficiencia en el cumplimiento de sus funciones. **Artículo 85.** Los conciliadores en equidad podrán actuar en todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación. **Artículo 86.** Modificado por el art. 108, ley 446 de 1998 cualquiera de las partes podrá pedir que el conciliador en equidad haga comparecer a la otra, para que se intente un arreglo amigable del litigio. El conciliador citará a la otra parte para que concurra al sitio que él señale, a fin de realizar la audiencia de conciliación, el cual podrá ser un despacho oficial que se le facilite para el efecto, un centro comunal, una institución educativa o su propia residencia. **Artículo 87.** Modificado por el art. 109, ley 446 de 1998 presentes las partes solicitará a éstas que planteen los hechos materia del conflicto, y que presenten las pruebas que soporten los mismos. Del resultado de la audiencia se levantará un acta, la cual tendrá carácter de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo en lo que haya sido objeto de conciliación. Si la conciliación es parcial, se especificará muy claramente en el acta la parte que queda conciliada, y la que queda pendiente de solución. **Artículo 88.** Derogado por el art. 167, ley 446 de 1998 si alguna de las partes no concurre, o si no

<sup>25</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 53-54.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

hay conciliación, se extenderá un acta en que así se haga constar advirtiendo a las partes que en este caso no quedan exentas del deber de asistir a las distintas audiencias de conciliación que señala la ley. **Artículo 89.** Los conciliadores en equidad deberán llevar un archivo de las actas de las audiencias realizadas. Las partes podrán pedir copias de dichas actas, las cuales se presumen auténticas.

**Artículo 2469. Código Civil.** La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.

**Artículos 340 y ss. Código Procedimiento Civil.** <Artículo modificado por el artículo 1, numeral 162 del Decreto 2282 de 1989. El nuevo texto es el siguiente:> En cualquier estado del proceso podrán las partes transigir la litis. También podrán transigir las diferencias que surjan con ocasión del cumplimiento de la sentencia. Para que la transacción produzca efectos procesales, deberá presentarse solicitud escrita por quienes la hayan celebrado, tal como se dispone para la demanda, dirigida al juez o tribunal que conozca del proceso o de la respectiva actuación posterior a éste, según fuere el caso, precisando sus alcances o acompañando el documento que la contenga. Dicha solicitud podrá presentarla también cualquiera de las partes, acompañando el documento de transacción autenticado; en este caso se dará traslado del escrito a las otras partes, por tres días. El juez aceptará la transacción que se ajuste a las prescripciones sustanciales y declarará terminado el proceso, si se celebró por todas las partes y versa sobre la totalidad de las cuestiones debatidas, quedando sin efecto cualquier sentencia dictada que no estuviere en firme. Si la transacción sólo recae sobre parte del litigio o de la actuación posterior a la sentencia, o sólo se celebró entre algunos de los litigantes, el proceso o la actuación posterior a éste continuarán respecto de las personas o los aspectos no comprendidos en aquella, lo cual deberá precisar el juez en el auto que admita la transacción. El auto que resuelva sobre la transacción parcial es apelable en el efecto diferido, y el que resuelva sobre la transacción total lo será en el efecto suspensivo. Cuando el proceso termine por transacción o ésta sea parcial, no habrá lugar a costas, salvo que las partes convengan otra cosa. Si la transacción requiere licencia y aprobación judicial, el mismo juez que conoce del proceso resolverá sobre éstas; si para ello se requieren pruebas que no obren en el expediente, el juez las decretará de oficio o a solicitud de parte y para practicarlas otorgará un término de cinco días o señalará fecha y hora para audiencia, según el caso.

#### **La conciliación en equidad: Materia Civil: Normas sobre Arrendamiento.**

##### **Ley 446 de 1998.**

**Artículo 64. Definición.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 1o.> 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 65. Asuntos Conciliables.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 2o.> Serán conciliables todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y aquellos que expresamente determine la ley. **Artículo 66. Efectos.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 3o.> El acuerdo conciliatorio hace tránsito a cosa juzgada y el acta de conciliación presta mérito ejecutivo. **Artículo**



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

**69. Conciliación Sobre Inmueble Arrendado.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 5o.> Los Centros de Conciliación podrán solicitar a la autoridad judicial que comisione a los Inspectores de Policía para realizar la diligencia de entrega de un bien arrendado, cuando exista incumplimiento de un acta de conciliación con un acta al respecto. **Artículo 106.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 86.> El inciso 2o. del artículo 82 de la Ley 23 de 1991, quedará así: "La selección de los candidatos se hará con la colaboración de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho y deberá atender a un proceso de formación de aquellas comunidades que propongan la elección de estos conciliadores." **Artículo 107.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 88.> El artículo 84 de la Ley 23 de 1991, quedará así:

"Artículo 84. La Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho, deberá prestar asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad. PARAGRAFO. La autoridad judicial nominadora de los conciliadores en equidad, podrá suspenderlos de oficio, a petición de parte o por solicitud de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho, temporal o definitivamente en el ejercicio de sus facultades para actuar, cuando incurra en cualquiera de las siguientes causales: 1. Cuando contraviniendo los principios de la conciliación en equidad, el conciliador decida sobre la solución del conflicto. 2. Cuando cobre emolumentos por el servicio de la conciliación. 3. Cuando trámite asuntos contrarios a su competencia." **Artículo 108.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 90> El artículo 86 de la Ley 23 de 1991, quedará, así: "Artículo 86. El procedimiento para la conciliación en equidad deberá regirse por principios de informalidad y celeridad que orienten a las partes para que logren un arreglo amigable." **Artículo 109.** <Incorporado en el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, artículo 91> El artículo 87 de la Ley 23 de 1991, quedará así: "Artículo 87. Del resultado del procedimiento, las partes y el conciliador levantarán un acta en la cual conste el acuerdo. Esta acta tendrá carácter de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo en lo que haya sido objeto de conciliación."

**Ley 820 de 2003. Ley de Arrendamiento de Vivienda urbana. Comentario Ministerio del Interior y de Justicia<sup>26</sup>:** De otra parte y a pesar de que el Artículo 3 (forma del contrato) de la ley 820 de 2003 no lo prevea, consideramos que es factible que las partes incorporen en sus contratos, cláusulas referidas a la forma en que se pueden resolver eventuales conflictos que se produzcan en el desarrollo de la relación arrendador-arrendatario. Sin embargo, no es necesario que las partes hayan pactado a la manera de una cláusula compromisoria, su intención de resolver su conflicto, mediante una cláusula de conciliación en equidad, toda vez que el simple hecho de que el asunto sea de los denominados, conciliables, transigibles y desistibles, otorga a las partes en conflicto (arrendador-arrendatario), la posibilidad de llegar a un acuerdo, respecto a las obligaciones impuestas en la norma y/o en el contrato, ya sea antes de iniciarse un proceso o habiéndose iniciado el mismo, evento en el cual el Juez deberá hacer una valoración del acta, para otorgar su aprobación y posterior terminación del proceso. Entre los asuntos más comunes que llegan a los conciliadores(as) en equidad en materia de arrendamiento tenemos: • Entrega del inmueble por incumplimiento en el pago del

<sup>26</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 63-64.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

canon. • Actualización del valor del canon de arrendamiento. • Daños al interior del inmueble como consecuencia del deterioro normal. • Daños al interior del inmueble por imprevisión o negligencia del arrendador. • Solicitud de entrega de local por reparaciones o para colocar otro tipo de negocio. • Incumplimiento en las obligaciones por parte del arrendador o arrendatario.

**Concepto:** Ministerio del Interior y de Justicia, 21 de Abril de 2006, OFI06-9008-DAJ-0500. **Deber de los jueces de tramitar las Actas de Conciliación en Equidad.** Lo relevante de la conciliación en equidad es llegar a un acuerdo conciliatorio. Cuando así sucede se levanta el acta de Conciliación en equidad que tiene los mismos efectos de la conciliación extrajudicial en derecho. Es decir el acta presta merito ejecutivo y el acuerdo hace transito a cosa juzgada. Lo anterior significa que los jueces deben recibir las actas de conciliación, cuando el demandante solicita el cumplimiento de los acuerdos pactados mediante el proceso ejecutivo. El juez deberá exigir los mismos requisitos que en los demás procesos ejecutivos y se les anexará copia del nombramiento del Tribunal Superior o autoridad judicial que los nombro para que compruebe la idoneidad del conciliador en equidad. En conclusión las actas de conciliación que se firman ante los conciliadores(as) en equidad deben ser aceptadas por los jueces civiles sin la acreditación de constitución de Centros de Conciliación, por cuanto este requisito solo existe para la Conciliación Extrajudicial en derecho.

**Concepto:** Ministerio del Interior y de Justicia, 21 de Abril de 2006, OFI06-9008-DAJ-0500. **La conciliación en equidad no se ejerce bajo la categoría de Centro de Conciliación.** En Colombia esta denominación de Centros de Conciliación se da para autorizar el funcionamiento de Centros de Conciliación Extrajudicial en Derecho, solicitada por las personas jurídicas sin ánimo de lucro y entidades públicas. Esta administración del Mecanismo alternativo tiene dentro de otras su razón de ser, en el hecho de que esta intermediación representa costos para el usuario bajo tarifas reguladas. Se exceptúan los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y entidades públicas que no tienen la facultad de cobrar y la de los notarios que se encuentran autorizadas para hacerlo. Por esta razón de orden conceptual no consideramos adecuado denominar a los espacios u organizaciones desde donde se presta el servicio de conciliación en equidad, bajo la denominación de "Centro" que le da el carácter de institucional perdiendo el sentido comunitario que esta tiene. Por esta razón es que la conciliación en equidad esta más cerca de la justicia en equidad y de los dispositivos comunitarios que pueden permear la sociedad, partiendo de la confianza que produce el operador. Lo anterior de ninguna manera va en detrimento de la actividad del conciliador(a) en equidad, su importancia y eficacia están suficientemente autorizadas por la Ley sin la necesidad de constitución de Centros de Conciliación puesto que lo más importante es que el Conciliador(a) en equidad fue postulado por las organizaciones cívicas de los barrios corregimientos y veredas y es a su comunidad a quien apoya en la resolución de los conflictos. Esta breve referencia normativa muestra que, a pesar de lo que sugiere su denominación, entre la conciliación en derecho y la conciliación en equidad, no existe ninguna diferencia ni en el procedimiento de conciliación ni en el resultado de la misma, sino únicamente en la exigencias que la ley contempla para que una persona pueda desempeñarse como conciliador(a), y es que no podía ser de otra forma, pues conceptualmente no creemos que pueda plantearse una diferencia material entre conciliar en derecho o conciliar en equidad. Conforme al anterior análisis, desde el punto material, toda conciliación es al mismo tiempo en derecho y en equidad, pues debe satisfacer los intereses de las partes, dentro del marco del ordenamiento. No encontramos ninguna razón aparente a esa restricción, desde el punto de vista de las



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

finalidades que justifican ese requisito de procedibilidad, por lo cual consideramos que la exigencia de que la conciliación sea intentada ante un conciliador(a) en derecho es de una constitucionalidad discutible, y su estudio debió ser abordado por la Corte. Desde luego que pueden en un mismo comité de convivencia y conciliación, existir conciliadores(as) en equidad y ciudadanos que aún no ha sido nombrados, sin embargo las actas que suscriban los ciudadanos no nombrados no son válidas. Si en un comité de convivencia existe un solo conciliador(a) en equidad, es decir que fue postulado, capacitado avalado y nombrado, este será el único facultado para conciliar en equidad.

**Comentario Ministerio del Interior y de Justicia<sup>27</sup>:** Si partimos de la base, que la conciliación en equidad no funciona en torno a Centros de conciliación legalmente constituidos, podríamos advertir que el Artículo en mención, se refiere a la conciliación en derecho. No obstante lo anterior, algunos conciliadores(as) en equidad se han agrupado en torno a Centros informales y algunos jueces del país, han aceptado conciliaciones en equidad para este tipo de trámites, aunque las opiniones están divididas. Hablamos de Centros informales, por cuanto el Ministerio del Interior y de Justicia- Dirección de Acceso a la Justicia, solo contempla la presentación de estudios de factibilidad como trámite de constitución oficial, para los Centros de conciliación en derecho. Situación esta entendible, puesto que los Centros deben operar a través de listas de conciliadores(as) y las actas deben contar con el trámite de registro, diferencia esta fundamental con la conciliación en equidad, regida por el principio de informalidad. En virtud del Artículo 109 de la ley 446 de 1998, consideramos que la conciliación en equidad debe igualmente ser tomada en cuenta para lo pertinente al trámite de entrega de inmuebles, en el evento de que el acta cuente con un mínimo de requisitos, (identificación de las partes y el conciliador(a), obligaciones claras, expresas y exigibles y firma de las partes y el conciliador(a)). Así mismo para adelantar este trámite consideramos pertinente que el conciliador(a), previa versión de la parte afectada, suministre al interesado una constancia de incumplimiento del acuerdo en los eventos en que dicha parte desee adelantar la solicitud ante el Juez personalmente. El trámite igualmente podría adelantarse por el conciliador(a) sin necesidad de la constancia referida, pero haciendo mención en la solicitud al incumplimiento del acuerdo.

### **La conciliación en equidad: Materia Civil: Normas sobre Propiedad Horizontal.**

**Ley 675 de 2001. Artículo. 58. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para la solución de los conflictos que se presenten entre los propietarios o tenedores del edificio o conjunto, o entre ellos y el administrador, el consejo de administración o cualquier otro órgano de dirección o control de la persona jurídica, en razón de la aplicación o interpretación de esta ley y del reglamento de propiedad horizontal, sin perjuicio de la competencia propia de las autoridades jurisdiccionales, se podrá acudir a: 1. Comité de Convivencia. Cuando se presente una controversia que pueda surgir con ocasión de la vida en edificios de uso residencial, su solución se podrá intentar mediante la intervención de un comité de convivencia elegido de conformidad con lo indicado en la presente ley, el cual intentará presentar fórmulas de arreglo, orientadas a dirimir las controversias y a fortalecer las relaciones de vecindad. Las consideraciones de este comité se consignarán en un acta, suscrita por las partes y por los miembros del comité y la participación en él será ad honorem.

<sup>27</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 60-63.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

2. Mecanismos alternos de solución de conflictos. Las partes podrán acudir, para la solución de conflictos, a los mecanismos alternos, de acuerdo con lo establecido en las normas legales que regulan la materia. PARÁGRAFO 1o. Los miembros de los comités de conciliación serán elegidos por la asamblea general de copropietarios, para un período de un (1) año y estará integrado por un número impar de tres (3) o más personas. PARÁGRAFO 2o. El comité consagrado en el presente artículo, en ningún caso podrá imponer sanciones. PARÁGRAFO 3o. Cuando se acuda a la autoridad jurisdiccional para resolver los conflictos referidos en el presente artículo, se dará el trámite previsto en el Capítulo II del Título XXIII del Código de Procedimiento Civil, o en las disposiciones que lo modifiquen, adicionen o complementen. **Artículo 77. Solución De Conflictos.** Los conflictos de convivencia se tratarán conforme con lo dispuesto en el artículo 58 de la presente ley. Los procedimientos internos de concertación no constituyen un trámite previo obligatorio para ejercitar las acciones policivas, penales y civiles.

#### La conciliación en equidad: Materia Civil: Normas sobre Derecho de Familia.

**Ley 575 de 2000. Artículo 1.** El artículo 4° de la Ley 294 de 1996 quedará así: Artículo 1°. Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato <sic> o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente. Cuando en el domicilio de la persona agredida hubiere más de un despacho judicial competente para conocer de esta acción, la petición se someterá en forma inmediata a reparto. Parágrafo 1°. No obstante la competencia anterior podrá acudir al Juez de Paz y al Conciliador en Equidad, con el fin de obtener, con su mediación, que cese la violencia, maltrato o agresión o la evite si fuere inminente. En este caso se citará inmediatamente al agresor a una audiencia de conciliación, la cual deberá celebrarse en el menor tiempo posible. En la audiencia deberá darse cumplimiento a las previsiones contenidas en el artículo 14 de esta ley. Podrá el Juez de Paz o el Conciliador en Equidad, si las partes lo aceptan, requerir de instituciones o profesionales o personas calificadas, asistencia al agresor, a las partes o al grupo familiar. Si el presunto agresor no compareciere o no se logra acuerdo alguno entre las partes, se orientará a la víctima sobre la autoridad competente para imponer medidas de protección, a quien por escrito se remitirá la actuación. Parágrafo 2°. En los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades indígenas, el competente para conocer de estos casos es la respectiva autoridad indígena, en desarrollo de la jurisdicción especial prevista por la Constitución Nacional en el artículo 246. **Artículo 8.** El artículo 14 de la Ley 294 de 1996 quedará así: Artículo 14. Antes de la audiencia y durante la misma, el Comisionario o el Juez, según el caso, deberá procurar por todos los medios legales a su alcance, fórmulas de solución al conflicto intrafamiliar entre el agresor y la víctima, a fin de garantizar la unidad y armonía de la familia, y especialmente que el agresor enmiende su comportamiento. En todos los casos, propiciará el acercamiento y el diálogo directo entre las partes para el logro de acuerdo sobre paz y la convivencia en familia. En la misma audiencia decretará y practicará las pruebas que soliciten las partes y las que de oficio estime conducentes.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
El Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

**Ley 1098 de 2006. Artículo 174.** DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD, LA CONCILIACIÓN Y LA REPARACIÓN INTEGRAL DE LOS DAÑOS. Las autoridades judiciales deberán facilitar en todo momento el logro de acuerdos que permitan la conciliación y la reparación de los daños, y tendrán como principio rector la aplicación preferente del principio de oportunidad. *Estas se realizarán con el consentimiento de ambas partes y se llevarán a cabo con una visión pedagógica y formativa mediante la cual el niño, la niña o el adolescente pueda tomar conciencia de las consecuencias de su actuación delictiva y de las responsabilidades que de ella se derivan. Así mismo, el conciliador buscará la reconciliación con la víctima. Cuando de la aplicación del principio de oportunidad se pudieren derivar riesgos para la vida y la integridad física del adolescente, el juez competente deberá ordenar otras medidas de protección, las cuales incluirán, entre otras, ayudas económicas para el cambio de residencia de la familia. El Gobierno gestionará la apropiación de las partidas necesarias para cubrir a este rubro.*

**La conciliación en equidad: Materia Civil: Ley 743 de 2002 Organismos de acción comunal.**

**Ley 743 de 2002.**

**Artículo 3o. Principios Rectores Del Desarrollo De La Comunidad.** El desarrollo de la comunidad se orienta por los siguientes principios: a) Reconocimiento y afirmación del individuo en su derecho a ser diferente, sobre la base del respeto, tolerancia a la diferencia, al otro; b) Reconocimiento de la agrupación organizada de personas en su carácter de unidad social alrededor de un rasgo, interés, elemento, propósito o función común, como el recurso fundamental para el desarrollo y enriquecimiento de la vida humana y comunitaria, con prevalencia del interés común sobre el interés particular; c) El desarrollo de la comunidad debe construirse con identidad cultural, sustentabilidad, equidad y justicia social, participación social y política, promoviendo el fortalecimiento de la sociedad civil y sus instituciones democráticas;

d) El desarrollo de la comunidad debe promover la capacidad de negociación y autogestión de las organizaciones comunitarias en ejercicio de sus derechos, a definir sus proyectos de sociedad y participar organizadamente en su construcción; e) El desarrollo de la comunidad tiene entre otros, como principios pilares, la solidaridad, la capacitación, la organización y la participación. **Artículo 4o. Fundamentos Del Desarrollo De La Comunidad.** El desarrollo de la comunidad tiene los siguientes fundamentos: a) Fomentar la construcción de comunidad como factor de respeto, tolerancia, convivencia y solidaridad para el logro de la paz, para lo que se requiere el reacomodo de las prácticas estatales y la formación ciudadana; b) Promover la concertación, los diálogos y los pactos como estrategias del desarrollo; c) Validar la planeación como instrumento de gestión del desarrollo de la comunidad; d) Incrementar la capacidad de gestión, autogestión y cogestión de la comunidad; e) Promover la educación comunitaria como instrumento necesario para recrear y revalorizar su participación en los asuntos locales, municipales, regionales y nacionales; f) Promover la construcción de organizaciones de base y empresas comunitarias; g) Propiciar formas colectivas y rotatorias de liderazgo con revocatoria del mandato. **Artículo 45. Comisión De Convivencia Y Conciliación.** En todas las juntas de acción comunal existirá una comisión de convivencia y conciliación, que se integrará por las personas que designe la asamblea general. En todos los organismos de acción comunal de segundo, tercer y cuarto grado, habrá una comisión de convivencia y conciliación integrada por el número de miembros que se determine en sus estatutos. **Artículo 46. Funciones De La Comisión De Convivencia Y Conciliación.** Corresponde a la comisión de convivencia y conciliación:

Corresponde a la comisión de convivencia y conciliación:



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

a) Construir y preservar la armonía en las relaciones interpersonales y colectivas dentro de la comunidad a partir del reconocimiento y respeto de la diversidad, para lograr el ambiente necesario que facilite su normal desarrollo; b) Surtir la vía conciliatoria de todos los conflictos organizativos que surjan en el ámbito del correspondiente organismo de acción comunal; c) Avocar, mediante procedimiento de conciliación en equidad, los conflictos comunitarios que sean susceptibles de transacción, desistimiento, querrela y conciliación. PARÁGRAFO 1o. Las decisiones recogidas en actas de conciliación, prestarán mérito ejecutivo y trascienden a cosa juzgada. PARÁGRAFO 2o. Durante la primera instancia se tendrán quince (15) días como plazo máximo para avocar el conocimiento y cuarenta y cinco (45) días máximo para resolver. Vencidos los términos, avocará el conocimiento el organismo de acción comunal de grado jerárquico superior para el cual regirán los mismos términos. En su defecto, agotada la instancia de acción comunal, asumirá el conocimiento la entidad del gobierno que ejerza el control y vigilancia de conformidad con los términos del Código Contencioso Administrativo.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONCILIACION EN EQUIDAD

<b>PROCESO:</b> Conciliación en Equidad				<b>SUBPROCESO:</b> Conciliación en PACES	
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>		Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias- Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana y Convivencia Ciudadana.			
<b>OBJETIVO:</b>		Realizar conciliaciones en equidad y facilitar la logística de las mismas para la resolución de conflictos civiles, comerciales y de familia en la comunidad.			
<b>ALCANCE:</b>		Inicia con la detección de las necesidades del cliente y concluye con el seguimiento al servicio de conciliación.			
	RESPONSABLE	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	BENEFICIARIO
P	Conciliador en equidad, Distrito, Casa de Justicia de Canapote, Unidad comunera de gobierno N°6 y Alcaldía menor de la localidad Industrial y de la Bahía.	Imagen institucional, afiches y volantes.	Promocionar la conciliación en equidad como MASC y los puntos de atención de los conciliadores en equidad en la comunidad.	Clientes potenciales informados	Miembros de la comunidad en general.
	Conciliador en equidad	Solicitud de asesoría del cliente externo.	Una vez realizada la presentación por parte del conciliador, éste debe identificar mediante preguntas la necesidad del cliente, si es un asunto conciliable o no, si es de competencia del conciliador en equidad, con el fin de orientarle sobre el servicio.	Identificación de la necesidad de acuerdo al servicio, e información sobre el procedimiento pertinente.	Miembros de la comunidad en general.
H	Conciliador en equidad	Solicitud de conciliación escrita de Cliente externo.	Verificar que la solicitud tenga los datos requeridos para tramitarla de acuerdo a la ley y que venga acompañada de una copia para su recibido.	Solicitud estudiada.	Miembros de la comunidad en general.
	Conciliador en equidad	Solicitud estudiada.	Registrar solicitud de conciliación en el libro radicator de solicitudes.	Numero de registro de la solicitud.	Cliente externo convocante y conciliador.



**MANUAL DE  
FUNCIONAMIENTO**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**



**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Escuela  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

	Conciliador en equidad	Solicitud de conciliación recibida y registrada.	Devuelve al cliente la copia de la solicitud con la firma de recibido (La firma del conciliador que recibió la solicitud debe llevar fecha, hora y número de hojas) y número de registro de la solicitud.	Copia de solicitud radicada con su respectivo recibido.	Cliente externo convocante y conciliador.
	Conciliador en equidad	Solicitud de conciliación registrada.	Fijar fecha para la audiencia de conciliación de acuerdo a su horario de atención, entregar citaciones diligenciadas (Especificando hora, fecha y objeto de la conciliación) a la parte convocante para que las envíe por correo certificado.	Citaciones diligenciadas	Cliente externo o convocante
	Cliente externo	Citaciones diligenciadas	Enviar mediante correo certificado las citaciones entregadas por el conciliador en equidad y posteriormente devolver al conciliador la constancia del recibido de estas invitaciones, expedida por la empresa escogida.	Citaciones recibidas	Conciliador en equidad
	Conciliador y/o cliente externo convocante y cliente externo convocado	Poderes/ documentos de identificación.	En el caso de que ambas partes asistan, realizar la audiencia de conciliación	Acta de conciliación y/o una constancia de no acuerdo.	Cliente externo convocante y cliente externo convocado
			En caso de que una de las partes no asistan el conciliador deberá consultar con la parte presente si desea una nueva fecha para audiencia o si desea que se levante la constancia de inasistencia.	Constancia de inasistencia o citación nueva fecha para audiencia.	
V	Conciliador en equidad	Actas o constancias.	Verificar el cumplimiento de los requisitos para el registro (Asignación de código consecutivo) de las actas y constancia.	Registro de actas y/o constancias.	Cliente externo convocante y cliente externo convocado.



**MANUAL DE  
FUNCIONAMIENTO**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**



**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

	Cliente externo convocante y cliente externo convocado.	Formato de evaluación del servicio.	El conciliador deberá entregar el formato de evaluación del servicio a las partes presentes, para diligenciarlo y ser objetivos.	Formato de evaluación diligenciado.	Clientes y Conciliador en equidad.
	Conciliador en equidad	Tabulación de las evaluaciones del servicio del conciliador.	Tabular mensualmente los formatos de evaluación diligenciados por los clientes.	Resultados de las evaluaciones.	Clientes y Conciliador en equidad.
	Conciliador en equidad	Acta de acuerdo	Realizar mediante llamadas telefónicas a las partes un seguimiento del cumplimiento del acuerdo al que se llegó.	Registro del seguimiento	Clientes y Conciliador en equidad.
A	Conciliador en equidad	Resultados de las evaluaciones.	Revisar y analizar los resultados de las evaluaciones realizadas por las partes presentes y de inmediato dar respuestas a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) en caso de que se presenten.	Archivo de formatos diligenciados y/o respuesta a PQRs mediante formato escrito.	Clientes y Conciliador en equidad.
	Conciliador en equidad	Acta y/o constancia y Expediente	Archivo de expediente y archivo de actas y/o constancias en el libro de actas y constancias.	Libros físicos de actas y/o constancias. Archivo físico en el PACE.	Clientes y Conciliador en equidad.
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		<b>EVIDENCIAS</b>		<b>LISTA DE FORMATOS</b>	
Humanos Físicos		Registro de solicitudes de conciliación Registro programador de audiencias Registro de actas y/o constancias Registro resultados de evaluaciones del conciliador Registro resultados de evaluaciones del PACE Tabla de seguimiento de actas de conciliación en equidad. Registro de Indicadores de Cumplimiento Libros físicos de actas y/ constancias		Formato de Solicitud de Conciliación Formato de Citaciones Formato de Acta de Conciliación (acuerdo) Formato de Constancia de No acuerdo Formato de Constancia de Inasistencia Formato de Evaluación al Conciliador en equidad Formato de Evaluación al PACE	



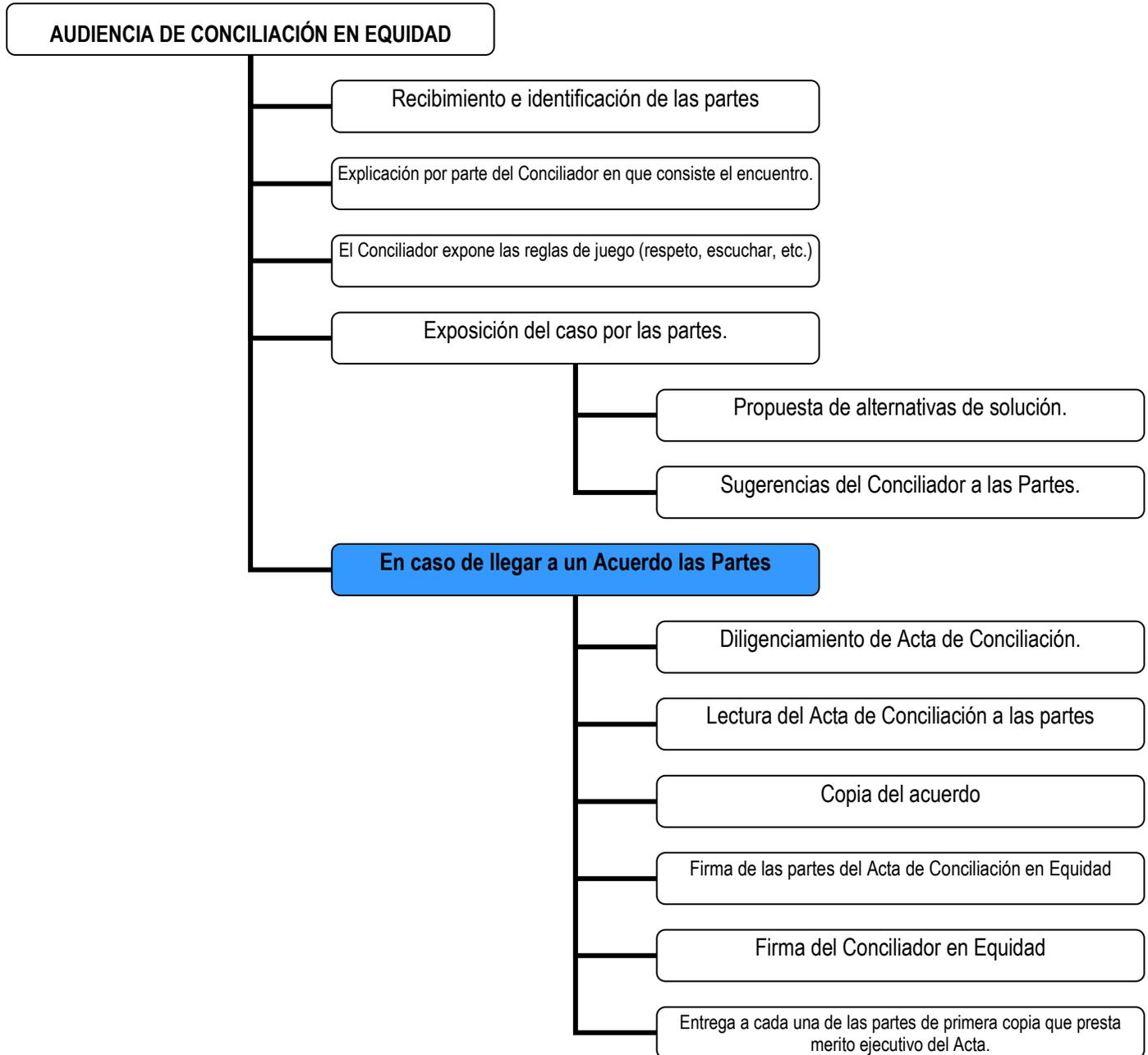
# MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

## CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA DE GOBIERNO Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

### RUTA DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN SEGÚN POSIBLES RESULTADOS.





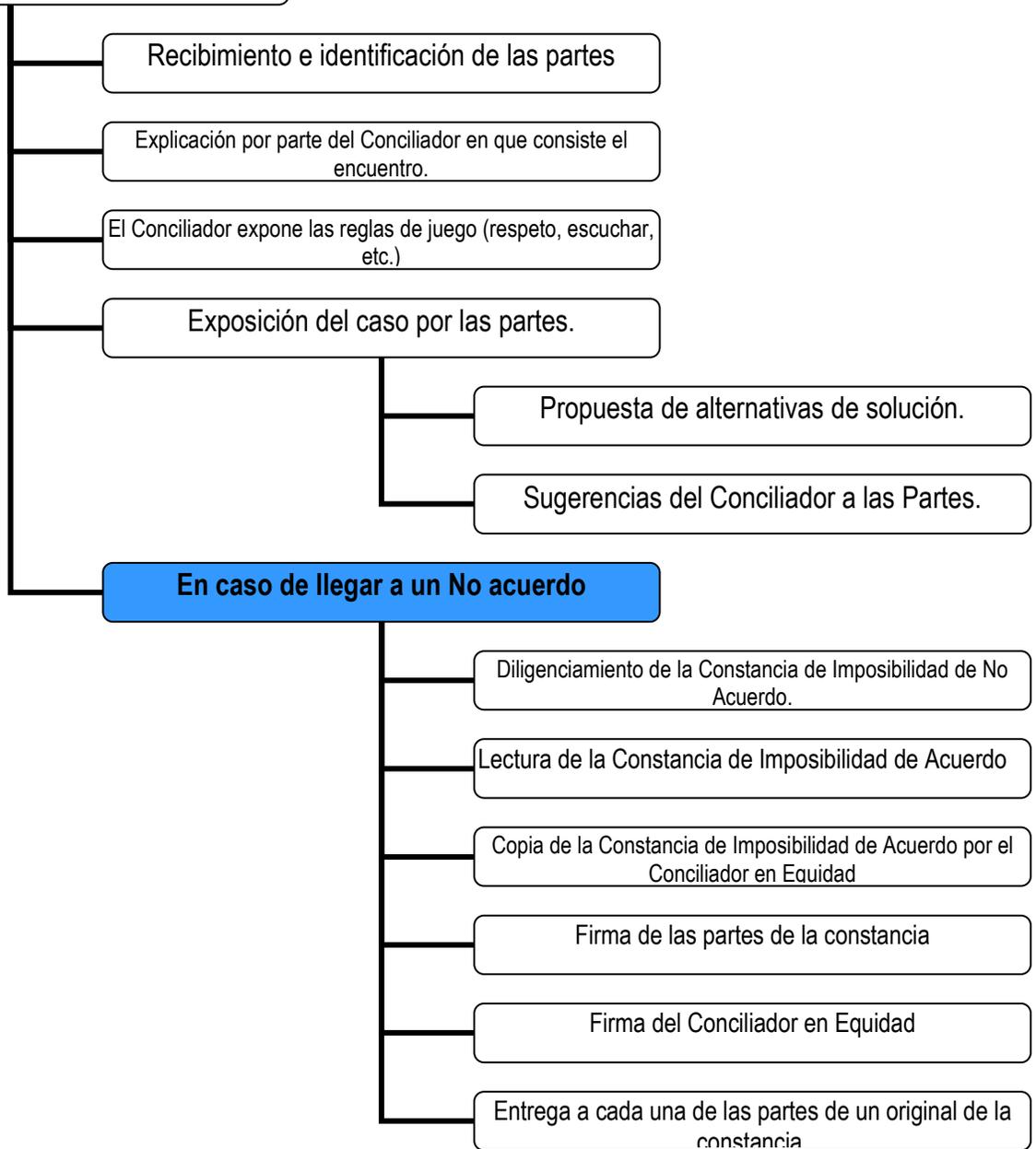
## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD





## AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN

Recibimiento e identificación de los asistentes

Explicación por parte del Conciliador en que consiste el encuentro.

El Conciliador expone las reglas de juego (respeto, escuchar, etc.)

Sugerencias del Conciliador a la parte asistente.

### En caso de inasistencia de una de las partes

Diligenciamiento de la Constancia de Inasistencia

Lectura de la Constancia de Inasistencia

Copia de la Constancia de Inasistencia

Firma de la parte compareciente a la audiencia de la constancia

Firma del Conciliador en Equidad

El conciliador deberá esperar tres días hábiles para registrar la constancia de inasistencia y certificar si la parte ausente presentó las excusas dentro de ese término.

Entrega a cada una de las partes un original de la constancia ya registrada.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 6. PROTOCOLOS DE OPERACIÓN DE LOS PACES

Que según lo ordena el artículo 82 de la Ley 23 de 1991, corresponde a los Tribunales del Distrito Judicial de jurisdicción ordinaria de las ciudades sede de estos y a los Jueces Primeros del mayor nivel jerárquico en los demás municipios del país, elegir Conciliadores en Equidad de listas que presenten para su consideración las organizaciones cívicas de los correspondientes barrios, corregimientos y veredas que la conforman.

Que de conformidad con la Resolución No.7 del 2 de Septiembre de 2010 fueron nombrados por la Sala Plena del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cartagena los Conciliadores en Equidad en el Distrito de Cartagena.

Que de conformidad con el artículo 83. Ley 23/91 El ejercicio de las funciones del Conciliador en Equidad se realizará en forma GRATUITA.

Que para el ejercicio de la operación de los Conciliadores en Equidad del Marco de Implementación de la Conciliación en Equidad (MICE) versión 2009 se acuerdan los siguientes parámetros:

1. PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA CONCILIACION EN EQUIDAD – PACES: El Distrito de Cartagena, tiene asignado tres (03) espacios para desarrollar la operatividad de la figura, donde los Conciliadores en Equidad prestan el servicio de resolución de controversias, los cuales están definidos de la siguiente manera:
  - PACE.1: Localidad Histórica y del Caribe Norte - Casa de Justicia de Canapote. Ubicación: Torices Sector San Pedro Cra. 17 No. 57-191.
  - PACE 2: Localidad de la Virgen y Turística - Unidad Comunera de Gobierno #6ª Ubicación: Mz 54 - Lt 3 Inspección de Policía - Barrio el Pozón.
  - PACE. 3: Localidad Industrial y de la Bahía - Alcaldía Menor Ubicación: Socorro, Biblioteca Jorge Artel 2do Piso – Sector La Plazuela.

Estos espacios se reconocen normalmente como PACES. Para efectos del presente protocolo se denominara Puntos de Atención de Conciliación en Equidad PACES.

2. ESTABLECIMIENTO DE HORARIO DE OPERACIÓN DE LOS PACES: De esta manera se distribuirán los Conciliadores en Equidad para la prestación del servicio en cada uno de los PACES. Cada PACE tendrá un tablero acrílico, en el cual semanalmente, los conciliadores organizarán sus horarios de atención. Este horario, estará disponible al público, para tales fines se tendrá un tablero de corcho en un punto visible. Cada PACE contará con una agenda, en la cual estarán consignados los eventos del PACE, las reuniones semanales de los conciliadores, las audiencias que están programadas para cada día y hora, entre otros.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

HORAS	DIA					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADOS
Jornada de la Mañana 8am - 12pm						
RECESO						
Jornada de la Tarde 2pm - 5pm						

#### PACE.1

Localidad Histórica y del Caribe Norte - Casa de Justicia de Canapote.

Ubicación: Torices Sector San Pedro Cra. 17 No. 57-191.

Los Conciliadores en Equidad prestarán el servicio en el siguiente horario: de lunes a viernes en la jornada de la mañana de 8:00 am a 12:00 pm y en la jornada de la tarde de 2:00 pm a 5:00 pm: los días sábado en el horario de 8am a 12pm. Los conciliadores en Equidad se comprometen a respetar este horario, en caso de ser necesario se reunirán y harán los ajustes pertinentes.

#### PACE 2

Localidad de la Virgen y Turística - Unidad Comunera de Gobierno #6ª

Ubicación: Mz 54 - Lt 3 Inspección de Policía - Barrio el Pozón.

Los Conciliadores en Equidad prestarán el servicio en el siguiente horario: de lunes a viernes en la jornada de la mañana de 8:00 am a 12:00 pm y en la jornada de la tarde de 2:00 pm a 5:00 pm: los días sábado no se prestará el servicio. Los conciliadores en Equidad se comprometen a respetar este horario, en caso de ser necesario se reunirán y harán los ajustes pertinentes.

#### PACE. 3

Localidad Industrial y de la Bahía - Alcaldía Menor

Ubicación: Socorro, Biblioteca Jorge Artel 2do Piso – Sector La Plazuela.

Los Conciliadores en Equidad prestarán el servicio en el siguiente horario: de lunes a viernes en la jornada de la mañana de 8:00 am a 12:00 pm y en la jornada de la tarde de 2:00 pm a 5:00 pm: los días sábado no se prestará el servicio. Los conciliadores en Equidad se comprometen a respetar este horario, en caso de ser necesario se reunirán y harán los ajustes pertinentes.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

### 3. REUNIONES ORDINARIAS DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD DEL MUNICIPIO.

Los Conciliadores, se reunirán una (01) vez a la semana teniendo en cuenta la disponibilidad de los mismos en el PACE correspondiente para tratar temas relacionados con la Organización, operación y desempeño de la Conciliación en Equidad. Cada reunión tendrá como mínimo de asistencia el 50% de los conciliadores por PACE. Los conciliadores deberán repartirse responsabilidades relacionadas con el manejo del PACE, tales como: Actualización de la cartelera (tablero de corcho), manejo de insumos de papelería, tabulación de encuestas mensuales, entre otros.

### 4. ORGANIZACIÓN Y USO DE LOS IMPLEMENTOS PARA LA OPERACIÓN.

La oficina dispondrá de insumos y equipos dispuestos y organizados para prestar el servicio, y su uso sólo está destinado para la resolución de controversias en los PACES definidos por la Administración Distrital durante la operación. El listado de equipos que a continuación se relacionan, deben tener un mantenimiento técnico preventivo una vez cada seis (06) meses y según el deterioro habitual por su uso y el paso del tiempo. Los insumos tienen un promedio de duración establecido de seis (06) a siete (07) meses, tiempo que varía de acuerdo al número de casos atendidos. Semestralmente deberá hacerse el seguimiento de lo anterior por parte de la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana Distrital y por parte de los conciliadores, lo anterior tiene como objetivo, incluir dentro del presupuesto anual de la administración pública, el costo del sostenimiento del PACE. Además, cada PACE, deberá tener una bibliografía mínima en el tema de Mecanismos alternativos de solución de conflictos, que permita el correcto desempeño de las funciones de los conciliadores. Ésta deberá ser renovada con cada cambio que se de en la ley relacionada con la figura de la conciliación en equidad.

Los conciliadores en equidad, decidirán en las reuniones semanales, quién será el responsable por la papelería, insumos y equipos. Esta responsabilidad deberá rotarse semanalmente entre los miembros de cada PACE. El responsable semanal de los insumos, entregará a su sucesor, un check list (lista de verificación) en el cual se encuentre inventariado las cantidades y estado de los insumos y equipos del PACE.

En cada PACE existirá un tablero de corcho en el cual deberá estar la siguiente información:

- \*Horarios de atención semanales.
- \*Resolución de autorización y lista de conciliadores en equidad.
- \*Eventos semanales o mensuales.
- \*Información de interés general para la comunidad.

Cada conciliador es responsable por su dotación personal y por el manejo y cuidado de los equipos e insumos del PACE.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### LISTADO DE EQUIPOS Y MUEBLES

CANTIDAD TOTAL	CONCEPTO	CANTIDAD POR PACE
3	Mesa redonda para 4 personas	1
12	Sillas para mesa redonda	4
6	Sillas para la espera en la atención	2
6	Sillas interlocutoras para la atención del puesto de trabajo	2
3	Sillas giratorias para escritorio	1
3	Escritorios (puesto de trabajo)	1
3	Muebles archivadores	1
3	Tableros de corcho para cartelera	1
3	Tableros acrilicos	1
2	Ventilador	1 (Excepto Canapote)
3	Buzon de sugerencias	1
3	Caneca para basura	1
3	Reloj de pared	1
3	Impresora multifuncional (Impresora-fotocopiadora) laser	1
3	Computador de escritorio DELL	1
3	Memorias USB	1

#### LISTADO DE INSUMOS

CANTIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD POR PACE
12	Resmas oficio para actas y constancias	4
12	Resmas carta para citaciones	4
12	Resmas oficio en blanco	4
12	Archivadores oficio AZ para libro de actas y constancias	4
300	Lapiceros negros	100
3	Engrapadoras	1
3	Cjas de grapas de 100 repuestos	1
3	Agendas Programadoras Ejecutiva	1
3	Perforadoras de 2 huecos	1
3	Almohadilla para sello	1
3	Fechadores	1
3	Tinta negra para sellos	1
3	Liquido Corrector Paper Mate	1
300	Sobres de ventanilla	100



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

300	Sobres de manila oficina	100
3	Caja de cauchos	1
3	Caja de chinches	1
3	Caja de clips sencillos	1
300	Lapiz Negro	100
12	Borrador de nata	4
3	Sacagrapas	1
3	Tijeras Mango Plastico	1
3	Telefono Panasonic	1
300	Folder celugia oficina	100
3	Cinta pegante transparente	1
6	Marcador resaltador	2
3	Bandejas de entrada de documento	1
20	Pega stick	5
30	Caja ganchos legajadores	10

#### LISTADO DE INSUMOS Y MUEBLES ADICIONALES ENTREGADOS EN EL CONVENIO:

CANTIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD POR PACE
3	Kit de accesorios de artículos de papelería y oficina (Portalápices, basurero metálico, portamemos, separador de documentos).	1
3	Juegos de pilas AA para los relojes	2
3	Pad Mouse	1
3	Borrador para tablero acrilico	1
12	Marcadores borrables	4
3	Cable USB para impresora de 2 metros de largo	1
1	Extensión de cable USB 4 metros (sólo para canapote)	1
3	Mesas archivadores pequeñas para poner la impresora	1
3	Post it mediano	1

#### LISTADO DE CARTILLAS Y/O BIBLIOGRAFÍA PARA EL PACE.

- Manual de Construcción de Acuerdos.
- Manual de prácticas restaurativas.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

- CD con Cartilla del Marco de Implementación de la conciliación en equidad MICE, Cartilla de Construcción de acuerdos y Cartilla de prácticas restaurativas.
- Manual de Funcionamiento (Lista de Formatos y Evidencias establecidos en la caracterización del proceso).

La anterior bibliografía tiene autores variados: las cartillas son de propiedad del Ministerio del interior y de Justicia y el Manual de Funcionamiento (Lista de Formatos y Evidencias establecidos en la caracterización del proceso) de propiedad exclusiva de la Cámara de Comercio de Cartagena.

LISTADO DE ARTICULOS DE DOTACION PERSONAL PARA CADA CONCILIADOR EN EQUIDAD (Formados en el Marco del contrato de asociación No. 110 de 2009 CCC y Alcaldía, a través de la Escuela de Gobierno y Liderazgo).

Estos artículos hacen parte de la dotación personal del conciliador en equidad, y cada uno deberá responder por ellos. El Distrito de Cartagena de Indias determinará los periodos de entrega de una nueva dotación de chalecos, gorras y tablas. No obstante, la papelería personal, deberá ser entregada cada seis meses.

CANTIDAD TOTAL	CONCEPTO	DETALLES
33	Chalecos	1 por cada conciliador
33	Tablas de clip	1 por cada conciliador
33	Gorras	1 por cada conciliador
96	Libretas amarillas	3 por conciliador
96	Lapiceros negros	3 por conciliador
32	Guía de Borsillo para conciliadores en equidad	1 por cada conciliador
32	Manual de construcción de acuerdos	1 por cada conciliador
32	Manual de practicas restaurativas	1 por cada conciliador

#### 5. MANEJO DE INSUMOS DE LA OFICINA DE CONCILIADOR EN EQUIDAD.

El Distrito de Cartagena y los Conciliadores en Equidad dispondrán, a través de los PACES, la asignación y entrega de insumos necesarios para la sostenibilidad de la oficina, estableciendo la responsabilidad en su manejo.

#### 6. FORMATOS REQUERIDOS PARA LA OPERACIÓN.

Lista de formatos y evidencias incluidos en la caracterización del proceso de la Conciliación en Equidad.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 7. NUMERACIÓN CONSECUTIVA DE DOCUMENTOS DE OPERACIÓN EN LOS PACES.

En todos los registros se deberá indicar que el consecutivo a qué PACE pertenece.

Los registros de Solicitud se numeraran anualmente, iniciando con el consecutivo 001 hasta el 999 teniendo en cuenta desde la fecha de apertura.

Las Invitaciones a Conciliar se numeraran, iniciando con el consecutivo 001 hasta el 999 teniendo en cuenta desde la fecha de apertura.

Las Actas de Conciliación en Equidad se numeraran anualmente, iniciando con el consecutivo 001 hasta el 999 teniendo en cuenta desde la fecha de apertura.

Las Constancias de no acuerdo y de inasistencia se numeraran, iniciando con el consecutivo 001 hasta el 999 teniendo en cuenta desde la fecha de apertura.

### EJEMPLO

REGISTRO No 001 DE 2011  
INVITACIÓN A CONCILIAR No 001 DE 2011  
ACTA DE CONCILIACIÓN No 001 DE 2011  
CONSTANCIA DE NO ACUERDO No 001 DE 2011  
CONSTANCIA DE INASISTENCIA No 001 DE 2011

## 8. REGISTRO Y DEPOSITO DE DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN EN CADA OFICINA.

Cada PACE dispondrá del lugar de depósito y los responsables de las actas y registros de la operación de la Conciliación en Equidad. Cada conciliador es responsable del adecuado archivo de las actas, constancias y expedientes de los casos atendidos. Al igual que la documentación de encuestas de evaluación del servicio y los resultados de las mismas. La oficina tendrá unos archivadores dispuestos para ello.

## 9. LEVANTAMIENTO DE INFORMES DE LA OPERACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD.

Se levantará un informe, que refleje los siguientes aspectos:

- Cantidad de casos recibidos.
- Cantidad de citaciones o invitaciones a Conciliar enviadas.
- Cantidad y consecutivo de Actas de Conciliación en Equidad
- Cantidad y consecutivo de Constancias.
- Casos atendidos y características (materia).



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### 10. MANTENIMIENTO DE LA OFICINA DE CONCILIADORES EN EQUIDAD.

- a. Disposición por parte de los Conciliadores en Equidad.
- b. Disposición por parte el Distrito de Cartagena de Indias.

#### 11. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD.

Los Conciliadores en Equidad mantendrán un Directorio Físico y Virtual actualizado con direcciones, teléfonos y números celulares para ser requeridos en algún caso de necesidad. Estos datos estarán disponibles en los PACES, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y la Cámara de Comercio de Cartagena, así como en cada una de las juntas comunales del Distrito.

#### 12. PARTICIPACIÓN DE LOS CONCILIADORES EN ACTIVIDADES DISTRITALES DE CONVIVENCIA.

Cuando la Casa de Justicia, Unidad Comunera de Gobierno y Alcaldía Local Industrial y de la Bahía programen actividades en torno al tema de convivencia, serán invitados a participar en ellas los Conciliadores en Equidad, especialmente y con más énfasis en las siguientes:

- a. Generación de Manuales de Convivencia Distrital.
- b. Jornadas de Capacitación
- c. Empeñamiento de jornadas comunitarias.
- d. Realización de Casas Móviles y Brigadas Jurídicas.
- e. Asistir mensualmente al comité coordinador de Casa de Justicia.

#### 13. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD DE CADA UNO DE LOS PACES Y LOS USUARIOS.

Es importante contar con la debida identificación de todos los conciliadores (Nombres, Cédulas de Ciudadanía, Horarios y celulares) que ofrecen el servicio de conciliación en equidad en cada uno de los PACES para efectos de una mejor ubicación de estos dentro de los espacios donde van a prestar sus servicios y también para garantizar una mejor seguridad y vigilancia y advertir a sus usuarios estar prestos a colaborarles a las personas que realizan esta labor.

El presente documento se constituye como el PROTOCOLO DE OPERACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN TODOS LOS PACES EN EL DISTRITO DE CARTAGENA - BOLÍVAR. Este protocolo podrá ser ampliado con el fin de incluir adiciones concernientes a horarios nuevos de operación y acuerdos con el Distrito en cuanto al mantenimiento de la oficina y la seguridad de los documentos de operación, para lo cual se requieren los mismos pasos que se requirieron para la implementación del presente protocolo.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 7. REGIMEN DISCIPLINARIO DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD

Compilación sacada del Manual de Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 101 a 105.

**Ley 446 de 1998. Artículo 107.** El artículo 84 de la Ley 23 de 1991 quedara así: **Artículo 84.**

**Ley 23 de 1991:** La Dirección de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho deberá prestar asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad. **Parágrafo:** La autoridad judicial nominadora de los conciliadores en equidad, podrá suspender de oficio, a petición de parte o por solicitud de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho, temporal o definitivamente en el ejercicio de sus facultades para actuar, cuando incurra en cualquiera de las siguientes causales: 1. Cuando contraviniendo los principios de la Conciliación en equidad, el conciliador decida sobre la solución del conflicto. 2. Cuando cobre emolumentos por el servicio de la conciliación. 3. Cuando tramite asuntos contrarios a su competencia.

**Comentario:** Recuérdese que los conciliadores(as) en equidad toman posesión ante la autoridad judicial de mayor jerarquía en el municipio, ello de conformidad con el artículo 82 de la ley 23 de 1991.

**Decreto 1818 de 1998. Artículo 88.** La Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho deberá prestar asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad. **Parágrafo:** La autoridad judicial nominadora de los conciliadores en equidad, podrá suspender de oficio, a petición de parte o por solicitud de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho, temporal o definitivamente en el ejercicio de sus facultades para actuar, cuando incurra en cualquiera de las siguientes causales: 1. Cuando contraviniendo los principios de la Conciliación en equidad, el conciliador decida sobre la solución del conflicto. 2. Cuando cobre emolumentos por el servicio de la conciliación. 3. Cuando tramite asuntos contrarios a su competencia. (Artículo 107 de la Ley 446 de 1998 que modifica el artículo 84 de la Ley 23 de 1991).

**Comentario:** El Decreto 1818 de 1998, retoma en su artículo 88, el artículo 107 de la ley 446 de 1998. La Dirección General de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia, asumió todas las funciones que venía ejerciendo al extinta Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

**Régimen disciplinario general. Ley 270 de 1996. Artículo 111. Alcance.** Mediante el ejercicio de la función jurisdiccional disciplinaria se resuelven los procesos que por infracción a sus regímenes disciplinarios, se adelanten contra los funcionarios de la Rama Judicial, salvo sobre aquellos que gocen de fuero especial según la Constitución Política, los abogados y aquellas personas que ejerzan función jurisdiccional de manera transitoria u ocasional. Dicha función la ejerce el Consejo Superior de la Judicatura a través de sus Salas



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Disciplinarias. Las providencias que en materia disciplinaria se dicten en relación con funcionarios judiciales son actos jurisdiccionales no susceptibles de acción contencioso-administrativa. Toda decisión disciplinaria de mérito, contra la cual no proceda ningún recurso, adquiere la fuerza de cosa juzgada.

**Comentario:** Es preciso advertir que el citado artículo no fue modificado por la reciente ley 1285 de 2.009.

**Ley 734 de 2002.** Artículo 25. Destinatarios de la ley disciplinaria. Son destinatarios de la ley disciplinaria los servidores públicos aunque se encuentren retirados del servicio y los particulares contemplados en el artículo 53 del Libro Tercero de este código. **Artículo 53. Sujetos disciplinables.** El presente régimen se aplica a los particulares que cumplan labores de interventoría en los contratos estatales; que ejerzan funciones públicas, en lo que tienen que ver con estas; presten servicios públicos a cargo del Estado, de los contemplados en el artículo 366 de la Constitución Política, administren recursos de este, salvo las empresas de economía mixta que se rijan por el régimen privado.

**Comentario:** La administración de justicia es considerada una función pública. De tal manera que los conciliadores(as) en equidad cuando administran justicia de forma transitoria, están ejerciendo funciones públicas; por tal motivo a los particulares que actúan en calidad de conciliadores(as) en equidad, les es aplicable la ley 734 de 2002, en las situaciones diferentes a las contempladas por el artículo 107 de la ley 446 de 1998.

**Artículo 55. Sujetos y faltas gravísimas.** Los sujetos disciplinables por este título sólo responderán de las faltas gravísimas aquí descritas. Son faltas gravísimas las siguientes conductas: 1. Realizar una conducta tipificada objetivamente en la ley como delito sancionable a título de dolo, por razón o con ocasión de las funciones. 2. Actuar u omitir, a pesar de la existencia de causales de incompatibilidad, inhabilidad, impedimento o conflicto de intereses establecidos en la Constitución o en la ley. 3. Desatender las instrucciones o directrices contenidas en los actos administrativos de los organismos de regulación, control y vigilancia o de la autoridad o entidad pública titular de la función. 4. Apropiarse, directa o indirectamente, en provecho propio o de un tercero, de recursos públicos, o permitir que otro lo haga; o utilizarlos indebidamente. 5. Cobrar por los servicios derechos que no correspondan a las tarifas autorizadas en el arancel vigente, o hacerlo por aquellos que no causen erogación. 6. Ofrecer u otorgar dádivas o prebendas a los servidores públicos o particulares para obtener beneficios personales que desvíen la transparencia en el uso de los recursos públicos. 7. Abstenerse de denunciar a los servidores públicos y particulares que soliciten dádivas, prebendas o cualquier beneficio en perjuicio de la transparencia del servicio público. 8. Ejercer las potestades que su empleo o función le concedan para una finalidad distinta a la prevista en la norma otorgante. 9. Ejercer las funciones con el propósito de defraudar otra norma de carácter imperativo. 10. Abusar de los derechos o extralimitarse en las funciones. 11. Las consagradas en los numerales 2, 3, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 26, 27, 28, 40, 42, 43, 50, 51, 52, 55, 56 y 59, parágrafo cuarto, del artículo 48 de esta ley cuando resulten compatibles con la función. Parágrafo 1°. Las faltas gravísimas, sólo son sancionables a título de dolo o culpa. Parágrafo 2°. Los árbitros y conciliadores quedarán sometidos además al régimen de faltas, deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses de los funcionarios judiciales en lo



que sea compatible con su naturaleza particular. Las sanciones a imponer serán las consagradas para los funcionarios judiciales acorde con la jerarquía de la función que le competía al juez o magistrado desplazado.

**Comentario:** La carga impuesta a los conciliadores en equidad como operadores de justicia es muy alta, pues a pesar de su perfil comunitario y en ocasiones su bajo perfil académico, son tratados disciplinariamente al nivel de un funcionario judicial o abogado.

**Artículo 193. Alcance de la función jurisdiccional disciplinaria.** Mediante el ejercicio de la función jurisdiccional disciplinaria, se tramitan y resuelven los procesos que, por infracción al régimen disciplinario contenido en el presente estatuto, se adelanten contra quienes ejerzan funciones jurisdiccionales de manera permanente, transitoria u ocasional, excepto quienes tengan fuero especial.

**Comentario:** En el evento de que un conciliador(a) en equidad, llegase a incurrir en faltas distintas a las enunciadas en el artículo 107 de la ley 446 de 1.998, en virtud del presente artículo y en atención a que administra justicia de manera transitoria u ocasional, le serían aplicables los procedimientos, faltas y sanciones establecidas por la ley 734 de 2002. Para finalizar, este capítulo, es preciso hacer referencia a lo anotado por la Procuraduría Delegada para asuntos civiles, en su texto denominado manual de conciliación, el cuál advierte en su página 73 y 74: “Una vez especificado que el conciliador es un administrador de justicia, es preciso señalar que el juez competente para conocer investigaciones por faltas cometidas dentro del ejercicio de sus funciones, es el Consejo Superior de la Judicatura, a través de su sala disciplinaria.” Así mismo se menciona en el texto: “fuerza es concluir que tanto los particulares investidos transitoriamente de la función de administrar justicia, como aquellos funcionarios públicos que por virtud de la ley 640 de 2001, fungen como conciliadores, deben ser disciplinados por el Consejo Superior de la Judicatura, porque haciendo abstracción a su naturaleza, estos cumplen una función jurisdiccional”.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## 8. PROGRAMA NACIONAL DE JUSTICIA EN EQUIDAD MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA

### Programa Nacional de Justicia en equidad<sup>28</sup>

El Programa Nacional de Justicia en Equidad se encarga de diseñar, gestionar y evaluar las diferentes iniciativas relacionadas con la resolución pacífica de conflictos, que utilizan la Equidad como un criterio esencial a la hora de su aplicación. Entre ellas se destaca la figura de la Conciliación en Equidad. El Programa ofrece un acompañamiento técnico y operativo a aquellas organizaciones y gobiernos locales interesados en implementar la Conciliación en Equidad dentro de sus municipios y zonas de influencia. Lo anterior conforme a lo establecido por las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998 y el Decreto 1818 de 1998 que entre otras, asigna determinadas funciones a la Dirección de Acceso a la Justicia, en relación con la Conciliación en Equidad.

### Definición de Conciliación en Equidad:

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos autocompositivo, por medio del cual dos o más personas resuelven sus controversias por intermedio de un tercero llamado Conciliador en Equidad, quien ayudará a construir un acuerdo que a su vez tendrá plenos efectos jurídicos.

El Conciliador en Equidad es una persona con reconocimiento comunitario y un alto sentido del servicio social, que administra justicia de manera gratuita, haciendo que las partes involucradas en un conflicto construyan por sí mismas, a través de un mutuo acuerdo, la solución al mismo.

Esa solución quedará consignada en un documento denominado Acta de Conciliación en Equidad, la cual tendrá los mismos efectos que una Sentencia Judicial (Tránsito a Cosa Juzgada y Mérito Ejecutivo).

### Visión del Programa Nacional de Justicia en Equidad.

Para el año 2019 todos los municipios del país, contarán con Conciliadores en Equidad de manera organizada. Este crecimiento de cobertura se realizará de manera gradual de acuerdo con los criterios de sostenimiento, calidad y eficacia establecidos dentro del Programa. Se espera que para esa fecha los Conciliadores en Equidad del país, sean apoyados y respaldados por la comunidad, las organizaciones cívicas, y los gobiernos municipales y departamentales, en coordinación con el gobierno nacional.

### Objetivos del Programa Nacional de Justicia en Equidad.

- Mejorar la Convivencia Pacífica en los diferentes municipios y departamentos del país.
- Involucrar a los gobiernos locales en el desarrollo de iniciativas ligadas con la resolución pacífica de conflictos.
- Vincular al ciudadano con el sector justicia, involucrándolo con la resolución pacífica de conflictos.
- Potenciar en un grupo de ciudadanos escogidos por la propia comunidad habilidades para la solución de conflictos y promoción de la justicia.
- Promover la acción voluntaria y la participación del ciudadano en lo público.

<sup>28</sup> Ministerio del Interior y de Justicia: <http://www.mij.gov.co/econtent/newsdetailmore.asp?id=2192&idcompany=2&idmenucategory=226>



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

- Vincular la Rama Judicial en especial la local, en el reconocimiento, acompañamiento y seguimiento de los Conciliadores en Equidad.
- Armonizar la legislación existente para que concuerde con la realidad presente de la Justicia en Equidad del país.

### Presencia de la Conciliación en Equidad en País

Mapa Nacional Conciliación en equidad

Elementos de Desarrollo del Programa Nacional de Justicia en Equidad.

Marco para la Implementación de la Conciliación en Equidad.

Manual de Construcción de Acuerdos

Guía de Orientación Para el Acceso a la Justicia

Manual Para la Formación de Conciliadores en Equidad

Manual de Prácticas Restaurativas para Conciliadores en Equidad

### Productos y Servicios

- Políticas de Acceso a la Justicia.
- Programa Nacional de Casas de Justicia.
- Programa Nacional de Centros de Convivencia Ciudadana.
- Programa Nacional de Conciliación en equidad.
- Programa Nacional de Conciliación en Derecho, arbitraje y amigable composición.
- Difusión, asesoría y capacitación en temas de acceso a la justicia y convivencia ciudadana.
- Autorización y certificaciones para la operación de Centros de conciliación, para la capacitación de conciliadores en derecho y aval para conciliar.
- Inspección, control y vigilancia de las entidades avaladas para formar conciliadores y centros de conciliación.

### De conformidad con el artículo 19 Decreto 200 de 2003, son funciones de la Dirección de Acceso a la Justicia las siguientes:

1. Desarrollar las políticas públicas en materia de acceso a la justicia.
2. Asesorar a las autoridades administrativas del orden municipal, departamental y nacional en el desarrollo institucional y el diseño y aplicación de planes y programas relacionados con el acceso a la justicia y el mejoramiento de la convivencia ciudadana.
3. Establecer elementos para elaborar propuestas legislativas en materia de acceso a la justicia y mejoramiento de la convivencia ciudadana.
4. Diseñar, gestionar y participar en la ejecución de proyectos piloto para generar nuevos modelos de acceso a la justicia y mejoramiento de la convivencia ciudadana.
5. Diseñar estrategias para difundir, fomentar y mejorar el uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y la relación entre los distintos operadores de justicia.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

6. Generar protocolos de registro y procedimientos de sistematización de información relacionada con los temas a su cargo, recibir, procesar y analizar dicha información.
7. Cumplir con las funciones asignadas por la ley en materia de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
8. Diseñar estrategias de divulgación y acercamiento de la comunidad a la legislación vigente sobre los temas de competencia del Ministerio y de asistencia jurídica a la comunidad en pequeñas causas, en las materias que sean prioritarias relacionadas con las funciones del Ministerio y que resulte del análisis de la conflictividad social.
9. Definir y desarrollar programas tendientes a la promoción de la solución extrajudicial de conflictos, a la participación de la comunidad en los respectivos proyectos y a la capacitación comunitaria para tal efecto.
10. Controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes y programas de promoción a los mecanismos para la solución de conflictos.
11. Asesorar al Ministro en el ejercicio del control administrativo y de las atribuciones de suprema dirección del Sector Administrativo del Interior y de Justicia en relación con los temas a su cargo.
12. Asesorar a las Juntas de Acción Comunal en lo relacionado con las comisiones de convivencia y conciliación de que trata el artículo 45 de la Ley 743 de 2002. En todo caso, las personas que designe la asamblea general de los organismos de acción comunal, deberán acreditar las condiciones exigidas por la ley para ejercer como conciliadores en equidad. Así mismo, todas las actuaciones y decisiones que los conciliadores de las comisiones de convivencia y conciliación efectúen en ejercicio del procedimiento de la conciliación, estarán sujetas a la normatividad vigente sobre el tema.
13. Apoyar las actividades del Centro de Estudios del Ministerio.
14. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
15. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## ANEXOS

- Anexo 1. Relación Cronológica de leyes
- Anexo 2. Relación Cronológica de jurisprudencia
- Anexo 3. Relación Cronológica de conceptos MIJ.
- Anexo 4. Registro de solicitudes de conciliación
- Anexo 5. Registro programador de audiencias
- Anexo 6. Registro de actas y/o constancias
- Anexo 7. Registro resultados de evaluaciones del conciliador
- Anexo 8. Registro resultados de evaluaciones del PACE
- Anexo 9. Tabla de seguimiento de actas de conciliación en equidad.
- Anexo 10. Registro de Indicadores de Cumplimiento
- Anexo 11. Libros físicos de actas y/ constancias
- Anexo 12. Formato de Solicitud de Conciliación
- Anexo 13. Formato de Citaciones
- Anexo 14. Formato de Acta de Conciliación (acuerdo)
- Anexo 15. Formato de Constancia de No acuerdo
- Anexo 16. Formato de Constancia de Inasistencia
- Anexo 17. Formato de Evaluación al Conciliador en equidad
- Anexo 18. Formato de Evaluación al PACE



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### Anexo 1. Relación Cronológica de leyes<sup>29</sup>.

Norma.	Año.	Contenido.
Ley 57.	1887.	Código civil Colombiano.
Decreto 1355.	1970.	Código Nacional de Policía.
Decreto 410.	1971.	Código de Comercio.
Ley 6.	1975.	Regulación sobre contratos de aparcería y otras formas de explotación de tierra.
Decreto 01.	1984.	Código contencioso administrativo.
Decreto 01889.	1986.	Código de policía de Cundinamarca.
Decreto 1861.	1989.	Modificaciones al Código de Procedimiento Penal. Contemplo en su Artículo 31. Conciliación durante la indagación preliminar o el proceso penal.
Decreto 2303.	1989.	Creación jurisdicción agraria.
Ley 23.	1991.	Se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales y se dictan otras disposiciones.
Decreto 800.	1991.	Reglamento la Ley 23 de 1991.
Constitución Política de Colombia.	1991.	Norma de normas para Colombia.
Decreto 2700.	1991.	Se expidieron normas de procedimiento penal.
Ley 81.	1993.	Modificaciones al procedimiento penal.
Ley 70.	1993.	Desarrollo artículo 55 de la CN.
Ley 228.	1995.	Código de seguridad ciudadana, reguló las contravenciones especiales.
Ley 270.	1996.	Administración de justicia.
Ley 446.	1998.	Descongestión judicial, eficiencia y acceso a la justicia.
Decreto 1818.	1998.	Estatuto de los mecanismos alternos de solución de conflictos.
Ley 599.	2000.	Código Penal.
Ley 600.	2000.	Código de procedimiento penal.
Ley 575.	2000.	Por medio de la cual se reforma la ley 294 de 1996, por la cual se desarrolla el Artículo 42 de la Constitución Polí-

<sup>29</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 122-123.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

		tica y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.
Ley 640.	2001.	Normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
Acto legislativo 03.	2002.	Reforma de la Constitución Nacional.
Ley 734.	2002.	Código disciplinario.
Ley 743.	2002.	Por la cual se desarrolla el Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal.
Acuerdo 79.	2003.	Código de policía de Bogotá.
Decreto 2350.	2003.	Por el cuál se reglamenta la ley 743 de 2002.
Ley 820.	2003.	Régimen de arrendamientos de vivienda urbana.
Ley 906.	2004.	Código de procedimiento penal.
Ley 1098.	2006.	Código de la infancia y la adolescencia.
Ley 1285.	2009	Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996-Estatutaria de la Administración de Justicia.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### Anexo 2. Relación Cronológica de jurisprudencia<sup>30</sup>.

Sentencia.	Año.	Magistrado Ponente.	Contenido.
C-083.	1995.	Carlos Gaviría Díaz.	Acción pública de inconstitucionalidad contra los Artículos 12, 23, 28, 30, 35 y 39 (parciales) de la Ley 640 de 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.”
C-160.	1999.	Antonio Barrera Carbonell.	Demanda inconstitucionalidad, ley 23 de 1991 y 446 de 1998.
C-1547.	2000.	Cristina Pardo Schlesinger.	Demanda inconstitucionalidad contra el Artículo 38, numeral 1 del C.P.C.
C-893.	2001.	Clara Inés Vargas Hernández.	Acción pública de inconstitucionalidad contra los Artículos 12, 23, 28, 30, 35 y 39 (parciales) de la Ley 640 de 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”
C-1195	2001.	Manuel José Cepeda Espinosa. Marco Gerardo Monroy Cabra.	Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 35,36,37,38,39 y 40 de la ley 640 de 2001. “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”.
C-059.	2005.	Clara Ines Vargas Hernandez.	Demanda de inconstitucionalidad del párrafo 1° del artículo 1°, y las expresiones “deberá presentarse a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a su acaecimiento” del artículo 5° de la Ley 575 de 2000.

<sup>30</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 124-125.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

### Anexo 3. Relación Cronológica de conceptos MIJ<sup>31</sup>.

Concepto y/o consulta.	Fecha.	Contenido.
OFI06787-DAJ-0500.	23 de marzo de 2006.	Requisitos para ser Conciliador(a) en Equidad.
09717DAJ-500.	7 de julio de 2003.	Jurisdicción y competencia territorial de los conciliador(a)es en equidad.
09717DAJ-500.	7 de julio de 2003.	Nulidad de un acta de Conciliación en Equidad.
Consulta.	2 de sept. de 2003.	Condiciones para que los funcionarios públicos puedan ser Conciliador(a)es en Equidad.
	15 de dic. de 2003.	La conciliación en equidad y las Juntas de Acción Comunal.
	15 de dic. de 2003.	Condiciones para que un conciliador(a) de Junta de Acción Comunal pueda surtir el procedimiento conciliatorio en equidad.
	15 de dic. de 2003.	Competencias de los conciliador(a)es en equidad en los conflictos organizativos y comunitarios de las Juntas de Acción Comunal.
	15 de dic. de 2003.	Postulación, selección y nombramiento de conciliador(a)es en equidad de las Juntas de Acción Comunal.
	15 de dic. de 2003.	Validez de las actas de conciliación realizadas por miembros de la Comisión de Convivencia y Conciliación que no han sido nombrados como conciliador(a)es en equidad.
OFI05-6614-DAJ-0500.	29 de junio de 2005.	No es necesario que un Conciliador(a) en Equidad porté un carné para identificarse como tal.
OFI05-6614-DAJ-0500.	29 de junio de 2005.	La Conciliación en Equidad no tiene competencia territorial.
	1 de sept. de 2.005.	Conciliador(a)es en Equidad y Jurisdicción Indígena.
OFI05-22934-DAJ-0500.	26 de dic. de 2005.	Efectos de la conciliación realizada por los conciliador(a)es en equidad como requisito de procedibilidad.

<sup>31</sup> Conciliación en equidad: Dirigido a jueces, fiscales y demás operadores de justicia. Ministerio del Interior y de Justicia. Pág. 126.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

OFI06-6787- DAJ-0500.	23 de marzo de 2006.	Deber de la institución formadora de Conciliador(a)es en Equidad de seguir los parámetros técnicos del Ministerio del Interior y de Justicia.
OFI06-8574- DAJ-0500.	18 de abril de 2006.	Ser conciliador(a) en equidad debe ser fruto de un reconocimiento comunitario, más allá de hacer un curso de capacitación.
OFI0-8574- DAJ-0500.	18 de abril de 2006.	Criterios para la selección de candidatos a Conciliador(a)es en Equidad por parte del Ministerio del Interior y de Justicia.
OFI0-8977- DAJ-0500.	21 de abril de 2006.	El aval obtenido para formar Conciliador(a)es en Derecho, no es suficiente para realizar un proceso de implantación y formación de Conciliador(a)es en Equidad.
OFI06-9008- DAJ-0500.	21 de abril de 2006.	Deber de los jueces de tramitar las actas de Conciliación en Equidad.
OFI06-9008- DAJ-0500.	21 de abril de 2006.	La Conciliación en Equidad no se ejerce bajo la categoría de Centro de Conciliación.
OFI07-10722- DAJ-0500	27 de abril de 2007.	Conciliación adelantada por los Comisarios de Familia y Defensores.
Concepto 34724, ICBF.	25 de junio de 2008.	Competencia de los Comisarios de Familia.



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### Anexo 4. Registro de solicitudes de conciliación.

#### Registro de Solicitudes de Conciliación

Registro No. 001 de 2011

No. Rad.	Nombre convocante	Nombre convocado	Fecha presentación	de	Conciliador designado	Tema
001						
002						
003						
004						
005						
006						
007						
008						
009						
010						



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

#### Anexo 5. Registro programador de audiencias.

#### Registro Programador de audiencias

Registro No. 002 de 2011

No. Rad.	Nombre convocante	Nombre convocado	Fecha de la audiencia - Hora	Conciliador designado
001				
002				
003				
004				
005				
006				
007				
008				
009				
010				



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## Anexo 6. Registro de actas y/o constancias.

### Actas

#### Registro de Actas

Registro No. 003 de 2011

No. Rad.	Nombre convocante	Nombre convocado	Fecha de registro	Tipo de acuerdo suscrito	Conciliador designado
001					
002					
003					
004					
005					
006					
007					
008					
009					
010					

### Constancias

#### Registro de Constancias

Registro No. 004 de 2011

No. Rad.	Nombre convocante	Nombre convocado	Fecha de registro	Tipo constancia de	Conciliador designado
001					
002					
003					
004					
005					
006					
007					
008					
009					
010					



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## Anexo 7. Registro resultados de evaluaciones del conciliador.

### REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL CONCILIADOR

Tabulado general

Registro No. 005 de 2011

PREGUNTA	NUMERO DE PERSONAS POR CALIFICACION					
	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	NS/NR	TOTAL
Cómo le pareció la presentación personal del conciliador?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció la puntualidad del conciliador?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció el dominio del tema del conciliador?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció el manejo de la imparcialidad y neutralidad?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció las competencias tecnologicas?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció la fluidez verbal?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció la generación de confianza en la audiencia?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció las habilidades de comunicación?	0	0	0	0	0	0
Cómo le pareció la dirección de la audiencia?	0	0	0	0	0	0
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>POR QUÉ?</b>			
Quedó satisfecho con el servicio prestado?	0	0				



**MANUAL DE  
FUNCIONAMIENTO**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**



**ESCUELA  
DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

**Anexo 8. Registro resultados de evaluaciones del PACE.**

**REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Tabulado general

Registro No. 006 de 2011

PREGUNTA	NUMERO DE PERSONAS POR CALIFICACION					TOTAL	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	NO RESPONDE		
Cómo le pareció el recurso humano del centro?	0	0	0	0	0	0	
Cómo le pareció la logística?	0	0	0	0	0	0	
Cómo le pareció los recursos tecnológicos?	0	0	0	0	0	0	
Cómo le pareció las instalaciones?	0	0	0	0	0	0	
Cómo le pareció la confiabilidad?	0	0	0	0	0	0	
En general el servicio cómo le pareció?	0	0	0	0	0	0	
	<b>MEDIO</b>						
	<b>PAG WEB</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>AMIGO</b>	<b>AMIGO</b>	<b>FOLLETO</b>	<b>OTRO</b>	<b>TOTAL</b>
¿Por qué medio se enteró de los servicios del Centro?	0	0	0	0		0	0
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Cuál otro medio?			<b>TOTAL</b>	
¿Quedó satisfecho con el servicio prestado?	0	0					



**Anexo 9. Tabla de seguimiento de actas de conciliación en equidad.**

**Tabla de seguimiento de actas de conciliación en equidad.**

Registro No. 007 de 2011

No. Rad.	Nombre convocante	Nombre convocado	Fecha llamada de	Observaciones	Cumplimiento del acuerdo
001					
002					
003					
004					
005					
006					
007					
008					
009					
010					

 	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>CONCILIACIÓN EN EQUIDAD</b></p>	 
--	--	--

**Anexo 10. Registro de Indicadores de Cumplimiento.**



### **Anexo 11. Libros físicos de actas y/ constancias.**

Las actas y constancias originales serán archivadas en AZ oficio, siguiendo el orden del respectivo número de radicación.



**MANUAL DE  
FUNCIONAMIENTO**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**



**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

**Anexo 12. Formato de Solicitud de Conciliación.**

PACE.1: Localidad Histórica y del Caribe Norte - Casa de Justicia de Canapote. Ubicación: Torices Sector San Pedro Cra. 17 No. 57-191.

Cartagena de Indias D.T. y C.,

Señor

**CONCILIADOR EN EQUIDAD**

PACE.1: Localidad Histórica y del Caribe Norte - Casa de Justicia de Canapote. Ubicación: Torices Sector San Pedro Cra. 17 No. 57-191

Ciudad

SOLICITANTE(s):
C.C.
DIRECCIÓN:
TELEFONO:

Solicita audiencia de conciliación con:

CITADO(s):
C.C.
DIRECCIÓN:
TELEFONO:

OBJETO O PETICIÓN:

**HECHOS**






**MANUAL DE  
FUNCIONAMIENTO**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**



**ESCUELA  
DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

PACE 2: Localidad de la Virgen y Turística - Unidad Comunera de Gobierno #6ª Ubicación: Mz 54 - Lt 3 Inspección de Policía - Barrio el Pozón.

Cartagena de Indias D.T. y C.,

Señor

**CONCILIADOR EN EQUIDAD**

PACE.2: Localidad de la Virgen y Turística - Unidad Comunera de Gobierno #6ª

Ubicación: Mz 54 - Lt 3 Inspección de Policía - Barrio el Pozón.

Ciudad

SOLICITANTE(s):
C.C.
DIRECCIÓN:
TELEFONO:

Solicita audiencia de conciliación con:

CITADO(s):
C.C.
DIRECCIÓN:
TELEFONO:

OBJETO O PETICIÓN:

**HECHOS**






**MANUAL DE  
FUNCIONAMIENTO**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**



**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Escuela  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

PACE. 3: Localidad Industrial y de la Bahía - Alcaldía Menor Ubicación: Socorro, Biblioteca Jorge Artel 2do Piso – Sector La Plazuela.

Cartagena de Indias D.T. y C.,

Señor

**CONCILIADOR EN EQUIDAD**

PACE. 3: Localidad Industrial y de la Bahía - Alcaldía Menor

Ubicación: Socorro, Biblioteca Jorge Artel 2do Piso – Sector La Plazuela.

Ciudad

SOLICITANTE(s):
C.C.
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

Solicita audiencia de conciliación con:

CITADO(s):
C.C.
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

OBJETO O PETICIÓN:

**HECHOS**






## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## Anexo 13. Formato de Citaciones.

Cartagena de Indias D. T. y C., Fecha xxx.

### Invitación a conciliar No. 001 de 2011.

Señor (a)  
NOMBRE Y APELLIDOS  
Dirección domicilio  
Ciudad

### REF. TRAMITE DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD DE (NOMBRE CONVOCANTE) CON (NOMBRE DEL CONVOCADO).

Estimado (a) señor (a):

Dando alcance a la solicitud presentada por la parte convocante del trámite de la referencia, muy gentilmente lo invito a la audiencia de conciliación que se llevará a cabo el día **(Fecha), (Hora)**, en las oficinas ubicadas en Punto de atención de conciliadores en equidad **xxxx** ubicado en **xxxx**, y que tiene por objeto llegar a un acuerdo sobre **(objeto se la solicitud)**, de conformidad a la solicitud presentada.

**IMPORTANTE:** Su asistencia PERSONAL a la audiencia es obligatoria (Parágrafo 2 Art. 1º de la Ley 640 de 2001). En caso de que sea persona jurídica, deberá acreditarse existencia y representación legal mediante el certificado correspondiente al igual que la facultad expresa para suscribir acuerdos emanada del organo social correspondiente a la naturaleza de la sociedad y por cuantías superiores contempladas en el certificado de existencia y representación legal.

**EFFECTOS DE LA INASISTENCIA A LA AUDIENCIA:** La inasistencia injustificada de alguna de las partes podrá ser considerada como indicio grave en su contra, sin perjuicio de la sanción que hasta por 2 salarios mínimos mensuales imponga el juez en el eventual proceso posterior, cuando haya lugar. (Art.22 y Parágrafo del art 35 de la Ley 640 de 2001).

Agradeciendo su amable atención,

Cordialmente,

### NOMBRE Y APELLIDOS CONCILIADOR

Conciliador  
Autorizado mediante Resolución No. xxxx de fecha xxx Tribunal Superior del Distrito de Cartagena

	 <p>Cámara de Comercio de Cartagena</p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b></p>	 <p>ESCUELA <b>DE GOBIERNO Y LIDERAZGO</b> Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias</p>
<p><b>CONCILIACIÓN EN EQUIDAD</b></p>			

**Anexo 14. Formato de Acta de Conciliación (acuerdo).**

	 <p>Cámara de Comercio de Cartagena</p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b></p>	 <p>ESCUELA <b>DE GOBIERNO Y LIDERAZGO</b> Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias</p>
<p><b>CONCILIACIÓN EN EQUIDAD</b></p>			

**Anexo 15. Formato de Constancia de No acuerdo**

	 <p>Cámara de Comercio de Cartagena</p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b></p>	 <p>ESCUELA <b>DE GOBIERNO Y LIDERAZGO</b> Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias</p>
<p><b>CONCILIACIÓN EN EQUIDAD</b></p>			

**Anexo 16. Formato de Constancia de Inasistencia**



# MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

## CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

### Anexo 17. Formato de Evaluación al Conciliador en equidad

#### Evaluación del Servicio del Conciliador en equidad

Nombre del Conciliador: \_\_\_\_\_

Estimado señor (a), su opinión es importante para prestarle el mejor de los servicios!

Por favor marque con una x donde  
corresponda

Fecha: \_\_\_\_\_

PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	NS/NR
Cómo le pareció la presentación personal del conciliador?					
Cómo le pareció la puntualidad del conciliador?					
Cómo le pareció el dominio del tema del conciliador?					
Cómo le pareció el manejo de la imparcialidad y neutralidad?					
Cómo le pareció las competencias tecnológicas?					
Cómo le pareció la fluidez verbal?					
Cómo le pareció la generación de confianza en la audiencia?					
Cómo le pareció las habilidades de comunicación?					
Cómo le pareció la dirección de la audiencia?					

	SI	NO	Por qué?
¿Quedó satisfecho con el servicio prestado?			

#### Sugerencias y Comentarios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Telefonos: \_\_\_\_\_



## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

### CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



ESCUELA  
**DE GOBIERNO  
Y LIDERAZGO**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

## Anexo 18. Formato de Evaluación al PACE

### Evaluación del Servicio del PACE

Fecha: \_\_\_\_\_

Estimado señor (a), su opinión es importante para prestarle el mejor de los servicios!

Por favor marque con una x donde corresponda

PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	NS/NR
Cómo le pareció el recurso humano del centro?					
Cómo le pareció la logística?					
Cómo le pareció los recursos tecnológicos?					
Cómo le pareció las instalaciones?					
Cómo le pareció la confiabilidad?					
En general el servicio cómo le pareció?					

	Pag. Web	Telefono	Amigo	Folleto	otro
¿Cómo se enteró de los servicios del PACE?					
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Cuál otro medio?		
¿Quedó satisfecho con el servicio prestado?					

### Sugerencias y Comentarios

---



---



---



---

Nombre: \_\_\_\_\_

Correo electronico: \_\_\_\_\_

Telefonos: \_\_\_\_\_

**VIGILADO MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA**