

# GUÍA SOBRE LA CONCILIACIÓN EN MATERIA CIVIL

---

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL  
DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN – PGN



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
de Colombia  
Vigilada Mineducación



Acreditación  
Institucional de  
ALTA CALIDAD

Este documento fue elaborado por la **Universidad Católica de Colombia**, en el marco del **Programa de Fortalecimiento Institucional de la Procuraduría General de la Nación** y el **Banco Interamericano de Desarrollo – BID**.

Fernando Carrillo Flórez  
**Procurador General de la Nación**

Gilberto Augusto Blanco Zúñiga  
**Procurador Delegado para asuntos Civiles y Laborales**

María Ximena Lombana  
**Unidad Ejecutora del Banco Interamericano de Desarrollo - BID**

#### **Supervisores PGN**

Óscar Ismael Sánchez Romero  
Paul Eduardo Marthá Piñeros  
Daniel Araújo Campo

#### **Autores**

Jairo Andrés Becerra Ortiz, **Director de Proyecto**  
Polyana Hernández López, **Coordinadora General**  
Andrés Pardo, **Consultor Especialista**  
Jerónimo Ríos, **Consultor Internacional**  
Astrid Rocío Galán Galindo, **Profesional de Apoyo**

#### **Corrector de estilo**

José Manuel Ávila

#### **Diseño Gráfico**

Do.it Producciones

**Bogotá D.C, 2020**



1	Presentación de la Guía	Pág. 3
2	Competencia de la Procuraduría General de la Nación	5
3	Ruta para la Conciliación en Materia Civil	8
4	Contextualización de la Gestión Misional	23
5	Casuística Nacional y Territorial	25
6	Glosario Clave	28
7	Anexo 1. Normativa	31
8	Anexo 2. Formatos	34

## 1. Presentación de la Guía

---

La Procuraduría General de Nación, como máximo organismo del Ministerio Público, cumple funciones primordiales dentro del Estado entre las que se encuentran la guarda y promoción de los Derechos Humanos, el propender por la vigencia de un orden social justo y proteger el interés público, de la misma forma como organismo de representación social le corresponde adelantar las acciones necesarias para promover el acceso, la eficiencia y la transparencia en la justicia. Es por ello que la Procuraduría General de la Nación, a través de sus Centros de Conciliación en materia Civil y Comercial, ofrece los espacios apropiados para acercar a la ciudadanía a la conciliación extrajudicial en derecho, como alternativa de solución pronta y pacífica a sus conflictos en esta materia.

La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos tiene unas características especiales y específicas que son necesarias identificar, como el ser un instrumento de carácter autocompositivo, toda vez que son las partes quienes de manera autónoma y voluntaria llegan a la solución y donde la intervención del conciliador, como tercero neutral y calificado, es actuar como un facilitador que propone pero no impone soluciones a las controversias. Así mismo, su alcance se extiende a todas aquellas materias susceptibles de transacción y desistimiento, siendo improcedentes respecto a derechos ciertos, mínimos, indiscutibles e intransigibles.

El enfoque de esta guía se dirige a entender que los elementos de la conciliación en materia civil son diferentes a los contemplados en otras materias, por cuanto un aspecto objetivo en esta clase de conciliación son los conflictos que surgen entre particulares y que cumplan requisitos, tales como: i) tratarse de relaciones o situaciones jurídicas de contenido patrimonial o económico y ii) referirse a derechos y obligaciones originados en la autonomía privada de la voluntad, como los negocios y los contratos o de manera inmediata en la Ley, como la responsabilidad por daños.

---

La metodología dispuesta en esta guía permite aportar elementos para establecer que este medio alternativo de resolución de conflictos es autónomo, se rige por un sistema legal propio y persigue, entre otros fines, un mayor acceso a la administración de justicia por parte de los ciudadanos, una gestión ágil, eficiente, eficaz y la descongestión de los despachos judiciales; como mecanismo auto compositivo la autonomía de la voluntad de las partes impera en la resolución del conflicto; los protagonistas del proceso son las partes, a quienes se faculta para dirimir de forma concertada sus diferencias (Corte Constitucional, 2013, Sentencia C-222).

## 2. Competencia de la Procuraduría General de la Nación



### Procurador General de la Nación

El Procurador General de la Nación, como supremo director del Ministerio Público, ejerce por medio de sus delegados y agentes las atribuciones que le brindan la Constitución y la Ley.

La conciliación civil y comercial en la Procuraduría General de la Nación deriva de la facultad legal que autoriza a las entidades públicas crear centros de conciliación públicos y gratuitos de conformidad con el Decreto 1065 de 2015.



### Procuraduría Delegada

Resolución 738 de 2018 (Artículo 12):

El Procurador Delegado para Asuntos Civiles y Laborales, bajo la dirección del Procurador General de la Nación, trazará las políticas y directrices relacionadas con los centros de conciliación de la Entidad.



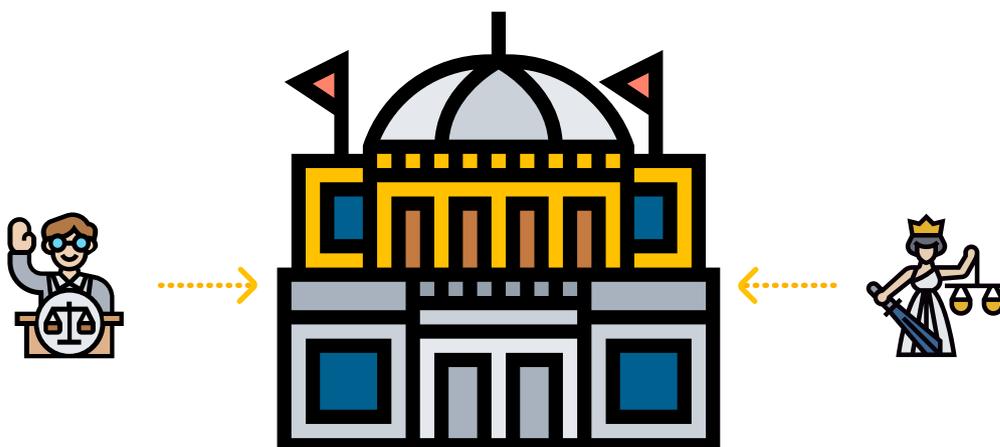
## Centros de Conciliación de la Procuraduría General de la Nación

Resolución 738 de 2018 (Artículos 7, 8, 9, 10 y 14):

- 1 El cargo de director del centro de conciliación correspondiente, se designará entre funcionarios de la Procuraduría General de la Nación que tengan la calidad de conciliadores y será nombrado mediante decreto expedido por el Procurador General de la Nación.
- 2 Los centros de conciliación de la Procuraduría General de la Nación conocerán de los asuntos civiles y/o comerciales que sean susceptibles de conciliación, constituyan o no requisito de procedibilidad.
- 3 Los Centros de Conciliación de la Procuraduría General de la Nación prestan un servicio social gratuito, atendiendo con prelación a personas naturales de especial protección constitucional y aquella que pertenecen a los estratos 1 y 2, sin límite de cuantía.
- 4 Cuando las personas naturales y/o jurídicas no pertenecen a la población que tiene prelación, sólo podrán acceder al servicio de conciliación siempre que sus pretensiones no superen el valor de ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha en que se radique la respectiva solicitud.
- 5 En cuanto a la competencia por factor territorial en materia de conciliación extrajudicial civil, la Ley 640 de 2001, así como las demás disposiciones que rigen la materia, no fijan una competencia territorial, lo que significa para el convocante determinar autónomamente en donde radica su solicitud de conciliación; de tal suerte, que priman las normas consignadas en la Ley 640 de 2001 sobre las del Código General del Proceso. Es así, que la parte domiciliada fuera del lugar de realización de la audiencia podrá asistir personalmente o bien, asistir por intermedio de apoderado, debidamente facultado para conciliar.

Figura 1. Competencias de Procuraduría ante el Consejo de Estado.  
Fuente: Elaboración propia (2020).

La Procuraduría General de la Nación, a través de la Procuraduría Delegada para Asuntos Civiles y Laborales y con autorización del Ministerio de Justicia y del Derecho, presta el servicio de conciliación, en materia civil, en centros que se encuentran ubicados en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Villavicencio.



### 3. Ruta para la Intervención en el Juicio Oral y Público

#### 3.1. Principios de la Conciliación

La conciliación se constituye en una oportunidad para resolver de manera rápida un conflicto, a menores costos que la justicia formal; aunque resulta obvio que el ideal es la solución, en caso que se presente acuerdo, la conciliación permite reducir los asuntos objeto de controversia a aquellos realmente relevantes y desestimula el conflicto sobre aspectos secundarios o en los que las partes coinciden, lo cual permite que el eventual proceso judicial resulte menos oneroso en tiempo y recursos, por ello, es importante identificar sus principios, como enunciados normativos que sirven de fundamento para el desarrollo de esta actividad.



Figura 2: Principios de la conciliación.

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley 640 de 2001 (2020)

#### 3.2. La conciliación como requisito de procedibilidad

El artículo 35 de la Ley 640 de 2001, modificado por la Ley 1395 de 2010, dispone de manera expresa, que la conciliación extrajudicial en derecho es un requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil, siempre que el asunto sea susceptible de conciliación, esto significa que el interesado o interesados previo a ejercer el derecho de acción debe(n) agotar un trámite que deberá certificarse junto con la demanda; por tanto, se determinará si se agotó en debida forma esta exigencia, en materia civil; por ello, en caso de inadmitirse una demanda, el(los) interesado(s) deberá(n) proceder a convocarla radicando la respectiva solicitud de conciliación.

## ¿Cuándo debe entenderse que este requisito se cumple de acuerdo con la Ley?

a.

Cuando se adelanta la audiencia de conciliación sin que se logre el acuerdo(constancia de no acuerdo conciliatorio).

b.

Cuando vence el término de los tres (3) meses siguientes a la presentación de la solicitud y la audiencia no se hubiere celebrado por cualquier causa (constancia de inasistencia) o antes, cuando ocurra primero el acuerdo conciliatorio, o el acta de conciliación se haya registrado en los casos en que este trámite sea exigido por la ley o se expidan las constancias a que se refiere el artículo 2° de la Ley 640 de 2001.

Figura 3: Requisito de cumplimiento de acuerdo con la Ley.

Fuente: Elaboración propia (2020).

En estos eventos, y a solicitud del(los) interesado(s), se podrá expedir una constancia de no acuerdo para que este pueda iniciar la acción civil que considere pertinente.

### ¡Importante!

Es posible acudir directamente a la especialidad jurisdiccional civil, cuando bajo la gravedad de juramento, que se entenderá prestado con la presentación de la demanda ante la autoridad judicial competente, se manifieste que se ignora el domicilio, el lugar de habitación y el lugar de trabajo del demandado, o que este se encuentra ausente y no se conoce su paradero. Así mismo, y en concordancia con el Código General del Proceso, la conciliación extrajudicial en derecho, como requisito de procedibilidad, no es necesario intentarse en los procesos divisorios, de expropiación y aquellos en donde se demande o sea obligatoria la citación de indeterminados.



### ¡Recordar!

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 640 de 2001 la presentación de la solicitud de conciliación extrajudicial en derecho ante el conciliador suspende los términos de prescripción y de caducidad, por una sola vez, según el caso, cuando:

- ✓ Se logre el acuerdo conciliatorio.
- ✓ Se registre el acta de conciliación, cuando ello sea élegamente exigido.
- ✓ Se expidan las constancias a que se refiere el artículo 2° de la Ley 640 de 2001.
- ✓ Se venza el término de tres (3) meses que da la Ley para la celebración de la audiencia de conciliación.



### 3.3. Asuntos susceptibles de conciliación en materia civil

Son susceptibles de conciliación todas las materias que sean transigibles, desistibles y aquellos que expresamente determine la Ley (artículo 19 de la Ley 640 de 2001). Dentro de la materia transigible están todos aquellos bienes y derechos de contenido patrimonial y los asuntos de naturaleza extra patrimonial originados en alguna de las fuentes de las obligaciones, respecto de los cuales las partes tienen el poder de disposición, es decir, de derechos inciertos y discutibles y sobre los cuales están en capacidad legal de celebrar acuerdos. De otro lado, dentro de los desistibles están comprendidos los derechos conferidos por las leyes, sobre los cuales puede renunciarse, con tal que sólo miren al interés individual del renunciante, y que no esté prohibida la renuncia.

#### ¡Atención!



La Ley ha dispuesto asuntos que no son susceptibles de conciliación (artículo 8 de la Ley 640 de 2001); en estos casos, es deber del conciliador velar porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.



En este sentido se ha entendido que en materia civil no son susceptibles de conciliación, entre otros, los siguientes asuntos:



- Los que se refieran al estado civil de las personas, porque los derechos que de aquél derivan son irrenunciables, imprescriptibles, intransigibles e indisponibles, por lo que no se pueden conciliar.
- Los derechos patrimoniales personalísimos, como lo son el derecho al nombre y el derecho de uso y habitación.
- Los derechos morales en la propiedad intelectual.
- Los negocios de enajenación y de constitución de gravámenes de los bienes inmuebles de los incapaces.
- La enajenación de los derechos hereditarios y la división de bienes inmuebles de los menores, a menos que exista decreto judicial previo y aprobación judicial posterior.
- Los asuntos en los que falten elementos para que se pueda realizar un acuerdo conciliatorio, que puedan hacerlo inexistente, inválido o se advierta por el conciliador que pueden configurarse en un acuerdo nulo.
- En los demás asuntos expresamente prohibidos en la Ley.

Figura 4: Asuntos no conciliables en civil .

Fuente: Elaboración propia (2020).

Por otro lado en materia comercial están los siguientes asuntos:

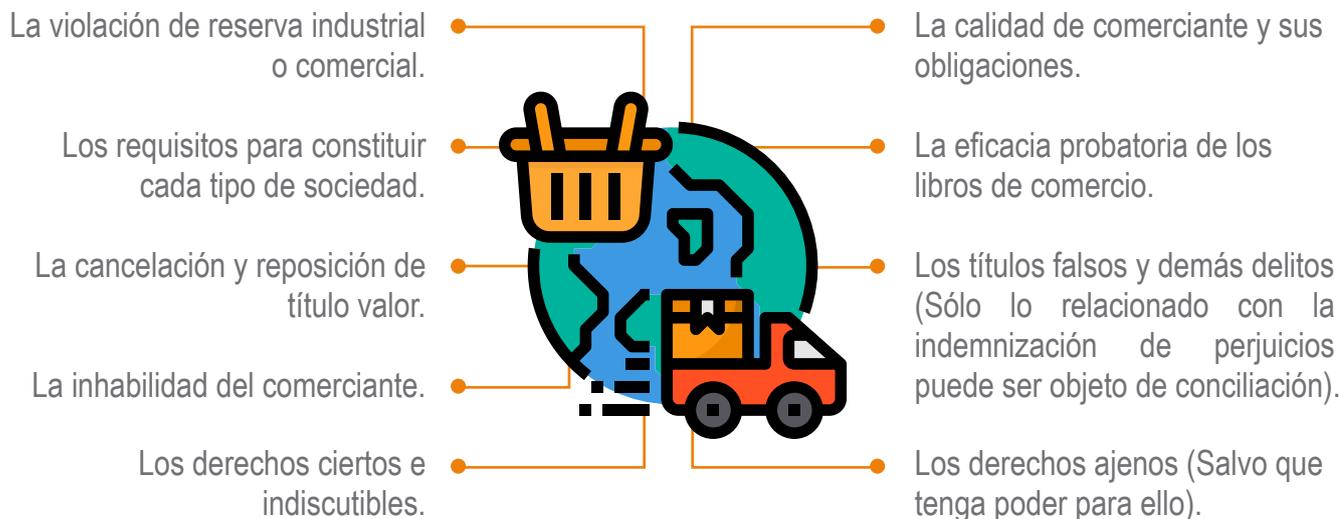


Figura 5: Asuntos no conciliables en comercial.

Fuente: Elaboración propia (2020), basado en la Ley 640 de 2001.

En caso que el conflicto no sea conciliable el (la) conciliador(a) deberá expedir una constancia dentro de los 10 días calendario siguientes a la presentación de la solicitud (numeral 3° del artículo 2° de la Ley 640 de 2001).

### 3.4. Requisitos de forma de la solicitud de conciliación en materia civil

Aunque las formas no deben convertirse en un obstáculo para la efectividad del Derecho sustancial, sino que deben propender por su realización, siendo apropiada la flexibilidad formal, también es conveniente el rigor formal que no sólo deriva de la Ley, sino de una tradición jurídica del derecho positivo, de ahí que la falta de rigor en los elementos que conforman un trámite o procedimiento no puede tratarse como algo insustancial, en tanto que algunas exigencias posibilitan un adecuado escenario que debe ser conocido por las partes interesadas e involucradas en un conflicto, lo que permite un entendimiento razonable de la situación para la solución del problema. Es por lo anterior que la solicitud de conciliación requiere del cumplimiento de unas formalidades que se relacionan a continuación:

- ✓ Ciudad y fecha.
- ✓ El escrito debe ir dirigido al Centro de Conciliación en Materia Civil y Comercial de la Procuraduría General de la Nación.
- ✓ Identificación del solicitante y su apoderado. Si es persona natural, debe aportar copia de la cédula de ciudadanía, si es persona jurídica, debe aportar copia del Certificado de Existencia y Representación Legal.
- ✓ Hechos del conflicto.
- ✓ Peticiones o asuntos que se pretenden conciliar.

- ✓ En razón a la prelación de la prestación del servicio a población vulnerable no habrá límite de cuantía, siempre y cuando acrediten tal condición. Para los demás casos se debe acreditar que el asunto no supere los 150 SMMLV.
- ✓ Relación de documentos que se anexan con la solicitud.
- ✓ Direcciones (física y electrónica) y teléfonos de las partes.
- ✓ La solicitud debe ir firmada por el solicitante y/o apoderado judicial si lo hay.
- ✓ La solicitud original debe ir foliada en la parte superior derecha.
- ✓ Se debe aportar una copia completa de la solicitud, para el traslado de cada uno de los convocados, y otra para poner el sello de recibido.

Figura 6: Requisitos de la solicitud de conciliación.

Fuente: Elaboración propia (2020).

Como se mencionó anteriormente, un defecto formal no puede ser condición para la renuncia de la verdad jurídica objetiva y, como quiera que la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos diseñado para garantizar el acceso efectivo del ciudadano a la administración de justicia, por un exceso ritual manifiesto no es posible rechazar la solicitud de audiencia, salvo que se trate de:

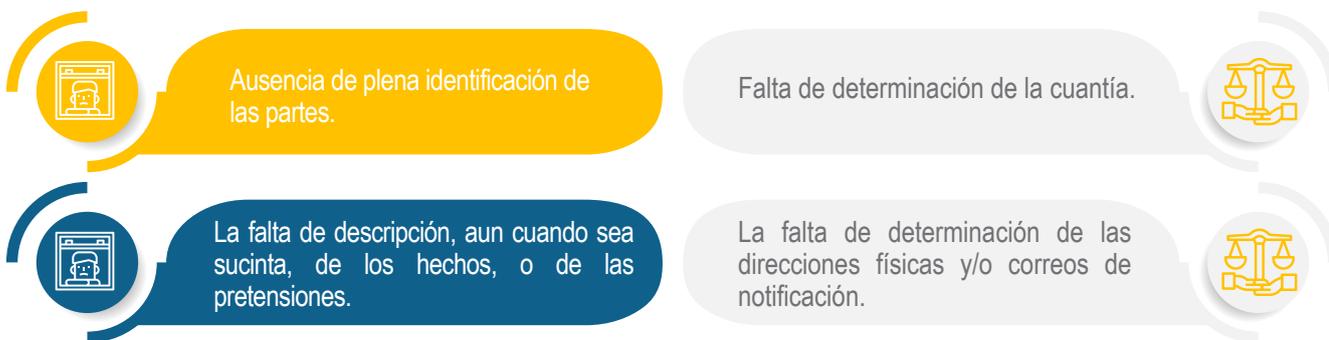


Figura 6: Representación en la conciliación en materia civil.

Fuente: Elaboración propia (2020).

**¡Tener en Cuenta!**

*En caso de advertirse alguno(s) de ellos, se solicitará la satisfacción de los mismos a más tardar el día de la audiencia.*



En la solicitud no es obligatoria la representación por abogado(a) o que las partes estén asistidas por estos profesionales en la audiencia de conciliación en materia civil; sin embargo, ello no significa que puedan concurrir junto con sus apoderados, según parágrafo 2° del artículo 1° de la Ley 640 de 2001, en estos casos, también deben estar plenamente identificados y acreditar el documento idóneo (poder) o pueden las partes conferir poder en audiencia.

Ahora, cuando se trate de un egresado no graduado, con licencia temporal, debidamente expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, puede actuar como apoderado en una audiencia de conciliación extrajudicial en materia civil, en los procesos de mínima cuantía, de acuerdo con las reglas dispuestas en el Decreto 196 de 1971 y al artículo 25 del Código General del Proceso.

Sin embargo, en virtud de lo dispuesto en la Ley 640 de 2001, en concordancia con el Código General del Proceso, las partes deberán asistir personalmente a la audiencia de conciliación, pero si alguna de las partes tiene domicilio diferente al lugar donde se celebrará la audiencia o se encuentre fuera del territorio nacional, la audiencia de conciliación podrá celebrarse con la comparecencia de su apoderado, debidamente facultado para conciliar, aun sin la asistencia de su representado.

**¡Tener en Cuenta!**

*La Ley no hace mención alguna a que el apoderado deba ser judicial, es decir, que deba ser abogado. La obligación del conciliador es la de verificar que el poder conferido otorgue la facultad expresa para conciliar.*



**3.5. Etapas del procedimiento conciliatorio en materia civil**

El proceso o trámite conciliatorio es una sucesión de pasos o etapas que el conciliador, apoyado de los reglamentos del centro de conciliación, debe agotar para adelantar una conciliación extrajudicial en derecho. El procedimiento conciliatorio empieza con la solicitud de conciliación que la persona interesada presenta ante la Procuraduría General de la Nación y termina con el cierre del mismo; es importante tener en cuenta que la audiencia de conciliación es una parte del procedimiento conciliatorio, en el que se debe dar:



Figura 7: Etapas del procedimiento conciliatorio en materia civil

Fuente: Elaboración propia (2020) ) basado en <https://www.procuraduria.gov.co/portal/centro-conciliacion-civil-comercial.page>

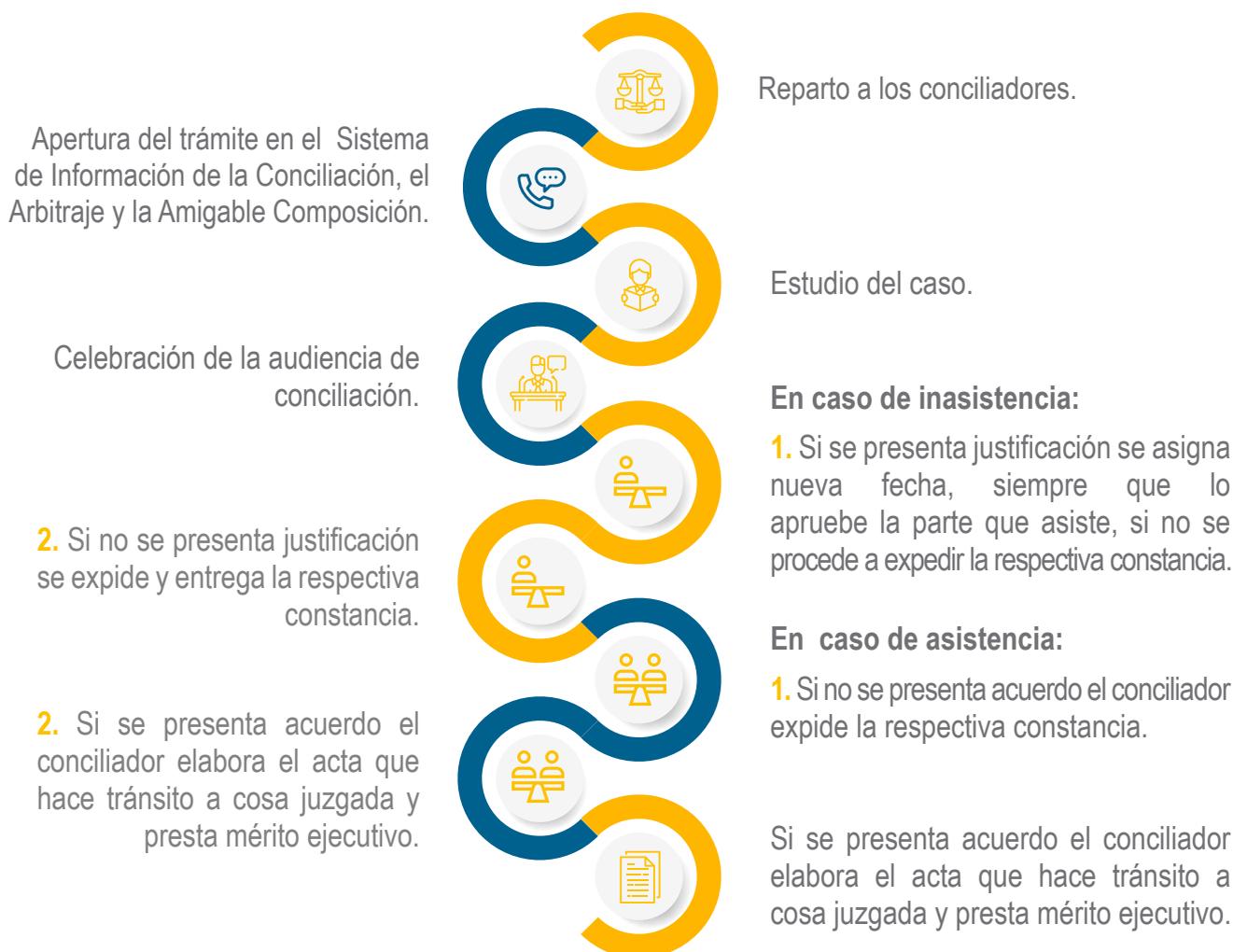


Figura 8: Etapas del procedimiento conciliatorio en materia civil.

Fuente: Elaboración propia (2020) ) basado en <https://www.procuraduria.gov.co/portal/centro-conciliacion-civil-comercial.page>

### 3.6. Etapas para la audiencia de conciliación en materia civil

Una vez fijada la fecha y la hora para celebrar la respectiva audiencia de conciliación, y siendo debidamente notificados los interesados, la misma se adelanta bajo la dirección del(a) conciliador(a) a quien le es asignado el desarrollo de la diligencia, teniendo en consideración las siguientes etapas:

01

Presentación del conciliador.

Individualización de las partes como convocantes, convocados, apoderados o acompañantes, con sus respectivos documentos de identificación (Cédula de ciudadanía, certificado de existencia y representación, poder).

02

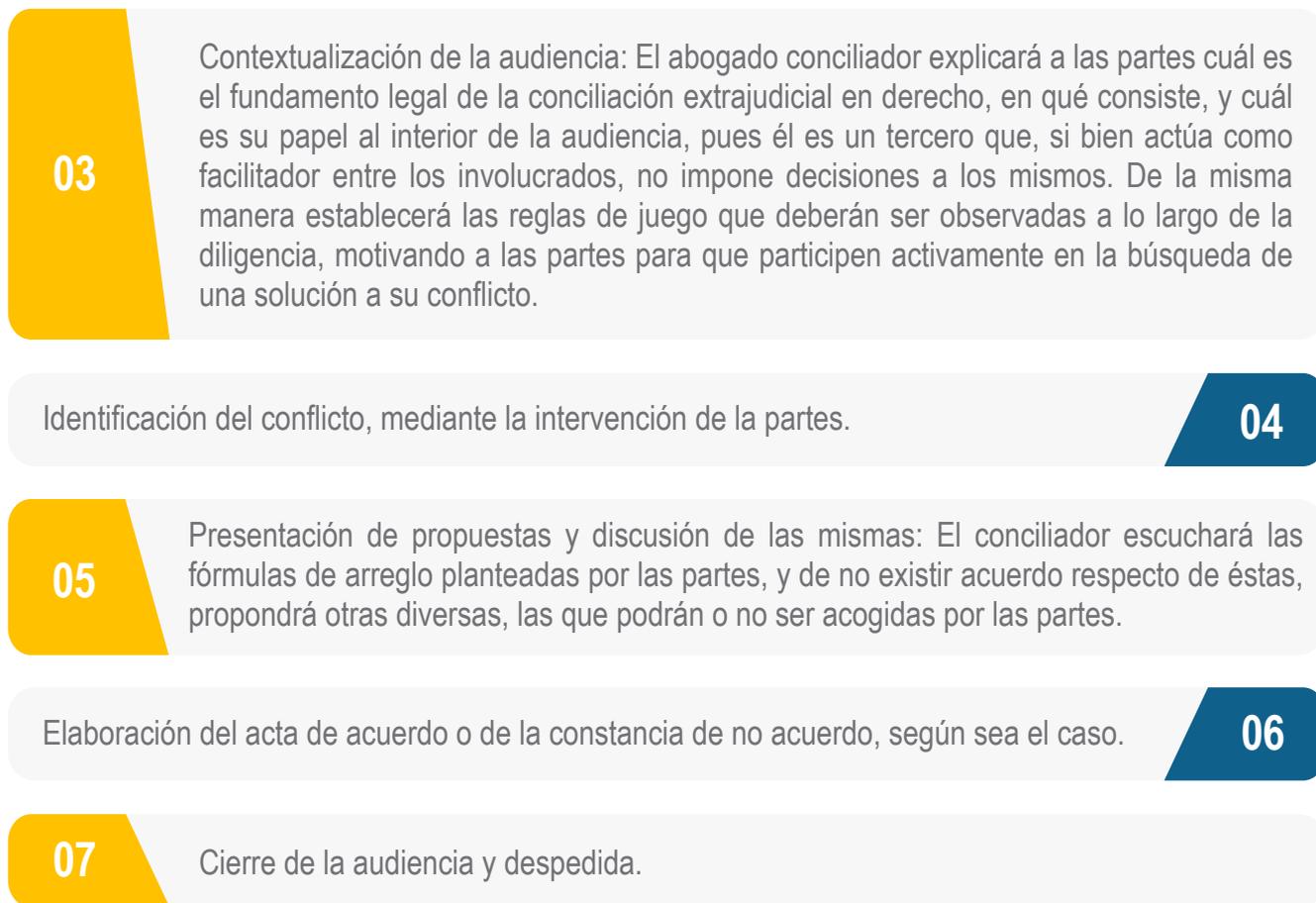


Figura 9: Etapas para la audiencia de conciliación en materia civil

Fuente: Elaboración propia (2020) ) basado en <https://www.procuraduria.gov.co/portal/centro-conciliacion-civil-comercial.page> y <https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/tree/content/pdf/a19/2.pdf>

El proceso conciliatorio se basa en el establecimiento de un diálogo permanente y es por esto que el (la) conciliador(a), como tercero neutral, debe tener claridad sobre qué quiere comunicar, por qué requiere comunicarlo y para qué lo comunica. Para el logro de estos criterios aquel (la) debe prepararse previamente buscando establecer criterios justos, legítimos y prácticos de forma firme pero flexible, aquí se presentan las etapas que se deben llevar a cabo dentro el procedimiento:

### 3.6.1 Etapa de Planeación



Indispensablemente toda actividad debe conllevar un momento en el que el conciliador debe realizar un estudio del caso que permita con anterioridad a la audiencia, la revisión juiciosa y detallada de los documentos que integran la solicitud, con el fin de identificar la causa o motivo del conflicto, conocer los hechos y determinar las pretensiones. De ahí que la lectura detenida del contenido de la solicitud y de los anexos, brindan al conciliador los elementos necesarios sobre la relación de los acontecimientos objeto de disputa.



Así mismo, se conocen los nombres de las partes y de sus apoderados (según el caso), las direcciones físicas y electrónicas para efectos de la notificación. Aunque es al área de Secretaría a la que le corresponde elaborar las citaciones dirigidas a los



convocados, las cuales deben informar la fecha y hora en que habrá de celebrarse la audiencia, junto con una copia idéntica de dicha citación, es necesario efectuar la revisión de la solicitud de conciliación para verificar el cumplimiento de sus requisitos y que las direcciones estén plenamente identificadas, para poner a disposición del convocante las respectivas citaciones y las remita directamente a cada uno de los convocados, demostrando en la audiencia haber efectuado la correspondiente notificación.



Hace parte de la planeación, la preparación de la disposición del lugar como el espacio físico donde se desarrollará la audiencia de conciliación, porque el ambiente puede influir de manera especial en la interacción de las partes. Las condiciones del entorno deben ser apropiadas, donde se pueda contar con sala de espera y espacios para realizar reuniones conjuntas y privadas.



Los recursos tecnológicos también cuentan en esta etapa porque se convierten en herramientas de especial relevancia para la eficiencia y la posibilidad de afianzar el manejo de audiencias virtuales cumpliendo con todos los requisitos establecidos por la Ley.



Igualmente la disposición del (la) conciliador(a) para abordar la audiencia juega un papel importante para el éxito del procedimiento, por cuanto se requiere de concentración y tranquilidad y contar con el suficiente tiempo.

Esta etapa implica un trabajo juicioso de análisis y revisión del caso en conflicto, así como de preparación de todas aquellas circunstancias que conciernen al desarrollo del proceso conciliatorio, con el fin de tener las mejores condiciones para las partes y ser el primer paso para garantizar el logro de los objetivos.

### 3.6.2 Etapa de Presentación



Es el momento en que las partes se encuentran físicamente con el (la) conciliador(a), de ahí la importancia de un saludo y bienvenida a cada una de las partes al momento de su llegada que permita imprimir credibilidad, seguridad, respeto y confianza. También es posible que, si bien la audiencia está programada para su inicio en una determinada hora, pueda informarse que habría un tiempo de espera, en caso de retraso de alguna de las partes.



El (la) conciliador(a) conduce a las partes para que se ubiquen de conformidad con lo que había planeado y propendiendo porque las partes ocupen cada una un lado de la mesa con sus acompañantes, dejando más alejados a los apoderados (según el caso). Las condiciones de los muebles deben ser iguales, para no generar situaciones de ventaja o desventaja y que todas las personas se sientan en un mismo nivel.



Es importante el saludo de bienvenida y agradecimiento por la asistencia por parte del(a) conciliador(a), para luego proceder a su presentación indicando su rol en la audiencia como tercero neutral que busca facilitar el diálogo y la negociación para lograr la solución a sus diferencias.



Posteriormente, se le solicita al convocante y su apoderado (si es del caso) que presenten y aporten los documentos de identificación y, así mismo, con la parte convocada. Respecto a los apoderados, es necesario invitarlos a que apoyen en la solución de las diferencias a sus representados e indicarles claramente, que no pueden tomar decisiones, por cuanto no son los actores principales, de ahí el control sobre sus intervenciones.

### ¡Importante!

Si las partes, o alguna de ellas, no comparece a la audiencia de conciliación programada, tendrán un término de tres (3) días para justificar su inasistencia, so pena de que su conducta sea considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre la misma situación fáctica, ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 640 de 2001.

Aunado a lo anterior, en aquellas ocasiones en las cuales la conciliación extrajudicial sea requisito de procedibilidad, el juez podrá imponer a la parte que no haya justificado su inasistencia a la audiencia multa hasta por dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, ello en favor del Consejo Superior de la Judicatura.



### 3.6.3 Etapa de Contextualización



Dentro de las obligaciones legales (artículo 8° de la Ley 640 de 2001), es necesario que el (la) conciliador(a) proceda a informar a los asistentes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación, para lo cual es importante enfatizar sobre su rol como conciliador(a), de tal suerte que se convierte en un facilitador, lo que le permite formular propuestas, y dirigir la audiencia sin poder de decisión.



Además, debe ilustrar sobre la figura de la conciliación respecto de los aspectos conceptuales y normativos del mecanismo, como por ejemplo: las características de voluntariedad, confidencialidad, que el poder de decisión es de las partes, los efectos legales del acta de acuerdo, su tránsito a cosa juzgada y el mérito ejecutivo y además, que una vez fracasada continúa el proceso judicial; todo ello le permite atender las preguntas que se formulen y absolver las mismas sobre este tópico, dejando claridad a las partes sobre la conciliación y darles a entender que es una excelente oportunidad para no seguir en controversia y que el (la) conciliador(a), está dispuesto(a) a ayudarles de una manera imparcial y objetiva para precaver el litigio en sede judicial.



En este momento también es pertinente establecer reglas del juego durante el desarrollo del procedimiento, generando un orden dentro de la audiencia donde se ponga de manifiesto el respeto por el uso de la palabra, la tolerancia, la negociación,



el diálogo, la comprensión gracias a escuchar con paciencia. Dentro de estas reglas se encuentra el manejo de los celulares, los cuales se puede convertir en elementos de distracción que impiden la concentración y atención en las intervenciones.



Respecto de la grabación de la audiencia de conciliación, no se considera viable porque impediría que las partes se manifiesten libremente sin ningún tipo de prevención, al igual que para el (la) conciliador(a) pueda desempeñarse bajo las premisas propias del mecanismo, dado que todo lo discutido o propuesto es confidencial.



Así mismo, que comprendan que dentro de las técnicas especiales a las que puede acudir el (la) conciliador(a) serían reuniones privadas, con el fin de profundizar en las situaciones y encontrar alternativas de acuerdo con cada una de las partes, de manera confidencial e independiente.

El tiempo para adelantar la conciliación no debe ser impedimento para lograr un acuerdo, de ahí que pueda ser conveniente la suspensión de la audiencia, con el fin de reflexionar, consultar y buscar otras alternativas de arreglo, pero sin la presión de otros compromisos programados ya sea por las partes o por el (la) conciliador(a).

### 3.6.4 Etapa de Fijación del Conflicto



El (la) conciliador(a) deberá invitar a las partes a que expresen sus argumentos sobre los hechos y lo que pretenden. Primero debe el convocante, directamente o a través de su apoderado (según el caso), y luego el convocado y su apoderado (si es el caso). En este momento del procedimiento el (la) conciliador(a) debe estar pendiente para descubrir información adicional que no se advierte de la solicitud y observar que no se incumplan las reglas del juego, como el que se presenten interrupciones o faltas de respeto con quien tiene el uso de la palabra.



El (la) conciliador(a) debe identificar las situaciones relevantes con el fin hacer un resumen preciso y apropiado de los hechos y pretensiones, con el fin de determinar cuál es el punto real de discusión. Para ello podrá, mediante la técnica de preguntas, buscar complementar y aclarar los vacíos que se hayan presentado durante la exposición de los argumentos de las partes.

#### ¡Tener en cuenta!



Los hechos y pretensiones descritas en la solicitud de conciliación y sus anexos no puede ser la única guía para adelantar la conciliación, es necesaria esta etapa para definir claramente el conflicto.



### 3.6.5 Etapa de Negociación



Corresponde a la búsqueda de alternativas de solución, se inicia entonces un proceso de interacción en el cual las partes y el (la) conciliador(a), proponen alternativas y se realiza el respectivo análisis de las ventajas y desventajas para los involucrados. Es un momento en el cual el (la) conciliador(a) procede a la aplicación de las técnicas y habilidades propias del mecanismo, en el sentido de presentar fórmulas de solución y motivar a las partes para que también sean propositivos, como un mandato legal (Artículo 8° de la Ley 640 de 2001).



La aplicación de técnicas de motivación debe estar presente en todo momento para animar a las partes a intervenir, sin que ello implique ejercer presión para que se expresen, la finalidad es lograr que las partes manifiesten de forma libre y voluntaria el ánimo conciliatorio, por ello, todas las fórmulas de arreglo deben ser tratadas como importantes e interesantes y no entrar a descalificarlas o pronunciarse sobre su pertinencia.



Ahora, puede presentarse en algún momento de esta etapa la posibilidad de discutir algunas alternativas de solución en reuniones privadas, con el fin de reiterar sobre los beneficios de la conciliación y lo importante que es encontrar posibles soluciones a las controversias, también para descubrir el punto verdadero del conflicto que no ha sido expresado en la reunión conjunta.



También el (la) conciliador(a) puede acudir a la suspensión de la audiencia cuando lo crea conveniente, en caso de que las partes, a pesar de tener el ánimo conciliatorio, no encuentren la fórmula para avanzar en el arreglo definitivo, de esta forma se posibilita un momento para la reflexión o que las partes puedan consultar, analizar y profundizar lo tratado en la audiencia.



Ahora, en el evento que exista negociación sobre una alternativa escogida, el(la) conciliador(a) debe buscar consolidar las condiciones del acuerdo, determinar obligaciones de hacer y de no hacer, montos, plazos, formas de pago, de entrega, garantías, características, requisitos y responsables, según el tipo de conflicto que se esté tratando.

Podría resumirse que la fórmula para conciliar contiene momentos de diálogo, cesiones, concesiones.

### 3.6.6 Etapa Construcción del Acuerdo

La finalidad de este momento del procedimiento es definir y establecer los resultados del trámite conciliatorio surtido, independientemente que se haya llegado a acuerdos o no entre las partes.

01

En caso de no llegar a un acuerdo el (la) conciliadora expedirá constancia a los interesados, indicando la fecha de presentación de la solicitud, la fecha en que se celebró o debió celebrarse la audiencia, y el asunto objeto de conciliación; y, en todo caso, devolverá a los mismos la documentación aportada en el trámite (Artículo 2º de la Ley 640 de 2001).

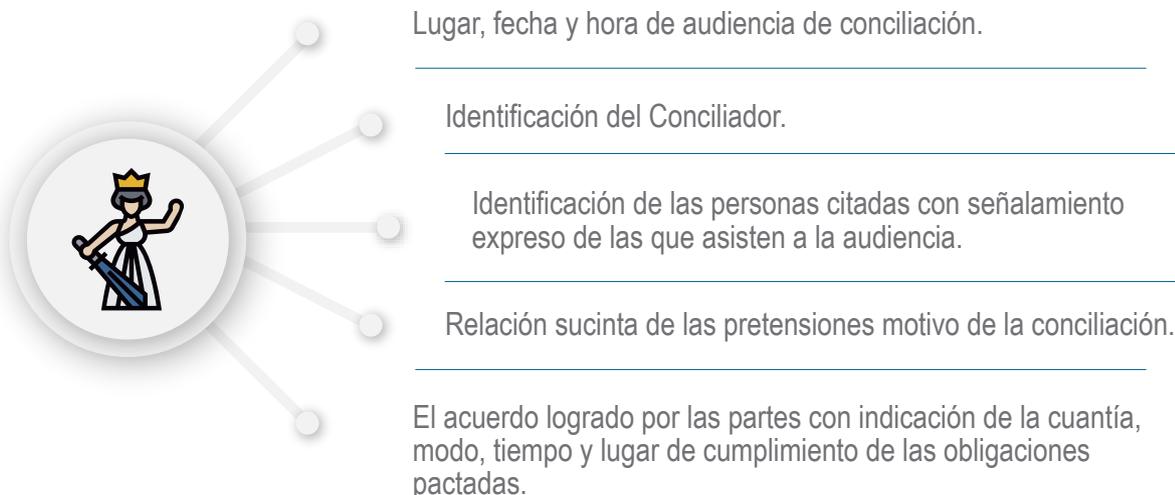
02

En el caso de la conciliación extrajudicial, en Derecho se suscribe el acta (Artículo 1º de la Ley 640 de 2001). En los acuerdos deben consignarse las condiciones que las partes determinaron y sobre las cuales se cumplirán los compromisos, de ahí que sea el (la) conciliador(a) quien garantiza con su redacción la claridad, sencillez y concisión de los mismos para su cumplimiento.

Se le informa a las partes que con la firma del acta se culmina el proceso conciliatorio y que se configura en un documento definitivo, porque sus efectos legales son determinantes e inmodificables, esto es que hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.

**Figura 10.** Etapa Construcción del Acuerdo.  
Fuente: Elaboración propia (2020).

Los puntos para tener en cuenta para la consolidación del acuerdo son los siguientes:



**Figura 11.** Puntos del acuerdo conciliatorio.  
Fuente: Elaboración propia (2020).

Este documento debe brindar una claridad en su redacción, de tal forma que refleje exactamente, la voluntad de las partes y contenga todos los requerimientos para su cabal validez, garantía y cumplimiento. El acta de acuerdo conciliatorio total o parcial presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, es decir, la misma servirá de título ejecutivo para acudir a la jurisdicción ordinaria, pretendiendo que sea el Juez, entonces, quien haga cumplir las obligaciones allí incluidas. Por lo tanto, frente al incumplimiento de las obligaciones pactadas, se deberá iniciar ante el juez correspondiente, dependiendo de la materia del asunto, el respectivo proceso ejecutivo, presentando la copia auténtica del acta de conciliación (Parágrafo 1° del artículo 1° de la Ley 640 de 2001).

Ahora, si bien los requisitos que debe contener el acta se encuentran expresamente señalados en el artículo 1° de la Ley 640 de 2001, podría advertirse algunos vacíos que requieren ser superados para tranquilidad de las partes y del (la) conciliador(a). Por ello es importante que se tengan en cuenta los siguientes elementos adicionales:



- ✔ Considerandos.
- ✔ Paz y salvo.
- ✔ Firma de las partes y del conciliador.
- ✔ En las actas y constancias se incluirá la información relativa a la dirección física y electrónica de quienes asistieron a la audiencia (Artículo 2.2.4.2.7.1 del Decreto 1069 de 2015).

Para esta etapa de estructuración del acta y de los acuerdos se puede tener en cuenta:



**El (la) conciliador(a) debe realizar el recuento de los acuerdos y compromisos a los que han llegado las partes.**



**Preguntar a las partes si les convence lo acordado y si lo tratado y definido corresponde a lo convenido. Porque esto es el punto de partida para la elaboración del acta.**

**Consolidar todos los elementos que constituyen obligaciones claras, expresas y exigibles para ello debe:**

- ✔ Determinar exactamente la persona natural o jurídica que se compromete a cumplir la obligación.
- ✔ Establecer de manera expresa el beneficiario de la obligación o compromiso persona jurídica o natural.
- ✔ Expresar de forma completa, clara, sencilla y concisa los compromisos acordados por las partes.
- ✔ Constituir el concepto de la obligación o compromiso de las partes.
- ✔ Indicar el momento en el cual se cumplirá el compromiso (hora, día, mes y año).
- ✔ Describir la forma en que se cumplirá cada uno de los compromisos adquiridos (cheque, efectivo, con transferencia o en especie).
- ✔ Señalar el lugar donde se cumplirá el compromiso (dirección, ciudad, departamento, país).





Entregar copia auténtica del acta de conciliación con constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo.

Figura 12. Para tener en cuenta etapa de estructuración del acta y de los acuerdos.

Fuente: Elaboración propia (2020).

Es importante que en la construcción del acuerdo no queden condicionantes o constancias frente a manifestaciones o propuestas que se han dado en el desarrollo de la audiencia, ya que esto no tendría injerencia o relevancia alguna para el acuerdo final y si podría generar confusiones. De ahí que se recomiende estos pasos antes de firmar:



Elaborar un borrador con las obligaciones de forma generalizada con las partes.



La construcción del acuerdo debe observar los requisitos de Ley.



Leer en voz alta desde el computador con los asistentes, con el fin de verificar que incluye lo acordado y su contenido es entendido de igual manera por todos.



Realizar las correcciones a que haya lugar.



Imprimir el documento.



Proceder a la suscripción; es recomendable que se realice una nueva revisión del documento impreso por parte de cada uno de los que lo suscriben.

Figura 13. Recomendaciones para el acuerdo final conciliatorio.

Fuente: Elaboración propia (2020).

### 3.6.7 Etapa de Cierre



En esta etapa se refrendan los compromisos acordados por las partes, por ello el (la) conciliador(a) concientiza a los intervinientes sobre la conciliación como un espacio de diálogo sobre el conflicto, lo que permitirá en el futuro afrontar sus relaciones en forma diferente a la que tenían cuando acudieron al mecanismo. Sería interesante realzar la actitud de las partes en las diferentes etapas de la conciliación, sea que se logre un acuerdo o no, dar importancia al trabajo conjunto en el cual se han tenido como principios el respeto, la tolerancia y la honestidad.

La despedida debe estar a cargo del (la) conciliador(a) con neutralidad, objetividad e imparcialidad.

## 4. Contextualización de la Gestión Misional

### 4.1. Contexto Internacional

- ✓ La conciliación, en particular, en el ámbito del derecho civil, se erige como un mecanismo para la solución de controversias, por lo general, en relación con conflictos que involucran derechos y obligaciones que fueron originados en la autonomía privada de la voluntad o en aspectos que se relacionan con la propiedad, obligaciones o respecto a situaciones jurídicas de carácter patrimonial que no son de carácter mercantil o de sucesiones. Así, en Colombia, de acuerdo con el Código del Procedimiento Civil, la conciliación resulta obligatoria frente ciertos procesos relacionados con servidumbres, posesiones, responsabilidad civil contractual o extracontractual o rendición de cuentas, entre otros. Igualmente, y de otra parte, no son requisitos prejudiciales cuando tienen que ver con procesos divisorios, ejecutivos, de pertenencia o de deslinde y amojonamiento.



En todo caso, la conciliación, aspira a la búsqueda de un acuerdo a un tercero neutral que resuelva un conflicto a partir de una solución mutuamente favorable, pudiendo ser de diferentes tipologías - prejudicial obligatoria, extrajudicial o judicial. De este modo, y de acuerdo con la Ley 640 de 2001, es imprescindible garantizar la legalidad, la audiencia, el arreglo mutuamente favorable y cumplir con un debido proceso (Caycedo et al., 2019).



Como en el resto de los países de América Latina, la conciliación experimenta, lato sensu, un desarrollo legislativo, a partir de la segunda mitad de los noventa, siendo igualmente coadyuvada por organismos como Naciones Unidas y la Organización de Estados Americanos. De este modo, es que resultan con una orientación similar leyes tales como la de Bolivia (Ley de Arbitraje y Conciliación, Ley 1770 1997), El Salvador (Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Decreto Legislativo 914, 2002), Honduras (Ley de Conciliación y Arbitraje, Ley 161, 2000 y Ley 540, 2005), o Panamá, con la Ley de Arbitraje, Conciliación y Mediación, Decreto Ley 5, 1999) (Castillo et al., 2008: 212).



La conciliación, más allá de su uso extensivo en el continente, difiere en lo que respecta a las materias y ámbitos de aplicación, su condición como prerequisite de acceso a la justicia formal o el tipo de financiación. En todo caso, tiene un gran arraigo en el orden civil y familiar, tal y como sucede, entre otros, en Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Perú o Panamá. No obstante, para temas del orden civil tales como el divorcio o la adopción o el derecho civil sucesorio, generalmente se encuentra excluido.

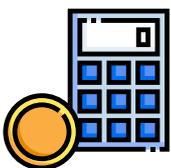
De otra parte, en Argentina, Colombia, Perú y Uruguay, por ejemplo, la conciliación tiene un carácter previo y obligatorio para muchas materias civiles, mientras que en otros no concurre ese carácter preceptivo, como sucede en Bolivia, Ecuador, Costa Rica, Honduras, México o Panamá. Así, por ejemplo, en Chile siempre es un trámite obligatorio, si se atienden los artículos 262 y siguientes del Código del Procedimiento Civil y, por ejemplo, como fase para el restablecimiento de la vida en común en un proceso de divorcio. Mientras, en Uruguay también es imprescindible la conciliación prejudicial frente a cualquier tipo de proceso, de acuerdo con el artículo 293 del Código del Proceso. Ello, a diferencia, por ejemplo, de España, en donde se trata de un proceso mixto. Es decir, pudiendo ser preprocesal, en función de lo establecido en la Ley de Jurisdicción Voluntaria -artículos 139 a 148- o en muchos casos, con un rasgo intraprocésal, de acuerdo con el Artículo 415 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

## 4.1. Contexto Nacional



El Derecho a acceder a la justicia es un Derecho Fundamental que tiene significados múltiples, dentro de los cuales se encuentra la posibilidad de que exista un conjunto amplio y suficiente de mecanismos para el arreglo de controversias y, como corolario de lo anterior, los mecanismos se prevean para facilitar el acceso a la justicia por parte de los pobres.

La justicia estatal formal no siempre es suficiente para la resolución pacífica de los conflictos, de ahí la importancia de garantizar este derecho a través del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y en forma excepcional, la autorización constitucional de ampliar el ámbito orgánico y funcional de la administración de justicia del Estado hacia otros órdenes, revistiendo a otras autoridades públicas de la función de administrar justicia, actuando en la condición de conciliadores, claro está, en los términos que la misma ley señale.



En ese orden, la conciliación extrajudicial puede definirse con el mecanismo por el cual un número determinado de individuos, trabados entre sí por causa de una controversia jurídica, se reúnen para componerla con la intervención de un tercero neutral – conciliador – quién, además de proponer fórmulas de acuerdo, da fe de la decisión de arreglo e imparte su aprobación. El convenio al que se llega como resultado del acuerdo es obligatorio y definitivo para las partes que concilian (Corte Constitucional, 2001, Sentencia C-893). De ahí que la conciliación se convierta en una alternativa autocompositiva para evitar la descongestión judicial; sin embargo, no se le puede tratar como si ésta fuera su única razón de ser, es sin duda, un mecanismo que hace efectivo el derecho a la administración de justicia con menor formalidad pero sin que ello implique desconfianza hacia la justicia formal.

Específicamente, la conciliación extrajudicial en materia civil plantea, además de garantizar el acceso a la justicia, una oportunidad para resolver un conflicto con menores costos y de manera más rápida, donde se presenta un debate, en la mayoría de casos, entre iguales, los derechos en discusión generalmente son de naturaleza patrimonial y sobre los cuales sus titulares ejercen autonomía para disponer de ellos escogiendo el camino a través del cual pretenden alcanzar una solución.

La Procuraduría General de Nación como organismo de representación social, se encuentra al servicio de la comunidad, velando porque el Estado haga efectivos los principios, derechos y deberes reconocidos en la Constitución Política y en la ley para todas las personas; de tal suerte que, debido a la grave congestión que aqueja a la justicia civil, en una clara acción de inclusión social y participación ciudadana, de conformidad con la Ley 640 de 2001, la Procuraduría General de la Nación promueve el acceso, la eficiencia y la transparencia en la justicia civil, con el fin de superar esta situación de congestión y recuperar la confianza en la oportuna y justa administración de justicia, especialmente en la resolución de los conflictos civiles y comerciales.

## 5. Casuística Nacional y Territorial

### Primera Hipotesis



Se celebró un contrato de compraventa suscrito entre dos empresas, donde una de ellas suministró a la otra un material de construcción, por lo que expidió la respectiva factura. La entrega real y material de los productos fueron entregados de manera oportuna y fueron recibidos a satisfacción. El plazo establecido en el contrato para el pago de la factura se encuentra vencido y no se ha procedido a su cancelación a pesar de la entrega a satisfacción de los materiales. Se han adelantado gestiones de cobro sin lograr el cumplimiento total o parcial de la obligación por parte de la empresa compradora, quien alega que su incumplimiento obedece a la deficiente calidad de los bienes, razón que el vendedor no acepta. Esta situación produjo rompimiento de las relaciones jurídicas entre las empresas y solamente con el ánimo de cumplir el requisito de procedibilidad para poder demandar, el vendedor solicitó la realización de audiencia de conciliación.

### Segunda Hipotesis



Se suscribió un contrato de arrendamiento de vivienda urbana entre dos personas sobre un inmueble. El contrato se suscribió por el término de un año y un canon de arrendamiento mensual con una suma de dinero cierta, pagaderos dentro de los primeros 5 días de cada mes. Dentro de las condiciones del contrato está el pago de servicios públicos domiciliarios que corren por cuenta del arrendatario y la administración se encuentra incluida en el canon. Desde hace tres meses no se realiza el pago de los cánones de arrendamiento. El arrendatario trabaja de manera independiente y presenta una situación económica difícil. Es casado y tiene hijos menores de edad. El arrendador tiene urgencia de que se le restituya su inmueble; en razón a que el arrendatario ha incumplido el contrato es una oportunidad para pedirles la restitución del inmueble. El inmueble presenta problemas de humedad y eléctricos, no ha sido posible que el arrendador lo arregle, pese a varios requerimientos por parte del arrendatario.

a.

Identificar los interrogantes mínimos para el momento de la audiencia y establecer su posible respuesta.

b.

De la información suministrada con la solicitud se puede detectar inicialmente el estado de las relaciones entre las partes.

c.

Determinar los elementos importantes para la preparación del conciliador antes de acudir a la audiencia.

Circunstancias que se presentan dentro del trámite y su respectiva consideración:



El día de la audiencia de conciliación el convocante y su apoderado se hicieron presentes 5 minutos antes de la hora indicada, mientras que el convocado se comunicó vía telefónica, con el apoderado del convocante, indicando que se encontraba un poco demorado, pero llegaría en 10 minutos. El conciliador debe considerar que debe dar espera de la parte retrasada para iniciar la audiencia de conciliación, por ello no puede hacer seguir a la parte convocante a la sala sin la presencia del convocado.



Durante la etapa de fijación del litigio, mientras el convocante expone sus argumentaciones, el convocado y su apoderado están distraídos hacen gestos, conversan entre los dos e interrumpen en varios momentos la exposición de los hechos y pretensiones. El conciliador debe intervenir para evitar que la actitud del convocado y su apoderado obstaculicen el desarrollo de la audiencia.



Al presentar sus argumentaciones el convocado, es demasiado escueto y conciso y no entrega mucha información, ocultando la que puede ser de vital importancia. En este momento es que debe el conciliador con sus habilidades formular los interrogantes pertinentes para lograr respuestas que le permitan definir el verdadero conflicto.



Una vez definido el conflicto puntual y real, la actitud y posición del convocante es concluyente y no cede frente a sus pretensiones porque considera que la propuesta de arreglo presentada por el convocado es muy distante a las pretensiones en valor y plazo para cumplir el pago. Al conciliador le corresponde intervenir para que haya cambio de posiciones y los debe invitar a la reflexión. Debe acercar las posiciones para lograr un verdadero ánimo conciliatorio. Puede acudir a realizar reuniones privadas con cada una de las partes o en su defecto, considerar la viabilidad de suspender la audiencia dada las circunstancias y el estado en que se encuentra este caso, proponer que se analice por las partes calmadamente la situación y encontrar otras fórmulas de arreglo.

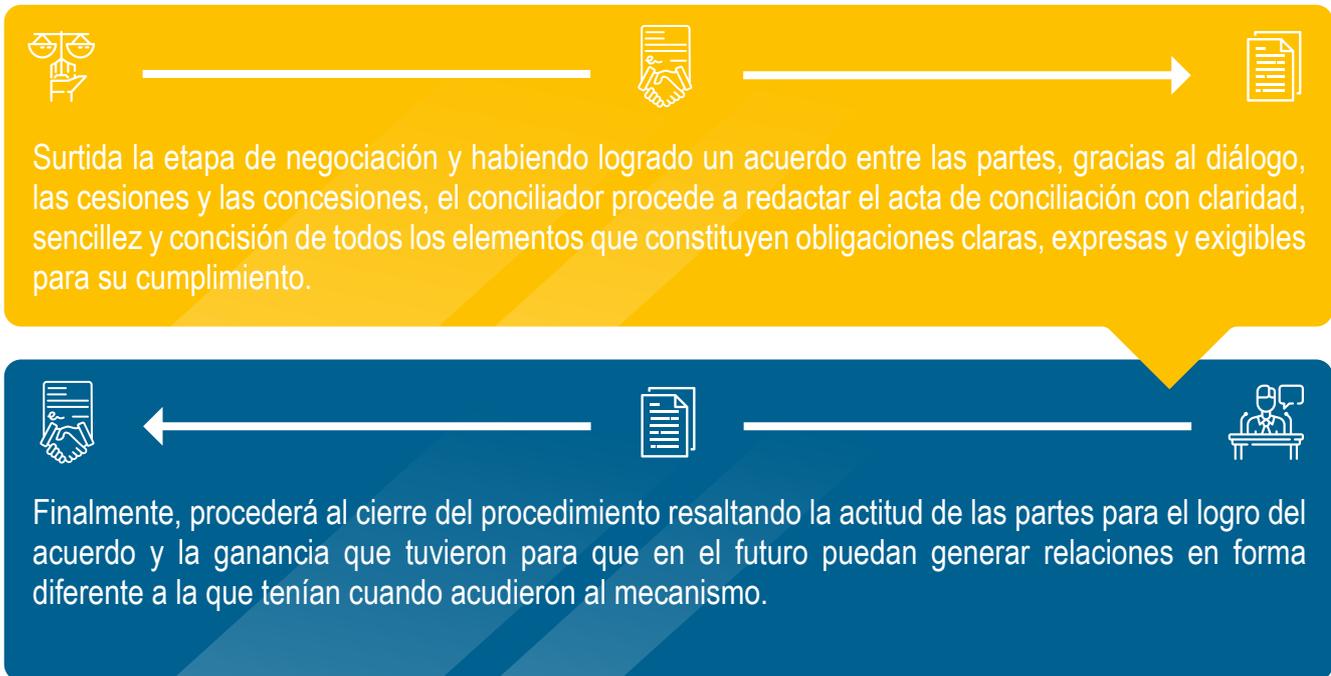
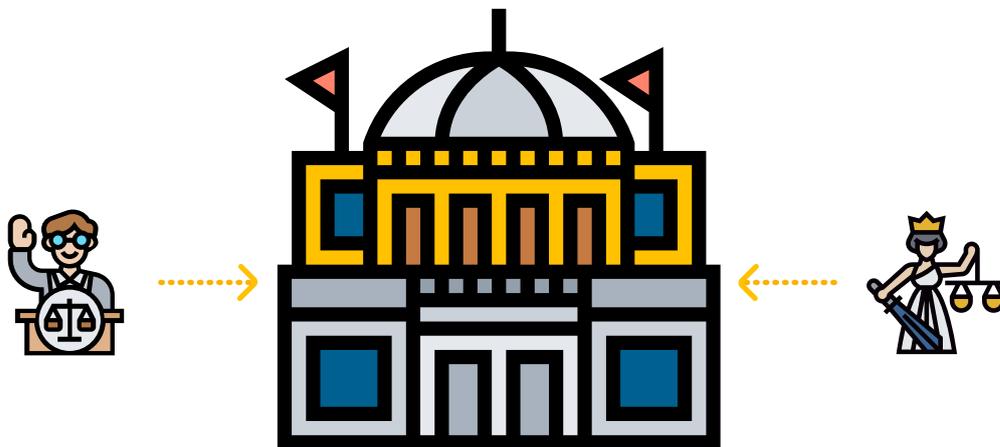


Figura 14. Casuística Nacional y Territorial.  
Fuente: Elaboración propia (2020).



## 6. Glosario Clave

### Acta de Conciliación

Documento suscrito por el conciliador y las partes (Convocante, Convocado), dentro de una audiencia de conciliación, que plasma el acuerdo al que lleguen los mismos el cual contiene obligaciones claras, expresas y exigibles.

<https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/06/GLOSARIO.pdf>

### Asuntos Conciliables

Serán conciliables todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación, ante los conciliadores de centros de conciliación, ante los servidores públicos facultados para conciliar a los que se refiere la presente Ley y ante los notarios.

<https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/06/GLOSARIO.pdf>

### Centro

Denominación genérica que comprende los Centros de Conciliación, los Centros de Arbitraje y los Centros de Conciliación y Arbitraje y Amigable Composición.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Centro de Conciliación

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

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Centros de Conciliación Gratuitos

Para efectos de conocer de los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos privados de los que trata el Título 4 de la Sección 3 del Libro 3 del Código General del Proceso se entiende por centros de conciliación gratuitos, los centros de conciliación de consultorios jurídicos de facultades de derecho y de las entidades públicas que deben prestar sus servicios de manera gratuita, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 535 del Código General del Proceso.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Conciliación

Mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual dos o más personas resuelven por sí mismas la solución de sus desacuerdos, con el apoyo de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

A

C

### Conciliador Extrajudicial en Derecho

Abogado/a en el ejercicio de la profesión, quien está previamente capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un Centro de Conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Constancia de Asunto no Conciliable

Documento expedido por el conciliador, cuando el asunto sometido a trámite conciliatorio no es conciliable.

<https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/06/GLOSARIO.pdf>

### Constancia de Inasistencia

Documento que expide el conciliador cuando todas o alguna de las partes citadas no comparece a la audiencia de conciliación, con o sin justificación.

<https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/06/GLOSARIO.pdf>

### Constancia de no Acuerdo

Documento expedido por el conciliador, cuando las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no logran un acuerdo.

<https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/06/GLOSARIO.pdf>

### Constancias

El conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse, y se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación, en cualquiera de los siguientes eventos: (i) cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo; (ii) cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia si las hubiere; (iii) cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la Ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los 10 días calendario siguiente a la presentación de la solicitud.

<https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/06/GLOSARIO.pdf>

### Controversias

Es una discusión entre dos o más personas, sean naturales o jurídicas, de derecho público o de derecho privado, que manifiestan opiniones y posiciones contrapuestas o contrarias.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Convocado

Persona natural o jurídica que es citada por un conciliador a una audiencia de conciliación, previa petición efectuada por el convocante.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Convocante

Persona natural o jurídica quien presenta ante un Centro de Conciliación solicitud para la realización de una audiencia de conciliación.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Cosa Juzgada

Es una institución jurídico-procesal mediante la cual se le concede a las decisiones plasmadas en sentencias, algunas providencias y actas de conciliación, el carácter de vinculantes, definitivas e inalterables

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Requisito de Procedibilidad

Es un trámite o una exigencia que hace la Ley para intentar una determinada actuación.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### (SICAAC)

Herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la que los Centros y las Entidades Avaladas, los servidores públicos habilitados por la Ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en virtud de lo dispuesto en el Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### SMLDV

Sigla empleada para referirse al salario mínimo legal diario vigente en Colombia.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### SMLMV

Sigla empleada para referirse al salario mínimo legal mensual vigente en Colombia.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

### Solicitud de Conciliación

Petición dirigida a un conciliador o Centro de Conciliación con el fin de que se inicie el trámite conciliatorio.

<https://www.sicaac.gov.co/Ayuda/AyudaEnLinea/glosario.htm>

R

S

## 7. Anexo 1. Normativa

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Constitución Política de Colombia.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>

### LEYES

**Ley 640 de 2001.** Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1665202>

**Ley 1395 de 2010.** Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1678652>

**Ley 1551 de 2012.** Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683194>

**Ley 1564 de 2012.** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683572>

### DECRETOS

**Decreto 196 de 1971.** Por el cual se dicta el estatuto del ejercicio de la abogacía.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1044523>

**Decreto 1069 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019870>

**Decreto Ley 262 de 2000.** Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujetos.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1059749>

### RESOLUCIONES

**Resolución 017 de 2000.** En cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, en especial de la establecida en el Artículo 277 de la Constitución Política y las previstas en los numerales 7, 8 y 38 y en el párrafo único del Artículo 7º del Decreto 262 del 22 de febrero de 2000.

[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad//486\\_resolucion%2017-00.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad//486_resolucion%2017-00.pdf)

**Resolución 371 de 2005.** Por medio de la cual se establecen los criterios obligatorios de intervención de los Agentes del Ministerio Público ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad//364\\_resolucion371-05.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad//364_resolucion371-05.pdf)

**Resolución 738 de 2018.** Por la cual se modifica el Reglamento Interno de los centros de conciliación civil y comercial de la Procuraduría General de la Nación.

[https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/flas\\_juridico/2217\\_PGN%20-Resoluci%C3%B3n%20738%20de%202018.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/flas_juridico/2217_PGN%20-Resoluci%C3%B3n%20738%20de%202018.pdf)

## JURISPRUDENCIA

**Corte Constitucional. 2001. Sentencia C-893,** Magistrado ponente: Clara Inés Vargas Hernández.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893-01.htm#:~:text=Sentencia%20C%2D893%2F01&text=En%20virtud%20del%20derecho%20constitucional,pretensiones%20que%20se%20le%20formulen.>

**Corte Constitucional. 2013. Sentencia C-222,** Magistrado ponente: María Victoria Calle Correa.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-222-13.htm>

# RECUERDE

A continuación se relacionan los formatos del Sistema de Gestión de Calidad que corresponden al proceso misional del que hace parte la guía

Se referenciarán los formatos de apoyo utilizados en la gestión. Se incluirán los formatos de apoyo que han sido aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad y aquellos que se encuentren dentro de la página web de la entidad o de otras entidades del Estado

Recuerde que puede acceder a estos formatos en la página de Sistema de Gestión de calidad de la Procuraduría General de la Nación, dando click en el siguiente hipervínculo

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.pagepostfind>

## 8. ANEXO 2. FORMATOS DE APOYO MISIONAL

Los formatos que a continuación se enlistan corresponden a aquellos que integran el mapa de procesos que hace parte del sistema de gestión de calidad a través del siguiente acceso:

- ✓ **Formato constancia asunto no conciliable.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato carátula centro de conciliación.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato portada solicitud de conciliación.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato encuesta de satisfacción centro de conciliación.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Presentación de queja y/o reclamo.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato solicitud de conciliación.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Auto acepta desistimiento.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Auto remite por competencia.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato escrito comunica remisión por competencia-administrativa.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato escrito comunica remisión por competencia-familia.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato escrito comunica remisión por competencia-usuario.**  
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page#postfind>
- ✓ **Formato citación convocante.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/976\\_reg-in-co-011\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/976_reg-in-co-011_v1.pdf)
- ✓ **Formato citación convocado.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/977\\_reg-in-co-012\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/977_reg-in-co-012_v1.pdf)
- ✓ **Formato informe inasistencia.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/978\\_reg-in-co-013\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/978_reg-in-co-013_v1.pdf)
- ✓ **Formato constancia de inasistencia y no acuerdo.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/982\\_reg-in-co-017\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/982_reg-in-co-017_v1.pdf)
- ✓ **Formato acta de acuerdo.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/984\\_reg-in-co-019\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/984_reg-in-co-019_v1.pdf)
- ✓ **Formato acta de no acuerdo.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/979\\_reg-in-co-014\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/979_reg-in-co-014_v1.pdf)
- ✓ **Formato informe suspensión.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/980\\_reg-in-co-015\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/980_reg-in-co-015_v1.pdf)
- ✓ **Formato constancia inasistencia.**  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/981\\_reg-in-co-016\\_v1.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/981_reg-in-co-016_v1.pdf)



PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
de Colombia  
Vigilada Mineducación



Acreditación  
Institucional de  
ALTA CALIDAD

## Mayor Información

Procuraduría General de la Nación

**Carrera 5 No. 15-80**

PBX: (571) 5878750