

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS



Señor usuario,
USTED TIENE DERECHO A:

- 1 Acceder a los servicios que presta el Centro de Conciliación de manera gratuita.
- 2 Ser atendido por el personal idóneo, quien brindará toda la información con un lenguaje claro y sencillo, con amabilidad y respeto.
- 3 Contar con que la información suministrada será manejada con total confidencialidad por los funcionarios del Centro de Conciliación.
- 4 Utilizar todos los recursos que han sido dispuestos para la prestación de los servicios.
- 5 Contar con un servicio eficiente, ágil, transparente e imparcial.
- 6 Recibir información acerca de los trámites que adelanta ante el Centro de Conciliación.
- 7 Ser avisado de cualquier novedad o situación excepcional relacionada con su trámite.
- 8 Recibir en el término legal, el acta o constancia, de acuerdo con el resultado de su trámite.
- 9 Evaluar el desempeño del conciliador y del servicio prestado.
- 10 Radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, y que esta sea atendida de manera oportuna y eficiente.

DEBERES



Señor usuario,
USTED TIENE EL DEBER DE:

- 1 Tratar con respeto y amabilidad al personal que lo atienda.
- 2 Suministrar una información clara y fidedigna sobre sus datos generales y sus condiciones socio-económicas.
- 3 Allegar todos los documentos necesarios y pertinentes para iniciar su trámite.
- 4 Asistir puntualmente al Centro de Conciliación, en los casos que sea requerido, para tratar asuntos relacionados con su trámite.
- 5 Informar todo cambio en los datos de contacto suministrados, con el fin de facilitar la actividad del Centro de Conciliación.
- 6 Comunicar expresamente su desistimiento o imposibilidad de adelantar el trámite solicitado, con el fin de gestionar el archivo.
- 7 Guardar una conducta adecuada y respetuosa en todo espacio (presencial/virtual) designado por el Centro de Conciliación, para la atención de su trámite.
- 8 Presentar el documento idóneo de identificación: Cédula de ciudadanía (en caso de pérdida, contraseña) o certificado de existencia y representación legal si se trata de una persona jurídica. Si usted acude a la audiencia de conciliación con su apoderado, el poder debidamente conferido para actuar en la diligencia, junto con los documentos que acrediten la condición de abogado.

NOTAS:

El incumplimiento de los compromisos aquí relacionados impedirá dar trámite a la conciliación. En la conciliación solo pueden actuar quienes tengan interés directo en el asunto por tratar y aquellos que representen los intereses de quienes por ley no pueden actuar por sí mismos. "La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos; el Centro de Conciliación tiene como finalidad promover arreglos extrajudiciales de las controversias entre particulares; le prestará un servicio eficiente, confidencial, especializado y calificado, garantizando que las actuaciones adelantadas estén sujetas a la normatividad legal vigente. El éxito de la conciliación depende del ánimo conciliatorio de los participantes. Los conciliadores son facilitadores en la solución de su conflicto. Usted siempre recibirá un trato respetuoso y cordial, respecto del cual se espera reciprocidad para con todos los funcionarios que hacen parte del Centro de Conciliación y del Consultorio Jurídico de la Universidad Externado de Colombia".

GUÍA INFORMATIVA

CONCILIACIÓN



¿Qué son Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)?

Son diversas posibilidades reguladas por la ley a favor de las personas involucradas en un conflicto, a través de las cuales pueden explorar propuestas de arreglo, para darle solución al problema de forma eficaz, sin acudir a un proceso judicial.

Los MASC ofrecen agilidad, eficiencia y eficacia en la solución de una controversia, descongestionan el aparato judicial y son –tal como le definió la Corte Constitucional en la Sentencia C-893/01– una forma de participación de la sociedad civil en los asuntos que la afectan.



¿Qué es la conciliación?

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, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión del acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian (art. 3, Ley 2220 de 2022).



¿Cómo realizar una solicitud de conciliación?

Los canales dispuestos para la atención al público por parte del Centro de Conciliación son los siguientes:

- A través del formulario de contacto, dispuesto para tal fin, en la página web de la Universidad:
<https://www.uexternado.edu.co/centro-de-conciliacion/#contacto>
- A través de consulta presencial, en las instalaciones del Consultorio Jurídico de la Universidad, ubicado en la Calle 12 No. 0-71, Barrio La Candelaria, Bogotá D.C., de lunes a viernes de 1:30 p.m. a 4:45 p.m.



¿Cuáles son los requisitos mínimos de una solicitud de conciliación?

La solicitud de conciliación extrajudicial en derecho deberá contener los siguientes requisitos, atendiendo la normatividad legal vigente:

1. Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
2. Individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
3. Descripción de los hechos.
4. Pretensiones del convocante.
5. Estimación razonada de la cuantía.
6. Relación de las pruebas que se acompañan cuando se trate de conciliación en derecho.
7. Indicación del correo electrónico de las partes en donde se surtirán las comunicaciones o la identificación del medio que considere más expedito y eficaz para ello;
8. Firma del solicitante o solicitantes o de su apoderado, según el caso.



Tenga en cuenta:

Con la solicitud deben presentarse los documentos requeridos para adelantar la audiencia de conciliación.

No será recibida tal solicitud si no se presenta la documentación completa.



¿En cuánto tiempo se programa una audiencia de conciliación y cuál es el plazo máximo de duración del trámite?

Una vez se recibe la solicitud –o la corrección (si hay lugar a esto), dentro de los diez (10) días siguientes se fijará una fecha y hora para la celebración de la audiencia (art. 55, Ley 2220 de 2022).

La audiencia se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de admisión de la solicitud (art. 55, Ley 2220 de 2022).



Tenga en cuenta:

El equipo del Centro de Conciliación adelantará un acompañamiento y una revisión previa, para que, al momento de la designación del conciliador, toda solicitud de conciliación reúna las exigencias de la normatividad y pueda ser admitida. Debe ser la conciliación un verdadero mecanismo que ofrezca agilidad y efectividad en la solución de las controversias.

La duración del trámite solicitado depende del desarrollo de la audiencia, la cual puede efectuarse en una o varias sesiones. En todo caso, este no puede exceder los tres (3) meses desde que se presenta la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 2220 de 2022, salvo que las partes, por mutuo acuerdo, decidan prorrogar el término, pero solo hasta por seis meses más.



¿Cómo adelanta el Centro de Conciliación de la Universidad Externado de Colombia las citaciones a una audiencia de conciliación?

El conciliador designado suscribirá las citaciones y el Centro de Conciliación las enviará atendiendo la información suministrada por parte de los interesados, haciendo uso de los medios que se han considerado más expeditos y eficaces, bien sea por correo electrónico o a través de mensajería certificada.

En todo caso, deberá acreditarse prueba de la entrega de la citación de quienes van a asistir a la audiencia.



¿Cómo se integra la lista de conciliadores del Centro de Conciliación de la Universidad Externado de Colombia?

Son conciliadores los estudiantes, judicantes y abogados –directores y asesores de Sala y del Centro de Conciliación–, que cumplan con los requisitos legales, para desempeñar dicho rol.



¿Cómo se selecciona a la persona que actuará como conciliador dentro de un trámite?

La designación del conciliador se realiza a través de sorteo, entre aquellos que integran la lista de conciliadores del Centro de Conciliación de la Universidad Externado de Colombia.



¿Cuál es el procedimiento y los resultados de una audiencia de conciliación?

En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia, el conciliador dará a las partes un margen de máximo quince (15) minutos, para que comparezcan quienes han sido citados. Los recibirá y a medida de su llegada los ubicará en la sala (presencial o virtual) de audiencias destinada para su celebración.

En caso de que la audiencia sea virtual o se vaya a celebrar en modalidad híbrida (presencial-virtual), en el orden en que las personas se vayan conectando a través de la plataforma dispuesta para ello, se les permitirá el acceso a la reunión –previamente creada– dándose el mismo margen de tiempo de espera.

Una vez se hacen presentes los convocantes y convocados, se harán las presentaciones personales de rigor y se brindará a las partes la información relacionada con las obligaciones y atribuciones del conciliador, el objeto de la audiencia, los beneficios, propósitos, alcances y límites de la conciliación. De manera inmediata, el conciliador declarará instalada la audiencia y procederá a interrogar a las partes con el objeto de fijar las diferentes posiciones y pretensiones en conflicto.

Posteriormente, escuchará las propuestas que las partes tengan sobre fórmulas de arreglo y pondrá de presente la suya, si la tiene. Realizado lo anterior, guiará la discusión, en torno a negociar la mejor salida al conflicto. El conciliador podrá discutir por separado con cada una de las partes, las razones que puedan ser vistas como impedimentos en la búsqueda de la fórmula de conciliación.

Culminada la audiencia con acuerdo conciliatorio sobre todos los asuntos relacionados con el objeto de la controversia, el conciliador está obligado a redactar y suscribir –una vez es aprobada por las partes– el acta de conciliación.

Si la audiencia culmina con acuerdo parcial, en este mismo sentido se elaborará y suscribirá el acta.

Si la audiencia es presencial, las partes firman el acta, en señal de aprobación. Si es virtual, la aceptación del acuerdo conciliatorio se hará a través de mensaje de datos –grabación plataforma Teams– que es admisible y objeto de prueba atendiendo la normatividad legal vigente. En caso de ser híbrida (presencial-virtual), la aprobación atenderá lo mencionado: Si la parte asiste de forma presencial firmará el acta, si lo hace virtualmente, aprobará el acuerdo haciendo uso de las herramientas tecnológicas.

En aquellos casos en los que la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio, se expedirá una constancia en este sentido, declarando fracasada la audiencia de conciliación y se procederá a su archivo.

De igual forma, se expedirá la constancia, si llegada la hora y fecha de la audiencia, las partes o una de ellas no comparece a la audiencia. Se indicará en la constancia la(s) justificación(es) que se allegue(n), a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de celebración de la audiencia.

La audiencia será o podrá ser suspendida a petición expresa de las partes; en estos casos, el conciliador dejará evidencia de ello y de las razones que motivaron la toma de esta decisión. También es susceptible de suspensión cuando el conciliador encuentre elementos de juicio respecto de la existencia del ánimo conciliatorio (art. 63, Ley 2220 de 2022).



Tenga en cuenta:

- Cuando se presente una solicitud de conciliación y el asunto no sea conciliable de conformidad con la ley, el conciliador expedirá la constancia de asunto no conciliable dentro de los 10 días calendario a la presentación de la solicitud.
- Así mismo, “si durante el trámite de la audiencia se observare que no es procedente se expedirá la respectiva constancia y se devolverán los documentos aportados” (art. 54, Ley 2220 de 2022).
- Con el fin de facilitar el desarrollo del procedimiento conciliatorio, las partes y el conciliador tendrán a su disposición toda la asistencia administrativa por parte del Centro de Conciliación.



Documentos para adjuntar:

- Si el asunto se refiere a bienes inmuebles, además de los documentos relacionados con el caso específico, se requiere el certificado de libertad y tradición expedido con no más de treinta (30) días y la correspondiente escritura pública.
- Si el asunto recae sobre bienes muebles sujetos a registro (vehículo automotor), se debe aportar el certificado de libertad y tradición expedido con no más de treinta (30) días de antelación.
- Si el asunto es de derecho de familia, se necesita el registro civil según el caso: nacimiento, matrimonio o defunción.
- Si la conciliación tiene como objeto modificar o revisar un derecho que se encuentre reconocido o declarado, se deben presentar las pruebas documentales correspondientes. Por ejemplo, sentencia proferida por autoridad competente, acta de conciliación o cualquier documento privado relacionado con el asunto. Si el asunto está relacionado con un contrato que conste por escrito, se debe presentar copia del documento.
- Si el asunto recae sobre un establecimiento de comercio, será necesario el certificado actualizado de la matrícula mercantil expedido por la Cámara de Comercio correspondiente.
- Si el asunto afecta a una persona jurídica, se requiere el certificado de existencia y representación legal expedido por una autoridad competente.

El servicio de conciliación extrajudicial en derecho, que presta el Centro de Conciliación es TOTALMENTE GRATUITO.

SUJETO A INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN**

Dirección: calle 12 n.º 0-71, Bogotá.

PBX: 341 9900, exts. 1193-1198

centroconciliacion@uexternado.edu.co

www.uexternado.edu.co