ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN

Referencia: procedimiento ST-PS-04-P-01, versión 5 (septiembre de 2026)

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO

Prestar el servicio de conciliación a la población de escasos recursos que soliciten los servicios de asistencia jurídico-social en su sede o en brigadas jurídicas articuladas con el sector externo en cumplimiento de los programas tendientes a la solución extrajudicial de conflictos, bajo la modalidad presencial o electrónica. De conformidad con lo establecido en el parágrafo 6 del artículo 3 de la ley 2113 de 2021, estableciendo en su reglamento nuestra población objetivo (artículo 21 del acuerdo 002 del 17 de abril de 2023; los criterios de atención a los beneficiarios del servicio (artículo 22 acuerdo 2 de 2023) y atención especial y preferente (artículo 23 acuerdo 2 de 2023) acorde con los objetivos misionales, visiónales y principios que identifican la naturaleza de la Entidad Promotora.

1.1 CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN OBJETIVO DE NUESTRO SERVICIO

Se prestará el servicio del Centro de Conciliación a las siguientes personas: 1. Aquellas personas que cuenten con ingresos inferiores a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes. 2. Las personas inscritas registradas en el Sistema de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales - Sisbén. 3. Quienes se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Desplazados. 4. Aquellas personas que se encuentren inscritas en los registros municipales, departamentales o distritales de programas de beneficencia. 5. Quienes residan en inmuebles de áreas subnormales o de estratos 1, 2, 3 o en proyectos de vivienda de interés social o prioritario, aquellos que demuestren insuficiencia económica o que no puedan pagar un abogado. 6. Aquellos que sean remitidos mediante oficio de las Personerías, Comisarías de Familia, Regionales del ICBF, Inspecciones de Policía, Fiscalías Locales, Despachos Judiciales, Procuraduría, Casas de Justicia y otras autoridades judiciales o administrativas. 7. Quienes sean remitidos por los juzgados y se encuentren amparados en pobreza o con la condición de sujeto procesal ausente que requiera defensor de oficio, representación como víctima o curador ad litem. 8. Quienes estén incluidos en programas de beneficencia o protección social y se encuentren en hogares para la tercera edad, casas de paso, hogares de madres gestante o personas discapacitadas en estado de abandono. 9. Todos aquellos que la Ley disponga.

2. PRIORIDAD PARA ATENDER EL SERVICIO

Las solicitudes de conciliación serán atendidas según el orden de llegada.
Sede Principal y horarios de atención:
Cra 46 No. 48-170, piso 2
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. – 1:00 a 4:30 p.m.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El Centro de Conciliación atenderá las solicitudes de aquellos asuntos que por ley sean competencia de los Consultorios Jurídicos, teniendo en cuenta la cuantía definida por la ley. Las solicitudes de conciliación se deben radicar ante el Centro de Conciliación o en el correo: centrodeconciliacion.baq@unilibre.edu.co.

Para tramitar las solicitudes, los usuarios deben adjuntar los documentos soportes necesarios de acuerdo a la asesoría recibida. Por ejemplo, en casos de familia - alimentos es necesario el registro civil de nacimiento, la tarjeta de identidad o el certificado de estudios. En el área civil, esto es, contratos de arrendamiento escrito o compraventa se requiere el contrato firmado por las partes, volantes de pago. Cuando se trate de contrato de mutuo o préstamo de consumo, se debe anexar la letra de cambio si la posee. En el tema penal serán atendidas las conciliaciones de delitos querellables, esto quiere decir aquellos delitos que requieren denuncia previa del

afectado, para ser perseguidos por la justicia. En todos los casos se debe aportar copia de la cédula de ciudadanía del usuario.

El Centro de Conciliación revisa la solicitud y los documentos soporte (según el caso) y procede a programar la audiencia, designar al conciliador y citar a las partes. Posteriormente, se encarga de asignar una sala de conciliación la cual se debe encontrar en óptimas condiciones para la celebración de la audiencia en el caso que sea audiencia bajo modalidad presencial. Si se tratare de una audiencia bajo modalidad virtual se acordará con las partes el canal de comunicación para la realización de la misma. El Centro deberá registrar las actas o constancias y conservar un archivo ordenado de los mismos y demás documentos importantes del Centro. El Centro de Conciliación realizará seguimiento al acuerdo con el fin de verificar el compromiso adquirido por las partes y de garantizar que la conciliación sirva como mecanismo idóneo para solucionar un conflicto y de esta manera contribuir a la descongestión de los despachos judiciales.

4. TIEMPOS DEFINIDOS PARA LA CELEBRACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Actividad	**Término de ejecución (Días Habiles)**
Fijación de fecha una vez recibida la solicitud de conciliación	Dentro de los 10 días siguientes
Programación de la audiencia desde la admisión de la solicitud	Máximo 30 días
Publicación de la programación	Mínimo 7 días antes de la audiencia
Citación a las partes	Mínimo 10 días antes de la audiencia
Registro del acta en SICAAC	Dentro de los 5 días siguientes a la audiencia
Impresión del resultado SICAAC	Hasta 3 días hábiles siguientes al registro
Presentación de excusa por parte de usuarios	3 días hábiles después de la audiencia
Seguimiento a acuerdos conciliatorios	A los 3 meses desde la exigibilidad de las obligaciones

5. RECOMENDACIONES PARA EL USUARIO

La eficiencia y efectividad en la celebración de la audiencia de conciliación depende en gran medida del compromiso del usuario frente a este mecanismo, para ello, es preciso que el usuario tenga en cuenta las siguientes recomendaciones: a. Completo diligenciamiento de la solicitud de conciliación y entrega de los documentos soporte necesarios. Para ofrecerle el servicio debe suministrar información completa, veraz y actualizada de los hechos que desea conciliar adjuntando los documentos necesarios según sea el caso. b. Recuerde. Antes de solicitar la audiencia de conciliación debe conocer la dirección de localización de la parte solicitada con el fin de que se pueda realizar la debida notificación. c. Plazo para celebrar la audiencia. El Centro de Conciliación fija fecha y hora dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la solicitud y cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días desde su admisión para la programación de la audiencia de conciliación. d. Asistir en la fecha programada de la audiencia y presentar su documento de identificación. Llegado el día y hora de la audiencia recuerde asistir puntualmente a la cita y presentar su documento de identidad. Esta recomendación aplica tanto para la audiencia de conciliación bajo modalidad virtual como para modalidad presencial. e. Presentar excusa por inasistencia. En caso de inasistencia a la audiencia, es deber de las partes enviar excusa dentro del plazo definido para ello, siendo este de tres (3) días hábiles. f. Durante la Audiencia. Mantener una actitud de respeto y compromiso frente a las obligaciones que se generen del acuerdo, frente a la otra parte y al conciliador. g. Recoger copia del acta o constancia. Recuerde que debe conservar una copia del acta o constancia, para lo cual deberá solicitarla en la secretaria del Centro. h. Seguimiento al acuerdo. El usuario debe cumplir oportunamente los términos acordados en el acta. El Centro de Conciliación realizará

seguimiento al acuerdo, sin embargo, el usuario podrá comunicarse en cualquier momento con el Centro para informar cualquier dificultad o inconveniente que tenga frente al cumplimiento del acuerdo.

4. PUNTOS DE CONTACTO

Cualquier inquietud o información adicional sobre este documento se puede notificar a:
• Secretaria Consultorio Jurídico: Alfonso García. E-mail: Alfonso.garcia@unilibre.edu.co
• Secretaria Centro de Conciliación: Arístides Vides. E-mail: centrodeconciliacion.baq@unilibre.edu.co
• Director del Consultorio Jurídico y centro de Conciliación: Ingrid Pérez. E-mail: ingrid.perez@unilibre.edu.co
Teléfono: Tel. (035)3851057 Ext. 5041, 5042, 5043, 5044