

**“ANÁLISIS DE IMPACTO DEL SERVICIO SOCIO JURÍDICO EN TRÁMITES
REALIZADOS POR EL CENTRO DE CONCILIACIÓN RE-CONCILIÉMONOS DE LA
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, AMPLIACIÓN VILLA DEL ROSARIO, FRENTE A
LA DESCONGESTIÓN DE LOS DESPACHOS JUDICIALES Y LA PERCEPCIÓN DE
LOS USUARIOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS AÑOS 2015-2020”.**

Un análisis de la percepción de los usuarios de este centro desde el 2019 al 2020.

Mónica Alejandra Caicedo Sanabria

Carlos Felipe Guerrero Castiblanco

Universidad De Pamplona

Facultad De Artes Y Humanidades

Programa De Derecho

Villa Del Rosario

2021

**“ANÁLISIS DE IMPACTO DEL SERVICIO SOCIO JURÍDICO EN TRÁMITES
REALIZADOS POR EL CENTRO DE CONCILIACIÓN RE-CONCILIÉMONOS DE LA
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, AMPLIACIÓN VILLA DEL ROSARIO, FRENTE A
LA DESCONGESTIÓN DE LOS DESPACHOS JUDICIALES Y LA PERCEPCIÓN DE
LOS USUARIOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS AÑOS 2015-2020”.**

Un análisis de la percepción de los usuarios de este centro desde el 2019 al 2020.

Mónica Alejandra Caicedo Sanabria

Carlos Felipe Guerrero Castiblanco

Universidad De Pamplona

Facultad De Artes Y Humanidades

Programa De Derecho

Villa Del Rosario

2021

Tabla de contenido

Tabla de contenido	3
INTRODUCCIÓN.....	6
Resumen	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Formulación de la pregunta de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Objetivos	13
1.2.1. Objetivo general.....	13
1.2.2. Objetivos específicos.....	13
1.3. Justificación.....	14
1.4. Hipótesis.....	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 Antecedentes o Estado del arte.....	19
2.1.1. Referente a Nivel Internacional	19
2.1.2. Referente a nivel Nacional.....	22
2.1.3. Referente a nivel institucional (Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario (N. de S.), Facultad de Artes y Humanidades – Programa de Derecho.	24
2.2. Marco teórico	25
2.2.1. Historia de la conciliación en Colombia	26
2.2.2. La descongestión judicial.....	29
2.2.3 La Conciliación, definición y teorías	30
2.2.4. Medidas de descongestión judicial - características y requisitos.	32
2.2.5. Centros de conciliación.....	33
Los centros de conciliación son los sitios en donde se administra justicia, a partir del derecho, por particulares; siendo la conciliación el mecanismo alternativo por medio del cual se logra solucionar ciertos conflictos que afrontan los ciudadanos. De este modo se pasan a revisar los conceptos de centros de conciliación y conciliación, con el objetivo de interpretar los resultados obtenidos acerca de la imagen de dichas instituciones. (Ramírez, Ilera, & Llinas, 2012).....	33
2.3. Marco Conceptual.....	34
Justicia	34

3.	MARCO JURÍDICO.....	39
3.1.	Fundamento constitucional	39
3.2.	Normatividad.....	40
3.3.	Jurisprudencia.....	46
3.3.1.	Pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia: Medidas de descongestión judicial.....	46
	Medidas de descongestión judicial. Las medidas de descongestión tienen como finalidad garantizar la eficacia y prontitud en el acceso a la administración de justicia. Los pronunciamientos de la Corte Constitucional han reconocido como fundamento constitucional de los mecanismos de descongestión de la jurisdicción el derecho de toda persona a acceder a la administración de justicia (art. 229 Constitución Política.)	46
3.3.2.	Asignación de cargos de jueces y magistrados de descongestión.....	47
	Sala De Descongestión Laboral De La Corte Suprema De Justicia	48
4.	METODOLOGÍA	49
4.1.	Tipo de investigación	49
4.2.	Diseño de investigación	49
4.3.	Técnicas de recolección	50
4.4.	Herramientas para el desarrollo de la investigación	50
4.5.	Instrumento para el desarrollo de la investigación	51
4.6.	Población.....	51
4.6.1.	Muestra.....	51
4.6.2.	Instrumento definido para la recolección de información.	52
5.	ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	53
5.1.	Análisis de la información tabulada.....	53
5.1.1.	Tabulación de respuestas sobre el impacto social de las conciliaciones llevadas en el Centro de Conciliación Re-conciliémonos, de la Universidad de Pamplona, ampliación Villa del Rosario.	53
5.1.2.	Tabulación de respuesta que evalúa la percepción de los usuarios frente a la efectividad de la conciliación.	59
5.2.	Resultados.....	76
	CONCLUSIONES.....	81
	REFERENCIAS.....	83
	Anexos.....	86

Índice de Tablas

Tabla 1.Regulación de los MASC en países de las Américas	20
Tabla 2. La conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad en algunos países de la región	21
Tabla 3. Centro de conciliación - 2015.....	69
Tabla 4. Centro de conciliación – 2016.	70
Tabla 5. Tabla 6. Centro de conciliación - 2017	¡Error! Marcador no definido. 66
Tabla 7. Tabla 8. Centro de conciliación – 2018	71
Tabla 9. Tipo de proceso.....	73
Tabla 10. Demandas.....	74
Tabla 11. Demandas radicadas	75
Tabla 12. Asuntos Centro de Conciliación	75
Tabla 13. Promedio descongestión	76
Tabla 14. Audiencias a partir del año 2015	80

INTRODUCCIÓN

El principio del acceso a la justicia en Colombia es un derecho consagrado en el Art 229 de la constitución de 1991. En aras de garantizarlo, el Estado se ha encargado, por medio del Poder Legislativo de crear Leyes que regulen la materia, implementando en Colombia los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, entre estos la Conciliación Extrajudicial, siendo así, como este mecanismo ha recibido el carácter de requisito de procedibilidad en las áreas del Derecho Civil y Familia, con el fin de que se agote este recurso antes de que los procesos lleguen a los despachos judiciales aumentado la congestión de los mismos y de esta manera, el sistema pueda funcionar rápidamente, los ciudadanos logren resolver sus controversias y así garantizar el acceso a la justicia.

Aunado a lo anterior, el precitado legislador, en su poder de configuración normativa, crea la Ley 640 de 2001, norma que regula lo concerniente a la Conciliación Extrajudicial, además, permite que en Colombia se dé la creación de los Centros de Conciliación, con el ánimo de que estos sirvan como administradores de justicia, dicta las formalidades de la conciliación, qué asuntos son conciliables y quiénes pueden hacer las veces de conciliador; requisitos que deben cumplir los centros de conciliación para su funcionamiento y la supervisión que debe realizar a estos centros el Ministerio de Justicia y del Derecho, entre otras disposiciones.

Por estas razones surgen los centros de conciliación como alternativa de descongestión, a pesar de que los centros de conciliación tienen una vida reciente, algo más de 20 años, son los

mecanismos de administración de justicia gestionados por particulares con más reconocimiento de la comunidad, si se tiene en cuenta sus homólogos: jurisdicción de paz o conciliación en equidad. Además, la conciliación presenta ventajas interesantes para la comunidad, como lo es la posibilidad de que las partes solucionen directamente sus diferencias con el apoyo de una persona experta en el manejo de conflictos, dentro del derecho y con consecuencias jurídicas nada despreciables.

En ese sentido, la Universidad de Pamplona Extensión Villa del Rosario (N. de S.) a partir del año 2013 mediante la Resolución 0230 del Ministerio de Justicia y del Derecho, crea el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos”, en el cual se prestan de manera gratuita los servicios de conciliación dirigidos principalmente a la población vulnerable de bajos recursos, con el fin de garantizarles el acceso a la justicia de manera rápida y eficaz.

Ahora bien, siendo este panorama preocupante, en términos de descongestión, es importante conocer el aporte que hace el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” de la Universidad de Pamplona a la Administración de Justicia, desde los servicios gratuitos de conciliación que allí se prestan.

Lo anterior, con fin de que el Centro de Conciliación pueda tener conocimiento constante del impacto que genera el servicio socio-jurídico y de ser necesario plantear acciones de mejora al servicio que presta.

El H. Consejo Superior de la Judicatura, en virtud a la petición radicada el pasado 22 de Enero del año en curso, facilitó la información de los usuarios, que durante este periodo comprendido entre los años 2015 y 2020, acudieron a la Administración de Justicia en el Municipio de Villa del Rosario para iniciar un proceso judicial con el fin de poder dirimir los conflictos.

Ante lo expuesto, y con base en la información suministrada por parte del H. Consejo Superior de la Judicatura, se tiene como objeto en esta investigación determinar el impacto en las medidas de descongestión, y así, establecer si el servicio prestado por el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” de la Universidad de Pamplona - Extensión Villa del Rosario, ha sido efectiva en la descongestión los Juzgados Promiscuos, ya que son los órganos Judiciales que representan la Administración de Justicia en este Municipio.

Resumen

En Colombia, las medidas de descongestión que adopta el Consejo Superior de la Judicatura, se tornan en ocasiones insuficientes; habida cuenta de ello, es la persistente mora judicial en la obtención eficaz de la justicia para el ciudadano común, lo que nos avocó como investigadores a profundizar en la incidencia de la CONCILIACIÓN como mecanismo alternativo de solución de conflictos tramitados en el Centro de Conciliación de la Universidad de Pamplona “Reconciliémonos” en la competencia del Municipio de Villa del Rosario; con el objeto, de determinar el porcentaje de efectividad en los trámites conciliatorios, como factor determinante de descongestión judicial, sino también, la percepción de los usuarios de dicho Centro, con miras a establecer acciones de mejora para perfeccionar estos trámites.

Abstract

In Colombia, the relief measures adopted by the Superior Council of the Judiciary sometimes become insufficient; Taking this into account, it is the persistent judicial delay in the effective obtaining In Colombia, the relief measures adopted by the Superior Council of the Judiciary sometimes become insufficient; Taking this into account, it is the persistent judicial delay in the effective obtaining of justice for the common citizen, which led us as researchers to deepen the incidence of CONCILIATION as an alternative mechanism for the resolution of conflicts processed in the Center for Conciliation of the University of Pamplona "Let's reconcile" in the jurisdiction of the Municipality of Villa del Rosario; in order to determine the percentage of effectiveness in conciliation procedures, as a determining factor of judicial decongestion, but also,

the perception of the users of said Center, with a view to establishing improvement actions to perfect these procedures.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las últimas tres décadas, el servicio judicial colombiano ha ido generalizando una condición de represamiento continuo en los procesos judiciales del Estado. El movimiento histórico de registros en los despachos, permiten visualizar un problema de congestión como resultado de la sobredemanda de servicios judiciales y del antiguo modelo de justicia escritural, que se llevaba en el marco del derogado Código de Procedimiento Civil, así como la Ley 600 del 2000.

Durante el periodo comprendido entre 1993 y 2011 se registró un crecimiento del 205% ((Informe Congreso de la República – Rama Judicial 2011 a 2012, 2011-2012) siendo el año 2006 un punto de partida en la aceleración de la demanda en servicios judiciales, lo cual se puede atribuir a las reestructuraciones estatales, conflictos por supresión de empleos en los despachos judiciales, la compleja situación de orden público, las prácticas dilatorias de las partes por acción u omisión, el inadecuado uso del aparato de justicia, la nociva conflictividad social e intolerancia, entre otros fenómenos.

Por otro lado, según estudios de la Organización de Estados para la Cooperación y el Desarrollo OECD, Colombia tiene por cada cien mil habitantes un promedio de once jueces, cuando el estándar internacional determinado por esta organización es de 65 jueces por cada cien mil habitantes.

Sin embargo, la congestión judicial no es un problema que hasta hace poco haya surgido, por el contrario, es un fenómeno que viene desarrollándose desde hace algunos años atrás y que se ha tratado de solucionar formalmente con la creación de leyes que titulan “descongestión judicial” pero que materialmente funcionan para todo, menos para la descongestión.

En efecto, la incapacidad estatal de atender oportunamente a las necesidades de las personas, no solo genera congestión judicial, sino también desconfianza ciudadana en el aparato jurisdiccional que afecta la legitimidad estatal y la coercitividad que por sí sola tiene la ley, por lo que se crea la posibilidad de habilitar centros de conciliación que intenten derivar en un apoyo a la justicia; además, los centros de conciliación están llamados, como su nombre lo dice, a atender conciliaciones entre dos personas o más con temáticas relacionadas a algún delito menor, ya sea hurto, daño en bien ajeno o cualquier otro que la ley estipule.

En este orden, nuestra investigación profundizará sobre la manera como se ha venido realizando la función del Centro de Conciliación “Re-Conciliémonos” de la Universidad de Pamplona, Ext. Villa del Rosario, a efectos de poder determinar su grado de eficacia en la labor que persigue, la cual no es otra que brindar un efectivo servicio social y jurídico a la población que lo amerita, en consecuencia, para tal fin la ruta de atención debe estar plenamente identificada y los actores que intervienen en la misma, desde los estudiantes hasta los asesores, podrán conocer las fortalezas y las posibles y eventuales deficiencias con miras a que se adopten acciones de mejor. De lo anterior surge la pregunta: ¿Las rutas de atención Socio-Jurídicas que presta el Centro de Conciliación “RE-CONCILIÉMONOS” de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario Favorece a la descongestión de los despachos judiciales?

¿Favorece a la descongestión de los despachos judiciales el servicio Socio-Jurídico en actuaciones de Conciliación que presta el Centro de Conciliación “RE-CONCILIÉDESDMONOS” de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario?

1.1.Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Analizar el impacto del servicio socio jurídico en trámites realizados por el Centro de Conciliación Re-conciliémonos de la Universidad de Pamplona, ampliación Villa del Rosario, frente a la descongestión de los despachos judiciales y la percepción de los usuarios en el periodo comprendido entre los años 2015-2020.

1.1.2. Objetivos específicos

- Conocer la percepción de los usuarios del periodo 2015-2020 frente al servicio socio jurídico recibido en el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos”, para evaluar la correcta y expedita ejecución de los trámites de conciliación y así formular alternativas para el mejoramiento continuo del mismo.
- Auscultar el grado de impacto que han tenido en las medidas de descongestión frente aquellos trámites conciliatorios adelantados en el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” durante el periodo comprendido del 2015 al 2020 que a la postre evitaron ser dirimidos en

instancias judiciales, con fuentes que se obtengan del Consejo Superior de las Judicaturas Seccional Norte de Santander y Arauca.

- Precisar una ruta para lograr una actualización en la Ley 640 del 2001 a partir de las experiencias que se han recabado por medio del Ministerio de Justicia y del Derecho, con miras a ejecutar los planes de mejora que se lleguen a evidenciar producto del análisis de la percepción de los usuarios del Centro de Conciliación “Re-Conciliémonos”.

1.2. Justificación

En primer lugar, es pertinente resaltar que la justicia colombiana es catalogada como: “la sexta más lenta del mundo”, ocupando esta posición dentro de ciento ochenta y tres países de acuerdo con los datos del Banco Mundial informe Doing Business del año 2012 (Sánchez, 2014). Por tal motivo, pretendía encontrar la pertinencia de la audiencia de conciliación contemplada en los artículos 70 de la Ley 1395 de 2010 y el inciso 4° del artículo 192 de la Ley 1437 de 2011 en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa en los departamentos Antioquia, Bolívar, Cundinamarca y Valle del Cauca desde el 2011 al 2018 en los procesos de reparación directa, con el fin de verificar si se cumplió el objetivo por el cual fue creada, esto es, para contribuir a la descongestión judicial.

El sistema judicial en Colombia ha tenido en los últimos veinte años una creciente crisis en la celeridad de las sentencias. Desde 1995, la demanda de la justicia ha aumentado más del 95% (*Artículo “De cada 100 procesos judiciales en 2019, cincuenta quedaron pendientes”, Boletín*

Contraloría General de la República, 24 de Julio de 2020, lo que ha generado en la población una fuerte sensación de ineficiencia e incapacidad.

La administración de justicia es una de las funciones esenciales de los estados modernos; a través de ella se regulan las conductas de los ciudadanos y se garantiza el respeto de sus derechos individuales y colectivos.

A pesar de que la Constitución Política garantiza el acceso de todos los ciudadanos a la justicia, en los últimos años la capacidad del sistema judicial para atender al gran volumen de procesos radicados se ha visto copada, generando congestión de los despachos judiciales y atraso en el trámite. La baja eficacia de la administración de justicia se ve reflejada en los altos niveles de impunidad judicial y en el deterioro de la credibilidad de la población en la capacidad del sistema para solucionar sus controversias.

La congestión de despachos judiciales es un problema que enfrenta el Estado Social de Derecho por medio de su Rama Judicial del Poder Público, frente a esta cuestión el legislador se ha esforzado por brindar soluciones no solo a los funcionarios que son quienes enfrentan este problema a diario, sino también a los ciudadanos que actúan como partes en los procesos judiciales. Una de las soluciones que el legislador ha brindado, son los métodos alternativos de solución de conflictos dentro de los que sobresale de manera especial, la conciliación.

Esta figura ha brindado herramientas no solo a funcionarios públicos, sino también a los ciudadanos que se hacen partícipes de esta actividad pacífica en la que llegan a un acuerdo de voluntades que termina dirimiendo el conflicto.

A partir de la creciente congestión y de un sin número de represamientos, se crea la ley 446 de 1998 y posteriormente la Ley 1563 de 2012, donde se establecen los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos M.A.S.C, convirtiéndose en una alternativa real para la solución de controversias, sin la intervención de un juez ni de un proceso judicial y con mérito ejecutivo para la solución de controversias jurídicas.

El Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje tiene como objetivo establecer lineamientos que posibiliten la descongestión de los despachos judiciales y la aproximación de la justicia al ciudadano a través de herramientas alternativas, ágiles, sencillas y con bajos costos de transacción, tales como el arbitraje, la conciliación en derecho y la amigable composición, servicios que se prestan en centros de conciliación y/o Arbitraje y a través de funcionarios públicos habilitados para conciliar.

La conciliación extrajudicial en derecho es un mecanismo de solución 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. La implementación del programa está dirigida a ciudadanos con necesidades en materia de resolución de conflictos, especialmente personas en situación de vulnerabilidad.

Por este motivo es necesario realizar un estudio disciplinado, que nos permita conocer el impacto social y jurídico que ha tenido el Centro de Conciliación Re - Conciliémonos en los últimos cinco años (2015 al 2020). La población atendida, la efectividad en los procesos y ante todo los resultados obtenidos en cifras de atención nos permitirán conocer el impacto y tener un referente cuantificable de la conciliación Extrajudicial como requisito de procedibilidad, manejada desde los servicios que presta dicho centro en ese mismo periodo, mediante la obtención de un acuerdo entre las partes y su cumplimiento para evitar la congestión de los Despachos Judiciales.

De igual manera, la pertinencia de nuestra investigación estriba en poder despejar el panorama frente al servicio brindado por dicho Centro, como una manera de evidenciar su aporte a la garantía de los derechos tanto al acceso a la justicia, así como el Principio de Celeridad, y en un todo, proteger el bien jurídicamente tutelado de la Eficaz y Recta Impartición de Justicia, entre otros.

Finalmente, este trabajo investigativo permitirá a la población estudiantil de la Universidad, identificar el desempeño de las asesorías jurídicas brindadas a la comunidad durante el desarrollo de sus prácticas profesionales, lo cual a su vez coadyuvará a que el Centro de Conciliación Re-conciliémonos solicite de los estudiantes (conciliadores) una atención adecuada y conocer el nivel de satisfacción de la población beneficiada.

1.3. Hipótesis

La presente investigación buscará controvertir y analizar con profundidad aquellas variables que giran en torno a la percepción de los usuarios, con el propósito de inferir, si el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario, está desplegando en sus trámites conciliatorios todos los parámetros que constituyeron, en su momento, el espíritu del legislador al promulgarse la Ley 640 del 2001.

Una vez se conozca la información del número de actuaciones realizadas por el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” durante el periodo 2015/2020 y el número de procesos judiciales conciliables en las áreas del Derecho de Familia y Civil, durante el mismo periodo en el municipio de Villa del Rosario y de este modo, medir el impacto que él mismo genera a la descongestión del sistema judicial.

Finalmente, es menester proponer, una vez decantado todo el esquema capitular de la presente investigación, que la Ley 640 del 2001 requiere ser actualizada en sus tiempos, actores, alcance y sobre todo cuantías, por lo cual como alternativa de solución concebimos una eventual emisión de un acto legislativo emanado por el Congreso de la Republica que pretenda mejorar el proceso de Conciliación, teniendo como punto de partida el uso efectivo de la misma y la percepción que los usuarios encuestados en esta investigación tienen de esta; formulando propuestas de mejora, aplicables a otros centros de conciliación desde las directrices que dicta el Ministerio, generando una contribución en la descongestión de los despachos Judiciales;

estableciendo un número mínimo de audiencias cumpliendo con el fin que es contribuir de una mejor manera en la descongestión judicial.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes o Estado del arte

2.1.1. Referente a Nivel Internacional

El Documento titulado “Avances y desafíos de Conciliación Extrajudicial en países de América Latina”, realizado por Natalia Ponce, en el 2008, es un documento donde se realiza algunas reflexiones sobre los avances y desafíos de la conciliación extrajudicial en países de América Latina, formulados en el marco del Seminario Internacional “*Acceso a la Justicia: Nuevas perspectivas desde el Ministerio de Justicia*”, organizado por el Ministerio de Justicia del Perú y el Banco Mundial, en junio de 2008 en la ciudad de Lima, Perú.

El presente estudio desarrolla la siguiente estructura. En primer lugar, se abordan algunos elementos del contexto regional, en el cual, los Mecanismo Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) comenzaron a posicionarse en la agenda pública de varios países latinoamericanos. Seguidamente, se abordan los logros y avances que actualmente pueden identificarse con respecto a estos mecanismos, en particular, la conciliación extrajudicial. Por último, el estudio plantea algunos desafíos o áreas en que es necesario optimizar el uso de los MASC en la región, en especial, de la conciliación extrajudicial. (Ponce, 2008)

En algunos países de América Latina, la investigadora concluye que a mediados de los años 90s comienza a regularse normativamente los MASC, ya sea a través de articulados constitucionales (como en los casos de Colombia o Ecuador) o, a través de leyes específicas, (como los casos de Perú, Argentina u Honduras). En la siguiente tabla relaciona las normas existentes. (Ponce, 2008)

Tabla 1.Regulación de los MASC en países de las Américas

País	Rango constitucional	Ley que regula la conciliación
Argentina	N O	Ley 24.573, de Mediación y Conciliación, incorporada al Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, 1995
Bolivia	N O	Ley N° 1770, De Arbitraje y Conciliación, 1997
Chile	N O	Ley 19334, de 1994.
Colombia	S I	Ley 640, 2001.
Costa Rica	N O	La Ley No. 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de conflictos y promoción de la paz social, 1997.
Ecuador	S I	Se reconocerán el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley.
El Salvador	N O	Código de Procedimientos Civiles y DL 914 - Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, 2002
Guatemala	N O	El Decreto Número 67-95 del Congreso de la República, Ley de Arbitraje, comprende en el Capítulo IX otros métodos alternativos para la resolución de conflictos entre particulares, como la conciliación.
Honduras	S I	El Estado tiene la obligación de promover, organizar y regular la conciliación y el arbitraje para la solución pacífica de los conflictos de trabajo.
México	S I	Constitución Federal. Materia laboral. Junta de Conciliación y Arbitraje.
Perú	N O	Ley 26872 de 1997 y su reglamento el Decreto Supremo 001-98-JUS de 1998.
Uruguay	S I	No se podrá iniciar ningún pleito en materia civil sin acreditarse previamente que se ha tentado la conciliación ante la Justicia de Paz, salvo las excepciones que estableciere la ley
Venezuela	S I	La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.

Fuente: Legislaciones de cada país. Seminario Internacional “Acceso a la justicia: nuevas perspectivas desde el ministerio de justicia” Dra. Natalia Ponce, Lima –Perú

En coherencia con lo anterior, la investigadora considera que en algunos países de la región no sólo contemplaron modificaciones normativas que regularon los MASC de manera general, sino que establecieron a la conciliación- extrajudicial, como un requisito previo para demandar ante un órgano jurisdiccional en materia esencialmente civil. Así, en casos como el argentino, donde no existe la conciliación, se estableció como requisito de procedibilidad a la mediación, señalándose expresamente cada una de las excepciones a dicha regla general. Similar situación se verificó en Costa Rica, Colombia y otros países latinoamericanos. (Ponce, 2008).

Tabla 2. La conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad en algunos países de la región

País	Materias en que es aplicable la conciliación Extrajudicial
Argentina	Carácter general obligatorio, con determinadas excepciones
Bolivia	Cualquier controversia susceptible de transacción
Colombia	Todas las materias susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación.
Costa Rica	Todas las diferencias patrimoniales de naturaleza disponible
Honduras	Asuntos susceptibles de transacción, desistimiento u otros señalados por ley.
Perú	Casos de derechos disponibles (contenido patrimonial)
Uruguay	Carácter general obligatorio, con determinadas excepciones
Venezuela	Carácter general obligatorio, con determinadas excepciones

Fuente: Legislaciones de cada país. Seminario Internacional

Por último, la investigadora considera que lo importante del acuerdo de conciliación es el logro de su efectivo cumplimiento en plazos razonablemente cortos, que lleve a concluir que existe una real eficacia del mecanismo extrajudicial. Estudios como los del Centro de Justicia de las Américas han mostrado que, en algunos países como Nicaragua, los acuerdos conciliatorios (judiciales) en materia penal, pueden llegar a demorar más que un proceso ordinario. Por tal motivo, más allá de la normatividad, es muy importante identificar el nivel de cumplimiento y el tiempo en que un ciudadano puede hacer efectivo un acuerdo conciliatorio; que pueda ejecutar el título ejecutivo respectivo, así, como conocer también el porcentaje de casos en los cuales éstos se hacen efectivos. (Ponce, 2008)

2.1.2. Referente a nivel Nacional

El título “Conciliación, mediación y emociones. una mirada para la solución de conflicto de familia”, que tiene como autora a Adriana Patricia Arboleda López en el año 2017; es un documento donde se considera que implementar la conciliación como una actividad jurisdiccional, la cual se dio en la constitución de 1991 artículo 110 en la que se le retiró al Estado la competencia exclusiva de resolución de conflictos y se le permitió a los conciliadores administrar justicia. (Arboleda, 2017)

Respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, considera que humaniza el derecho, promoviendo soluciones integrales, reconociendo la importancia del ser humano.

Como recomendaciones respecto a la práctica de los consultorios jurídicos, se sugiere cumplir con la filosofía para lo cual se creó; es decir, resolver conflictos, que se fortalezca la

cultura de la conciliación y que se genera conciencia en la ciudadanía de las ventajas de las MASC. (Arboleda, 2017)

En cuanto a las universidades, se recomienda que los estudiantes de derecho les den importancia a estos métodos alternativos de solución de conflictos. También hace énfasis que en la primera infancia y en el contexto escolar promoviendo la convivencia pacífica. Por último, aclara que la conciliación prejudicial, es la que se realiza antes de acudir a la instancia judicial y es un requisito de procedibilidad en ciertos campos del derecho, el uso de las MASC y específicamente el de la conciliación es el más importante. (Arboleda, 2017)

Otra investigación importante es la realizada por Márquez Cárdenas, Álvaro. Titulada “La conciliación como mecanismo de Justicia Restaurativa” en el año 2008, donde el autor nos habla del término Justicia Restaurativa el cual refiere a reparar un daño. Lo basa en la actitud de colaboración y esfuerzo para restablecer la paz y resolver el conflicto desde la casa, oficina, colegio y sistema de justicia. (Marquez, 2008)

El autor analiza la implementación de la conciliación en materia penal en los casos en que el daño es menor, manifestando que no constituye es un desconocimiento del aparato judicial y del sistema tradicional de administración de justicia, sino que busca que la víctima haga parte directa y activa de la solución de sus conflictos y que no sea solo la “verdad legal”; que la víctima no tenga que ser revictimizada en el procesal penal ordinario, que se logra un acceso a la justicia rápido y económico, y también indica que esta es una manera de reconstruir la paz social. (Marquez, 2008)

En materia penal la conciliación busca una reparación real y justa con la que las víctimas se sientan satisfechas, reconstruir la paz jurídica y convivencia pacífica. (Marquez, 2008)

Los doctores Ana María Peña Guevara, Carlos Alberto Polo García, Ximena Solano Vargas en su obra “Conciliación Extrajudicial un análisis a su aplicación práctica desde el punto de vista jurídico” del año 2018, realizan un acercamiento a las conciliaciones extrajudiciales como requisito de procedibilidad desde un punto de vista real y práctico, basándose en las estadísticas obtenidas en los diferentes centros de conciliación y arbitramento de las ciudades de Bogotá D.C, Cali y Barranquilla desde la entrada en vigencia de la Ley 640 de 2001. (Peña & Polo, 2005)

En cuanto a la conciliación extrajudicial como instrumento de descongestión del sistema judicial no se le dio el manejo adecuado, dado que se convirtió en un sistema agobiado, excesivo en procesalismo, tramitología, con dilación, y excesiva duración, acompañado de términos y prerequisites. (Peña & Polo, 2005)

Como conclusión, consideran que la conciliación extrajudicial significa un cambio cultural y un cambio de las antiguas formulas procedimentales, recomendando apoyar a estos mecanismos, debiéndose poner en práctica este nuevo sistema para así lograr una restructuración social. Por último, plantearon un proyecto de ley el cual denominaron Ley 001 de 2003. (Peña & Polo, 2005)

2.1.3. Referente a nivel institucional (Universidad de Pamplona – Extensión Villa del

Rosario (N. de S.), Facultad de Artes y Humanidades – Programa de Derecho.

Con base a las consultas realizadas a las directivas del Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” de la Universidad de Pamplona, extensión Villa del Rosario, no hay referentes de investigación o estudio sobre el impacto socio- jurídico en las actuaciones de conciliación.

2.2. Marco teórico

Para entender y desarrollar el contexto en el que abordaremos nuestra investigación, se debe partir del conocimiento de la naturaleza del Estado colombiano y los mecanismos existentes que mitigan la problemática de la congestión judicial de nuestro país, por lo tanto es menester conocer las distintas posiciones de los autores sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, son una alternativa a la justicia formal, que buscan resolver de manera idónea las controversias que se puedan generar entre las partes, cualquier persona puede hacer uso de ellos y tiene distintas alternativas según sus preferencias o necesidades.

Según expresa Pérez (2011): “Estos métodos, que hoy son calificados como “alternativos” son en realidad, las formas originales de resolución de conflictos. Es decir, son los medios que en primera instancia se utilizaban para resolver las controversias entre particulares, hasta el nacimiento del Estado Moderno, provocando con esto sus desusos.” (p.110)”

Para (Cabana, 2017) : “Los beneficios de la utilización de estos mecanismos ha generado un gran avance en la administración de justicia y descongestión de despachos judiciales, pero necesitan un impulso, y mayor difusión por parte del estado, para que cada día más personas

conozcan de ellos y quieran utilizarlos por los grandes beneficios que estos ofrecen en economía, celeridad y eficacia, principalmente en la época actual que vive Colombia con el postconflicto, se hace necesario la utilización de nuevos mecanismos como las casas de justicia, centros de convivencia ciudadana, centros de conciliación, jueces de paz entre otros, para 28 que todos los ciudadanos tengan acceso a una administración de justicia principalmente en los territorios que se encuentran más afectadas por la violencia y que en muchas ocasiones el estado no tiene una fuerte presencia”. (Pág. 27)

(Ahumada, 2011)“la conciliación en Colombia es un mecanismo de solución de conflictos de vital importancia, porque permite que los ciudadanos participen directamente en la solución de sus conflictos, así mismo, contribuye a democratizar el estado social de derecho.” (Cabana, 2017)

2.2.1. Historia de la conciliación en Colombia

La conciliación es una institución antigua, puede afirmarse que desde los hebreos se utilizaba como una forma de terminar los conflictos, veamos: el episodio del rey Salomón al que se le acercan do mujeres con una disputa acerca de un niño, las dos afirmaban ser la madre, discutían frente al rey, el rey decide que dividirá el niño, de lo que surge la verdadera madre, quien obviamente no quiere que lo maten. (Ivanoff, 2019.)

La posibilidad conciliatoria aparece en Colombia desde el año 1948, con los decretos 2158 y 4133, siendo este último el que contiene el código procesal del trabajo. Para el año 1970 el decreto 1400,

incluye en esta normatividad la Conciliación para todas las controversias de mínima cuantía bajo trámite de verbal sumario, artículos 432 y 439 C. P. civil. (Montoya & Salinas, 2016)

Veinte años más tarde, finalizando la década de los 80, más exactamente en el año de 1989, una nueva acción legislativa dirigida al sector agrario, va abriendo el camino en materia de conciliación; en esta ocasión se expide el Decreto 2303, donde en su artículo 31, dispone que en los procesos ordinarios de deslinde y amojonamiento se da lugar a una audiencia de conciliación preliminar. Así mismo, el artículo 35 del mismo decreto determina que en los procesos declarativos pertenecientes al sector agrario, igual se debe celebrar la conciliación. (Valle & Ibarra, 2014)

A comienzos de la década de los noventa el país estaba sumido en una crisis muy profunda a consecuencia de problemas de orden social, institucional, económico, de violencia y, por supuesto, de justicia, que condujo a que se convocara una asamblea constituyente, que trajo consigo la Constitución que nos rige. (Montoya & Salinas, 2016)

La norma fundamental de 1991 incluyó una serie de cambios sustanciales como fueron, entre otros tantos, la creación de un órgano constitucional supremo, el aumento sustancial al reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas, la inclusión de las acciones constitucionales para la protección de los derechos individuales y colectivos, el reconocimiento y protección a la diversidad en todos los órdenes: ejecutivo, judicial y legislativo; la creación de un órgano de la rama judicial que se encargara de administrar este poder público, y en lo que se relaciona con estas páginas la posibilidad de que particulares administraran justicia en calidad de conciliadores en los centros de conciliación. (Ramirez, Ilera, & Llinas, 2012)

Para el año de 1991, la conciliación entra a hacer parte de nuestras instituciones jurídicas para instrumentar una nueva vía de solución pacífica de conflictos, es así como en el artículo 116 de la Constitución definió:

“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 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”.

(Montoya & Salinas, 2016)

En este mismo año, el congreso de la República dicta la ley 23; en su capítulo III, incluye todo el contenido al régimen de conciliación laboral, lo cual no rigió al no haberse expedido el decreto modificadorio de la estructura del ministerio del trabajo, sin embargo, en derecho civil y familia, la conciliación si se implantó. Con la entrada en vigencia de decreto 2282 de 1991, se reformó el código de procedimiento civil, estableciendo la conciliación judicial dentro del marco de procedencia en procesos ordinarios y abreviados. (Valle & Ibarra, 2014)

Para 1996 entra en vigencia la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia (ley 270), donde en su artículo 13, el proceso de conciliación fue elevado a Rango Estatutario, donde en el numeral 3° es consagrado como mecanismo de ejercicio de la función jurisdiccional.

El 7 de Julio de 1998 el congreso promulga la Ley 446, donde en su parte III, título I, capítulo I, artículo 64 define el proceso de conciliación como: “... *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.”

Adicionalmente se indican los asuntos conciliables y la hace extensiva a otros campos del derecho como a la especialidad de familia, donde se instituyó en la forma procesal y extraprocesal. También en este mismo año, se expidió el decreto 1818, que contiene el Estatuto de los Mecanismos alternativos de solución de conflictos. (Valle & Ibarra, 2014)

En 1999 la ley 497 de Jurisdicción de Paz, en su artículo 9, y seguidamente la ley 640 del 2001 dictan normas relativas para la implementación de la conciliación.

Con todo lo anterior, se han establecido los fundamentos jurídicos de los procesos conciliatorios en nuestro país, convirtiendo estos mecanismos en herramientas útiles de descongestión del aparato judicial y accesible para todos los ciudadanos. (Valle & Ibarra, 2014)

2.2.2. La descongestión judicial

Uno de los principales componentes de la descongestión en materia judicial, es la transición del antiguo sistema escrito al sistema oral, un proyecto que ha venido avanzando por varios años y que, a la fecha, es una realidad en diferentes jurisdicciones. Aun así al día de hoy hay personas de la academia, que se atreven a cuestionar si el sistema oral ofrece la posibilidad de proponer un sistema de justicia de mejor calidad y si realmente esto cumple con su objetivo principal que es la fluidez de procesos. Los conceptos existentes sobre descongestión son muy puntuales y se consuman bajo el mismo precepto, sin embargo, se debe tener claridad absoluta sobre esta calificación en especial en Colombia, donde este fenómeno es vigente y de gran importancia para la administración de justicia. (Fidalgo, 2015)

Según el Diccionario de la Real Academia Española, descongestionar es disminuir o quitar la congestión. Doctrinariamente se presenta cuando “el aparato judicial establecido por la Constitución y la Ley, no es capaz de responder oportunamente a las necesidades de las personas”.

En Colombia conforme a la Constitución Política de Colombia de 1991, se establece “la posibilidad de que entidades o personas particulares sean autorizadas para ejercer funciones jurisdiccionales en casos específicos, configurando mecanismos alternativos de resolución de conflictos que ayudan a disminuir la carga laboral de los despachos judiciales e incrementan la eficacia del trámite de los procesos”. (Fidalgo, 2015)

Puntualmente la Ley 1285 de 2009 en su artículo 63 señala: “Plan y Medidas de Descongestión. Habrá un plan nacional de descongestión que será concertado con la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, según correspondiere. En dicho plan se definirán los objetivos, los indicadores de congestión, las estrategias, términos y los mecanismos de evaluación de la aplicación de las medidas. Corresponderá a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura ejecutar el plan nacional de descongestión y adoptar las medidas pertinentes²⁸”, lo anterior sustentado con la ley antecesora Ley 270 de 1996, pues desde está ya se hablaba sobre el plan de descongestión nacional en Colombia. (Fidalgo, 2015)

2.2.3 La Conciliación, definición y teorías

Es el “procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de un litigio con ayuda de un mediador” (Blanco, 2009)

Es un proceso informal y confidencial donde una persona de opinión neutral sirve para animar y facilitar la resolución de un caso o disputa sin prescribir el resultado del mismo.

Es todo procedimiento designado como tal, o algún otro término equivalente, en el cual las partes soliciten a un tercero o terceros, que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El mediador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia. (Blanco, 2009)

La Conciliación en Derecho, se define como una herramienta para la solución de conflictos la cual se basa en establecer una buena comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para solucionar una diferencia. Durante este proceso las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina conciliador en Derecho. (Cabana, 2017)

Una vez definidas las alternativas y solucionado el asunto objeto de diferencia, las partes firman su acuerdo en un acta de conciliación, la cual, asimila sus efectos a una sentencia judicial como mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada. El primero permite que si llegado el caso se incumple lo acordado se pueda exigir su cumplimiento por la vía judicial. El segundo, establece que las diferencias objeto de conflicto, una vez solucionadas no podrán ser discutidas en otra instancia. (Ramirez, Ilera, & Llinas, 2012)

La figura de la conciliación surge como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, con la ley 23 de 1991, y mediante la misma norma surgen también los llamados centros de

conciliación, constituyéndose inicialmente como los espacios institucionales en los cuales debería llevarse a cabo las audiencias de conciliación (Illera, 2010, p. 337).

En ese orden, se permitió de manera precisa y formal que las asociaciones, fundaciones, agremiaciones, corporaciones y las cámaras de comercio⁴ que tuvieran un mínimo de cien miembros y dos años de existencia, previa autorización del Ministerio de Justicia, y de conformidad con los requisitos que este reglamentara, podrían organizar sus propios centros de conciliación, los cuales, por supuesto, quedarían sometidos a la vigilancia del Ministerio de Justicia.

2.2.4. Medidas de descongestión judicial - características y requisitos.

Lo que se aprecia en el espíritu de la norma es que la conciliación trasciende la preocupación de descongestionar los despachos judiciales, puesto que lo que en verdad se evidencia es la capacidad que tienen las personas vinculadas con el conflicto de juntarse y cooperativamente resolver los conflictos, en el escenario de interacción que le caracteriza y que propicia el establecimiento de ciertas formas propositivas de concebir el conflicto y su consecuente transformación. (Fidalgo, 2015)

A partir de lo anterior, se hace necesario extender las bases que soportan este recurso jurídico de tratamiento amigable de los conflictos, a sus principios basilares o fundamentación teórica. Así pues, la epistemología de la conciliación, se podría decir, no es otra que la epistemología del conflicto, máxime que en el plano de lo jurídico no subsistiría la primera sin el

segundo, pues allí, la percepción del mundo por quienes hacen parte de una cierta comunidad no deja de ser, por alguna circunstancia conflictiva que los relacione, la del choque de intereses o de derechos que hay que intentar resolver, siempre, en presencia de un tercero que hará las veces de facilitador. (Fidalgo, 2015)

La jurisprudencia constitucional ha establecido una serie de características y condiciones que deben cumplir los mecanismos orientados a reducir la congestión en la administración de justicia:

- (i) Tienen como finalidad la eficacia y prontitud en el acceso a la administración de justicia
- (ii) Deben respetar los derechos fundamentales, en especial el debido proceso y las garantías procesales señaladas en la Constitución
- (iii) Son de carácter transitorio en cuanto a los cargos creados para resolver la mora judicial y en cuanto a la investidura a particulares con funciones judiciales
- (iv) Deben respetar el mérito como criterio para ejercer la función judicial
- (v) No pueden prohibir a los jueces de descongestión dictar sentencia en los asuntos que tramiten
- (vi) Deben ser 'idóneos institucionalmente', es decir, no pueden afectar la configuración orgánica y funcional dispuesta por la Carta Política. (Corte Constitucional, 2016)

2.2.5. Centros de conciliación

Los centros de conciliación son los sitios en donde se administra justicia, a partir del derecho, por particulares; siendo la conciliación el mecanismo alternativo por medio del cual se logra

solucionar ciertos conflictos que afrontan los ciudadanos. De este modo se pasan a revisar los conceptos de centros de conciliación y conciliación, con el objetivo de interpretar los resultados obtenidos acerca de la imagen de dichas instituciones. (Ramirez, Ilera, & Llinas, 2012)

2.3. Marco Conceptual

Pluralismo

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos MASC, reconoce el pluralismo como una condición inherente, positiva y que debe ser preservado en medio de la sociedad. Así que toda persona que decide solucionar su conflicto por una vía no judicial, aprenderá el valor de la diferencia y lo mucho que está puede enriquecer el proceso a la hora de crear solución. (Ramirez, Ilera, & Llinas, 2012)

Justicia

La justicia como valor es el principio moral de cada individuo que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde. La justicia es una virtud de todos los individuos que de forma coherente se debe implementar. En el contexto de los MASC, la justicia se expresa en el actuar del convocante y el convocado, donde ellos tomarán la responsabilidad de solucionar el conflicto y encontrar la salida que los beneficie a ambas partes. (Fidalgo, 2015)

Conciliación

“La Corte Constitucional Colombiana define la conciliación como un medio no judicial de resolución de conflictos mediante el cual las partes, entre quienes existe una diferencia susceptible de transacción, con la presencia activa de un tercero conciliador, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o por el mismo, buscan la forma de encontrar una solución y superar el conflicto de intereses que existe.” (Fidalgo, 2015)

La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos por excelencia y actualmente el más utilizado por la sociedad colombiana, las partes que tienen una controversia asisten ante un tercero imparcial designado ya sea por las partes o por la legislación colombiana, el cual guía, asiste y propone distintas soluciones a las partes, pero son estas quienes toman la decisión final, pues el conciliador no puede imponerlas. (Fidalgo, 2015) Si las partes logran llegar a un acuerdo, el conciliador lo debe aprobar y estas se encuentran en la obligación de cumplirlo ya que presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

La conciliación puede ser de dos clases judicial o extraprocésal. La conciliación judicial se da dentro del proceso, emitida por un juez de la república y la extraprocésal fuera del proceso. La primera se presenta previo a un proceso, en la mayoría de las ocasiones como requisito de procedibilidad en la cual se trata de invitar a las partes a arreglar sus diferencias y de esta manera colaborar con la económica procesal al no iniciar o continuar con el proceso judicial, y llegar a un acuerdo más rápido y beneficioso para ambas partes. La conciliación extraprocésal nace de la voluntad de las partes para resolver un conflicto por medio de este mecanismo, acudiendo ante un

particular llamado conciliador para que los asesore y les muestre diferentes vías de arreglo para su conflicto. (Fidalgo, 2015)

Estado social de derecho

Es la condición del Estado, el cual se encuentra fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de los individuos que la integran, prevaleciendo el interés general sobre el particular. La dignidad se define como el reconocimiento mínimo de los derechos y garantías. El trabajo es el medio adecuado para que los seres humanos mantengan su dignidad en los núcleos de su desarrollo. La solidaridad es una responsabilidad de orden social: los que tienen colaboran con los que no tienen, pero hacerlo es una obligación y no una mera facultad. (Cabrera, 2018)

Acceso a la Justicia

La justicia y su respectiva implementación se considerada como una función pública, la cual está contemplada en el artículo 228 de la Constitución y cómo uno de los fines esenciales del Estado colombiano, en el artículo 2° de la misma. Tal denominación permite inferir que la administración de justicia es entendida por el régimen jurídico como una obligación estatal. (Corte Constitucional, 2016)

Congestión judicial

No sólo está definida por los represamientos en los procesos judiciales, (condición que se ha ido generalizando en Colombia), sino que existe una fuerte sensación de inconformidad frente a las instituciones judiciales, generando una percepción en los usuarios de ineficiencia de algunos funcionarios, sino que también hay carencia de personal y equipo necesario para el desarrollo eficiente del aparato judicial y esto la hace más inaccesible a las personas de escasos recursos. Entre los países latinoamericanos este problema es muy común y junto con el hecho de que el tiempo que demora la tramitación de un caso hasta llegar a juicio. (Fidalgo, 2015)

En nuestro país, muchas personas recluidas en los centros penitenciarios, pasan tiempo en la cárcel esperando a que se tramiten sus casos. Las estadísticas del Ministerio de justicia de Colombia demuestran que aproximadamente 17000 presos están esperando Juicio. (Coronado, 2009, pág. 27)

A partir del año 1995, la demanda judicial en Colombia ha aumentado en un 98.2%: de 898.162 procesos que entraron en aquella época, en el 2008 la cifra fue de 1`783.670 casos. Sin embargo, la demanda ha crecido a un ritmo más acelerado que el de la oferta de justicia ya que de 4012 jueces y magistrados que había en el 95, se pasó a 4237 funcionarios, esto quiere decir que la oferta sólo creció un 5.6%. De acuerdo con cifras de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la judicatura, la administración de justicia cuenta con un inventario de 2977941 procesos, de

los cuales el 52% (1`548.418) está sin trámite, es decir, no han registrado actuaciones ni manifestaciones en los últimos seis meses. (Olano, 2004)

Actualmente, podemos identificar los principales problemas con los que cuenta la rama judicial en Colombia, como lo son: Falta de independencia del poder judicial, congestión judicial, leyes obsoletas y procesos judiciales prolongados, investigaciones judiciales deficientes, carencia de recursos, falta de trayectoria para la carrera judicial y adecuada capacitación para los jueces, acceso cada vez más limitado a la justicia, ausencia de sistemas modernos para la tramitación de los procesos judiciales, procedimientos largos, términos amplios, lentitud, demoras, retraso de la tramitación de las causas, incumplimiento de términos, escasez de personal, apego al formalismo que impide pronunciamientos de fondo en la definición de controversias, notificaciones estériles o repetitivas, culto por lo escrito, trámites innecesarios, actividades administrativas que no deberían realizar los jueces, corrupción, pérdida de documentos en los juzgados, sistema carcelario deficiente, bajo número de casos resueltos, desconfianza en las decisiones judiciales y fallas en el servicio. (Fidalgo, 2015)

Todo lo anterior ha propiciado que los entes de supervisión y control del país emitan juicios desfavorables frente a los procesos de descongestión, como aconteció en septiembre del año 2019, donde el Contralor General de la República, Carlos Felipe Córdoba Larrarte, afirmó que la política pública de descongestión judicial, fracasó en el país y que debe existir un replanteamiento en los procesos de descongestión (*Declaraciones al medio “El Reverbero” septiembre de 2019*).

Cifras divulgadas por el ente de control, revelan que la congestión de los despachos judiciales se encuentra entre el 50% y 60%, con más de 7.400 procesos que se reciben a diario y aseveró que la jurisdicción contenciosa administrativa, requiere de más recursos y herramientas para superar los prolongados retrasos en la prestación de servicio público en la administración de la justicia. El contralor destacó que se necesitan más funcionarios en la rama judicial en Colombia, porque los conflictos cada día son mayores y complejos.

Cabe resaltar que el estándar internacional señalado por la OECD es que existan 65 jueces por cada cien mil habitantes y actualmente se registran en nuestro país sólo 11 jueces por cada cien mil habitantes, esto sin considerar que sólo el 5% del presupuesto para la justicia es destinado para la inversión del sistema judicial. (Olano, 2004).

3. MARCO JURÍDICO

3.1. Fundamento constitucional

En el marco constitucional de nuestro país, la justicia, tiene como fundamento hacer efectivo el Estado social de derecho, el cual se fundamenta en el respeto por la dignidad humana y la prevalencia del interés general sobre el particular. Aspectos como la igualdad, la libertad, la convivencia y el respeto por la vida, son elementos definidos por la constitución política y son el fundamento de los procesos conciliatorios.

Artículo 22:

“La paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento”

Artículo 95:

La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

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.

3.2. Normatividad

Ley 28 de 1931

Faculta a las cámaras de comercio en Colombia, para arbitrar conflictos entre comerciantes.

Ley 2 de 1938 (Derogado)

Reconoce la validez de la cláusula compromisoria suscritas por personas capaces para transigir (admitir o aceptar una persona la opinión o las ideas de otra en contra de las suyas propias, a fin de llegar a un acuerdo).

Código de Procedimiento Civil 1970 (Derogado)

Define el proceso arbitral definidos en los artículos 663 al 677.

Ley 23 de 1991

Se crean los mecanismos para la descongestión de los despachos judiciales, modifica la normatividad del decreto 2279 de 1989, asigna conocimiento de contravenciones a inspectores penales de policía, define la conciliación laboral, de familia y administrativa. Esta ley también establece el arbitramento independiente e institucional.

Artículo 229 ley 222 de 1995

Conciliación. En cualquier sociedad la entidad de inspección, vigilancia o control competente, podrá actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre los socios o entre éstos y la sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social. Para tal fin, el Superintendente mediante auto dispondrá la conciliación y señalará fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de conciliación de lo cual se notificará personalmente a las partes, acto en el que deberá enterárseles del propósito de la audiencia. (Arboleda, 2017)

A la audiencia de conciliación deberán concurrir las partes con o sin apoderado. Si la audiencia no se puede llevar a cabo por inasistencia de alguna de ellas o si realizada no se logra acuerdo, se podrá citar a una segunda audiencia para dentro de los diez días siguientes. Logrado algún acuerdo entre las partes, el acta que la contenga, que será firmada por todas ellas y donde debe especificarse con toda claridad las obligaciones a cargo de cada una, hace tránsito a cosa

juzgada y presta mérito ejecutivo. Si no se logra acuerdo alguno, igualmente debe dejarse constancia de ello en el acta mencionada. (Arboleda, 2017)

Ley 446 de 1998

Define los mecanismos alternativos de solución de conflictos, la conciliación y la norma de conciliación extrajudicial. Además modificó normas del Código de Procedimiento Civil y el Código de lo Contencioso Administrativo

Artículo 74 Ley 550 de 1999.

Funciones de conciliación de las Superintendencias, las Superintendencias de Valores, de Servicios Públicos Domiciliarios, de Transporte, Nacional de Salud, del Subsidio Familiar, de Vigilancia y Seguridad Privada, de Economía Solidaria y de Sociedades, tratándose de empresarios sujetos, respectivamente, a su vigilancia o control, con excepción de aquellos que supervisa la Superintendencia de Economía Solidaria que ejerzan actividad financiera y de ahorro y crédito, podrán actuar como conciliadoras en los conflictos que surjan entre dichos empresarios y sus acreedores, generados por problemas de crisis económica que no les permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial. Para tal efecto deberán organizar y poner en funcionamiento centros de conciliación de conformidad con las leyes aplicables. Lo anterior sin perjuicio de la negociación de los acuerdos previstos en esta ley.

Ley 60 de 2001

Regula conciliación extrajudicial, establece el requisito de procedibilidad y el Consejo Nacional de Conciliación. De igual forma, define el registro de actas y las calidades del conciliador

Artículo 80 Ley 1116 de 2006

Funciones de conciliación de las superintendencias.

Las Superintendencias Financiera de Colombia, de Servicios Públicos Domiciliarios, de Transporte, Nacional de Salud, del Subsidio Familiar, de Vigilancia y Seguridad Privada, de Economía Solidaria y de Sociedades, tratándose de empresarios sujetos, respectivamente, a su inspección, vigilancia o control, con excepción de aquellos que supervisa la Superintendencia de Economía Solidaria que ejerzan actividad financiera y de ahorro y crédito, podrán actuar como conciliadoras en los conflictos que surjan entre dichos empresarios y sus acreedores, generados por problemas de crisis económica que no les permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial, siempre y cuando no estén adelantando alguno de los trámites previstos en la presente ley. Para tal efecto podrán organizar y poner en funcionamiento centros de conciliación de conformidad con las leyes aplicables

Decreto 2279 de 1989

Implementa el sistema de solución de conflictos entre particulares, regula el proceso arbitral del código del procedimiento civil, define el arbitraje técnico, regula la amigable composición y la conciliación.

Decreto 2651 de 1991

Este decreto expide las normas transitorias para descongestionar los despachos judiciales, modifica 79 del procedimiento civil.

Decreto 1818 de 1998

Por medio del cual se expide los estatutos de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos MASC y compila disposiciones vigentes sobre arbitraje, conciliación y la amigable composición.

Decreto 030 de 2002 (Derogado)

Por medio del cual señala el reglamento de registro o archivo de actas de conciliación, de antecedentes del trámite conciliatorio y constancias, como lo son el procedimiento, sus efectos y competencias.

Decreto 024 de 2002 (Derogado)

Define las tarifas de los conciliadores (máximos alcances).

Decreto 498 de 1996 (Derogado)

Establece la vigilancia de los Centro de Conciliación, la cual quedó a cargo del Ministerio de Interior y de Justicia.

Resolución 1342 de 2004

Define los requisitos y procedimientos para los centros de conciliación y arbitraje.

Resolución 1399 de 2003

El Ministerio del Interior y de Justicia, establece los requisitos para las Universidades, Centros de Conciliación, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para obtener el aval que autoriza capacitar a conciliadores.

Resolución 299 de 2002

Establece las disposiciones relacionadas Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de las facultades de derecho.

Resolución 745 de 2001

Creación del Código Único de identificación para centros de conciliación y conciliadores.

Acuerdo 1581 de 2003

Consejo Superior de la Judicatura, procesos, directrices, capacitación

3.3. Jurisprudencia.

3.3.1. Pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia: *Medidas de descongestión judicial.*

Finalidad, eficacia y prontitud en el acceso a la administración de justicia. “*Las medidas de descongestión tienen como finalidad garantizar la eficacia y prontitud en el acceso a la administración de justicia. De antaño, los pronunciamientos de la Corte Constitucional han reconocido como fundamento constitucional de los mecanismos de descongestión de la jurisdicción el derecho de toda persona a acceder a la administración de justicia (art. 229 C.P.) y a que ésta resuelva los conflictos con eficacia y prontitud*” (fragmento textual de la sentencia C-154/16: Gloria Stella Ortiz Delgado)

Medidas de descongestión judicial. Las medidas de descongestión tienen como finalidad garantizar la eficacia y prontitud en el acceso a la administración de justicia. Los pronunciamientos de la Corte Constitucional han reconocido como fundamento constitucional de los mecanismos de descongestión de la jurisdicción el derecho de toda persona a acceder a la administración de justicia (art. 229 Constitución Política.)

3.3.2. **Asignación de cargos de jueces y magistrados de descongestión.**

Sentencia C-154 de 2016

“Esta Corporación ha resaltado igualmente que la asignación de cargos de jueces y magistrados sustanciadores (designados no para dar impulso a los procesos sino únicamente para proferir sentencia) de descongestión debe respetar el mérito como criterio para ejercer la función judicial. En efecto, aunque estos funcionarios no pertenecen a la carrera judicial, “su designación hace inexcusable tomar en cuenta y respetar el orden de las listas de elegibles, conformadas por quienes han agotado todas las etapas del concurso de mérito y se encuentran a la espera de su nombramiento definitivo.” Esta exigencia tiene como fundamento los principios constitucionales de transparencia, igualdad y el mérito como criterio de acceso a la función pública.”(Fragmento textual sentencia C-154 / 16 Gloria Stella Ortiz Delgado))

Sentencia SU-241 de 2015

Se refirió al tema en materia de casación laboral. Consideró que la unificación es parte de varios objetivos sistémicos de la casación que van más allá de las partes, pero inciden en la realización efectiva de sus derechos fundamentales. Como puede observarse, los objetivos de la descongestión distan de la búsqueda o participación permanente en la unificación de jurisprudencia. Si se aceptara que esta sala de descongestión conociera de la unificación se desnaturalizaría el objetivo para el que los cargos fueron creados, pues no lograrían ocuparse de la descongestión como corresponde.

El objetivo de la descongestión es acelerar la toma de decisiones en los procesos detenidos para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia y la adopción de una sentencia en un plazo razonable”. “Su naturaleza es transitoria, pues pretende generar medidas de choque frente al represamiento de los procesos. Por su parte, la unificación de jurisprudencia pretende garantizar igualdad y seguridad jurídica por medio de una función de carácter permanente”. (Sentencia SU-241 de 2015.: Gloria Stella Ortiz Delgado)

Sala De Descongestión Laboral De La Corte Suprema De Justicia

El objetivo no es crear nueva jurisprudencia sino resolver la mayor cantidad de casos en menos tiempo, por eso es razonable a la medida que les impide conocer la unificación. Podría alegarse que esta medida restringe la autonomía e independencia judicial o incluso el debido proceso de los ciudadanos, pues los magistrados de descongestión no podrían, eventualmente, adoptar una posición diferente a la de la jurisprudencia vigente en la Corporación.

Este argumento no sería admisible porque no existe ningún impedimento para que los magistrados de la sala de descongestión discrepen de la jurisprudencia vigente o planteen la necesidad de crear una nueva postura, lo que la norma ha diseñado es un mecanismo en el cual, a fin de proteger el objetivo de la descongestión, los magistrados que discrepen o consideren que debe crearse nueva jurisprudencia deberán devolver el expediente a la Sala de Casación permanente para que sea esta la que decida, garantizando así la seguridad jurídica y la igualdad de trato en los órganos.

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

Se establece la investigación **SOCIO-JURÍDICA**, como la más apropiada para el desarrollo del presente trabajo, puesto que:

- Describe la realidad frente a un hecho
- Plantea un hecho concreto
- Realiza un análisis frente a los hechos

La variación, no se logrará por manipulación directa, sino por medio de la selección de las unidades de análisis, donde las variables estudiadas (actuaciones de conciliación) dependen de la efectividad de los acuerdos y la percepción de los beneficiarios (muestra).

4.2 Diseño de investigación

Para el presente trabajo de investigación, se realizó la recopilación y análisis de los resultados de las conciliaciones en el periodo comprendido entre 2015 y 2020, llevándose a cabo las siguientes actividades:

1. Formulación y planteamiento del problema
2. Revisión documental

3. Recopilación de datos en la fuente (resultados de las audiencias conciliatorias del consultorio jurídico de la Universidad de Pamplona ampliación Villa del Rosario, durante el periodo 2015 y 2020).

4.3. Técnicas de recolección

Cabe destacar que los instrumentos de recolección serán aplicados previo consentimiento e información de las partes requeridas mediante un derecho de petición dirigido a la dirección del Centro de Conciliación Re-conciliémonos de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario, para que nos autorice el acceso a la información pertinente.

4.4 Herramientas para el desarrollo de la investigación

1. Consulta registro de base de datos usuarios del Centro de Conciliación Re-conciliémonos, en el periodo 2015 a 2020.
2. Estudio documental de procesos de descongestión en Colombia (Derecho de Petición incoado ante el Consejo Superior de la Judicatura Seccional Norte de Santander y Arauca).
3. Estudio documental con el fin de reunir, seleccionar y analizar los datos existentes de forma cronológica, producidas por el Centro de Conciliación Re-conciliémonos de la Universidad de Pamplona – ampliación Villa del Rosario.

4.5. Instrumento para el desarrollo de la investigación

La Encuesta: Es el instrumento el cual consideramos más apropiado para obtener información de los sujetos del estudio, logrando conocer opiniones, actitudes, sugerencias, percepciones y conocimiento sobre la solución del conflicto.

4.6.Población

Para la presente investigación, la población para conocer la percepción, se encuentra definida en el número de personas que fueron beneficiadas durante el periodo comprendido entre los años 2019 al 2020. (Ver tabla 6)

4.6.1. Muestra

En nuestra investigación, la muestra está definida como la parte o subconjunto de elementos tomados de una población definida por los beneficiarios del Centro de Conciliación Reconciliémonos de la Universidad de Pamplona – Ampliación Villa del Rosario, en la que se aplicará una encuesta mixta, ya que sus variables se tabulan cualitativa y cuantitativamente con el fin de conocer la percepción de los individuos encuestados y si el resultado del proceso conciliatorio resolvió por completo el conflicto.

La extensión del uso de Internet, particularmente en este tiempo de pandemia (donde se limitan las visitas domiciliarias y se recomienda el distanciamiento físico) y la comodidad que esta tecnología proporciona, hacen que este método sea muy atractivo.

Instrumento definido para la recolección de información.

Se ha definido como instrumento de recolección más apropiado para esta época de cuarentena y distanciamiento social, la encuesta telefónica, donde se tendrán en cuenta las diferentes fases y etapas de este instrumento de recolección de información.

La investigación es de tipo mixta, ya que aúna los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos y minimizar sus inconvenientes. A partir de la aplicación de una encuesta a un número determinado de usuarios donde se obtienen valores establecidos dentro de un rango de calificación, para conocer la percepción de los usuarios y el impacto social para realizar el primer objetivo específico desarrollado en el capítulo primero.

Inicialmente el estudio comprendía del 2015 al 2019 en lo concerniente al impacto en la descongestión; como recomendación de las directivas del Consultorio Jurídico junto con el Programa de Derecho, se unificaron las fechas (2015-2020), por lo que es importante aclarar que la información de suministrada por dicho Centro y los Juzgados de Villa del Rosario corresponde a las audiencias y procesos entre los años 2015-2019 y en cuanto a la percepción de los usuarios,

la información a la que se pudo tener accesos es la correspondiente a los años 2019-2020, que era la información digitalizada a la que tenía acceso la Universidad de Pamplona.

5. ANÁLISIS Y RESULTADOS

5.1. Análisis de la información tabulada.

Teniendo presente la información obtenida de la aplicación de la encuesta a los usuarios del Centro de Conciliación atendidos durante los años comprendidos entre 2019-2020 se obtiene lo siguiente información:

5.1.1. Tabulación de respuestas sobre el impacto social de las conciliaciones llevadas en el Centro de Conciliación Re-conciliémonos, de la Universidad de Pamplona, ampliación Villa del Rosario.

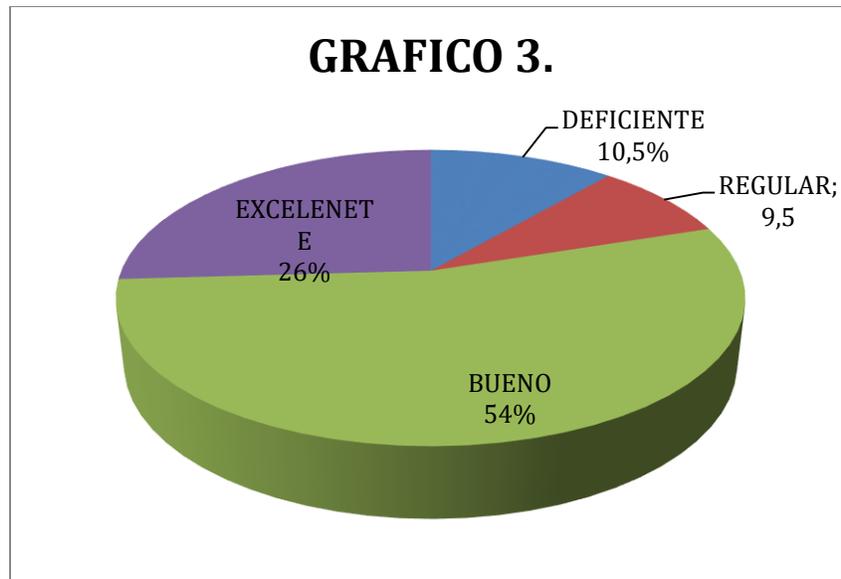
En la primera parte de la encuesta en la cual se les pregunto lo concerniente al talento humano arrojo los siguientes resultados:

Gráfico 1. Actitud de servicio y trato recibido

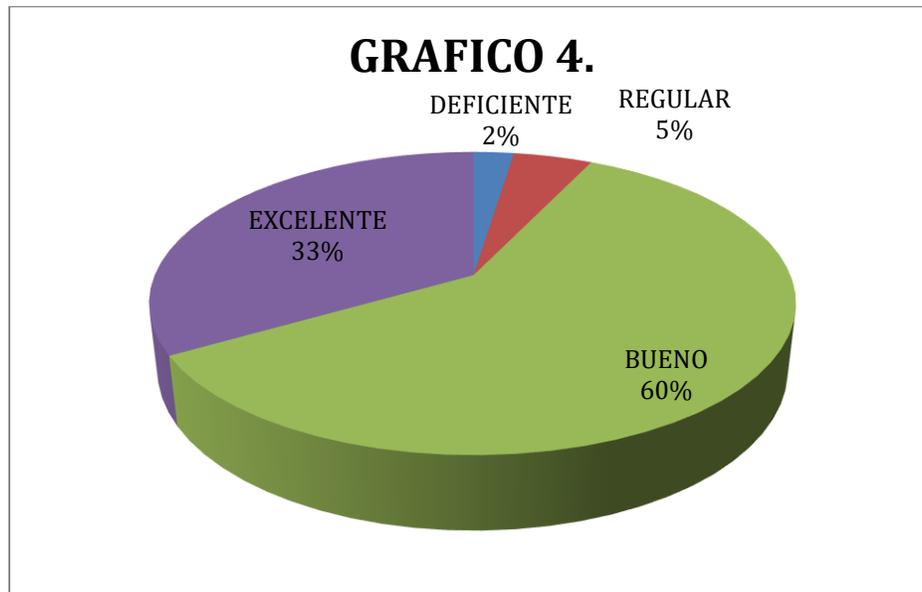
Al momento de indagar a los usuarios sobre el servicio y trato que recibieron durante el proceso que adelantaron en las instalaciones del Centro de Conciliación Re-conciliémonos en general se obtiene una buena calificación por parte de estos, resaltando que fue 68% excelente y un 29% bueno, lo anterior sin restarle importancia al 3% que manifestó lo calificó como deficiente, aunque es un porcentaje bajo es importante que se tomen los correctivos que corresponden para que lograr una satisfacción de los usuarios al 100%

Gráfico 2. Presentación Personal del Conciliador

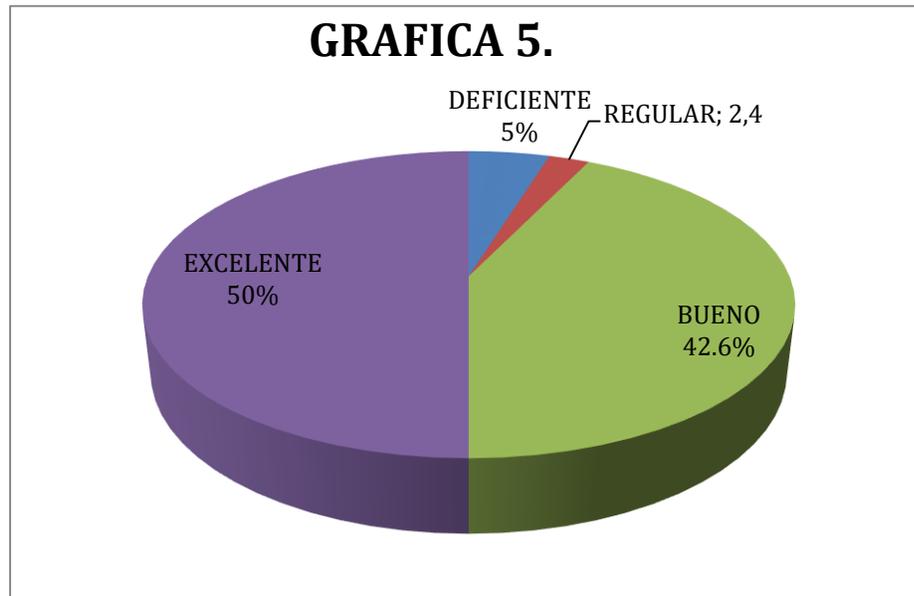
Respecto de la presentación personal de los conciliadores, los usuarios dieron una calificación positiva, lo cual traduce que existe una tendencia muy favorable en cuanto la manera como los conciliadores se presentan ante los usuarios; no obstante no podemos dejar de lado un significativo porcentaje (36%) de usuarios que considera que la presentación no es excelente, lo cual nos invita a proponer una acción de mejora en cuanto a la manera como los conciliadores se presentan a los usuarios.

Gráfico 3. Puntualidad en la audiencia del conciliador

La puntualidad en las audiencias de conciliación tiene una calificación en su mayoría positiva, adicional a ello se percibe un grado de inconformidad por parte de los usuarios que calificaron un 10,5% como deficiente y un 9,5 % regular, teniendo presente que esto puede obedecer a factores externos a los conciliadores (puntualidad en la hora de llega o asistencia de las partes) es importante prestar atención a este 20,5% de la población usuaria que se refiere de manera negativa en este punto de la encuesta.

Gráfico 4. Conocimiento del asunto que usted tramitó, por parte del conciliador.

En cuanto al conocimiento de los conciliadores frente a los asuntos que se tramitan en el Centro de Conciliación el resultado es en su mayoría positivo, demostrando que los conciliadores cuentan con los conocimientos necesarios para brindar un asesoría de calidad y un adecuado acompañamiento de los usuarios, en este punto un 7% de los encuestados se refieren de manera negativa en cuanto a la calidad de las asesorías, aunque el porcentaje es bajo, no deja de ser importante que se analicen cuáles son las debilidades que puedan estarse presentando y cómo pueden mejorarse con ánimo de brindar una atención que logre satisfacer al 100% de la población usuaria.

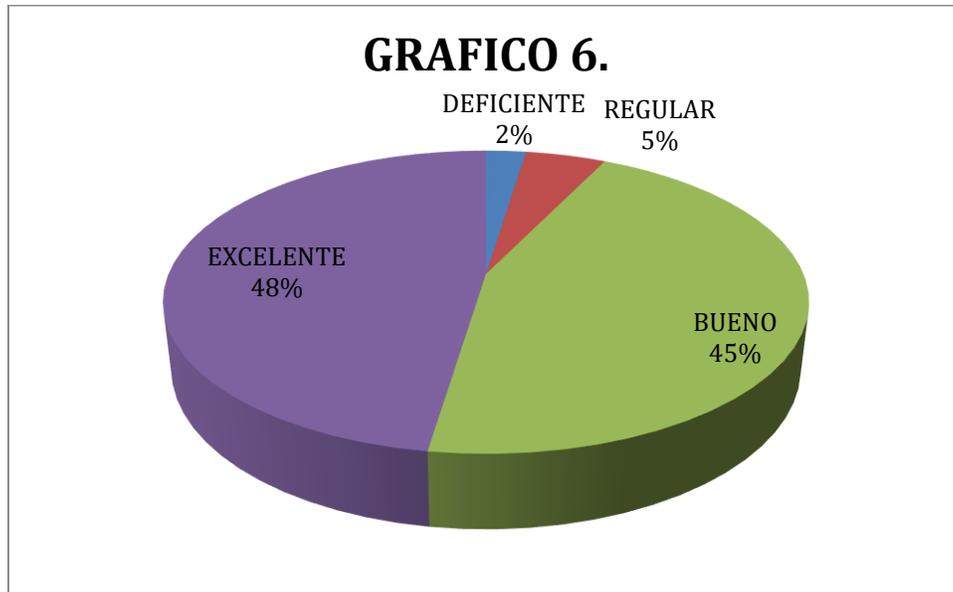
Gráfico 5. Interés y diligencia por parte del conciliador que llevó su proceso

Los resultados que se obtienen de esta pregunta son notablemente favorables en cuanto al interés y diligencia en los asuntos que allí se tramitan mediante la conciliación, teniendo claro que no todos los usuarios se sentían satisfechos con los diferentes aspectos, encontrando un porcentaje de desfavorabilidad que varía entre el 5% que lo califica como deficiente y el 2.4 % como regular del total de los encuestados, evidenciando actitudes y negligencias por parte de algunos estudiantes.

Continuando con los resultados obtenidos en la segunda parte donde se trató la efectividad de la conciliación desde la experiencia de cada uno de los usuarios hallamos lo siguiente:

5.1.2. Tabulación de respuesta que evalúa la percepción de los usuarios frente a la efectividad de la conciliación.

Gráfico 6. Asesoría y acompañamiento del conciliador



Los usuarios manifiestan que los conciliadores manejan el tema y realizan en general un acompañamiento y asesoramiento adecuado, obteniendo alrededor de un 10% de insatisfacción, significando ello que, al momento de ser consultados respecto al acompañamiento realizado no resultaba satisfactorio pues consideraron que el conciliador solo lo hacía para cumplir un requisito académico de la universidad. Estos aspectos deben ser revisados con el fin de mejorar el servicio prestado por parte de los miembros de dicho Centro de Conciliación.

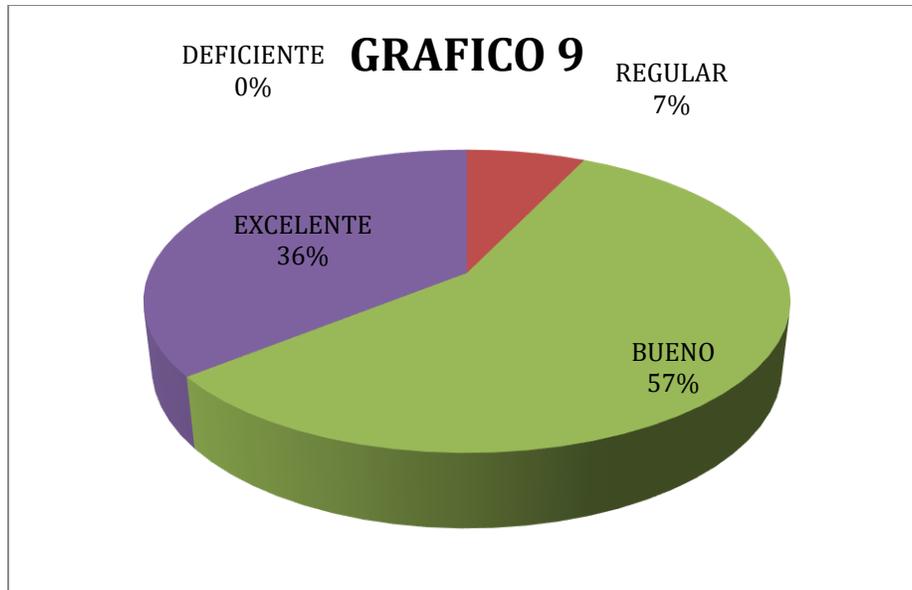
Gráfico 7. Fórmulas de arreglo propuestas por el conciliador: claras, concretas y realizables

A esta pregunta los usuarios responden con una calificación en su mayoría buena, manifestando al momento de la aplicación de la encuesta que los conciliadores llevaban propuestas que lograban satisfacer sus expectativas en cuanto a la solución del conflicto, en este punto cabe resaltar, como en las anteriores respuestas se encuentra una calificación desfavorable de alrededor del 5% y que durante la entrevista telefónica con estas personas se evidenció que por motivos ajenos al conciliador no se logró un acuerdo, lo que generó su mala calificación.

Gráfico 8. Cómo define usted toda la acción conciliatoria

En este punto la mayoría de los usuarios coinciden en que la conciliación logró de manera rápida resolver sus controversias, obteniendo acuerdos que se ajustaban a sus pretensiones, encontrando desfavorable solo un 10% frente a la conciliación como mecanismo de solución de sus controversias jurídicas; cabe mencionar que los usuarios que dieron sus conceptos negativos en torno a la misma, no lograron un acuerdo por motivos, bien sea por falta de ánimo conciliatorio de la parte convocada, o por inasistencia de la misma y en últimas por imposibilidad para contactarla.

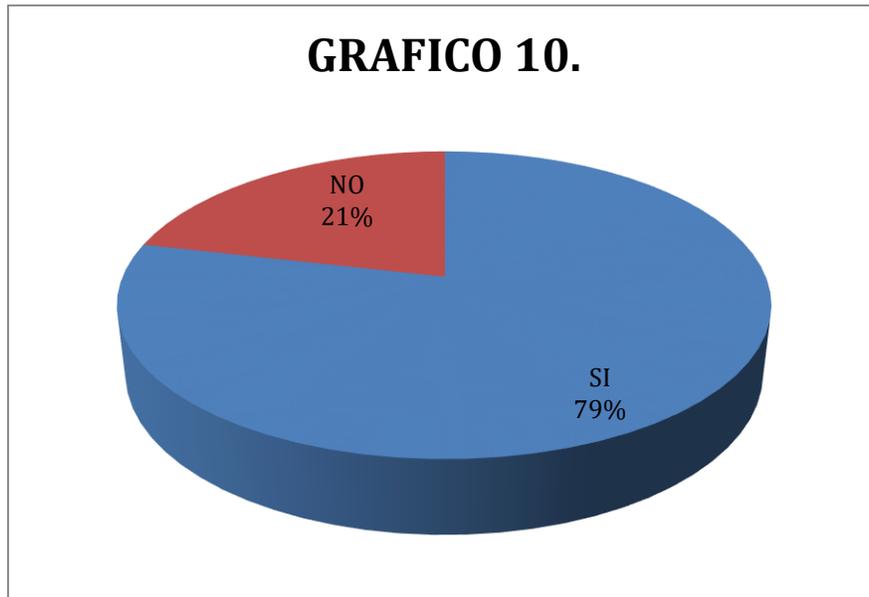
Gráfico 9. Considera que la acción conciliadora contribuyó a la descongestión del sistema judicial



Los usuarios aseguraron que una vez lograron conciliar y resolver sus conflictos, evitaron tener que llegar a un proceso judicial que iba a terminar siendo largo y costoso para ellos, lo cual se ve reflejado en el porcentaje minoritario de tan solo el 7% de los encuestados que consideraron que las labores que se desarrollan dentro del centro de conciliación no contribuyen con el descongestionamiento del sistema jurídico colombiano

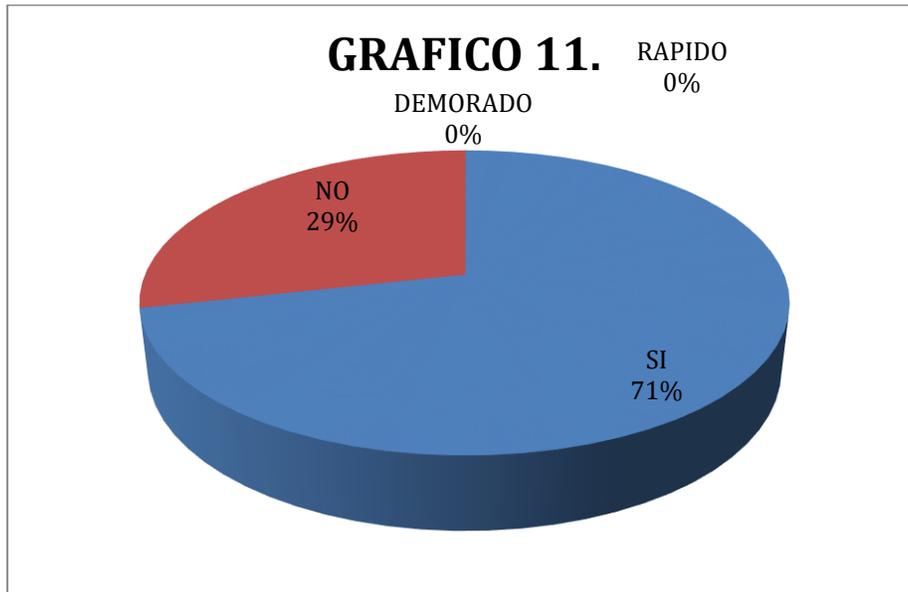
En la tercera y última parte de la encuesta donde evaluamos el IMPACTO SOCIAL del Centro de Conciliación “Re-conciliémonos” se evidencia la percepción de los usuarios frente al mismo de la siguiente manera.

Gráfico 10. ¿Considera que el Centro de Conciliación Re-conciliémonos de la Universidad de Pamplona, le fue útil en la solución de su conflicto? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué?



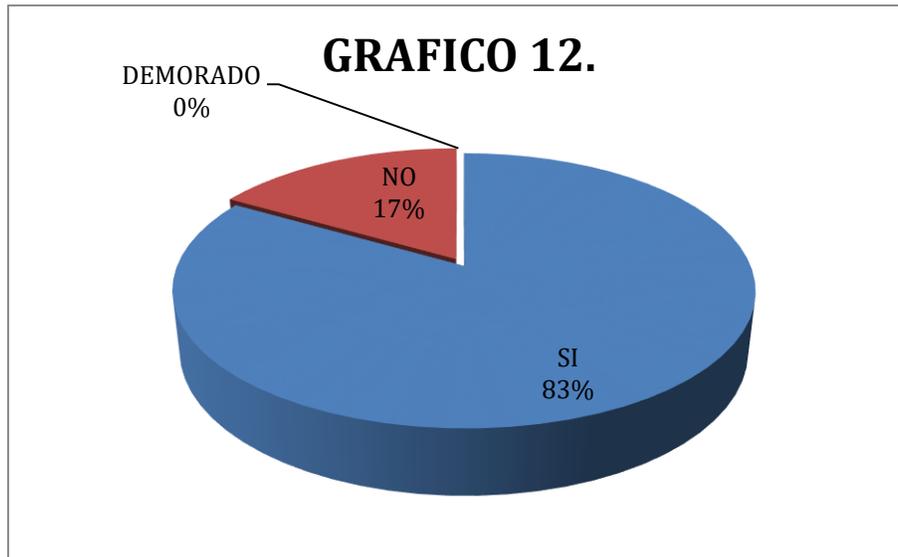
Aunque existe un amplio margen favorable, es importante prestar atención a ese 21% desfavorable, que para nuestro concepto es un alto resultado de insatisfacción, en este punto es trascendental aclarar que lograr resolver la controversia entre las partes no es del todo responsabilidad de los conciliadores, pues estos actúan como terceros neutrales que ofrecen fórmulas de arreglo, pero son las partes directamente interesadas quienes llegan a un acuerdo, de aquí se desprende que los usuarios sientan una insatisfacción.

Gráfico 11. ¿Considera que el acuerdo logrado, se cumplió en el tiempo pactado? ¿Sí?
¿No? ¿Por qué?



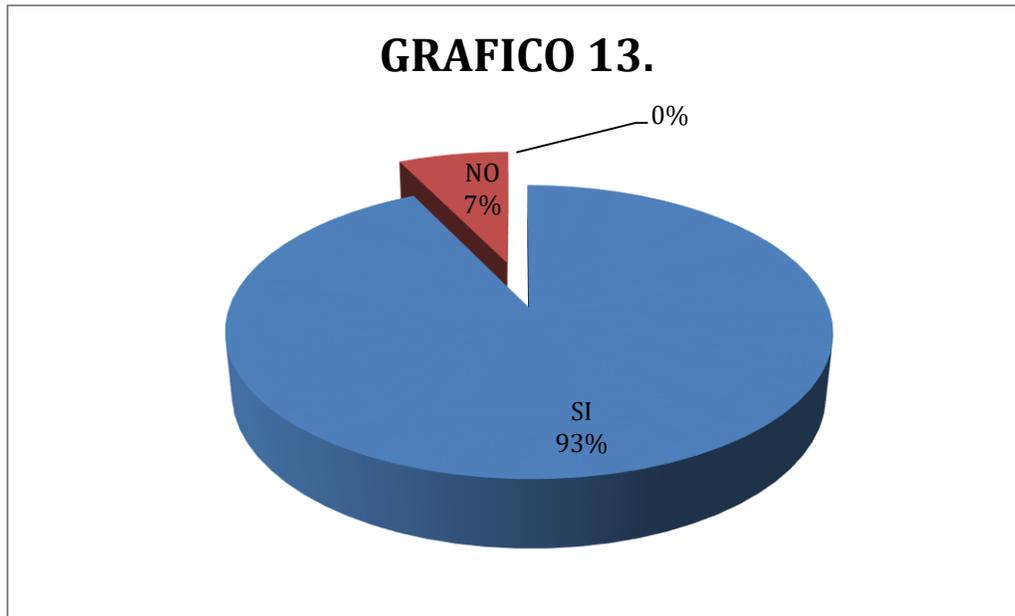
Aunque el 71% de los encuestados manifestaron al momento de ser indagados respecto de la eficacia de los acuerdos conciliatorios que se cumplía conforme a lo pactado en la audiencia de conciliación, no obstante, el 29% manifestaron que los acuerdos solo se cumplieron de forma parcial o en algunos casos se incumplieron.

Gráfico 12. ¿Considera que el tiempo para dar trámite y solución a su solicitud fue el adecuado?



Se visualiza desde dos perspectivas, ya que es importante resaltar que en cuanto al tiempo del proceso conciliatorio, es relativo, y está sujeto al caso particular de cada conflicto. En este punto es importante aclarar que la pregunta se les formuló con el fin de conocer si su solicitud fue atendida de manera ágil o no a partir del momento en que el usuario acude al centro de conciliación y la fecha que se fijó para la celebración de la audiencia conciliatoria, no obstante, cabe resaltar que ese 17% no puede ser ignorado y entraremos a recomendar que se revise en caso particular aquellos procesos en donde los términos fueron extensos para mirar que acciones de mejora se puede adoptar.

Gráfico 13. Con base a su experiencia durante la conciliación, ¿recomendaría usted el Centro de conciliación “Re-conciliémonos” de la universidad de Pamplona a otra persona?



En términos generales, la aceptación es buena.

Así las cosas, tenemos que en términos generales, la función que ejerce el Centro de Conciliación RE-CONCILIÉMONOS de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario, para los usuarios encuestados, se tiene una percepción sobresaliente, habida cuenta que los usuarios que respondieron negativamente a su apreciación de efectividad de este centro conciliatorio, fueron posteriormente indagados sobre la efectividad en la solución de sus asuntos sometidos a conciliación, y con esto observamos, que existen algunas falencias que pueden corregirse.

Con el 79% de favorabilidad, se considera que fue útil el servicio dado por el Centro de Conciliación, el cual radica en ofrecer a las partes involucradas en un conflicto la posibilidad de llegar a un acuerdo, sin necesidad de acudir a un proceso judicial, que implica demora, costos para las partes y congestión para el aparato judicial. Aunque existe un amplio margen favorable, es importante prestar atención a ese 21% desfavorable, que para nuestro concepto es un resultado de insatisfacción que se debe menguar.

Con el 83% de favorabilidad, consideran la mayoría de los usuarios desarrolladores de la encuesta, que fue adecuado el procedimiento aplicado por el Centro de Conciliación para dar trámite y poder dirimir la controversia allegada dentro del término oportuno; a pesar del 17% del censo que manifiesta no quedar conforme con el servicio prestado por el Centro, que el tiempo del proceso conciliatorio no estuvo en lo proyectado; debe tenerse en cuenta que, en este punto, no se le puede atribuir responsabilidad al Centro de Conciliación, toda vez que la materialización de la solución del conflicto depende exclusivamente de la voluntad que tienen las partes inmersas en controversia.

En este orden, quizá el factor tiempo fue óbice para aquellos usuarios cuya percepción negativa subsistió en un 20% tras la pregunta sobre el término en el cual se desarrolló su requerimiento, pudiéndose entonces destacar, como primera medida correctiva, la recomendación que se incorporará a las conclusiones de la presente investigación, que las etapas en que actualmente se están desarrollando los trámites conciliatorios, sean reducidas en cuanto al tiempo para dar trámite a las solicitudes de conciliación.

En términos generales, con esta percepción tabulada de la opinión de los usuarios que durante el periodo analizado desplegaron juicios de valor en medio de la encuesta realizada la labor

del Centro de Conciliación Re-conciliémonos; nos encontramos con una aceptación mayoritaria, que aunque tiene algunos componentes de insatisfacción, la misma, responde a lo que claramente se conoce como el pluralismo y el inconformismo generalizado de los usuarios de todo sistema público, dejando de lado, que muchas veces estos centro de conciliación deben forzar y muchas veces copar su capacidad en el marco de un escenario común.

El Covid19 ha representado un reto en cuanto a lo que refiere a la administración de justicia para el año 2020, ya que la digitalización ha afectado de manera directa e inmediata a los usuarios de estos Centros de Conciliación pues si ya acceder a los mismo les representaba un problema en cuanto desplazamiento o desconocimiento de dónde y cómo funcionan; el hecho de que se cerrara la atención presencial les hace más difícil aun poder tener una asesoría adecuada en cuanto a los asuntos susceptibles de conciliación y cómo adelantarlos, aumentando así la ya desconfianza que la ciudadanía siente con respecto de sistema judicial en Colombia, ya que esto complica el acceso a la administración de justicia y así se logre subsanar los derechos vulnerados y con ello, reparar los daños que se hayan ocasionado.

Para conocer el impacto que ha tenido el Centro de Conciliación Re – Conciliémonos de la Universidad de Pamplona en los años 2015 a 2020, en lo referente a la descongestión de los despachos judiciales, para lo cual debemos contar con un referente cuantificable de la Conciliación Extrajudicial manejada desde los servicios que presta dicho centro en ese mismo periodo, mediante la obtención de un acuerdo entre las partes y su posterior cumplimiento, evitando así la congestión de los Despachos Judiciales en el Municipio de Villa del Rosario

Por lo anterior, se solicitó al Centro de Conciliación “*Re – Conciliémonos*” de la Universidad de Pamplona información sobre el número de peticiones de conciliación que fueron recibidas por este centro entre los años 2015 al 2019, así como también, se requirió el número de casos resueltos, fallidos o fracasados dentro de ese mismo periodo, a lo que la Institución respondió lo siguiente:

“Es de indicarle que el Consultorio Jurídico -Centro de Conciliación “*Re-conciliémonos*” de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario recibió aproximadamente las siguientes solicitudes de audiencias de conciliación en los años como se señala a continuación:

Tabla 3. Centro de conciliación – 2015

- Año 2015 Se radicaron 113 solicitudes de Audiencias de Conciliación

CENTRO DE CONCILIACION – AÑO 2015				
Nº	TRAMITE	RESULTADO DEL TRAMITE	Nº	SUBTOTAL
1	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	ACUERDO	56	113
2		NO ACUERDO	25	
3		NO COMPARECENCIA	12	
4		CONSTANCIA DE INASISTENCIA	0	
5		DESISTIMIENTO	0	
6		NO COMPETENCIA	1	
7		ASUNTO NO CONCILIABLE	0	
8		POR TRAMITAR	10	
9		ARCHIVADO	9	
10		TOTAL		

Tabla 4. Centro de conciliación – 2016.

- Año 2016 Se radicaron 107 solicitudes de Audiencias de Conciliación

CENTRO DE CONCILIACION – AÑO 2016				
N°	TRAMITE	RESULTADO DEL TRAMITE	N°	SUBTOTAL
1	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	ACUERDO	50	107
2		NO ACUERDO	12	
3		NO COMPARECENCIA	6	
4		CONSTANCIA DE INASISTENCIA	1	
5		DESISTIMIENTO	8	
6		NO COMPETENCIA	2	
7		ASUNTO NO CONCILIALE	2	
8		POR TRAMITAR	12	
9		ARCHIVADO	14	
10	TOTAL			107

- Año 2017 Se radicaron 91 solicitudes de Audiencias de Conciliación

CENTRO DE CONCILIACION – AÑO 2017				
N°	TRAMITE	RESULTADO DEL TRAMITE	N°	SUBTOTAL
1	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	ACUERDO	35	91
2		NO ACUERDO	6	
3		NO COMPARECENCIA	7	
4		CONSTANCIA DE INASISTENCIA	0	
5		DESISTIMIENTO	13	
6		NO COMPETENCIA	2	
7		ASUNTO NO CONCILIALE	0	
8		POR TRAMITAR	18	
9		ARCHIVADO	10	
10	TOTAL			91

Tabla 5 Centro de conciliación – 2018

I

- Año 2018 Se radicaron 145 solicitudes de Audiencias de Conciliación

CENTRO DE CONCILIACION – AÑO 2018				
Nº	TRAMITE	RESULTADO DEL TRAMITE	Nº	SUBTOTAL
1	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	ACUERDO	55	145
2		NO ACUERDO	17	
3		NO COMPARECENCIA	14	145
4		CONSTANCIA DE INASISTENCIA	0	
5		DESISTIMIENTO	29	
6		NO COMPETENCIA	0	
7		ASUNTO NO CONCILIABLE	0	
8		POR TRAMITAR	20	
9		ARCHIVADO	10	
10		TOTAL		

 Activar Win

- Año 2019 Se radicaron 93 solicitudes de Audiencias de Conciliación

CENTRO DE CONCILIACION – AÑO 2019				
Nº	TRAMITE	RESULTADO DEL TRAMITE	Nº	SUBTOTAL
1	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	ACUERDO	35	93
2		NO ACUERDO	14	
3		NO COMPARECENCIA	11	
4		CONSTANCIA DE INASISTENCIA	5	
5		DESISTIMIENTO	10	
6		NO COMPETENCIA	0	
7		ASUNTO NO CONCILIABLE	0	
8		POR TRAMITAR	12	
9		ARCHIVADO	6	
10		TOTAL		

No basta con la información dada por el Centro de Conciliación para determinar el aporte frente al número de demandas impetradas ante el sistema judicial del municipio de Villa del Rosario, también, es necesario conocer en número de demandas civiles que se radicaron durante el periodo comprendido entre los años 2015/2019.

Por lo anterior, se envió petición al H. Consejo Superior de la Judicatura, solicitando se indique el número de demandas del área civil que se hayan instaurado en los Juzgados Promiscuos Municipales de Villa del Rosario (N/Sder), durante el periodo comprendido entre los años 2015-2019, previo agotamiento del requisito de procedibilidad de la conciliación extrajudicial regulada en la Ley 640 del 2001.

Seguido, el H. Consejo Superior de la Judicatura – Seccional Norte de Santander-, envía respuesta informando que corre traslado a los TRES (03) Juzgados establecidos en el Municipio de Villa del Rosario para efectos de responder la solicitud.

Posteriormente, se envió respuesta por parte del Juzgado Tercero Civil Municipal de Villa del Rosario, indicando que no posee la información solicitada en razón a que el Juzgado fue creado recientemente, en los siguientes términos:

“Atentamente me dirijo a Ustedes a fin de dar respuesta a la petición que fue recibida en esta dependencia judicial el 23/04/2021 en donde solicitan “Tener Acceso al número de demandas del área civil que se hayan instaurado en Villa del Rosario (N/Sder) durante el periodo comprendido entre los años 2015-2020.”

Este Juzgado Tercero Promiscuo Municipal de Villa del Rosario fue creado mediante el Acuerdo PCSJA20-11650 del 28 de octubre de 2021 emanado del Consejo Superior de la Judicatura; sin embargo, conforme al Acuerdo CSJNS2020-259 del 02 de diciembre de 2021 de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Norte de Santander, en su numeral 8° se dispuso la entrada en funcionamiento de este Juzgado a partir del 25 de enero del año 2021.

Por lo anterior, este Despacho Judicial no cuenta con la información solicitada en cuanto al número de demandas civiles radicadas durante el periodo 2015-2020.”

Respecto al Juzgado Primero Civil Municipal de Villa del Rosario, respondió lo solicitado por vía de tutela, indicando lo siguiente:

Tabla 6. Tipo de proceso

JUZGADO 1° DE VILLA DEL ROSARIO.

TIPO DE PROCESO	CANT. RECIBIDOS 2015-2019
Declarativo Verbal Pertenencia	48
Declarativo Verbal Otros Procesos	263
Declarativo Verbal Divisorios	32
TOTAL	343

Respecto al Juzgado Segundo Civil Municipal de Villa del Rosario, quien también respondió la solicitud por vía de tutela, indico lo siguiente:

Tabla 7. Demandas

JUZGADO 2° DE VILLA DEL ROSARIO.

AÑO	CANT. RECIBIDOS 2015-2019
2015	103
2016	389
2017	966
2018	490
2019	524
TOTAL	2472

De las respuestas dadas por la entidad conciliadora y los despachos judiciales del Municipio de Villa del Rosario, se realiza el ejercicio sumatorio correspondiente, arrojando como resultado el número de demandas radicadas en los Juzgados 1 y 2 del Municipio de Villa del Rosario asciende a la cantidad de DOS MIL OCHIENTOS QUINCE (2.815).

Tabla 8. Demandas radicadas

TOTAL PROCESOS.

DESPACHO JUDICIAL	Nº DEMANDAS
Juzgado 1º de Villa del Rosario	343
Juzgado 1º de Villa del Rosario	2472
TOTAL	2815

Respeto al Centro de Conciliación “*Re-conciliémonos*” de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario, los asuntos en los que hubo acuerdo conciliatorio, desistimiento del asunto por conciliar o archivo de la petición y evitaron la activación del aparato judicial, asciende a la cantidad de TRESCIENTO CUARENTA Y DOS (342).

Tabla 9. Asuntos Centro de Conciliación**Asuntos Centro de Conciliación**

Entidad	Asuntos Conciliados, Desistidos y Archivados 2015-2019
Centro de Conciliación “ <i>Re-conciliémonos</i> ” de la Universidad de Pamplona – Extensión Villa del Rosario.	342

Ante estos datos, determinamos que el impacto que ha tenido el Centro de Conciliación Re – Conciliémonos de la Universidad de Pamplona en los años 2015 a 2020, en lo referente a la descongestión de los despachos judiciales, mediante el servicio que presta dicho centro en ese mismo periodo, evitando el aumento de demandas en el Municipio de Villa del Rosario, es de un aproximado al DOCE PUNTO UNO POR CIENTO (12.1%), como se establece en los siguientes cuadros y formula aritmética:

Tabla 10. Promedio descongestión

Promedio descongestión

$2815 = 100\%$ $342 = X$	$X = ((342 * 100) / 2815)$ $X = \mathbf{12.1\%}$
-----------------------------	---

5.2. Resultados.

En este punto de la investigación, determinaremos la contundencia de la información obtenida por parte de los despachos judiciales, ya que el 90% de la población encuestada manifestó su satisfacción en la atención recibida durante el proceso que se adelantó en el Centro de Conciliación “Re-conciliémonos”, hasta el punto que han recomendado a terceros a acudir a este centro en busca de un acceso rápido, eficiente y económico a la justicia. Sin embargo, se encontraron a comparación, la cantidad de DOS MIL OCHIENTOS QUINCE (2.815) demandas presentadas ante los juzgados consultados, contra la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y

DOS (342) tramites conciliatorios llevados por el Centro de Conciliación, arrojando como resultado una posible ineficacia de la Ley 640 del año 2001.

Por lo anterior, partiendo del punto de vista social y jurídico del articulado de la Ley 640 de 2001, consideramos que el espíritu del legislador, dado que la Ley 640 fue concebido para evitar la radicación de demandas antes los juzgados, en aras de combatir el hacinamiento de procesos judiciales mediante el ejercicio de la audiencia de conciliación.

Ahora bien, hemos visto a lo largo del encuestado de estrategia de medición, que existe situaciones reiterativas dentro del trámite conciliatorio por parte de los actores para eludir este requisito de procedibilidad cuando se da la inasistencia de alguna de las partes a la audiencia, dando paso a que se emita una constancia de fracaso de la diligencia, posibilitando el cumplimiento del requisito previo para interponer demanda.

Por otra parte, consideramos que no existe sanción pecuniaria para la parte que no asista a la audiencia de Conciliación, como tampoco se ha establecido.

Ante lo expuesto., esta investigación encuentra viable la proposición de elaborar una ruta tendiente a que permita la modificación del decálogo normativo 640 de 2001, sugiriendo los suscritos, en primera medida, la necesidad de agregar en el artículo 1 de la precitada ley, norma que describe lo que debe contener toda acta de conciliación, un gravamen consistente en que, cuando se presente inasistencia de alguna de las partes sin que esta se justifique dentro del término legal de tres (03) días, se les imponga una sanción pecuniaria, la cual le impida continuar adelantando este proceso hasta tanto la misma sea cancelada. Lo anterior con el objeto de que los

usuarios acudientes a este mecanismo alternativo de solución de conflicto tengan conciencia de que, si bien este mecanismo ha de realizarse de manera gratuita (Artículo 4 Ley 640/2001), no significa que se pueda iniciar de manera irresponsable, ocasionando un gasto de funcionamiento sin que a estos se les imponga sanción alguna.

Aparte del artículo 1 de la Ley 640, consideramos que también se deben modificar los artículos 7, 13 y 40 de la prenombrada Ley, en el siguiente sentido:

Iniciando con el artículo 7, norma que establece los requisitos para optar como abogados conciliadores, consideramos conveniente agregar en el canon que los abogados que se registren acredite el conocimiento en el área específica en la cual busca ejercer como conciliador, para que así pueda actuar de manera idónea como un tercero neutral y proponer fórmulas de arreglo conforme a las pretensiones de las partes, a fin de que se cuente con todas las calidades y conocimientos jurídicos para hacer de la conciliación un mecanismo efectivo en la descongestión judicial, logrando la resolución de los conflictos de forma temprana.

Respecto al artículo 13, precepto regulador en la atinente a las obligaciones a cumplir por parte de los Centros de Conciliación, se debe agregar otro gravamen para el ente director del rito conciliatorio, consistente en que los Centros de Conciliación deben gestionar con las entidades territoriales, brigadas de conciliación, realizándose la actividad como mínimo dos (2) veces por semestre. Lo anterior con el fin de permitirle a la comunidad vulnerable la posibilidad de dirimir sus conflictos de modo ágil y eficaz, sin que tengan que trasladarse a las instalaciones del Centro de Conciliación, sino que acudan a las instalaciones que la entidad territorial (llámese Alcaldía o

Gobernación) haya concordado con el Centro para que se pueda prestar el servicio, dando solución a las problemáticas presentadas en la población, pero que por desconocimiento de dicho mecanismo, le es imposible acudir, bien sea por ignorancia o la dificultad que les representa para movilizarse a dichos centros de conciliación.

Por último, en el tema de conciliación en el área de familia, en el artículo 40 de la ley 640 de 2001 se habla de la conciliación como requisito de procedibilidad; se especifica en el numeral primero “*Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas sobre menores e incapaces.*”, pero este asunto se encuentra regulado por el Código de Infancia y Adolescencia, dado que en el artículo 277 se establece que es el defensor de familia quien concilia en este tema.

Por lo anterior, estimamos que se debe plantear a manera de excepción que los centros de conciliación de las universidades puedan conciliar en este asunto, toda vez que entre las partes no existan precedentes de violencia intrafamiliar, que el menor pueda correr riesgo alguno o que se considere como un caso especial en el que las visitas necesiten ser vigiladas, para esto será necesario que partes manifiesten de manera expresa su deseo de hacerlo.

Tabla 11. Audiencias a partir del año 2015**Audiencias a partir del año 2015**

AÑO	NO. DE AUDIENCIAS
2015	113
2016	107
2017	91
2018	145
2019	93
Audiencias Realizadas	549

CONCLUSIONES

Terminado el ejercicio encuestador, los suscritos Egresados del Programa de Derecho, aspirantes a obtener el título de Abogado, llegamos a la conclusión que se debe resaltar el alto nivel de aceptación que ostenta la Institución Conciliadora de la Universidad de Pamplona con sede en el Municipio de Villa del Rosario, toda vez que el 90% de la población encuestada manifestó su satisfacción general con la atención que recibieron durante el proceso conciliatorio en el Centro de Conciliación “Re-Conciliémonos”, y que tomando como base su experiencia, han recomendado a terceras personas acudir a este centro en busca de un acceso rápido, eficiente y económico a la justicia. Sin embargo, es importante evaluar el 10% restante, la razón de su insatisfacción y cómo se pueden corregir las deficiencias que puedan haber dentro del trámite y acompañamiento de los usuarios.

Por otra parte, consideramos que es de suma importancia aumentar el impacto que ha tenido el Centro de Conciliación “Re – Conciliémonos” de la Universidad de Pamplona en la descongestión de los despachos judiciales, toda vez que en los años 2015 a 2019, en lo referente a la efectividad de los conflictos dirimidos en aras de evitar el aumento de demandas en los Despachos Judiciales en el Municipio de Villa del Rosario, es de un aproximado al doce punto un por ciento (12.1%).

El porcentaje mencionado es bajo, a pesar de que el Centro de Conciliación “Re – Conciliémonos” ha tenido un buen desempeño, debido a que tanto los docentes Asesores como los estudiantes han tratado de mantener intacto el espíritu del legislador, sin embargo, esta labor

no ha sido suficiente, ya que aún no guarda relación con lo que es actualmente la conciliación en Colombia, puesto que este mecanismo de dirimir conflictos no ha sido aprovechado cabalmente en el desarrollo del trámite conciliatorio, dada la poca disposición de las partes y por los vacíos existentes en la Ley 640 de 2001, los cuales permite que el actuar del agente conciliador sea displicente.

Por tal motivo, reiteramos que, sumado a lo mentado en el epígrafe del capítulo tercero, en lo atinente a las modificaciones del articulado de la ley 640 de 2001, también se debería agregar al decálogo Jurídico regulador de la Conciliación, preceptos alusivos a (I) la conducción del convocado a la audiencia por vía policiva si este no quiere asistir a la diligencia, (II) sancionar al conciliador que de manera apresurada proceda a emitir constancia de inasistencia y a firmarlas sin haber demostrado una serie de actuaciones tendientes a lograr la comparecencia de las partes, dado que el conciliador debe buscar alternativas de solución, proponer, zanjar, hasta ostenta facultades de suspender la audiencia y posponerla con el objeto de que se calmen los ánimos de las partes y evitar que se declare fallido el asunto.

Lo anterior con el objeto de que la figura de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad, pueda operar sin tantos cuestionamientos procesales, en la medida de que, tanto los Centros de Conciliación como los operadores de justicia, apliquen en forma sistemática el ordenamiento jurídico a partir de la consideración del acceso a la administración de justicia como un derecho fundamental, contando con el sustento jurisprudencial y la teoría general del proceso.

REFERENCIAS

Ahumada, M. (2011). La conciliación: un medio de justicia restaurativa; análisis y reflexiones de su implementación en el delito de inasistencia alimentaria en Colombia. *Universidad Pontificia Bolivariana*.

Arboleda, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones. una mirada para la solución de conflicto de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas* 17 (33): 81-96, Julio-Diciembre de 2017. <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00081.pdf>.

Blanco, C. (2009). Conciliacion . <http://actualizacionesjuridicas.blogspot.com>.

Cabana, M. (2017). De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de post-conflicto . *Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá, Colombia*.

Cabrera, L. (2018). El significado real de que Colombia sea un Estado Social de derecho. o, *Universidad Sergio Arboleda, Bogotá* .

Coronado, X. (2009). Trabajo de Investigación, “La Congestión Judicial ”. “*Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá* , .

Corte Constitucional, C. (2016). Sentencia C-154/16. Mag. *Gloria Estella Ortiz Delgado*. <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2016/C-154-16.htm>.

Fidalgo, A. (2015). La conciliación como método de descongestión para la jurisdicción laboral. .
Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. D.C. .

Ivanoff, L. (2019.). Eficacia de la conciliación . *Universidad Libre seccional Barranquilla. Colombia.*

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17738/32784762.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Marquez, A. (2008). La conciliación como mecanismo de justicia restaurativa. *Universidad Militar Nueva Granada. Vol. 11 Núm. 22.*

Montoya, M., & Salinas, N. (2016). La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Revista Opinión Jurídica Universidad de Medellín.*
<http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v15n30/1692-2530-ojum-15-30-00127.pdf>.

Olano, H. (2004). Tipología de nuestras sentencias constitucionales,. *Revista universitaria #108, Universidad Javeriana Bogotá D.C.*

Peña, A., & Polo, C. (2005). Un análisis a su aplicación práctica desde un punto de vista jurídico. *Potencia Universidad Javeriana. Bogotá D.C.*

Ponce, N. (2008). Avances y desafíos de Conciliación Extrajudicial en países de América Latina. <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4856/Avancesdesafiosconciliacionextrajudicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Ramirez, M., Ilera, M., & Llinas, H. (2012). Los centros de conciliación: su percepción, conocimiento y uso por parte de los ciudadanos de Barranquilla. . *Revista Civilizar 12 (23): julio-diciembre de 2012*<http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v12n23/v12n23a04.pdf>, 35-48, .

Valle, E., & Ibarra, T. (2014). “La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua”. *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. .

Anexos

Villa de Rosario, 16 de Junio de 2020

Señora

Irma Yolanda Díaz Mora

Directora del Centro de Conciliación Re-conciliémonos
Universidad de Pamplona
Ext. Villa del rosario.

Asunto: Derecho de Petición solicitando información.

MONICA ALEJANDRA CAICEDO SANABRIA, mayor de edad, vecina de esta ciudad, identificada con cedula de ciudadanía número 1.093.754.160 de Los Patios, por medio del presente me permitió presentar DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y desarrollado en los artículos 5 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, para la cual me permito argumentar de la siguiente manera:

I. HECHOS

PRIMERO: Soy egresa no graduada del programa de Derecho de la Universidad de Pamplona- extensión Villa del Rosario, identificada con el Código 1093754160.

SEGUNDO: Radique mi propuesta de Trabajo de Grado el 08 de Junio del año en curso, el tema a tratar "Estudio del impacto del servicio Socio-Jurídico en actuaciones de Conciliación que presta el Centro de Conciliación Re-conciliémonos de la Universidad de Pamplona, ampliación Villa del Rosario frente a la descongestión de los despachos judiciales en el periodo comprendido entre los años 2015 al 2019"

TERCERO: El proyecto de investigación tiene como finalidad determinar el aporte de los servicios prestados por el Centro de Conciliación al descongestionamiento de los despachos judiciales, teniendo en cuenta las Conciliaciones adelantadas dentro de dicho Centro.

II. PETICION

PRIMERO: Conocer el número de solicitudes de conciliación recibidas en el periodo comprendido entre los años 2015 al 2019 y así mismo los casos resueltos, no resueltos, aprobados, negados y fracasados en los últimos 4 años.

- Petición al H. Consejo Superior de la Judicatura -Seccional Norte de Santander-, solicitando se indique el número de demandas del área civil que se hayan instaurado en los Juzgados Promiscuos Municipales de Villa del Rosario (N/Sder), durante el

periodo comprendido entre los años 2015-2019, previo agotamiento del requisito de procedibilidad de la conciliación extrajudicial regulada en la Ley 640 del 2001.

Consejo Superior de la Judicatura

Seccional Norte de Santander

Asunto: Derecho de Petición solicitud de información.

MONICA ALEJANDRA CAICEDO SANABRIA y CARLOS FELIPE GUERRERO CASTIBLANCO mayores de edad, vecinos de esta ciudad, identificados respectivamente con cedula de ciudadanía número 1.093.754.160 de Los Patios y 1.090.401.700 de Cúcuta mediante el presente escrito nos permitimos impetrar DERECHO DE PETICION DE INFORMACION, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y desarrollado en los artículos 5 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 del 2015 para la cual me permito argumentar de la siguiente manera:

I. HECHOS

PRIMERO: Somos egresados no graduados de la Universidad de Pamplona-Extensión Villa del Rosario, programa Derecho.

SEGUNDO: Actualmente adelantamos el proyecto de investigación como requisito de grado para optar por el título de abogados.

TERCERO: El proyecto de investigación tiene como finalidad determinar el impacto de los servicios prestados por el Centro de Conciliación al descongestionamiento de los despachos judiciales, teniendo en cuenta las Conciliaciones adelantadas dentro de dicho Centro.

CUARTO: Para poder determinar el aporte del centro de conciliación frente al número de demandas impetradas ante el sistema judicial del municipio de Villa del Rosario es necesario conocer en número de demandas civiles que se radicaron durante el periodo comprendido entre los años 2015/2020.

II. PETICION

PRIMERO: Tener acceso al número de demandas del área civil que se hayan instaurado en Villa del Rosario (N/Sder) durante el periodo comprendido entre los años 2015-2020.

- Acción de Tutela en contra del Consejo Superior de la Judicatura, Vinculados como Litisconsorcio Necesario Los Juzgados Primero y Segundo Civil Municipal de Villa del Rosario.

Señor

Juez Constitucional (Reparto)

Referencia: *Acción de Tutela*

Accionantes: *Mónica Alejandra Caicedo Sanabria – Carlos Felipe Guerrero Castiblanco*

Accionados: *Consejo Superior de la Judicatura (Seccional Norte de Santander)*

Vinculados como litisconsorcio necesarios activos: *Juzgado Primero Civil Municipal de Villa del Rosario - Juzgado Segundo Civil Municipal de Villa del Rosario.*

MONICA ALEJANDRA CAICEDO SANABRIA y CARLOS FELIPE GUERRERO CASTIBLANCO mayores de edad, vecinos de esta ciudad, identificados respectivamente con cedula de ciudadanía número 1.093.754.160 de Los Patios y 1.090.401.700 de Cúcuta. Mediante el presente escrito, nos permitimos impetrar Acción de Tutela consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política, desarrollado mediante el Decreto 2591 de 1991, en contra el Honorable Consejo Superior de la Judicatura, y los vinculados Juzgado Primero Civil Municipal de Villa del Rosario y Juzgado Segundo Civil Municipal de Villa del Rosario, con el objeto de que sean amparados nuestro derecho fundamental de petición y debido proceso, para la cual nos permitimos argumentar la presente con base en los siguientes:

Encuesta

¡IMPORTANTE! Por favor, marque con una X **ÚNICAMENTE** la casilla correspondiente al resultado obtenido en el Centro de conciliación:

Acuerdo total
 Acuerdo parcial
 Audiencia Fracasada

Fecha:			
Nombre:	Género	M	F
Correo electrónico:			
Edad:	Servicio solicitado:		

Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.

TALENTO HUMANO				
ASPECTOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1. Actitud de servicio y trato recibido				
2. Presentación personal del conciliador				
3. Puntualidad en la audiencia conciliadora				
4. Conocimiento del asunto que usted tramitó, por parte del conciliador.				
5. Interés y diligencia por parte del conciliador que llevó su proceso				
EFFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN				

6. Asesoría y acompañamiento del conciliador				
7. Fórmulas de arreglo propuestas por el conciliador: claras, concretas y realizables				
8. Como define usted toda la acción conciliatoria				
9. Considera que la acción conciliadora contribuyó a la descongestión del sistema judicial				

IMPACTO SOCIAL

¿Considera que el centro de conciliación Re-conciliémonos de la Universidad de Pamplona, le fue útil en la solución de su conflicto? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué?	
¿Considera que el acuerdo logrado, se cumplió en el tiempo pactado? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué?	

¿Considera que el tiempo para dar trámite y solución a su solicitud fue el adecuado? ¿Por qué?	
Con base a su experiencia durante la conciliación, ¿recomendaría usted el Centro de conciliación “Re-conciliémonos” de la universidad de Pamplona a otra persona?	

Por favor, realice sus observaciones

Observaciones

Es importante conocer sus opiniones, sugerencias, reconocimientos y felicitaciones en relación con los servicios ofrecidos. Le agradecemos lo comunique en el siguiente espacio:
