



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**  
**Laguado Giraldo**

---

**ESTATUTO DE CONCILIACIÓN**  
**LEY 2220 DE 2022**

# 1.- ¿QUÉ ES LA CONCILIACIÓN?

---

Artículo 3: “Es un **mecanismo de resolución de conflictos** a través del cual dos o más personas **gestionan por sí mismas** la solución de sus diferencias, con la ayuda de un **tercero neutral** y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer **fórmulas de arreglo**, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es **obligatoria y definitiva** para las partes que concilian.”

---

## 2.- PRINCIPIOS

## 2.1. AUTOCOMPOSICIÓN

---

Son las propias partes las que resuelven el conflicto a través de un conciliador quien es un tercero neutral encargado de facilitar el diálogo entre las partes para que estas puedan buscar soluciones al conflicto. El conciliador puede proponer fórmulas de arreglo a las partes, quienes deciden si las aceptan o no.



## 2.2. GARANTÍA DE ACCESO A LA JUSTICIA

---

Todas las personas sin ninguna distinción ni discriminación tendrán acceso al servicio de conciliación el cual **será gratuito**. Dicho servicio debe ser real y efectivo para todos, por lo tanto, existirán varios modelos de acceso que se adopten a los diferentes contextos sociales, económicos, étnicos y culturales.



## 2.3.CELERIDAD

---

El procedimiento debe ser ágil y efectivo. El conciliador debe actuar con debida diligencia. Y así mismo, las partes y el conciliador deben evitar dilataciones injustificadas.



## 2.4. CONFIDENCIALIDAD

---

El conciliador y las partes deben garantizar el carácter confidencial de todos los asuntos relacionados con el trámite de conciliación, y dichos asuntos, **las fórmulas de arreglo** y los datos sensibles de las partes **no se podrán utilizar como prueba en ningún proceso**.



## 2.5. INFORMALIDAD

---

La conciliación no tiene ninguna formalidad jurídica procesal.



## 2.6. ECONOMÍA

---

El conciliador garantizará que sus actuaciones tengan un alto nivel de calidad, garantizará la protección de los derechos de las personas, y deberá actuar con austeridad y eficiencia.



## 2.7. TRANSITORIEDAD DE LA FUNCIÓN DE ADMINISTRAR JUSTICIA DEL CONCILIADOR PARTICULAR

---

Comienza con la designación como conciliador y cesa con la suscripción del acta de conciliación, las constancias que establece la ley o el desistimiento de una o ambas partes.

El conciliador se revestirá nuevamente de la función transitoria de administrar justicia cuando sea necesario que se aclare un acta o constancia que este haya expedido.



## 2.8. INDEPENDENCIA DEL CONCILIADOR

---

El conciliador, al actuar transitoriamente **como administrador de justicia, goza de plena autonomía para dirigir la audiencia de conciliación y proponer las fórmulas de arreglo que considere favorables para las partes.**



## 2.9. SEGURIDAD JURÍDICA

---

El análisis del conflicto deberá contar con referentes de confianza en el proceso conciliatorio como medio para la solución alternativa y pacífica del conflicto y creador de derechos con efectos de cosa juzgada, **lealtad procesal en la actuación**, y certeza en la justicia desde actores sociales e institucionales.



## 2.10. NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD

---

El conciliador deberá garantizar que su actuación durante todo el trámite conciliatorio sea **neutral**, **honesta** y **libre de sesgos**.



## 2.11. PRESUNCIÓN DE BUENA FE

---

Se presumirá la buena fe en todas las actuaciones de la conciliación, ello incluye la presunción de autenticidad de todos los documentos y actuaciones, físicas y virtuales, de conformidad con las disposiciones del CGP.



## 2.12. PRINCIPIOS DE LA CONCILIACIÓN POR MEDIOS VIRTUALES

---



- 
- a. Neutralidad tecnológica :** El proveedor es libre de usar cualquier tipo de tecnología.
  - b. Autenticidad:** Procedimiento informático que permite asegurar que un usuario es auténtico o quien dice ser.
  - c. Integridad:** Consiste en salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.
  - d. Disponibilidad:** La información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
  - e. Interoperabilidad de la información :** Es la capacidad de los sistemas digitales de intercambiar información y compartir datos para el fácil conocimiento de ellos.

### 3. CLASES DE CONCILIACIÓN

---

**3.1.- JUDICIAL:** Es la que se adelanta dentro de un proceso judicial.

**3.2.- EXTRAJUDICIAL:** Es la que se adelanta fuera de un proceso judicial en centros conciliatorios. **Será extrajudicial en derecho cuando se inicie a través de autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias, por ejemplo, el Defensor del Consumidor Financiero.**

## 4.- FORMAS DE LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

---

**4.1. DIGITAL:** **En la solicitud de conciliación** las partes deberán informar si se acogen al desarrollo del trámite conciliatorio de manera virtual.

**4.2.- MIXTA:** En la solicitud de conciliación las partes deberán informar si se acogen al desarrollo del trámite conciliatorio de manera mixta.

**4.3.- PRESENCIAL :** **Si las partes guardan silencio en cuanto a la forma del trámite, o si expresan no acogerse a la forma digital o mixta se entenderá presencial.**

# 5.- DEBERES DE LAS PARTES Y DEL CONCILIADOR PARA LAS FORMAS: VIRTUAL Y MIXTA

---

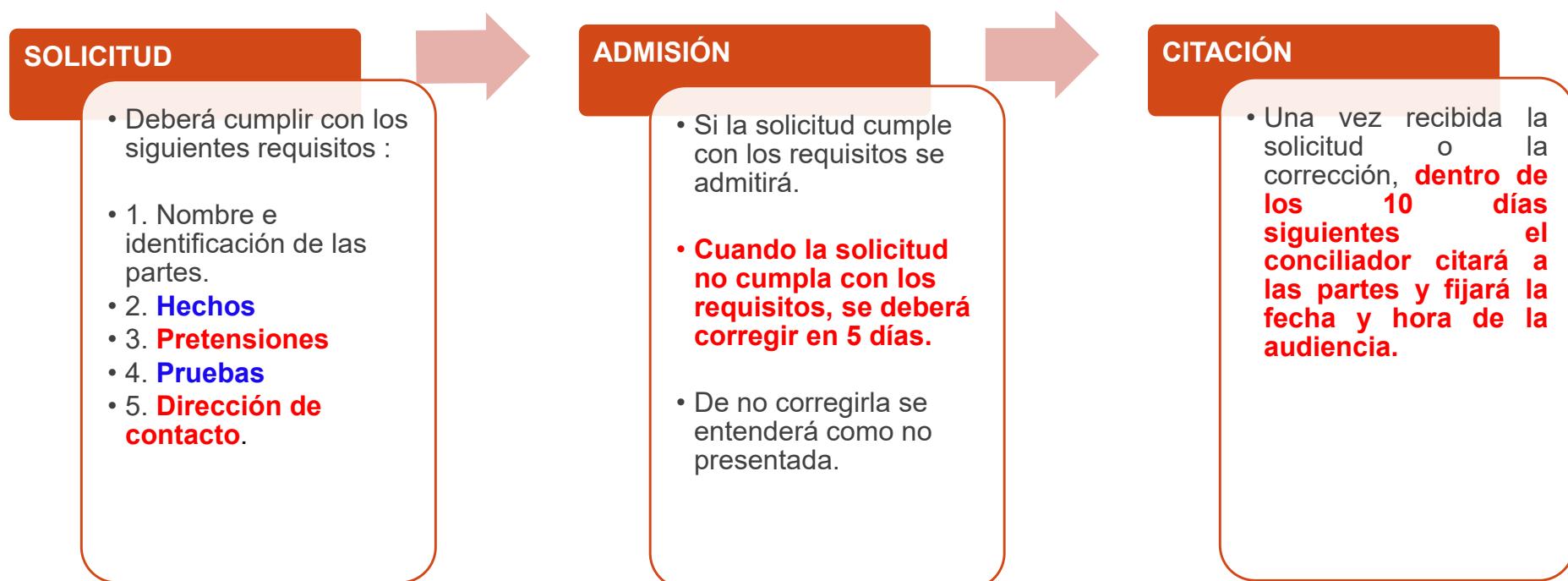
## 5.1.- Deberes de las partes:

- a.- **Especificar en la solicitud** de conciliación la forma del trámite conciliatorio a la cual se acoge.
- b.- Certificar la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios para acceder al trámite por medios virtuales.

## 5.2.- Deberes del conciliador:

- a.- Adoptar el uso de las tecnologías de información y comunicación con base en los estándares establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones.
- b.- Las tecnologías que se apliquen deben garantizar condiciones de autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y gratuidad.
- c.- **Deberá digitalizar y automatizar todo el trámite conciliatorio.**

## 6.- EL PROCESO CONCILIATORIO



## 7. LA AUDIENCIA

ACUERDO

- El conciliador emitirá un **acta de acuerdo conciliatorio que prestará mérito ejecutivo y cosa juzgada.**

NO ACUERDO

- El conciliador emitirá una **constancia de no acuerdo** con la cual se dará por agotado el requisito de procedibilidad.



**DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**  
**Laguado Giraldo**

---