

OBJETIVO:

Documento informativo que describe los lineamientos para la prestación del servicio de conciliación.

DESARROLLO:

- **Conciliación:** Según el Artículo 3 de la Ley 2220 de 2022, la conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de las 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. La conciliación, en sus diversas modalidades, es una figura cuyos propósitos son facilitar el acceso a la justicia, generar condiciones aptas para el diálogo y la convivencia pacífica, y servir como instrumento para la construcción de paz y de tejido social.
- **Marco Jurídico Aplicable:**
 - **Constitución Política de Colombia (1991)**
 - **Artículo 116:** Reconoce a los particulares la posibilidad de administrar justicia en calidad de conciliadores.
 - **Artículo 229:** Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia.
 - **Ley 2220 de 2022:** Se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.
 - **Decreto 1069 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.
 - **Decreto 42 de 2026:** Por medio del cual se sustituye y modifica en forma parcial el Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho en lo relacionado con Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- **Principios de la Conciliación**
 - Autocomposición
 - Garantía de acceso a la justicia
 - Celeridad
 - Confidencialidad
 - Informalidad
 - Economía
 - Transitoriedad de la función de administrar justicia del conciliador particular
 - Independencia del conciliador
 - Seguridad jurídica
 - Principio de neutralidad e imparcialidad
 - Principio de presunción de buena fe
 - Conciliación por medios Virtuales: Principios de neutralidad tecnológica, autenticidad, integridad, disponibilidad e interoperabilidad de la información.
- **Políticas del Servicio de Conciliación**
 - a) **Calidad en la Prestación del Servicio Norma Técnica de Calidad NTC 5906:** El Centro de Conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla presta el servicio de Conciliación conforme a las condiciones definidas y contempladas en la Norma Técnica de Calidad 5906.

Al Centro de Conciliación se le realizan auditorías externas en infraestructura, servicio, competencias, y demás actividades que realiza para el cumplimiento de la norma y contamos con la Certificación otorgada por ICONTEC bajo la

Norma NTC5906

- b) **Participación Ciudadana:** El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla realizará espacios de interacción con la ciudadanía y los comerciantes inscritos en el Registro Mercantil para la promoción y divulgación de la Conciliación como un mecanismo para la resolución pacífica de conflictos. Para tal fin realizará conferencias, asesorías, foros, charlas, interacción con autoridades judiciales o administrativas para promocionar y divulgar a la Conciliación como un mecanismo efectivo de resolución de conflictos para la convivencia pacífica, así como instrumento para la construcción de paz y de tejido social.
- c) **Responsabilidad Social:** El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla prestará en algunos casos el servicio de conciliación de manera gratuita, o en condiciones preferenciales Ministerio de Justicia y del Derecho, participando en jornadas masivas como la Conciliación Nacional del Ministerio de Justicia y del Derecho o jornadas gratuitas de conciliación que el propio Centro organice.
- d) **Transparencia:** El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla a través de la página Web o punto empresario virtual de la Entidad Promotora (Cámara de Comercio de Barranquilla) ofrecerá información al público general sobre sus servicios y la forma de acceder a ellos.

• Requisitos de la solicitud de Conciliación

La solicitud de conciliación extrajudicial en derecho deberá contener los siguientes requisitos:

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

En el caso de solicitudes enviadas por correo electrónico, el requisito de la firma se entenderá cumplido, conforme lo establece el artículo 7o de la Ley 527 de 1999.

De conformidad con el artículo 2.2.4.2.11.1.5. del Decreto 042 de enero 21 de 2026, el solicitante deberá estimar razonadamente la cuantía, por lo que no se recibirán solicitudes con cuantías indeterminadas, salvo que la disputa verse sobre derechos no cuantificables, circunstancia que deberá estar expresamente señalada y justificada.

En la presentación de la solicitud correspondiente, que podrá hacerse en forma verbal o escrita, individual o conjunta, física o electrónica, se deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo 52 de la Ley 2220 de 2022 (artículo 2.2.4.2.11.1.5. del Decreto 042 de enero 21 de 2026)

• Desarrollo del Trámite de la Conciliación

El trámite de la conciliación se desarrolla en las siguientes etapas:

1. Recepción de la Solicitud y Pago de los derechos

Cualquier persona, natural o jurídica, individual o conjunta, podrá solicitar ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla audiencia de conciliación extrajudicial en derecho de forma verbal o escrita, física o electrónicamente.

La solicitud de conciliación se podrá presentar personalmente o por medio de apoderado-abogado con facultad expresa para conciliar. La solicitud de conciliación podrá ser presentada en línea a través de la página web de la Cámara de Comercio de Barranquilla mediante la Plataforma del Servicio de Conciliación del Centro dispuesta para tal fin. Podrá ser presentada por medios electrónicos a los correos electrónicos institucionales dispuestos para tal fin. Se podrá presentar presencialmente en las oficinas administrativas del Centro. Se dispondrá también de un Formato para la presentación de la solicitud de Conciliación.

Al presentar la solicitud deberán ser cancelados por el solicitante los derechos correspondientes a favor del Centro de la Cámara de Comercio y los honorarios del Conciliador de acuerdo con el marco tarifario debidamente publicado en sus oficinas administrativas y en la página Web de la Entidad Promotora. Una vez realizado el pago de la tarifa de Conciliación se radicará la solicitud de conciliación. El Centro de conciliación iniciará el trámite conciliatorio.

2. Designación del Conciliador

Recibida la solicitud de Conciliación, se designará al Conciliador de acuerdo con el Reglamento del Centro, y en la especialidad jurídica del asunto a conciliar. La designación se hará entre quienes conformen la lista de Conciliadores garantizando su rotación y el reparto equitativo de casos, salvo que en la solicitud la parte convocante indique el nombre de un conciliador inscrito en el centro de conciliación. La designación se podrá comunicar al conciliador a través de medios físicos o electrónicos. Se utilizará la Plataforma del Servicio de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla.

El Conciliador al recibir su designación aceptará su designación en un término máximo de tres (3) días hábiles, informando cualquier inhabilidad que afecte su transparencia o imparcialidad durante el proceso. Para ello el Centro pondrá a disposición Formato Deber de Información del Conciliador.

El director del Centro atenderá audiencias de conciliación que superen el monto de 1833,79 UVB. En caso de que el director del Centro no pueda atenderlas, podrá realizarlas la Coordinadora del Centro o el Conciliador que se designe.

El Conciliador una vez haya sido designado y aceptado el caso recibirá el expediente a través de la plataforma del Centro. Recibido el expediente procederá a revisar si la solicitud de conciliación cumple con los requisitos de forma establecidos en la Ley vigente al momento de la presentación de la solicitud. En caso de que no cumpla los requisitos de Ley, informará al solicitante sobre los faltantes para que los complete. De no completarse los requisitos en un término de cinco (5) días, se entenderá que el solicitante ha perdido el interés en la solicitud y se entenderá por no presentada la solicitud. No se podrá rechazar de plano la solicitud de conciliación por el operador de justicia, tal como lo establece la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 042 de 2026.

En todo caso, la designación de la persona que actuará como conciliador, de la lista correspondiente, se podrá realizar:

- Por mutuo acuerdo entre las partes.
- Por solicitud de la parte convocante.
- Por la designación que haga el centro de conciliación de la lista que para el efecto haya conformado.
- Por orden judicial.

3. Citaciones

Si de conformidad con la ley el asunto es conciliable, el Conciliador en su calidad de operador de justicia citará a las partes a la audiencia de conciliación por el medio que considere más expedito y eficaz, indicando sucintamente el objeto de la conciliación, las consecuencias legales de la inasistencia a la misma, la modalidad de audiencia. En caso de que la modalidad de audiencia sea virtual o electrónica, se informará a las partes la manera cómo se realizará la correspondiente conexión, tal como lo indica la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 042 de 2026 en su artículo artículo 2.2.4.2.11.1.7.

Las partes tendrán el deber de suministrar las direcciones electrónicas para realizar las comunicaciones necesarias dentro del procedimiento. Estas direcciones podrán corresponder a las consignadas en el Registro Mercantil o en el contrato o negocio jurídico sobre el cual se va a tratar el trámite conciliatorio. Si ello no es posible, las comunicaciones se harán a aquellas indicadas en la solicitud de conciliación (Decreto 042 de 2026, artículo 2.2.4.2.11.1.7).

La citación se podrá realizar por medios físicos o electrónicos. El Centro apoyará al operador de justicia a realizar la citación a través de los correos institucionales del Centro. Se podrán utilizar aplicaciones de mensajería instantánea de teléfonos inteligentes para remitir las citaciones a las audiencias de conciliación.

Dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la solicitud o de la corrección, el Conciliador fijará la fecha y la hora para la celebración de la audiencia la cual deberá realizar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de admisión de la solicitud. En la citación el Conciliador deberá indicar la forma en que se realizará la audiencia de conciliación, ya sea de forma presencial, digital o electrónica o mixta.

La conciliación extrajudicial en derecho tendrá que surtirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la presentación de la solicitud. Las partes por mutuo acuerdo podrán prorrogar este término, hasta por tres (3) meses más.

4. Asistencia y representación en la audiencia de conciliación

De conformidad con la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 42 de 2026, las partes deberán asistir a la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con sus apoderados cuando así lo consideren conveniente.

En aquellos eventos en los que el domicilio de alguna de las partes no se encuentre en el municipio o distrito donde se vaya a celebrar la audiencia, se encuentre por fuera del territorio nacional o cuando ocurran circunstancias que configuren fuerza mayor o caso fortuito, podrá solicitarse al Conciliador que la audiencia de conciliación se celebre con la sola comparecencia del apoderado de la parte, debidamente facultado para conciliar.

Cuando existan circunstancias que hayan impedido a las partes o a una de ellas acudir a la audiencia, deberán informarlo por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que debió celebrarse la misma, circunstancia en la cual, si el Conciliador lo considera, podrá reprogramar la audiencia (Decreto 042 de 2026, artículo 2.2.4.2.11.1.8).

5. Desarrollo de la audiencia de Conciliación Extrajudicial en Derecho

Con la presencia de las partes y/o sus apoderados, según sea el caso y demás convocados el día y hora señalados para la celebración de la audiencia de conciliación, esta se llevará a cabo bajo la orientación del Conciliador, quien conducirá el trámite en la siguiente forma:

- Otorgar a las partes un margen de tiempo de espera para su llegada, el cual será de 15 minutos.
- Hacer las presentaciones personales de rigor y constatar la identificación de las partes y, de haberlos, sus apoderados.

INSTRUCTIVO DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Proceso: Conciliación y Arbitraje | Código: PDS-CYA-INS-001 | Versión: 3 | Fecha: 31/Mar/2026



- Realizar la instalación de la audiencia, brindar a las partes la información relacionada con las facultades del Conciliador, el objeto de la audiencia y las reglas que se seguirán.
- Orientar a las partes para que determinen con claridad los hechos y las pretensiones alegadas para facilitar la consecución del acuerdo.
- Proponer las fórmulas de arreglo que considere procedentes para la solución de la controversia, en caso de ser necesario.
- Logrado el acuerdo, se levantará el acta de conciliación, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 64 de la Ley 2220 de 2020 y el Decreto 42 de 2026.
- Si no fuere posible la celebración del acuerdo, se expedirá inmediatamente la constancia de no acuerdo, de conformidad con el numeral 2 del artículo 65 de la Ley 2220 de 2022 y lo establecido en el Decreto 42 de 2026.

Cuando la audiencia se realice por medios virtuales o por medios electrónicos, de conformidad con la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 042 de 2026, deberá cumplirse lo siguiente:

- a. Las partes deberán manifestar en la solicitud de conciliación o una vez citadas, la forma en que actuarán y si se acogen a la modalidad virtual o mixta, certificando que cuentan con la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios o si pueden acceder a través de las alcaldías, las personerías municipales y demás entidades públicas habilitadas por la Constitución y la ley, que se encuentren en disponibilidad de facilitar el acceso en sus sedes a las actuaciones virtuales.
- b. Las partes deberán manifestar que cuentan con: una cuenta de correo electrónico válida o con mensajería instantánea de constante revisión, capacidad tecnológica de voz y datos, así como sistema de videoconferencias.

Si una de las partes no asiste a la audiencia de conciliación, corresponderá a la parte que asiste decidir si se convoca o no a una segunda o tercera audiencia. En caso de que definitivamente dicha parte no asista, el conciliador expedirá a los tres días hábiles una constancia de inasistencia y se les entregará a la o las partes asistentes.

6. Resultados del Trámite Conciliatorio

- **Acta de Conciliación:** El acta de conciliación contentiva del acuerdo con obligaciones claras, expresas y exigibles prestará mérito ejecutivo y tendrá carácter de cosa juzgada, se entenderá que es equivalente a una sentencia judicial (Ley 2220 de 2022 y artículo 2.2.4.2.11.1.11 del Decreto 042 de 2026). El acta de conciliación se entenderá como un documento público, en el cual el Conciliador dará fe de la decisión que han tomado las partes de poner fin a la controversia presentada por medio del respectivo acuerdo conciliatorio (Decreto 42 de 2026).

De conformidad con lo establecido en el párrafo 2º del artículo 64 de la Ley 2220 de 2022, las actas de conciliación y su contenido no requerirán ser elevadas a escritura pública, salvo expresa disposición de las partes.

El acta de conciliación deberá contener por lo menos lo siguiente:

1. Lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación.
2. Nombre e identificación del conciliador.
3. Identificación de las personas citadas, con señalamiento expreso de quienes asistieron a la audiencia.
4. Relación sucinta de los hechos motivo de la conciliación.
5. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.
6. El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía cuando corresponda y modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
7. Si el acuerdo es parcial, se dejará constancia de ello, precisando los puntos que fueron materia de arreglo y aquellos que no lo fueron.

VIGILADO

Sujeto a inspección, control y vigilancia del
Ministerio de Justicia y del Derecho.

INSTRUCTIVO DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Proceso: Conciliación y Arbitraje | Código: PDS-CYA-INS-001 | Versión: 3 | Fecha: 31/Mar/2026



8. Aceptación expresa del acuerdo por las partes por cualquier mecanismo ya sea escrito, oral o virtual conforme a la normativa vigente.
9. Firma del conciliador.

Si el trámite se haya realizado por medios virtuales, electrónicos, digitales o mixtos, en las constancias se incluirá la dirección física y electrónica de quienes participaron en la audiencia, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1069 de 2015.

Cuando el acuerdo haya sido producido en una audiencia realizada por medios virtuales, la firma del acta de conciliación se aplicará lo invocado en la Ley 527 de 1999, Decreto 1074 de 2015, o la norma que la modifique, sustituya o complemente, o mediante la aceptación expresa del acuerdo por la parte convocante y convocada a través de audio y video mediante la plataforma virtual oficial del Centro de Conciliación, tal como lo establece la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 42 de 2026.

- **Constancias:** El conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse, y en la que se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación, en los siguientes eventos:
 1. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este caso, deberá indicarse la justificación de su inasistencia si la hubiere, la cual deberá allegarse a más tardar, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que debió realizarse la audiencia. Igualmente si reprogramó la audiencia de conciliación por el Conciliador tal como lo establece el Decreto 42 de 2026.
 2. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo, la cual deberá ser entregada al finalizar la audiencia.
 3. Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable o no sea de competencia del conciliador de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la presentación de la solicitud, o al momento de culminar la audiencia, si es que es en esta que se establece que el asunto no es conciliable.

Cuando el trámite se haya realizado por medios virtuales, electrónicos, digitales o mixtos, en las constancias se incluirá la dirección física y electrónica de quienes participaron en la audiencia.

7. De los costos del Servicio de Conciliación. De las tarifas de conciliación

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla dispone que todo emolumento, o valor que se cobre por la prestación de los servicios de Conciliación se realizará una distribución entre el Centro y el conciliador, de tal suerte que corresponderá al Centro un 40% para cubrir los gastos administrativos, mientras que el 60% restante, corresponderá a los honorarios del Conciliador. El Centro podrá establecer con carácter general y en el marco de acuerdos o alianzas, o de manera unilateral descuentos especiales sobre dichas tarifas.

De conformidad con el artículo 2.2.4.2.6.1.1 del Decreto 42 de enero 21 de 2026, la tarifa deberá ser liquidada y cobrada a la parte convocante o solicitante al momento de presentar la solicitud de conciliación. Igualmente, el Decreto 42 de 2026, establece que la tarifa máxima permitida para la prestación del servicio de conciliación será de tres mil doscientos treinta y seis coma cero siete (3.236,07) unidades de Valor Básico (UVB).

En caso de que no sea posible hacer la estimación razonada de la cuantía de la conciliación por parte del solicitante, ordenada en el numeral 5 del artículo 5 o se trate en un asunto sin cuantía, el valor del trámite será de 89,88 unidades de Valor Básico (UVB). No obstante, si en desarrollo de la conciliación se determina la cuantía de las pretensiones, se deberá reliquidar la tarifa conforme a dicha estimación y si es del caso, proceder con las devoluciones correspondientes.

VIGILADO

Sujeto a inspección, control y vigilancia del
Ministerio de Justicia y del Derecho.

INSTRUCTIVO DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Proceso: Conciliación y Arbitraje | Código: PDS-CYA-INS-001 | Versión: 3 | Fecha: 31/Mar/2026



Las tarifas de conciliación no dependen del resultado de la misma. Con todo, en el evento en que la parte convocada no asista a la audiencia de conciliación, el Centro devolverá al convocante como mínimo el 70% de la tarifa cancelada, de acuerdo con lo establecido en el respectivo Reglamento Interno. En caso de segunda convocatoria, el porcentaje mínimo de devolución será del 60% de la tarifa cancelada. La parte convocante deberá cumplir lo estipulado en el Reglamento Interno para la devolución del porcentaje de la tarifa.

En los casos en que la cuantía de la pretensión del asunto sometido a conciliación sea aumentada en el desarrollo de la conciliación, se podrá reliquidar la tarifa sobre el monto ajustado.

Cuando se trate de asuntos de cuantía indeterminada o que no tengan cuantía, el valor del trámite será máximo de once con sesenta y ocho Unidades de Valor Tributarios (11,68 UVT).

Si las partes en conflicto y el conciliador, de mutuo acuerdo realizan más de cuatro (4) encuentros de la audiencia de conciliación, podrá cobrarse por cada encuentro adicional hasta un diez por ciento (10%) adicional sobre la tarifa inicialmente señalada.

Las tarifas del Servicio de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Comercio de Barranquilla superan los montos máximos establecidos en el artículo 2.2.4.2.6.1.1 del Decreto 042 de fecha enero 21 de 2026 y se encuentran publicadas en sus oficinas administrativas y en la página web de la Entidad Promotora <https://www.camarabaq.org.co/centro-de-conciliacion-y-arbitraje/>.

• PROCEDIMIENTO PARA AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS VIRTUALES O ELECTRÓNICOS

1. Objeto:

Establecer el procedimiento para la realización de audiencias de conciliación por medios virtuales o electrónicos mediante la plataforma Microsoft Teams, garantizando el cumplimiento de los principios, condiciones legales y técnicas previstas en la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 042 de enero 21 de 2026.

2. Fundamento Jurídico:

El presente procedimiento se fundamenta en:

- Artículo 4 (parágrafo 1 y principios) y artículo 6 de la Ley 2220 de 2022.
- Artículo 2.2.4.2.10.6 y 2.2.4.2.10.7 del Decreto 042 de 2026.
- Régimen de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012).

3. Ámbito de aplicación:

Este procedimiento aplica a todas las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho adelantadas por el Centro cuando las partes opten por su realización mediante medios virtuales o electrónicos.

4. Principios rectores:

El trámite virtual observará especialmente:

- Autonomía de la voluntad (autocomposición): las partes deciden participar virtualmente.
- Acceso a la justicia: se garantizarán mecanismos alternativos para quienes no cuenten con medios tecnológicos.
- Confidencialidad: toda la información y actuaciones serán reservadas.
- Neutralidad tecnológica: el uso de Microsoft Teams no afectará la validez del trámite.
- Informalidad: sin perjuicio del cumplimiento de requisitos mínimos legales.

5. Condiciones previas para la prestación del servicio virtual:

De conformidad con la Ley 2220 de 2022 y su Decreto 042 de enero 21 de 2026:

VIGILADO

Sujeto a inspección, control y vigilancia del
Ministerio de Justicia y del Derecho.

5.1. **Manifestación de voluntad:** Las partes deberán:

- 5.1.1. Las partes deberán manifestar en la solicitud de conciliación o una vez citadas, la forma en que actuarán y si se acogen a la modalidad virtual o mixta, certificando que cuentan con la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios o si pueden acceder a través de las alcaldías, las personerías municipales y demás entidades públicas habilitadas por la Constitución y la ley, que se encuentren en disponibilidad de facilitar el acceso en sus sedes a las actuaciones virtuales.
- 5.1.2. Las partes deberán manifestar que cuentan con: una cuenta de correo electrónico válida o con mensajería instantánea de constante revisión, capacidad tecnológica de voz y datos, así como sistema de videoconferencias.

5.2. **Requisitos tecnológicos mínimos:**

- Dispositivo con cámara y audio funcional.
- Conexión estable a internet.
- Acceso a la plataforma Microsoft Teams.

5.3. **Protección de datos:**

- Se informará a las partes sobre el uso, almacenamiento y finalidad de la información, conforme a la Ley 1581 de 2012.

5.4. **Registro y conservación:**

- Las audiencias serán grabadas sólo en la identificación de las partes, apoderados y demás intervinientes y la parte final en la que se leerá el Acta Contentiva del Acuerdo o la Constancia de No Acuerdo, así como la aceptación expresa de las partes y el contenido de dichos documentos.
- El proceso es confidencial y las audiencias no son públicas. Las grabaciones solo pueden usarse para los fines propios del trámite conciliatorio de conformidad con la Ley.

6. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

6.1. **Recepción de la solicitud:**

- La solicitud podrá presentarse por medios electrónicos.
- No se requerirá firma digital, bastando la identificación del solicitante.
- Puede presentarse a través de la Plataforma de la Cámara de Comercio de Barranquilla Página web del Centro (sitio web entidad Promotora Cámara de Comercio de Barranquilla <https://www.camarabaq.org.co/centro-de-conciliacion-y-arbitraje/>)

6.2. **Admisión y programación:**

- El Centro asignará conciliador.
- Se fijará fecha y hora de audiencia.
- Se enviará enlace de Microsoft Teams y como acceder a la plataforma.

6.3. **Citación a las partes:**

La citación deberá contener:

- Fecha y hora.
- Objeto de la conciliación
- Consecuencias legales de la inasistencia
- Modalidad de la Audiencia.
- Acceso a la Plataforma Microsoft Teams. Se remitirá Enlace de acceso a la audiencia en correo posterior.
- Recomendaciones de confidencialidad.

6.4. **Verificación previa a la audiencia:**

Antes de iniciar:

INSTRUCTIVO DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Proceso: Conciliación y Arbitraje | Código: PDS-CYA-INS-001 | Versión: 3 | Fecha: 31/Mar/2026



- Validación de identidad de las partes (documento y reconocimiento en cámara).
- Confirmación de condiciones técnicas.
- Se informará y se dejará constancia a las partes e intervinientes por el Conciliador sobre la grabación de la audiencia, sólo en la identificación de las partes, apoderados y demás intervinientes y la parte final en la que se leerá el Acta Contentiva del Acuerdo o la Constancia de No Acuerdo, así como la aceptación expresa de las partes y el contenido de dichos documentos.

6.5. Instalación de la audiencia:

El conciliador:

- Declara abierta la audiencia.
- Explica reglas del procedimiento.
- Verifica consentimiento para continuar virtualmente.

6.6. Desarrollo de la audiencia:

Se seguirá lo dispuesto en la Ley 2220:

- Exposición de hechos y pretensiones.
- Intervención de las partes.
- Propuestas de arreglo.
- Posibilidad de suspensión o sesiones privadas (salas separadas en Teams).

6.7. Cierre de la audiencia:

a) Con acuerdo:

- Elaboración del acta de conciliación de conformidad con el Artículo 64 de la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 42 de 2026.
- Aceptación expresa por medios electrónicos o firma digital o mecanismo equivalente conforme a normativa vigente.

b) Sin acuerdo:

- Expedición de la constancia correspondiente de conformidad con el Artículo 65 de la Ley 2220 de 2022 y el Decreto 42 de 2026.
- Aceptación expresa por medios electrónicos o firma digital o mecanismo equivalente conforme a normativa vigente.

6.8. Registro y archivo:

- Conservación del acta y grabación.
- Custodia conforme a políticas del Centro y normas de protección de datos.

7. USO DE LA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS

El Centro adoptará Microsoft Teams como herramienta oficial, garantizando:

- Acceso mediante enlace seguro.
- Control de ingreso (sala de espera).
- Grabación de audiencias cuando corresponda de acuerdo con la Ley 2220 de 2022 y parágrafo 1º del Artículo 2.2.4.211.1.10 del Decreto 042 de 2026.

8. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

El Centro asegurará:

- Autenticidad: verificación de identidad de intervinientes.
- Integridad: conservación de información sin alteraciones.
- Disponibilidad: acceso oportuno a la audiencia.
- Confidencialidad: restricción de acceso a terceros.

9. DISPOSICIONES FINALES

El procedimiento virtual no limita el derecho de las partes a optar por modalidad presencial o mixta.

VIGILADO

Sujeto a inspección, control y vigilancia del
Ministerio de Justicia y del Derecho.

INSTRUCTIVO DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Proceso: Conciliación y Arbitraje | Código: PDS-CYA-INS-001 | Versión: 3 | Fecha: 31/Mar/2026



- En caso de fallas técnicas que afecten el debido proceso, la audiencia podrá suspenderse y reprogramarse.
- El Centro deberá actualizar periódicamente este procedimiento conforme a cambios normativos.
- La tarifa del servicio virtual será la misma para los trámites presenciales y/o mixtos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Registros del Instructivo	Procedimientos – Documentos Relacionados o de Apoyo
---------------------------	---

ANEXOS:

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	24/Sep/2025	- Se realizan aclaraciones en los apartados del documento para mayor claridad. - Se incluye el apartado "Resultados del Trámite Conciliatorio" y "Procedimiento de Conciliación por Medios Electrónicos o Virtuales" - Se eliminan los costos y tarifas del Servicio de Conciliación.
3	31/Mar/2026	- Se elimina el Decreto 1885 de 2021 y se incluye Decreto 42 de 2026 - Se incluyen aclaraciones en los ítems: requisitos de la solicitud, designación del conciliador citación, asistencia y representación de la audiencia de conciliación, desarrollo de la audiencia de conciliación, resultado del trámite conciliatorio, constancia, costos del servicio de conciliación. - Se incluye procedimiento para audiencias de conciliación por medios virtuales o electrónicos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Karen Yurani Acuna Vega Cargo: PROFESIONAL DE GESTION DE CALIDAD Y RIESGOS Fecha: 31/Mar/2026	Nombre: Nuribeth Deniva Altamar Pajaro Cargo: COORDINADORA DE CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Fecha: 31/Mar/2026	Nombre: Juan Carlos Aguancha Segebre Cargo: DIRECTOR DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Fecha: 31/Mar/2026

VIGILADO

Sujeto a inspección, control y vigilancia del
Ministerio de Justicia y del Derecho.