



RESOLUCIÓN 286 DE 18 JUL 2025

Por medio de la cual se modifica el Reglamento Interno de La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá

EL PERSONERO DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 118 y 209 de la Constitución Política, el numeral 7 del artículo 102 del Decreto Ley 1421 de 1993, los Acuerdos Distritales 34 de 1993, 514 de 2015, 755 de 2019, 978 de 2025.

CONSIDERANDOS

Que, mediante oficio 321 de 7 de mayo de 2003, la Personería de Bogotá, presentó ante el Ministerio del Interior y de Justicia (Hoy Ministerio de Justicia y del Derecho), la solicitud de autorización para funcionamiento de Centro de Conciliación, así como la aprobación de su Reglamento Interno.

Que, mediante la Resolución 2449 del 24 de diciembre de 2003 del Ministerio del Interior y de Justicia (Hoy Ministerio de Justicia y del Derecho), se autorizó el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, asignándole el código de identificación No. 05 11001 3186.

Que, mediante la Resolución No. 213 del 24 de julio de 2006 de la Personería de Bogotá D.C, se realizó una primera modificación del reglamento interno del Centro de Conciliación.

Que, mediante Resolución No. 6271 de 21 de diciembre de 2010 expedida por el Ministerio del Interior y de Justicia, se otorgó el aval a la Personería de Bogotá D.C., para impartir cursos de capacitación a Conciliadores.

Que, mediante la Resolución 847 del 30 de agosto de 2016 de la Personería de Bogotá D.C, se realizó una segunda modificación del reglamento interno del Centro de Conciliación.

Que, mediante la Resolución 1166 del 29 de octubre de 2018 de la Personería de Bogotá D.C, se realizó una tercera modificación del reglamento interno del Centro de Conciliación, Resolución actualmente vigente.

Que, la Ley 1996 de 2019 y su Decreto Reglamentario 1429 de 2020, establecen el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas mayores de edad con discapacidad, así como la competencia de los conciliadores extrajudiciales en derecho para la celebración de audiencias de formalización de acuerdos de apoyo.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota

Que, mediante Resolución 215 de 2021 de la Personería de Bogotá D.C, se asignaron funciones a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" en materia de formalización de acuerdos de apoyo y suscripción de directivas anticipadas.

Que, el Estatuto de la Conciliación, - Ley 2220 del 2022, derogó y recogió toda la normativa en materia de conciliación, el cual, entró en vigor el 30 de diciembre del 2022.

Que, los artículos 6, 50 y 64 del Estatuto de Conciliación, recoge la normatividad vigente para la prestación de servicios por medios electrónicos.

Que, el Concejo de Bogotá mediante el Acuerdo Distrital 978 de 2025 modificó la estructura organizacional, la escala salarial, la planta de empleos de la Personería de Bogotá D.C., ubicando a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", como Dirección adscrita a la Personería Delegada para el Relacionamiento con el Ciudadano y Asuntos Locales, siendo esta parte de los procesos estratégicos de la Entidad.

Que, la Personería Delegada para el Relacionamiento con el Ciudadano y Asuntos Locales, como proceso estratégico, tiene la función de dirigir la desconcentración de los servicios, para fortalecer la gestión local, en la promoción y defensa de los derechos humanos en las Personerías Locales.

Que, la Personería de Bogotá, producto de la modificación de la estructura organizacional, cuenta con treinta (30) Personerías Locales.

Actualmente, la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá, presta sus servicios a la comunidad en la sede CAC de la Ciudad de Bogotá ubicada en la Carrera 8 No. 20-56, Mezanine.

Que, el Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante Resolución No. 1046 de 11 de junio de 2025, autorizó la modificación del reglamento interno del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá.

Que, teniendo en cuenta los anteriores cambios fácticos y normativos se hace necesario actualizar y modificar el reglamento interno y derogar la Resolución 1166 de 2018.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Modificar y actualizar el Reglamento Interno del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C, en adelante Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", así:

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES:

Artículo 1. Ámbito de aplicación: Sin perjuicio de las reglas establecidas en el Estatuto de Conciliación y las demás que lo complementen o modifiquen, el presente reglamento señala el marco general para todos los miembros y usuarios de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”. En consecuencia, será de aplicación obligatoria para los conciliadores, funcionarios y/o contratistas asignados a la dependencia, en la totalidad de gestiones que se adelanten, tales como, en la prestación de los servicios de conciliación extrajudicial en derecho, formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas.

Parágrafo: Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones en relación con los servicios prestados por el Centro de Conciliación:

Definiciones generales:

MASC: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

Conciliación: De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 2220 de 2022, 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.

Solicitud de conciliación: Petición dirigida al Centro de Conciliación para que inicie el trámite conciliatorio, radicada en los canales de atención y sistema de información dispuesto por la entidad para tal fin.

Acta de conciliación: Documento que plasma el acuerdo al que lleguen las partes en el curso de una audiencia de conciliación, el cual contiene obligaciones claras, expresas y exigibles. Los efectos del acta se surten a partir de la firma de las partes y el conciliador para audiencias en modalidad presencial; para audiencias de conciliación celebradas en la modalidad digital o electrónica o en modalidad mixta, surten a partir de la aceptación expresa de las partes.

Convocante: Persona natural, que allega solicitud de conciliación, para participar de una audiencia de conciliación, en aras de resolver un conflicto.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Convocado: Persona natural o jurídica que es llamada a comparecer a una audiencia de conciliación, por petición del convocante para resolver un conflicto. O en caso de ser necesario, persona vinculada en el curso del trámite conciliatorio por solicitud de parte o análisis del conciliador al evidenciar que tiene injerencia o interés directo en el trámite.

Conciliador en derecho: Abogado funcionario de la Personería de Bogotá o contratista asignado a la Dirección, con capacitación en mecanismos de solución de conflictos, neutral, imparcial e independiente que procura la solución del conflicto.

Constancia: Documento expedido por el abogado conciliador, que indicará fecha de la presentación de la solicitud, fecha de celebración de la audiencia o en la que debió celebrarse, objeto de la conciliación. En los siguientes casos: cuando una o ambas partes no comparecen a la audiencia, cuando no se logra un acuerdo conciliatorio, cuando el objeto de la solicitud no sea conciliable o no sea de competencia del conciliador.

Constancia de inasistencia: Documento que expide el conciliador(a) cuando alguna de las partes o ambas partes no comparecen a la audiencia de conciliación. En esta, se deberá dejar evidencia de la presentación o no de justificación por la no comparecencia.

Constancia de no acuerdo: Documento expedido por el abogado conciliador, cuando las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no logran un acuerdo.

Constancia de asunto no conciliable o falta de competencia: Documento expedido por el abogado conciliador en los eventos que no sea viable dar trámite a la solicitud de conciliación allegada, porque el asunto no es conciliable o no es de competencia del Centro de Conciliación, conforme a lo establecido en la Ley y el reglamento.

Definiciones para la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas

Conforme a lo establecido en la Ley 1996 de 2019, son definiciones para la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, las siguientes:

Acto jurídico: Es toda manifestación de la voluntad y preferencias de una persona encaminada a producir efectos jurídicos.

Titular de los actos jurídicos: Persona mayor de edad con discapacidad, cuya voluntad y preferencias se manifiestan para un acto jurídico determinado.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Discapacidad: Deficiencia física, mental o sensorial, permanente o temporal, que limita a una persona para realizar alguna actividad esencial de su vida diaria, y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Capacidad Legal: Facultad de las personas para ejercer sus derechos y contraer sus obligaciones de forma autónoma, voluntaria e independiente.

Barrera: Tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o contruados, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

Apoyo: Tipos de asistencia que presta una persona, a la persona mayor de edad con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales. Los apoyos formales son aquellos apoyos reconocidos por la ley 1996 de 2019, que han sido formalizados por la firma de un acta de formalización de acuerdo de apoyos.

Acta de formalización de acuerdo de apoyo: Documento suscrito por las partes y el abogado conciliador capacitado para llevar a cabo audiencias de formalización de acuerdos de apoyo, en el que se plasma la voluntad de la persona mayor de edad con discapacidad, de designar a una determinada persona como su apoyo para la materialización de actos jurídicos específicos. Se presenta cuando el titular de los actos jurídicos puede expresar su voluntad por algún medio, modo o forma.

Acta de formalización directiva anticipada: Documento suscrito por las partes y el abogado conciliador capacitado para llevar a cabo audiencias de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, en el que se plasma la voluntad de la persona mayor de edad, con antelación a la materialización de actos jurídicos específicos, para que, en caso de presentarse situación que le impida manifestar

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



directamente su voluntad se respete lo plasmado en la directiva. Puede versar sobre asuntos de salud, financieros, personales.

Ajustes razonables: Son aquellas adaptaciones que no impongan carga desproporcionada o indebida, para garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos.

Artículo 2. Naturaleza jurídica: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", es un Centro de Conciliación de entidad pública, gratuito, con responsabilidad social, con espacios de participación de la comunidad, promoción y divulgación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la ciudad de Bogotá. Autorizado mediante Resolución 2449 del 24 de diciembre de 2003 del Ministerio del Interior y de Justicia (Hoy Ministerio de Justicia y del Derecho).

En la estructura organizacional de la Personería de Bogotá, hace parte de la Personería Delegada para el Relacionamento con el Ciudadano y Asuntos Locales, como la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", siendo parte de los procesos estratégicos de la Entidad.

Artículo 3. Misión: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", presta su servicio a la ciudadanía en la celebración de audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, por medio de funcionarios y contratistas neutrales e imparciales, que facilitan el diálogo, acercamiento, para la resolución de conflictos, en aquellos casos susceptibles de transacción, desistimiento y en los cuales las partes tengan capacidad de disposición. De igual manera, promueve el uso y aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para la construcción de paz, en la Ciudad.

Artículo 4. Visión: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", será un referente en la ciudad, para el acceso a la administración de justicia mediante la conciliación extrajudicial en derecho como método alternativo de solución de conflictos, a lo largo y ancho de la Ciudad de Bogotá. Promoviendo la construcción de un entorno pacífico y materializando la conciliación itinerante en la ciudad de Bogotá.

Artículo 5. Población objetivo: Los servicios de la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., se dirigen a personas naturales, residentes en estratos socioeconómicos 1, 2 o 3. Con una priorización para las personas de especial protección constitucional, como lo son, niños, niñas y adolescentes¹, madres cabeza de familia, mujeres embarazadas, personas con

¹ Entendiendo que su representación legal se encuentra en cabeza de padre, madre o designación de autoridad competente (según sea el caso)

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
Personería de Bogotá
@PERSONERIADEBOGOTA
@personeriabta
@personeriadebogota



discapacidad, población desplazada, adultos mayores, persona con debilidad manifiesta, víctimas de violencia.

Lo anterior, sin perjuicio de que, las personas naturales que actúan como convocantes, puedan y requieran, convocar a audiencia de conciliación a personas jurídicas o naturales.

Artículo 6. Principios: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", el director, los funcionarios, contratistas, conciliadores, personal administrativo, profesionales del área social, así como las actuaciones antes, durante y posteriores a la celebración de las audiencias, se registrarán conforme a los principios establecidos en la Ley 2220 de 2022, Ley 1996 de 2019, Decreto 1429 de 2020 y demás normas que los regulen o modifiquen, con énfasis en los siguientes:

- 1. Gratuidad:** Todos los trámites que se presenten ante el centro de conciliación de la Personería de Bogotá D.C (solicitudes de conciliación, expedición de copias del trámite conciliatorio y constancias, radicación de documentos, solicitud de información, etc.), son gratuitos.
- 2. Garantía de acceso a la justicia y no discriminación:** Se garantizará que todas las personas naturales, conforme a la población objetivo del Centro de Conciliación, sin distinción alguna, tengan las mismas oportunidades de acceder al servicio que solicitan, sin trato discriminatorio por razones de raza, idioma, género, orientación sexual, religión, preferencia ideológica, etc.
- 3. Buena fe:** Se presume la buena fe de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la Constitución Política de Colombia, en todas las actuaciones llevadas a cabo en el curso del trámite adelantado por la Dirección Centro de Conciliación.
- 4. Confidencialidad:** Todas las actuaciones de conocimiento y competencia del Centro de Conciliación se adelantarán con total garantía del carácter confidencial de los hechos, pretensiones, fórmulas de arreglo, datos sensibles, identidad, preferencias, conflicto, etc. Este principio se traslada a las partes en la participación a lo largo del trámite conciliatorio y con posterioridad al mismo, teniendo en cuenta que deben guardar la reserva de todo lo actuado, por lo cual, no podrán realizar grabaciones, tomar fotos o efectuar reproducciones de la prestación del servicio. Los asuntos relacionados con la audiencia de conciliación y las fórmulas de arreglo no podrán utilizarse como pruebas en proceso subsiguiente, cuando tenga lugar.
- 5. Neutralidad, imparcialidad:** Todas las actuaciones realizadas por los funcionarios y contratistas del centro se efectuarán con total aplicación de la honestidad, lealtad con las partes, neutralidad, imparcialidad e independencia,

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota

desde antes de que se inicie la actuación y hasta que se alcance la decisión final tomada por las partes.

6. Independencia: La actuación del conciliador en ningún momento se verá afectada por una subordinación acerca del manejo, dirección y propuestas presentadas en las audiencias.

7. Dignidad: En todas las actuaciones se aplicará el respeto por la dignidad inherente de las personas.

8. Autonomía: Todas las actuaciones del Centro de Conciliación respetarán el derecho de todas las personas a tomar sus propias decisiones, autodeterminarse, independencia y libre desarrollo de la personalidad.

9. Accesibilidad: En todas las actuaciones, en especial las brindadas a personas mayores de edad con discapacidad, se identificarán y eliminarán aquellos obstáculos y barreras que imposibiliten o dificulten el acceso a los servicios prestados por el Centro de Conciliación.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS, PARÁMETROS Y PROGRAMAS QUE GARANTICEN LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 7. Calidad en la prestación del servicio: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, gestionará en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, los recursos humanos, técnicos y de infraestructura que posibiliten el acceso a los servicios prestados, en condiciones óptimas, oportunas y resolutivas. Motivo por el cual, garantizará la idoneidad de cada uno de los conciliadores que conforman la lista del centro.

Para tales efectos, alineará la prestación del servicio, con las metas propuestas en el Plan Operativo Anual (POA) de la Personería de Bogotá, referente al fortalecimiento de la promoción, defensa y garantía de los derechos de las personas.

Así mismo, se realizará de manera semestral por parte de todo el capital humano que integra el Centro, liderado por el Director, evaluación y retroalimentación del quehacer del Centro de Conciliación, en aras de identificar aspectos que permitan la mejora continua de la prestación del servicio.

Artículo 8. Participación ciudadana y responsabilidad social, La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, ejecutará de manera periódica, estrategias, talleres y programas de participación de la ciudadanía, en aras de consolidar y promover los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Para tales efectos desarrollará y articulará con las

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota

Personerías Locales de la ciudad de Bogotá, así como diferentes entidades públicas, establecimientos, centros, entre otros, espacios de formación y divulgación de la solución pacífica de conflictos.

En aras de consolidar y propiciar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, el Centro de Conciliación, periódicamente desarrollará el programa de conciliación itinerante, llegando a lo largo y ancho de la ciudad de Bogotá, con jornadas de conciliación como puente para la construcción de paz.

Artículo 9. Innovación: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, aplicará sus procedimientos por medios virtuales, presenciales y en modalidad mixta, conforme a las preferencias y disponibilidad de los usuarios.

Así mismo, agilizará sus procedimientos con el uso de las tecnologías de la información, consolidando y articulando la información de manera accesible y oportuna tanto para la ciudadanía como para la totalidad del capital humano que integra el Centro de Conciliación.

CAPITULO III

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS “MASC”

Artículo 10. Dependencia Funcional: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C. es una dependencia adscrita a la Personería Delegada para el Relacionamento con el Ciudadano y Asuntos Locales, siendo parte de los procesos estratégicos de la Entidad. La cual tiene a su cargo, supervisar la gestión y definir los lineamientos de la dirección.

Artículo 11. Talento humano: Las personas designadas para desempeñar sus funciones u obligaciones contractuales en la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” deberán estar vinculadas en cualquier modalidad a la Personería de Bogotá D.C. y desarrollar sus actividades de conformidad con el Manual de Funciones de la Entidad o las obligaciones del contrato de prestación de servicios, según corresponda.

Artículo 12. Organización Administrativa: La estructura administrativa de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, se organiza de la siguiente manera:

1. Personero(a) de Bogotá D.C.
 - 1.1. Personero(a) Delegado Para el Relacionamento con el Ciudadano y Asuntos Locales

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



- 1.1.1. Director(a) de conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC"
- 1.1.1.1. Profesionales en Derecho
- 1.1.1.2. Profesionales del área social
- 1.1.1.3. Apoyo administrativo

Parágrafo: Los profesionales del Derecho, profesionales del área social y apoyo administrativo, podrán encontrarse vinculados al Centro, por relación legal y reglamentaria o por contratos prestación de servicios.

Artículo 13. Director del centro de Conciliación: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", contará con un director que será designado por el Personero de Bogotá. Es responsabilidad del director cumplir y hacer cumplir las funciones de la dirección de conciliación, conforme al manual específico de funciones de la Entidad, así como el Acuerdo Distrital 755 de 2019.

Parágrafo: La persona que funge como director, deberá contar con el perfil del cargo, establecido en el manual de funciones de la Personería de Bogotá, entre las cuales se encuentra: título profesional del derecho, título de posgrado en modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del empleo, diplomado en mecanismos alternativos de solución de conflictos y contar con 57 meses de experiencia profesional relacionada, tarjeta profesional, no haber sido sancionado penal y/o disciplinariamente, ni estar incurso en causal de inhabilidad e incompatibilidad.

Artículo 14. Funciones del director del Centro de Conciliación: Son funciones del director del centro de conciliación, las establecidas en el Estatuto de Conciliación- Ley 2220 de 2022, el Acuerdo distrital 755 de 2019, las demás normas que regulen y modifiquen, así como, las siguientes:

1. Generar las políticas de divulgación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
2. Liderar y orientar el trámite de las solicitudes que se sometan a su conocimiento en los asuntos relacionados con controversias civiles, de familia, penales, policivas y demás que le asigne la Ley.
3. Decidir la procedencia del mecanismo conciliatorio, de acuerdo con la naturaleza del asunto, de conformidad con la ley vigente y el reglamento interno.
4. Definir o actualizar el reglamento interno del Centro de Conciliación, el Código de Ética y los procedimientos institucionales necesarios para realizar audiencias de conciliación en las materias que corresponden a la Entidad.
5. Dar lineamientos para administrar el registro de las conciliaciones, presentar los informes y certificar los asuntos sometidos a su trámite.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



6. Controlar la elaboración y actualización de las bases de datos de los abogados conciliadores de la Entidad.
7. Rendir los informes y adelantar los trámites necesarios ante las autoridades judiciales y administrativas, de conformidad con la legislación vigente.
8. Desempeñar las demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo y el área y las fijadas por la ley, acuerdos, estatutos y reglamentos.

Por disposición de este reglamento, cumplirá además las siguientes funciones:

9. Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno del Centro de Conciliación, el Código de integridad y demás normas que rijan el funcionamiento de la Personería de Bogotá D.C.
10. Cubrir las contingencias que, por fuerza mayor, caso fortuito o situaciones administrativas, se presenten en el centro de conciliación, en ausencia de alguno de los conciliadores; cuya audiencia ya cuenten con día, hora y notificación para su celebración, es decir, debe realizar el trámite correspondiente a la audiencia de conciliación hasta su finalización, incluyendo el registro en SICAAC, con su perfil.
11. Participar en el diseño, elaboración, e implementación de los cursos de capacitación para obtener el certificado de conciliador, cuando así se requiera.
12. Fomentar, coordinar y dirigir los talleres, jornadas de participación con la ciudadanía para la divulgación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para la construcción de paz.
13. Fomentar y proponer acuerdos de cooperación, convenios con instituciones de educación superior y otras entidades públicas, para la capacitación de profesionales en derecho, en conciliación extrajudicial.
14. Tramitar ante el Ministerio de Justicia, el reconocimiento como conciliadores de aquellos abogados que hayan participado y aprobado los cursos de capacitación realizados por la Personería de Bogotá o en ejercicio de acuerdos y convenios con Instituciones de Educación Superior.
15. Coordinar la actualización técnica y normativa que, de manera permanente, debe realizarse al personal del Centro de conciliación, de tal manera que se garantice de manera plena, el cumplimiento de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
16. Hacer seguimiento de las solicitudes de conciliación, presentadas ante el Centro de conciliación, y cuidar porque el reparto se realice conforme a lo preceptuado en la normativa vigente y en el presente reglamento.
17. Realizar el reparto de las solicitudes de formalización de acuerdos de apoyo y de directivas anticipadas entre quienes integren la lista de conciliadores capacitados para tal fin, dando cumplimiento a la prioridad y los plazos establecidos en la Ley.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



18. Asistir en calidad de representante del Centro de conciliación a las reuniones o capacitaciones que sean programadas por el Ministerio de Justicia
19. Actualizar cada 3 años las listas de conciliadores que integran el Centro de Conciliación.
20. Dar trámite a las quejas que se presenten contra la actuación de los conciliadores de su lista y trasladarlas a la autoridad disciplinaria correspondiente, cuando a ello hubiere lugar, siguiendo el procedimiento establecido en el reglamento.
21. Cumplir con los requerimientos que le haga a la Dirección de Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, el Ministerio de Justicia, o cualquier otra autoridad administrativa o judicial. Lo anterior incluye, el reporte estadístico que debe hacerse, de manera periódica, al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC.
22. Gestionar lo necesario, para que la Dirección de Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” cuente con los recursos físicos y de personal, que sean indispensables, para su funcionamiento conforme a lo establecido en la ley y en el presente Reglamento.
23. Visitar de manera periódica los diferentes puntos de atención de la Personería de Bogotá, en los cuales se lleven a cabo jornadas de conciliación itinerante y se radiquen solicitudes de conciliación.
24. Suscribir los oficios dirigidos a Juez competente, en los casos de restitución de inmueble, de que trata el artículo 144 del Estatuto de Conciliación
25. Disponer de los movimientos del personal a su cargo en las diferentes modalidades de celebración de audiencia de conciliación (virtual, presencial mixta, itinerante) con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio.
26. Liderar, coordinar y citar mesas de trabajo, cada tres (3) meses, con los funcionarios y contratistas del Centro, para generar lineamientos, estudiar casos de especial análisis, realizando retroalimentación de la labor desarrollada por el Centro de Conciliación.

Parágrafo: En todo caso el Director del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, contará con usuario, perfil de SICAAC para el registro de los trámites conciliatorios en los cuales actúe como abogado conciliador.

Artículo 15. De los conciliadores: Para integrar la lista de conciliadores del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá deberá cumplir con las normas de selección, vinculación a la entidad, por medio de relación legal y reglamentaria o suscripción de contrato de prestación de servicios profesionales, y deberá acreditar:

1. Título profesional en derecho.
2. Formación como conciliador(a) extrajudicial en derecho, en una Entidad avalada para esos efectos, por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



3. Contar con el correspondiente registro en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) del Ministerio de Justicia y del Derecho o el que haga sus veces.
4. Tarjeta Profesional.
5. No contar con antecedentes penales o disciplinarios que le impidan ejercer la profesión y/o como servidor público.

Parágrafo primero: En todo caso, los conciliadores deberán cumplir con el perfil del cargo, establecido en el Manual de Funciones de la Personería de Bogotá D.C., de acuerdo con la denominación, código y grado del empleo. En caso de encontrarse vinculado por prestación de servicios, deberá contar con los requisitos establecidos en el proceso de selección conforme al manual de contratación de la entidad.

Parágrafo segundo: Para asumir la competencia en la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, el abogado conciliador debe contar además con certificado de capacitación en la materia.

Parágrafo tercero: Las hojas de vida y sus anexos, de los abogados conciliadores, harán parte de los documentos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC".

Artículo 16. Funciones de los Conciliadores: Además de las contempladas en el manual específico de funciones y competencias laborales de la Personería de Bogotá, para los servidores de planta, según el empleo, código y cargo. Y de las obligaciones contractuales suscritas en los contratos de prestaciones de servicios, los abogados conciliadores cualquiera sea su forma de vinculación, ejercerán las siguientes funciones:

1. Prestar orientación jurídica a la ciudadanía en materia de conciliación, atendiendo los procedimientos y lineamientos institucionales.
2. Recibir las solicitudes de conciliación presentadas por los ciudadanos y analizarlas para su respectivo trámite, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
3. Requerir a la parte convocante o su apoderado, aclaración, información o documentos complementarios que considere pertinentes para la continuidad del trámite conciliatorio.
4. Dirigir la audiencia de conciliación, ilustrando a las partes acerca del objetivo, alcance, límites, efectos de la conciliación, motivando a las partes a presentar fórmulas de arreglo.
5. Elaborar y suscribir las actas de conciliación total o parcial, que materialice el acuerdo logrado en audiencia entre las partes.
6. Expedir y suscribir las constancias de no acuerdo, inasistencia, asunto no conciliable o falta de competencia, de conformidad con lo establecido en

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



este reglamento, el Estatuto de Conciliación y demás normas concordantes sobre la materia.

7. Realizar el registro de las actuaciones desempeñadas en cada uno de los trámites conciliatorios asignados, en el sistema de información dispuesto por la entidad.
8. Dar respuesta dentro del término legal a las solicitudes o peticiones que eleven los ciudadanos respecto de los trámites conciliatorios asignados por reparto.
9. Entregar al centro de conciliación, en los términos establecidos en el Estatuto de Conciliación, las actas o constancias una vez sean expedidas, junto con la totalidad del expediente físico o electrónico, en los aplicativos asignados por el Centro para tal fin. El término para entrega no podrá exceder los cuatro (4) días hábiles siguientes a la expedición del documento que finaliza el trámite conciliatorio.
10. Rendir los informes que le sean solicitados por parte del Director de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC".
11. Cumplir con lo establecido en el presente Reglamento Interno y el Código de Integridad de la Entidad.
12. Ejercer sus funciones en cualquiera de las modalidades de prestación de los servicios de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", es decir, conciliaciones itinerantes que se programen por la Dirección, Virtuales, mixtas, presenciales, según la lista que integre.
13. Tramitar los requerimientos, internos y externos que les sean asignados por el (la) Director(a) de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC".
14. Participar en la elaboración y divulgación de material realizado por la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", según las instrucciones impartidas por el Director.
15. Participar en los talleres y jornadas de divulgación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, según los programas y convenios que establezca la Entidad.

Parágrafo: Adicional a lo anterior, los abogados conciliadores, cumplirán con lo establecido en los artículos 29, 30 y 31 de la Ley 2220 de 2022 – Estatuto de Conciliación, así como las demás normas que regulen o modifiquen.

Artículo 17. Funciones de los Conciliadores para formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas: Los abogados conciliadores con capacitación en formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, que conformen la lista correspondiente, adicional a lo señalado en el artículo 16 de este reglamento, deberán cumplir con las siguientes:

1. Dirigir, celebrar las audiencias privadas o entrevistas previas con el titular de los actos jurídicos.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



2. Dirigir, celebrar la audiencia de formalización suscripción de acuerdos de apoyo o de directiva anticipada, conforme a la resolución 215 de 2021 de la Personería de Bogotá, en concordancia con la Ley 1996 de 2019 y el Decreto 1429 de 2020, así como las demás normas que regulen y modifiquen.
3. Ilustrar a las partes acerca del objetivo, alcance, límites, responsabilidades, efectos de la formalización de acuerdos de apoyo o directivas anticipadas.
4. Emitir las actas de formalización de acuerdos de apoyo o directivas anticipadas, constancias de no suscripción de acuerdo de apoyo, constancia de imposibilidad de suscribir acuerdo de apoyo, acta de terminación, modificación o revocación de acuerdo de apoyo o directiva anticipada según sea el caso, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
5. Entregar al centro de conciliación, en los términos establecidos en la Ley 1996 de 2019 y el Decreto 1429 de 2020, así como las demás normas que regulen y modifiquen, las actas o constancias una vez sean expedidas, junto con la totalidad del expediente físico o electrónico, en los aplicativos asignados por el Centro para tal fin. El término para entrega no podrá exceder los tres (3) días hábiles siguientes a la expedición del documento que finaliza el trámite.

Artículo 18. Listas de conciliadores: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá contará con tres listas, correspondientes a la celebración de audiencias de conciliación extrajudicial en derecho presencial, celebración de audiencias de conciliación extrajudicial en derecho por medios digitales o electrónicos y una lista alterna para la celebración de audiencias de formalización de acuerdo de apoyo y directivas anticipadas. Las listas estarán conformadas por los abogados de la planta global y abogados contratistas que hayan sido asignados como conciliadores a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, conforme con los procedimientos de gestión de talento humano, manual específico de funciones, contratación de la Entidad y obligaciones contractuales, previa verificación del cumplimiento de requisitos previstos en la ley y en este reglamento.

Parágrafo: Sin perjuicio de la función asignada al Director del Centro de Conciliación, en casos de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias administrativas, presentadas a los abogados conciliadores, se contará con un abogado sin reparto, designado por turno, en aras de realizar durante el día correspondiente, la orientación al ciudadano, atención de uniones maritales de hecho y atención de contingencias presentadas a alguno de los abogados que cuenten con programación de audiencia.

Artículo 19. Forma de designación. La designación de los abogados para conocer sobre las solicitudes de conciliación recibidas, se hará por medio del sistema de información dispuesto por la entidad, en orden secuencial y cronológico, de acuerdo con la lista que conforme, salvo los asuntos prioritarios establecidos en este reglamento que serán asignados por la Dirección de Conciliación y Mecanismos

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de conformidad con la disponibilidad. De igual manera, se tendrá en cuenta para la asignación de los trámites, la sede presencial o electrónica y jornada itinerante a la que ha sido asignado.

Parágrafo primero: La designación de los abogados para conocer sobre las solicitudes de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas recibidas, se hará por medio del sistema de información dispuesto por la entidad, en orden secuencial y cronológico, teniendo en cuenta la disponibilidad del apoyo interdisciplinario. De igual manera, se tendrá en cuenta para la asignación de los trámites, la sede presencial o electrónica y jornada itinerante a la que ha sido asignado.

Parágrafo segundo: Para el reparto, deberá tenerse en cuenta que, son asuntos prioritarios, aquellos en los cuales actúe como parte sujeto de especial protección constitucional o se debatan derechos y deberes en favor de los niños, niñas y adolescentes. Motivo por el cual, para la asignación de fecha y hora de audiencia de estas temáticas o características, se verificará la agenda con disponibilidad más reciente, procurando hacer reparto dos a uno, es decir, luego de asignar dos casos de esta característica, se repartirá uno, de diferente asunto. Situación que se programará en el sistema de información designado por la entidad.

Parágrafo tercero: En todo caso los abogados, tendrán asignación diaria de máximo cuatro (4) audiencias de conciliación extrajudicial en derecho. Para el caso de las formalizaciones de acuerdos de apoyo y directiva anticipada, la asignación corresponderá a una (1) audiencia por día, sin que haya lugar a asignación adicional de conciliación extrajudicial. El horario de atención de las audiencias será según disponibilidad del abogado, en jornada de 7:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes y/o el horario dispuesto por la entidad para la atención a ciudadanos.

Parágrafo cuarto: El último día hábil de cada mes, ninguno de los abogados conciliadores contará con reparto o audiencia programada, ese día será utilizado para las labores administrativas, asignación de audiencias suspendidas, elaboración de requisitos de procedibilidad, entrega de expedientes, o participación mesas de trabajo de la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", según sea el caso.

Parágrafo quinto: Para la designación de los abogados se tendrá en cuenta el turno de contingencia que le corresponde, en aras de que, en la fecha y hora asignada por el Director, no le sean asignadas audiencias.

Parágrafo sexto: Los abogados conciliadores no contarán con reparto de audiencias cuatro (4) días hábiles anteriores a la terminación del contrato de prestación de servicios o salida a turnos de descanso y vacaciones.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Artículo 20. Vigencia de la Lista. Las listas que sean conformadas con los conciliadores tendrán vigencia indefinida. No obstante, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Conciliación, deberá realizarse la actualización correspondiente, por parte de la Dirección cada tres (3) años.

Artículo 21. Causales de exclusión de las listas de conciliadores: Por tratarse de una entidad pública, los conciliadores de la lista que tenga la Personería de Bogotá D.C. serán excluidos, por la desvinculación a la entidad, por cualquiera de las causales consagradas en la legislación vigente. Adicionalmente, serán excluidos de la lista, en los siguientes casos:

- Ser sujeto de condena en la jurisdicción penal.
- Ser sancionado disciplinariamente, impidiendo ejercer la profesión y/o como servidor público.
- Actuar en contravía del Código Interno de Integridad y/o el pacto de transparencia.
- Ser reubicado en otra dependencia conforme con los procedimientos institucionales de gestión del talento humano.

Artículo 22. Profesional del área social: El Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, cuenta con profesionales de apoyo interdisciplinario, tales como psicólogos y trabajadores sociales, los cuales deberán cumplir con las normas de selección, vinculación a la entidad, por medio de relación legal y reglamentaria o suscripción de contrato de prestación de servicios profesionales, y deberá acreditar:

1. Título profesional en Psicología o Trabajo Social.
2. Tarjeta Profesional (si aplica)
3. No contar con antecedentes penales o disciplinarios que le impidan ejercer la profesión y/o como servidor público.

Parágrafo: En todo caso, los psicólogos o trabajadores sociales deberán cumplir con el perfil del cargo, establecido en el Manual de Funciones de la Personería de Bogotá D.C., de acuerdo con la denominación, código y grado del empleo. En caso de encontrarse vinculado por prestación de servicios, deberá contar con los requisitos establecidos en el proceso de selección conforme al manual de contratación de la entidad.

Artículo 23. Funciones del Profesional del área social El personal del área social, apoyo interdisciplinario, cumplirá con las funciones establecidas en el manual específico de funciones y competencias laborales de la Personería de Bogotá, para los servidores de planta, según el empleo, código y cargo. Y de las obligaciones contractuales suscritas en los contratos de prestaciones de servicios y con las siguientes:

1. Prestar orientación a la ciudadanía en materia de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, previa a la radicación de la solicitud, atendiendo los procedimientos y lineamientos institucionales.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



2. Acompañar a los abogados conciliadores y personal administrativo en las orientaciones que se realicen a la ciudadanía respecto de formalización de acuerdos de apoyo, directivas anticipadas, y de ser el caso, mecanismos alternativos de solución de conflictos.
3. Coordinar junto con el Director del Centro de Conciliación y el personal administrativo, la agenda para el reparto de las solicitudes de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas.
4. Participar en los talleres y jornadas de divulgación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, según los programas y convenios que establezca la Entidad.
5. En caso de necesidad, de acuerdo con el criterio del conciliador, acompañar a los abogados conciliadores en el desarrollo de las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho.

Artículo 24. Personal administrativo: El Centro de Conciliación, cuenta con personal de apoyo administrativo, de perfil técnico o asistencial, con funciones determinadas en el manual de funciones de la personería de Bogotá o las obligaciones contractuales del Contrato de prestación de servicios, que fungen como apoyo para el correcto funcionamiento del centro.

Artículo 25. Funciones del personal administrativo: Además de las contempladas en el manual específico de funciones y competencias laborales de la Personería de Bogotá, para los servidores de planta, según el empleo, código y cargo. Y de las obligaciones contractuales suscritas en los contratos de prestaciones de servicios, el personal de apoyo cualquiera sea su forma de vinculación ejercerán las siguientes funciones:

1. Prestar orientación a la ciudadanía en materia del diligenciamiento y radicación de los formularios de solicitudes de conciliación, los requisitos documentales y la competencia del Centro, atendiendo los procedimientos, lineamientos institucionales e instrucciones del Director del Centro de Conciliación.
2. Prestar orientación a la ciudadanía en materia del diligenciamiento y radicación de las solicitudes de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, los requisitos documentales y la competencia del Centro, atendiendo los procedimientos, lineamientos institucionales e instrucciones del Director del Centro de Conciliación.
3. Radicar las solicitudes de conciliación y de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas en los sistemas de información de la entidad.
4. Recibir, radicar y entregar a los abogados conciliadores, las justificaciones o peticiones que las partes alleguen al Centro de Conciliación, según el reparto de trámites conciliatorios asignados a cada abogado conciliador.
5. Apoyar el diligenciamiento de los sistemas de información del Centro de Conciliación, el SICAAC y los demás dispuestos por el Ministerio de Justicia y

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



las bases de datos, correspondiente a las solicitudes recibidas y los resultados de los trámites conciliatorios.

6. Apoyar al Director del Centro de Conciliación en el reparto de las solicitudes de conciliación recibidas.

7. Conformar los expedientes físicos y electrónicos, según sea el caso, de acuerdo con las solicitudes de conciliación radicadas, información recibida.

8. Apoyar con la elaboración de citaciones a audiencias de conciliación y el envío de enlace correspondiente a las partes con la utilización de los medios tecnológicos dispuestos por la Entidad.

9. Apoyar con la revisión e inclusión en el expediente de las constancias de notificación generadas por los medios tecnológicos y correos certificados dispuestos por la entidad.

10. Dar respuesta a las solicitudes y peticiones que radiquen los usuarios, referente a información general del Centro de Conciliación y trámite de radicación de las solicitudes.

11. Dar respuesta a la solicitud de copias y constancias elevadas por los usuarios de aquellos expedientes que hayan sido entregados por el abogado conciliador al centro de conciliación, debidamente reportados en el sistema de información dispuesto, y se encuentren bajo custodia de archivo de gestión y/o archivo general.

CAPITULO IV

IMPEDIMENTOS, RECUSACIONES E INHABILIDADES

Artículo 26. Impedimentos y recusaciones: Las partes podrán presentar solicitud al Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., de separación del conocimiento del proceso conciliatorio por parte del abogado conciliador al que le correspondió el reparto, al considerar que se encuentra inmerso en causal que compromete su independencia o imparcialidad.

De igual manera, el abogado conciliador mediante comunicación escrita, dirigida al Director del Centro de Conciliación, deberá declararse impedido en el momento en que advierta la existencia de causal, expresando hechos en que se fundamenta y devolviendo el trámite conciliatorio asignado.

Una vez recibida la solicitud, el Director del Centro de Conciliación, decidirá sobre el impedimento o recusación. En caso de proceder, designará otro conciliador. En caso de considerar que no hay fundamento para configurarse el impedimento, procederá a devolver el trámite al abogado conciliador inicialmente asignado.

Cuando la recusación se efectúe contra el Director del Centro de Conciliación, será de conocimiento del superior jerárquico.

Parágrafo: Las causales de impedimento y recusaciones corresponderán a las previstas en los artículos 140 y siguientes del Código General del Proceso, o la norma que lo modifique o reglamente.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota



Artículo 27. Inhabilidades. De conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 2220 de 2022 – Estatuto de Conciliación, o la norma que lo modifique o reglamente, el conciliador no podrá actuar como árbitro, asesor o apoderado de una de las partes intervinientes en la conciliación en cualquier proceso judicial o arbitral durante un (1) año a partir de la expiración del término previsto para la misma. Esta prohibición será permanente en la causa en que haya intervenido como conciliador. Los conciliadores inscritos en los centros de conciliación no podrán intervenir en casos en los cuales se encuentren directamente interesados dichos centros o sus funcionarios. En virtud de esta inhabilidad los centros de conciliación tampoco podrán asumir el trámite de estas solicitudes.

Parágrafo. En todo caso, el conciliador no podrá aceptar el reparto asignado cuando tenga un interés directo o indirecto en la conciliación.

CAPITULO V RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 28. Régimen aplicable: Por su calidad de servidores públicos y teniendo en cuenta el régimen disciplinario de los conciliadores establecido en el Estatuto de Conciliación – Ley 2220 de 2022, los funcionarios y contratistas que integran la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, estarán sujetos del Régimen Disciplinario contenido en la Ley 1952 de 2019 – Código disciplinario único, y demás normas que regulen la materia.

Artículo 29 - Procedimiento para contratistas. Adicional a lo anterior, se llevará a cabo el procedimiento establecido para el incumplimiento de las obligaciones contractuales, señalado en el contrato, conforme con las normas contractuales vigentes.

Artículo 30. Trámite Interno de la radicación de quejas: Cuando se realice la radicación de queja contra algún funcionario o contratista del Centro de Conciliación, en el curso del trámite conciliatorio se seguirán las siguientes reglas:

1. La queja deberá ser conocida por el Director de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”.
2. En aplicación del debido proceso, el Director del Centro de Conciliación revisará las actuaciones y contenido del expediente físico o electrónico materia de la queja. De igual manera, solicitará al abogado conciliador o funcionario contra el que se dirige la queja, un informe del trámite realizado, el cual deberá rendirse por escrito al correo electrónico del Director.
4. De conformidad con el numeral 12 del artículo 21 del Estatuto de Conciliación – Ley 2220 de 2022, o la norma que lo regule o modifique, sólo en los eventos que amerite y pueda presentarse una posible falta disciplinaria, por el ejercicio de la administración transitoria de justicia, por parte un abogado conciliador, el Director del Centro de Conciliación remitirá dicho trámite a la Comisión de Disciplina Judicial competente.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



5. En los casos en que no amerite la presentación de una posible falta disciplinaria, la queja se archivará, con una respuesta al quejoso sobre el trámite adelantado por el Director y el Conciliador.

Parágrafo primero: Todas las actuaciones necesarias para el trámite de las quejas estarán basadas en la aplicación forzosa de los principios del derecho de defensa, debido proceso y buena fe reconocidos en la Constitución Política de Colombia.

Parágrafo segundo: Teniendo en cuenta que, existe norma especial (Estatuto de Conciliación, Ley 2220 de 2022) en caso de que la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Personería de Bogotá D.C., reciba quejas contra los funcionarios del Centro de Conciliación, procederá a remitirlas en un término no superior a tres (3) días hábiles a la Dirección del Centro de Conciliación para el respectivo trámite.

Artículo 31. Obligaciones de los ciudadanos en cuanto al relacionamiento con los funcionarios y contratistas: Los usuarios de los servicios prestados por la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", deberán:

1. Respetar, acatar la normatividad y reglamentaciones que rigen la conciliación extrajudicial en derecho y el funcionamiento de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC"
2. Actuar de manera respetuosa y honesta con todos los servidores públicos y contratistas que le prestan el servicio en la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC"
3. Abstenerse de realizar comentarios o presentar actitudes desobligantes o irrespetuosas a lo largo de toda la atención.
4. Acudir o realizar conexión por la plataforma virtual, de manera puntual a la cita asignada para la celebración de la audiencia de conciliación.
5. Presentar comunicaciones y solicitudes respetuosas, claras, conforme a la Ley 1755 de 2015.
6. Acatar y aplicar los derechos y deberes del usuario establecidos en el protocolo de servicio al usuario de la Personería de Bogotá D.C.

CAPITULO VI CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Artículo 32. Código de Integridad: Los funcionarios y contratistas adscritos al Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá y M.A.S.C deberán orientar sus actuaciones al desarrollo de los valores definidos en el Código de Integridad del Servicio Público de la Personería de Bogotá D.C, así:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Crecimiento Personal: Es el conocimiento y conciencia de los intereses de desarrollo personal y familiar, y la forma como se articulan al cumplimiento de los deberes institucionales para buscar con el pleno apoyo de la entidad, la adopción de nuevas ideas, formas de pensamiento y hábitos que contribuyan a mejorar su calidad de vida, la realización de sus ideales y la dedicación consciente al servicio público.

Liderazgo: Es la capacidad de identificar y conocer las propias cualidades y competencias, el trabajo a cargo y el de las personas que hacen parte del equipo, las capacidades de quienes diariamente comparten las labores y las alternativas que existen para tomar decisiones hacia el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional, con el fin de ser modelos de gestión y comunicación de información, en la orientación, dirección y gestión de los grupos de trabajo y en la motivación para lograr un compromiso laboral armonioso que dé cuenta del espíritu de equipo y el sentimiento de realización personal en cada actividad que desarrolla la entidad.

Artículo 33. Pacto de transparencia. El Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, en aplicación del pacto de transparencia, podrá abstenerse de tramitar cualquier conciliación en la cual, haga parte algún funcionario, persona vinculada al centro de conciliación o a la Personería de Bogotá D.C, o que tenga vínculo familiar o social con sus funcionarios. Igualmente si tiene algún tipo de contratación directa o indirecta con la entidad.

El abogado conciliador al momento de la instalación de la audiencia preguntará a las partes acerca de la existencia de vínculo o relación que pueda entenderse como constitutiva de interés en el trámite.

Si todas las partes en conflicto, en la diligencia de audiencia de conciliación o por escrito, revelan el vínculo o relación que pueda entenderse como constitutivo del interés en el trámite y autorizan la realización de la audiencia, no habrá impedimento para continuar con el trámite conciliatorio.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriabogota



La anterior prohibición se entiende sin perjuicio de la aplicación de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés establecidos en las normas legales y reglamentarias.

CAPITULO VII

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

Artículo 34. Competencia funcional de la Dirección del Centro de Conciliación Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C., realizará diligencias tendientes a resolver conflictos que versen sobre asuntos de naturaleza civil, policiva, penal, comercial, de familia y conflictos de convivencia.

Adicionalmente llevará a cabo audiencias de formalización de acuerdos de apoyo de personas mayores de edad con discapacidad y formalización de directivas anticipadas.

Artículo 35. Competencia territorial de la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”: Conforme a lo establecido en el Estatuto de Conciliación – Ley 2220 de 2022, el factor territorial no será obstáculo para que la Dirección de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., conozca del trámite.

Artículo 36. Falta de Competencia de la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”: La Dirección de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., no está facultada para conocer, entre otros, de los siguientes asuntos:

1. De naturaleza laboral.
2. Pago o reconocimiento de honorarios o remuneraciones por servicios personales cualquiera sea la relación que los motive.
3. De naturaleza contenciosa administrativa (casos en los que estén involucradas entidades o patrimonio del Estado)
4. Aquellos casos que tengan como fundamento una simulación o negocio jurídico simulado
5. Los derechos morales en la propiedad intelectual.
6. Procedimientos de negociación de deudas – insolvencia de persona natural no comerciante
7. Valoraciones de apoyo para posterior adjudicación judicial
8. De conformidad con lo establecido en los artículos 55 y siguientes de la Ley 1996 de 2019, en los eventos en los que medie sentencia de interdicción y/o trámite de proceso de interdicción, los Jueces de la República que tuvieron

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Commutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



conocimiento del respectivo proceso, son los llamados a realizar trámite de revisión

9. Los demás establecidos de competencia de otras jurisdicciones

Artículo 37. Asuntos no conciliables: Son asuntos de naturaleza no conciliable, entre otros, los siguientes:

1. Estado Civil de las personas
2. Sucesiones
3. Filiación
4. Procesos en los cuales se quiera declarar la prescripción o caducidad
5. Procesos en los que se deban citar a personas indeterminadas
6. Nulidades sustanciales o procesales de acto o negocio jurídico
7. Casos en los cuales las partes no tengan capacidad de disposición.
8. Procesos de adopción.
9. Las solicitudes que pretendan modificar, decisiones o medidas impuestas en procesos administrativos de restablecimiento de derechos en favor de niños, niñas o adolescentes, tales como reglamentación del derecho de visitas en la que haya sido impuesta medida de protección a su padre o madre por maltrato infantil y la misma se encuentre vigente; situaciones de violencia intrafamiliar.
10. Los demás establecidos en la ley.

Artículo 38. Formas de llevar a cabo el trámite conciliatorio: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C, es competente para llevar a cabo audiencias de conciliación extrajudicial en derecho de manera presencial, digital o electrónica y mixta.

Parágrafo primero: La parte convocante al momento de la radicación de su solicitud de conciliación, deberá manifestar la forma en que actuará. En caso de acogerse a la forma digital o electrónica, deberá certificar por medio de manifestación relacionada en el formulario de solicitud de conciliación, que cuenta con los medios tecnológicos necesarios para acceder a la audiencia en esta modalidad.

Parágrafo segundo: La parte convocada, una vez recibida la citación a audiencia de conciliación y con una anterioridad no menor a tres (3) días hábiles previos a la fecha y hora señalada para celebración de la audiencia, deberá manifestar la forma en que actuará por medio de manifestación escrita radicada mediante el gestor documental de la entidad. En caso de acogerse a la forma digital o electrónica, deberá certificar en la comunicación allegada, que cuenta con los medios tecnológicos necesarios para acceder a la audiencia en esta modalidad, suministrando la cuenta de correo válida para remitir el enlace de conexión. En caso de que tres (3) días antes a la celebración de la audiencia, el convocado no allegue manifestación al respecto, se entenderá que acepta la modalidad en la que fue radicada la solicitud de la audiencia. De igual manera se entenderá que acepta los

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



medios digitales o electrónicos en el momento de aceptar o conectarse a la reunión virtual.

Parágrafo tercero: La prestación del servicio de manera presencial podrá realizarse en el Centro de Atención a la Comunidad – CAC, o en las diferentes Localidades y Personerías Locales de la Ciudad de Bogotá, cuando se efectúen jornadas de conciliación itinerante, garantizando que, se contará con los recursos y espacios necesarios conforme a la normatividad vigente.

Artículo 39. Formas de llevar a cabo el trámite de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas: En aplicación de los ajustes razonables, la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C, es competente para llevar a cabo audiencias de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, de manera presencial, trasladándose al domicilio del titular de los actos jurídicos en la ciudad de Bogotá o de manera digital o electrónica.

Artículo 40. Canales de radicación de solicitud de conciliación extrajudicial en derecho y formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas: La totalidad de las solicitudes serán recepcionadas por el sistema de información dispuesto por la entidad para tal fin.

Parágrafo primero: Los ciudadanos podrán realizar la radicación de su solicitud en las Sedes físicas de la Personería de Bogotá D.C., tales como Centro de Atención a la Comunidad – CAC, Personerías Locales y sedes para radicación de correspondencia, dispuestas por convenios celebrados por la entidad. Por medios digitales mediante la página web de la entidad por el sistema de información dispuesto por la entidad para tal fin.

Parágrafo segundo: La radicación de solicitudes, de manera presencial y virtual, se podrá realizar de manera ininterrumpida los días hábiles (lunes a viernes) de 7:00 am a 3:00 pm.

Lo anterior, salvo eventuales periodos en que, de conformidad con la ley el Personero de Bogotá D.C. autorice la suspensión de actividades por acto administrativo o se suspenda la programación de audiencias con el propósito de cumplir el término para su realización establecido en el Estatuto de Conciliación (Artículo 60 de la Ley 2220 del 2022).

Parágrafo tercero: Con el fin de garantizar el acceso al mayor número de ciudadanos posible, se establece que solo se recibirán un máximo de dos (2) solicitudes por persona, al día.

Parágrafo cuarto: En todo caso, por circunstancias administrativas y de contingencia, la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” podrá asignar un número de turnos diarios, para la atención presencial en el Centro de Atención a la Comunidad – CAC.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Parágrafo quinto: No se dará trámite a solicitudes de conciliación allegadas por correos electrónicos o canales de información diferentes a los dispuestos por la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C. En el evento de recibir la solicitud por este medio, se dará respuesta al solicitante con la explicación para la radicación de su solicitud.

Artículo 41. Suspensión de recepción de solicitudes: De manera excepcional y cuando las necesidades del servicio lo ameriten, el Personero de Bogotá mediante acto administrativo, previo informe del Director de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, en casos en que la programación de las audiencias de conciliación supere los dos (2) meses siguientes a la radicación de las mismas, suspenderá la recepción de solicitudes hasta por dos semanas, con la finalidad de que no se presente el vencimiento de términos de previsto en el artículo 60 de la Ley 2220 del 2022.

Artículo 42. Radicación de documentación referente al trámite conciliatorio: Toda solicitud de información, solicitud de copias, constancias, actas, radicación de documentos para el trámite conciliatorio como poderes, certificaciones de existencia y representación legal, entre otros, serán recibidas únicamente por el sistema de información dispuesto para la entidad para tal fin o de manera presencial en los puntos de atención de la Personería de Bogotá D.C., tales como, Centro de Atención a la Comunidad – CAC, Personerías Locales y sedes para radicación de correspondencia, dispuestas por convenios celebrados por la entidad.

Artículo 43. Entrega física de copias de expedientes, actas y constancias: En aras de garantizar la atención en término a los ciudadanos en el Centro de Atención a la Comunidad CAC, la entrega de copias de expedientes, actas y constancias, se realiza los martes y jueves de 7:00 am a 3:00 pm.

CAPITULO VIII

DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LAS AUDIENCIAS EXTRAJUDICIALES EN DERECHO:

Artículo 44. Solicitud de conciliación: La solicitud de audiencia de conciliación extrajudicial en derecho, es el inicio del procedimiento conciliatorio, deberá ser presentada por la parte Convocante o su apoderado judicial, de forma presencial o virtual, según sea el caso, a través del sistema de información dispuesto por la entidad.

Parágrafo primero: En caso de ser radicada por una tercera persona, deberá adjuntar a la solicitud de conciliación autorización expresa para la radicación del trámite.

Parágrafo segundo: En caso de número plural de convocantes, se deberá allegar como anexo a la solicitud de conciliación autorización de radicación de la solicitud.

Parágrafo tercero: En caso de ser radicada por el apoderado judicial, se deberá adjuntar a la solicitud de audiencia de conciliación, el poder dirigido a la Dirección

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C., debidamente conferido de conformidad con el Código General del Proceso y la Ley 2213 de 2022, o las normas que lo regulen o modifiquen. En todo caso, quien participe como apoderado judicial deberá acreditar la calidad de abogado.

Parágrafo cuarto: También puede presentar la solicitud, quien se considere como agente oficioso, bajo las condiciones establecidas para tales efectos en el parágrafo primero del artículo 50 de la Ley 2220 de 2022. Situación en la cual, al momento de la radicación, adicional a los requisitos señalados en este artículo, deberá adjuntar documento escrito en el que especifique que realiza la radicación como agente oficioso.

Artículo 45. Contenido de la solicitud de conciliación: La Solicitud de conciliación extrajudicial en derecho deberá elevarse a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., por medio del formato autorizado y actualizado por la entidad, dispuesto a la ciudadanía en la sede de atención física y en el sistema de información de la entidad para la Dirección. Formato que cuenta con los requisitos establecidos en el Estatuto de Conciliación o norma que regule o modifique.

Parágrafo primero: No se tramitarán o recibirán, solicitudes de conciliación que se encuentren radicadas en formatos desactualizados o diferentes a los suministrados por la entidad, teniendo en cuenta las políticas de calidad de la entidad.

Parágrafo segundo: Las solicitudes de conciliación extrajudicial presentadas por medios virtuales, mediante el sistema de información autorizado por la entidad para tal fin, no requerirán de la firma digital, para tales efectos el sistema de información presentará autenticación correspondiente. En todo caso bastará la identificación suministrada por el Convocante.

Parágrafo tercero: Las solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho radicadas para celebración en modalidad digital o electrónica, deberán contar con el correo electrónico válido de ambas partes.

Parágrafo cuarto: Para acreditar el estrato socioeconómico de su residencia, el convocante deberá allegar junto con la solicitud de conciliación, copia de factura de servicio público domiciliario. O certificación de residencia expedida por la Secretaría de Gobierno de Bogotá, o certificado de estratificación socioeconómica expedida por la Secretaría de Planeación de Bogotá.

Artículo 46. Trámite a la solicitud de conciliación: Una vez recibida la solicitud de conciliación extrajudicial en derecho por medio del sistema de información suministrado por la entidad para tal fin, el abogado conciliador con el apoyo del equipo de revisiones, designado por el Director del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Bogotá, revisará el contenido y anexos de la solicitud, a fin de establecer si se cuenta con la información suficiente para proceder a convocar a las partes.

En el evento de considerar que se requiere información adicional, precisar las pretensiones o evidenciar que faltan requisitos establecidos en el Estatuto de Conciliación o la norma que regule o modifique, se procederá a requerir al convocante para que dé respuesta en término de cinco (5) días hábiles siguientes, so pena de declarar falta de interés en la solicitud y proceder a su archivo. Lo anterior, sin perjuicio que pueda volver a presentarla.

En el evento que, la solicitud de conciliación extrajudicial en derecho se encuentre conforme a lo establecido en el Estatuto de Conciliación, se procederá a asignar fecha y hora para audiencia de conciliación de acuerdo con el horario del abogado conciliador al que le correspondió el reparto y la modalidad elegida por el Convocante.

Acto seguido se efectuará la citación a audiencia, en los términos del reglamento.

Parágrafo: Las comunicaciones emitidas y remitidas por la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., contarán con el servicio de correo certificado dispuesto por la entidad para tal fin.

Artículo 47. Citación a audiencia: Una vez asignada la fecha, hora, sede física o electrónica y modalidad, el abogado conciliador con el apoyo del personal de apoyo, remitirá a la parte Convocante a la dirección de correo física o electrónica, allegada con la solicitud, las citaciones a audiencia, en aras de que el Convocante imprima y proceda a entregar por el medio más expedito la citación a audiencia de conciliación a la parte convocada. En todo caso la citación deberá remitirse a la otra parte con mínimo tres (3) días de antelación a la fecha de la diligencia.

Parágrafo primero: En todo caso la asignación de fecha y hora para celebración de la audiencia de conciliación, así como la comunicación a la parte convocante, o ambas partes, según sea el caso, se efectuará a más tardar diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación de la solicitud de conciliación o la subsanación de esta.

Parágrafo segundo: Las citaciones remitidas por la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., contarán con el servicio de correo certificado dispuesto por la entidad para tal fin.

Parágrafo tercero: Teniendo en cuenta la gratuidad del servicio, la carga de entregar la citación al convocado recae en la parte convocante, quien en la fecha y hora señalada para llevar a cabo la diligencia allegará prueba de entrega de la citación a audiencia. En caso de terminar la actuación con la inasistencia de una o ambas partes se dejará la anotación respectiva en el requisito de procedibilidad acerca del resultado del envío de la o las citaciones.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Parágrafo cuarto: La Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., remitirá la citación correspondiente a ambas partes, haciendo uso de la certificación de correo dispuesta en el sistema de información de la entidad. Esto sin perjuicio de la carga que le asiste al Convocante de entregar la citación por cualquier medio idóneo.

Parágrafo quinto: En caso de audiencias por medios digitales o electrónicos, el envío de la citación y enlace de acceso a la reunión será efectuado por la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., haciendo uso de la certificación de correo dispuesta en el sistema de información de la entidad, a las direcciones electrónicas válidas de ambas partes, registradas en la solicitud de conciliación. No obstante, en aras de ampliar los mecanismos de convocatoria y atendiendo el deber que le asiste a la parte convocante, esta utilizará otros medios, para remitir la citación y enlace. En caso de audiencia en modalidad mixta, aplicará la misma regla para la parte que haya elegido su participación por medio digital o electrónico.

Artículo 48. Expedición de constancia de asunto no conciliable o falta de competencia. En el evento de haber evidenciado en la revisión de la solicitud de conciliación radicada que, se trata de un asunto en el cual Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., carece de competencia para actuar o es asunto no susceptible de conciliación, de acuerdo con lo consagrado en este reglamento o la Ley. El abogado conciliador al que le correspondió el reparto procederá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud o subsanación, según sea el caso, a expedir la constancia respectiva y remitirla a la parte convocante, haciendo uso de la certificación de correo dispuesta en el sistema de información de la entidad.

Parágrafo primero: En caso de evidenciar en el curso de la audiencia que no es procedente el trámite, se expedirá la constancia respectiva, en ese momento.

Parágrafo segundo: El abogado conciliador deberá cargar en el sistema de información de la entidad a más tardar cuatro (4) días hábiles siguientes a la expedición de la constancia que hace alusión este artículo, el documento correspondiente y proceder a la entrega del expediente a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.

Artículo 49. Desistimiento. La parte convocante, luego de la radicación de la solicitud y hasta antes de la expedición del documento que da fin al trámite conciliatorio, podrá manifestar por escrito, radicado en el sistema de información de la entidad o en los puntos de atención físicos, el deseo de desistir del trámite conciliatorio.

Parágrafo primero: Toda manifestación de la parte o su apoderado judicial facultado para desistir, que incluya: haber llegado a un acuerdo previo con la parte

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



convocada², no necesidad de celebración de la audiencia, solicitud de cancelación de la audiencia programada o la intención de no continuar con el trámite conciliatorio, se entenderá como desistimiento de la solicitud.

Parágrafo segundo: Una vez recibida la comunicación y a más tardar cuatro (4) días hábiles siguientes al recibo de esta, el abogado conciliador procederá a expedir constancia en la que se evidencie la trazabilidad del trámite conciliatorio y la manifestación de voluntad de la parte convocante que da fin al trámite conciliatorio. Esta constancia será remitida por el personal de apoyo a la parte Convocante por medio del servicio de correo certificado dispuesto por la entidad para tal fin.

Parágrafo tercero: El abogado conciliador deberá cargar el documento correspondiente en el sistema de información de la entidad a más tardar cuatro (4) días hábiles siguientes a la expedición de la constancia que hace alusión este artículo y proceder a la entrega del expediente a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.

Artículo 50. Asistencia y representación en la audiencia de conciliación: Las partes deberán asistir de manera presencial, digital o electrónica, según sea el caso, a la audiencia de conciliación, con su cédula de ciudadanía original, digital o constancia de documento en trámite expedida por la Registraduría Nacional. Los extranjeros deberán asistir con el documento de identidad de su país de origen y el pasaporte vigente, sin perjuicio de lo reglamentado para casos especiales por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Parágrafo primero: En caso de que la parte desee asistir en compañía de apoderado judicial, quien deberá presentar su cédula de ciudadanía original, digital o constancia de documento en trámite expedida por la Registraduría Nacional y Tarjeta Profesional o documento que le habilite para litigar expedido por la autoridad competente.³

Parágrafo segundo: En los eventos en los que el domicilio de alguna de las partes no esté en la ciudad de Bogotá, alguna de ellas se encuentre fuera del territorio nacional o se presente situación de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditada, la celebración de la audiencia de conciliación podrá efectuarse con la sola comparecencia de su apoderado judicial debidamente facultado para conciliar.

Parágrafo tercero: Si es una persona natural la que comparece a la audiencia para representar a otra persona natural, deberá presentar poder general mediante escritura pública, con facultad expresa para la asistencia y representación a audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, junto con el certificado de vigencia del poder general no mayor a 30 días hábiles.

² Exceptuando los casos en que las partes quieran materializar el acuerdo en audiencia de conciliación programada.

³ Licencia temporal.



Parágrafo cuarto: Si es una persona de apoyo la que comparece a la audiencia para acompañar o representar a persona mayor de edad con discapacidad, deberá presentar el acta de formalización de acuerdo de apoyo o escritura pública correspondiente, con facultad expresa para la asistencia y representación a la audiencia de conciliación extrajudicial en derecho materia del trámite.

Parágrafo quinto: Las personas jurídicas que acuden como convocadas a las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho en la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá D.C., lo harán a través de su representante legal debidamente acreditado en el certificado de existencia y representación legal con vigencia no mayor a treinta (30) días hábiles. En caso de acudir a la audiencia de conciliación por medio de apoderado judicial, este deberá estar constituido como tal a través de poder general debidamente registrado en la cámara de comercio o documento que haga sus veces.

En todo caso, en aquellos eventos en los cuales las facultades otorgadas al representante legal, debidamente registradas en el certificado de existencia y representación legal se encuentre la de otorgar poderes especiales para audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, se permitirá la participación con este tipo de apoderados.

Parágrafo sexto: Para todos los casos, los poderes especiales deberán ser dirigidos de manera específica a la Personería de Bogotá D.C. o directamente a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", si el poder se encuentra dirigido a autoridad o entidad diferente, no será aceptado para el trámite. De igual forma, los poderes especiales presentados serán válidos únicamente para ese específico trámite, razón por la cual harán parte integral del expediente y no serán desglosados ni devueltos, excepto en caso de emisión de constancia de falta de competencia, asunto no conciliable o desistimiento.

Parágrafo séptimo: Las reglas del presente artículo aplican tanto para las audiencias presenciales, como digitales o electrónicas y en modalidad mixta.

Artículo 51. Inasistencia a la audiencia: Cuando una de las partes no pueda comparecer a la audiencia, deberá justificar su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la que debió celebrarse la audiencia, radicando comunicación escrita en el sistema de información de la entidad.

Parágrafo primero: El deber de justificación recae en la parte y no en su apoderado.

Parágrafo segundo: Teniendo en cuenta la gratuidad del servicio, la alta demanda del servicio y el número de conciliadores que integran la lista, cuando el Convocante no asista a la audiencia de conciliación y no presente justificación por su inasistencia, no podrá volver a solicitar el servicio de conciliación extrajudicial en

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



derecho entre las mismas partes y sobre el mismo asunto, en un período de dos (2) meses, contados a partir del archivo de la solicitud. Será el conciliador quien reporte en el sistema de información dispuesto por la entidad, la alerta implementada para este fin.

Artículo 52. Constancia de inasistencia: En caso de inasistencia de una o dos partes el abogado conciliador expedirá la respectiva constancia, en el término de cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha en que debió celebrarse la audiencia de conciliación.

La constancia de inasistencia deberá dejar evidencia de las justificaciones allegadas por las partes.

Parágrafo primero: El abogado conciliador deberá cargar en el sistema de información de la entidad a más tardar cuatro (4) días hábiles siguientes a la expedición de la constancia que hace alusión este artículo, el documento correspondiente y proceder a la entrega del expediente a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.

Parágrafo segundo: Pasados diez (10) hábiles a la fecha en que debió celebrarse la audiencia, las partes, podrán solicitar por los canales de información, físicos o electrónicos la remisión o entrega, de la constancia mediante la cual se da por terminado el trámite conciliatorio.

Artículo 53. Celebración de la audiencia de conciliación: El abogado conciliador en la fecha fijada para llevar a cabo la audiencia de conciliación, dará espera de máximo diez (10) minutos posteriores a la hora citada, para hacer el llamado o verificación de comparecencia de las partes. Pasado el tiempo aquí establecido, no se permitirá el ingreso a la audiencia de conciliación a la sala física o electrónica dispuesta.

En el evento de inasistencia de una o ambas partes, procederá a registrar la asistencia de las partes comparecientes en el formato establecido en el sistema de información suministrado por la entidad. Adicionalmente, en caso de las audiencias por medios digitales, electrónicos o mixtas, procederá a descargar e incluir en el expediente, el récord de asistencia generado directamente por el sistema de información.

Con la comparecencia de ambas partes, instalará la audiencia de conciliación explicando los beneficios, alcance, principios de la conciliación, reglas de la audiencia e instará a las partes a presentar fórmulas de arreglo.

Acto seguido se dará el uso de la palabra a las partes, para que expongan los hechos, pretensiones y fórmulas de arreglo para el caso en concreto.

Finalizada la audiencia con un acuerdo total o parcial el abogado conciliador elaborará el acta respectiva, con obligaciones claras, expresas y exigibles conforme a lo establecido en el artículo 64 de la Ley 2220 de 2022, o la norma que lo regule

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



o modifique, la cual tendrá el efecto de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo. Se realizará la lectura del acta en la audiencia por parte del abogado conciliador, compartiendo la pantalla a las partes. Los efectos, se surtirán desde la firma de las partes y el conciliador o la aceptación expresa de las partes en el sistema de información de la entidad.

En caso de audiencias celebradas de manera presencial se procederá a la firma de las partes y el conciliador por medio del sistema de información de la entidad o de manera física, según sea el caso. Para las audiencias celebradas por medios digitales o electrónicos, la firma del conciliador se realizará por medio del sistema de información de la entidad, la aceptación de las partes se efectuará con los mecanismos otorgados en el sistema de información de la entidad y con la presentación del documento de identidad en pantalla al momento de manifestar a viva voz la aceptación del acta, señalando su nombre completo y número de cédula. La aceptación o suscripción del acta en audiencias de modalidad mixta, dependerá de la forma de participación de cada una de las partes.

En la última página del acta de conciliación se incluirá sello en el que conste el número de expediente, la fecha de la audiencia y certificación que el conciliador hace parte de la lista de conciliadores del Centro, el cual será firmado por el Director del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC", mediante el sistema de información de la entidad.

Una vez finalizada la audiencia presencial se entregará a las partes original del acta de manera física o por el sistema de información de la entidad, según sea el caso. Para el caso de audiencias por medios digitales, electrónicos o mixtas, el abogado conciliador remitirá el acta de conciliación a los correos electrónicos registrados en el expediente, el acta de conciliación, haciendo uso del correo certificado suministrado en el sistema de información de la entidad. En todo caso, la entrega del acta a las partes se efectuará en un término no mayor a cuatro (4) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia.

En caso de no lograr un acuerdo conciliatorio, el abogado conciliador elaborará la respectiva constancia, guardando el principio de confidencialidad de la negociación, procederá a dar lectura de la constancia compartiendo pantalla a las partes. En audiencia presencial entregará a las partes original de la constancia, de manera física o por el sistema de información de la entidad, según sea el caso. Para el caso de audiencias por medios digitales, electrónicos o en modalidad mixta, el abogado conciliador procederá a remitir a los correos electrónicos registrados en el expediente, la constancia de no acuerdo, haciendo uso del correo certificado suministrado en el sistema de información de la entidad. En todo caso, la entrega de la constancia de no acuerdo a las partes, se efectuará en un término no mayor a cuatro (4) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia.

Parágrafo primero: El abogado conciliador deberá cargar en el sistema de información de la entidad a más tardar cuatro (4) días hábiles siguientes a la

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONFRIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



expedición del acta o la constancia de las que hace alusión este artículo, el documento correspondiente y proceder a la entrega del expediente a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.

Parágrafo segundo. Recibida el acta o constancia, por parte de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C., esta deberá, registrarse en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) del Ministerio de Justicia y del Derecho o aquel que lo sustituya, modifique o complemente.

Parágrafo tercero: En los casos de audiencia de conciliación en medios digitales o electrónicos o modalidad mixta, se realizará la grabación de la parte final de la audiencia, únicamente en los casos de acuerdo total o parcial, motivo por el cual, solo se procederá por parte del abogado conciliador a la grabación de la lectura del acta y aceptación de las partes. Situación que se informa a las partes al iniciar la audiencia de conciliación.

Parágrafo cuarto: De conformidad con el principio de confidencialidad, está prohibido a las partes grabar la audiencia de conciliación y, en el evento de ser grabada no podrá ser utilizada como prueba en ninguna clase de proceso judicial o administrativo.

Parágrafo quinto: Las grabaciones efectuadas por el abogado conciliador, deberán ser incluidas en el expediente conciliatorio, en el sistema de información de la entidad y únicamente serán registro de la trazabilidad del trámite para la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C. No harán parte integral del acta.

Parágrafo sexto. Para las actas de conciliación total o parcial, de audiencias digitales, electrónicas o mixtas, se incluirá junto con la firma del conciliador, pantallazo de la reunión cuando las partes realicen la aceptación del acta y presenten su documento de identidad.

Parágrafo séptimo. Si durante el desarrollo de audiencias realizadas por medios digitales o electrónicos se pierde comunicación con alguna de las partes por más de 15 minutos, se levantará verificación de asistencia con la anotación respectiva

Artículo 54. Suspensión de la audiencia: Las partes, de común acuerdo, podrán solicitar la suspensión de la audiencia, la cual deberá reanudarse, antes del cumplimiento de los tres (3) meses siguientes a la radicación de la solicitud. En el evento que, requieran un tiempo superior para la celebración de la continuación de la diligencia, se prorrogará el tiempo de común acuerdo entre las partes, por otros tres (3) meses, sin superar nunca los seis (6) meses contados a partir de la presentación de la solicitud.

De igual manera, evidenciado el ánimo o posible ánimo conciliador, el bogado conciliador podrá proponer la suspensión de la diligencia.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



La audiencia podrá suspenderse en caso de evidenciarse la necesidad de vincular a otra persona al trámite conciliatorio.

Parágrafo primero: El abogado conciliador, procederá a registrar decisión de suspensión de la diligencia, en el formato establecido en el sistema de información suministrado por la entidad. Para audiencias presenciales, entregará a las partes, por medio del sistema de información de la entidad o en físico, según sea el caso, la constancia de suspensión respectiva. Adicionalmente, en caso de las audiencias por medios digitales, electrónicos o mixtas, procederá a reportar la novedad para la modificación del enlace de acceso a la reunión y nuevo envío a las partes.

Parágrafo segundo: En caso de inclusión de otra persona al trámite conciliatorio, de oficio o a solicitud de parte, se realizará la citación conforme a lo establecido en este reglamento.

Artículo 55. Aclaración de actas y constancias: En el evento de evidenciarse por las partes, el conciliador o la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, un error u omisión de forma (digitación, aritméticos, en los nombres, números de cédula, de expediente, palabras o fechas). Para subsanar o corregir el acta de acuerdo o constancias expedidas por el Conciliador, e caso de proceder, este elaborará una “Nota Aclaratoria” que se anexará al Acta de acuerdo o constancia, respectiva, la cual hará parte integral del documento corregido y el trámite conciliatorio.

Parágrafo: El abogado conciliador deberá cargar en el sistema de información de la entidad a más tardar cuatro (4) días hábiles siguientes a la expedición de la Nota Aclaratoria, el documento correspondiente y proceder a la entrega del expediente a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.

Artículo 56. Teniendo en cuenta la implementación del sistema de información único para el manejo, trámite y expediente por medios digitales o electrónicos de los trámites conciliatorios, el consecutivo de actas y constancias de la Dirección del Centro de Conciliación y MASC de la Personería de Bogotá D.C., será exclusivamente electrónico. En ningún caso se requerirá la impresión de copia adicional a las entregadas a las partes y/o la incluida en el expediente físico, según el caso.

Artículo 57. Deberes de las partes en cuanto al trámite conciliatorio: Son deberes de las partes, además de los consagrados en la ley y los otros artículos de este reglamento, los siguientes:

1. Presentar la solicitud de conciliación en los formatos vigentes y establecidos por la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C., de manera clara, precisa y concreta, junto con los requisitos legales necesarios y contenidos en el Estatuto de Conciliación y demás normas que regulen y modifiquen.
2. Indicar claramente datos de identificación y dirección de notificación del convocante y convocado. Señalar dirección física y electrónica, en la cual se

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



puede localizar de manera eficaz al convocado(s) y convocante(s) para la citación o envío de comunicaciones propias del trámite conciliatorio.

3. Cuando se trate de personas jurídicas a convocar, el certificado de existencia y representación legal no podrá superar los tres (3) meses de vigencia.

4. Cuando el Convocante no asista a la audiencia de conciliación y no presente justificación por su inasistencia, no podrá volver a solicitar el servicio de conciliación extrajudicial en derecho por los mismos hechos, pretensiones y con las mismas partes, en un período de dos (2) meses, contados a partir del archivo de la solicitud y será el conciliador quien reporte en el sistema de información dispuesto por la entidad, la alerta implementada para este fin.

5. Es requisito indispensable que la dirección de notificación del convocante coincida con la de la cuenta de servicios y/o documento a través del cual se pretende acreditar el estrato socioeconómico. Tal declaración entenderá bajo la gravedad de juramento.

6. En caso de solicitar su participación por medio digital o electrónico deberá contar con los medios idóneos para acudir a la audiencia, esto es: acceso a internet, computador portátil o de escritorio con micrófono, salida de sonido y cámara, también se pueden utilizar teléfonos inteligentes o tabletas con acceso a WiFi o plan de datos. En el evento de no encender cámara y micrófono para su identificación, se tendrá como inasistente.

7. Allegar junto con la solicitud de conciliación los documentos que considere necesarios para el trámite, y en caso de relacionarlos realizar el adjunto necesario.

8. Actuar de manera honesta, respetuosa y adecuada en la audiencia de conciliación, so pena de ser retirado de la diligencia.

9. Acudir con su documento de identidad en original, digital, o constancia de documento de trámite emitido por la Registraduría Nacional, tanto de manera presencial, como digital o electrónica, so pena de tenerse como inasistente.

10. Hacerse presente en la sede presencial o electrónica, en la fecha citada para celebración de audiencia de conciliación, con quince (15) minutos de anticipación a la hora citada.

11. Abstenerse de grabar las audiencias de conciliación, tomar fotos o difundir lo actuado en el trámite conciliatorio.

Artículo 58. Las reglas establecidas en este capítulo aplican para audiencias de conciliación celebradas de manera presencial, por medios digitales, o mixtas.

CAPITULO IX

DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE PARA LA FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE APOYO Y SUSCRIPCIÓN DE DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Artículo 59. Solicitud de audiencia: La solicitud de audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y suscripción de directiva anticipada, deberá ser presentada por el titular de los actos jurídicos o la persona que fungirá como apoyo, de forma presencial o virtual a través del sistema de información dispuesto por la entidad.

Parágrafo primero: En caso de ser radicada por una tercera persona, deberá adjuntar a la solicitud autorización expresa para la radicación del trámite.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota



Parágrafo segundo: La Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C., por medio de la profesional del área social, podrá realizar una orientación a las partes previo a la radicación de la solicitud, en aras de instruirles acerca de la competencia del Centro respecto de la Ley 1996 de 2019 y su Decreto Reglamentario 1429 de 2020, así como facilitar a comprensión del trámite.

Artículo 60. Contenido de la solicitud: La Solicitud de audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y suscripción de directiva anticipada, deberá elevarse a la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., por medio del formato autorizado y actualizado por la entidad, dispuesto a la ciudadanía en la sede de atención física y en el sistema de información de la entidad para la Dirección. Formato que cuenta con los requisitos establecidos en la Ley 1996 de 2019 y en el Decreto 1429 de 2020 o la norma que regule o modifique.

Parágrafo primero: No se tramitarán o recibirán solicitudes que se encuentren radicadas en formatos desactualizados o diferentes a los suministrados por la entidad, teniendo en cuenta las políticas de calidad de la entidad. Esto, sin perjuicio de la aplicación de ajustes razonables para garantizar la prestación del servicio.

Parágrafo segundo: Las solicitudes de conciliación de audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y suscripción de directiva anticipada, presentadas por medios virtuales, mediante el sistema de información autorizado por la entidad para tal fin, no requerirán de la firma digital, para tales efectos el sistema de información presentará autenticación correspondiente. En todo caso bastará la identificación suministrada por el solicitante.

Parágrafo tercero: Las solicitudes de audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y suscripción de directiva anticipada radicadas para celebración en modalidad virtual o electrónica, deberán contar con el correo electrónico válido de ambas partes.

Artículo 61. Trámite a la solicitud: Una vez recibida la solicitud audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y suscripción de directiva anticipada por medio del sistema de información suministrado por la entidad para tal fin, el abogado conciliador con el apoyo del equipo de revisiones, designado por el Director del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá, revisará el contenido y anexos de la solicitud, a fin de establecer si se requiere de la adopción de ajustes razonables para garantizar la participación plena de la persona mayor de edad con discapacidad durante el trámite.

Parágrafo: El abogado conciliador, podrá establecer comunicaciones previas con las partes, en aras de verificar qué medios o ajustes se llegaren a requerir.

Artículo 62. Citación a audiencia: Una vez asignada la fecha, hora, sede física o electrónica y modalidad, el abogado conciliador con el apoyo del personal de apoyo, remitirá a las partes a la dirección de correo física o electrónica, allegada con la

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



solicitud, las citaciones a audiencia. En todo caso la citación deberá remitirse a las partes con mínimo tres (3) días de antelación a la fecha de la diligencia.

Parágrafo primero: Teniendo en cuenta las barreras físicas, económicas o de otra índole que enfrente el titular de los actos jurídicos, previa solicitud del interesado, el abogado conciliador con la autorización del Director del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, podrá optar por desplazarse al lugar donde la persona con discapacidad se encuentre. Situación que deberá informarse claramente en la citación emitida.

Parágrafo segundo: En todo caso la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá, velará porque la programación de fecha y hora para la celebración de la audiencia se efectúe en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo tercero: Las citaciones remitidas por la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., contarán con el servicio de correo certificado dispuesto por la entidad para tal fin.

Parágrafo cuarto: La Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., remitirá la citación correspondiente, haciendo uso de la certificación de correo dispuesta en el sistema de información de la entidad.

Parágrafo quinto: En caso de audiencias por medios digitales o electrónicos, el envío de la citación y enlace de acceso a la reunión será efectuado por la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., haciendo uso de la certificación de correo dispuesta en el sistema de información de la entidad, a las direcciones electrónicas de ambas partes, registradas en la solicitud.

Artículo 63. Inasistencia. Se aplicarán las reglas de verificación de asistencia establecidas en este reglamento para las solicitudes de conciliación extrajudicial.

Parágrafo primero: En aquellos casos, en los cuales se ha realizado citación a audiencia y las partes no comparecen, ni justifican su inasistencia en los términos establecidos en el presente reglamento, ni dan respuesta a los requerimientos o llamados realizados por el abogado conciliador, se dará espera máxima de un mes calendario desde la fecha en la que se les remitió la citación, para que comparezcan a dar continuidad al trámite. Pasado el mes, se procederá al archivo del expediente por inasistencia de las partes.

Parágrafo segundo. Se dará el mismo margen de espera al titular de los actos jurídicos cuando se haya expedido constancia de no suscripción de acuerdo de apoyo, en caso de que requiera designar a persona diferente como su apoyo, dentro del mismo trámite.

Artículo 64. Celebración de la audiencia de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas: En la fecha y hora señalada para llevar a cabo la diligencia, el abogado conciliador capacitado para llevar a cabo audiencias de este

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



tipo dirigirá la diligencia, respetando en todo momento la voluntad y preferencias de la persona mayor de edad con discapacidad.

Realizará introducción de la audiencia, propiciando las condiciones para lograr una comunicación clara, asertiva y respetuosa, explicando la naturaleza del trámite, las consecuencias que se derivan, así como indagando a las partes acerca de la existencia de proceso o solicitud previa e inhabilidades para ser persona de apoyo consagradas en la Ley 1996 de 2019 y su decreto reglamentario.

Una vez realizada la introducción, se procederá al siguiente trámite:

1. Audiencia privada con la persona mayor de edad con discapacidad, titular del acto jurídico, en la que el abogado conciliador verificará su voluntad y entendimiento del trámite que se realiza, así como, los actos jurídicos para los cuales requiere el apoyo y las personas que desea nombrar. En el curso de esta audiencia participará el profesional del área social, adscrito al centro de conciliación y/o los profesionales contratistas o de planta de la entidad, de otras disciplinas que faciliten la interacción y el diálogo con el titular de los actos jurídicos y/o realicen labor de mediación lingüística y comunicacional.

2. Audiencia de formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada, acto seguido el abogado conciliador permitirá la participación con todos los intervinientes (titular del acto jurídico, personas designadas para ser apoyo), en la cual verificará la voluntad de suscribir el acuerdo y resultado de la cual, el abogado conciliador elaborará el acta en que conste el acuerdo de apoyo o directiva anticipada. Reiterando a las partes, en qué consiste el acuerdo de apoyos o cuál es el alcance de la directiva anticipada, las obligaciones y consecuencias que de estos instrumentos se derivan para quienes lo suscriben. También propondrá posibles salvaguardas para que sean tenidas en cuenta como parte del acuerdo. (Artículo 2.2.4.5.2.3 del Decreto 1429 de 2020).

Parágrafo primero: Producto de la celebración de la diligencia, el abogado conciliador, procederá a emitir el acta de acuerdo de apoyo o directiva anticipada, la constancia de no suscripción de acuerdo de apoyo, según sea el caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.4.5.2.3 del Decreto 1429 de 2020

Parágrafo segundo: En aquellos casos en los que no sea posible llegar a la suscripción del acuerdo de apoyo, se expedirá la constancia de no suscripción. En la oportunidad se informará a la persona con discapacidad titular del acto jurídico, acerca de su derecho a convocar por una vez más dentro del mismo trámite, a otras personas que puedan actuar como su apoyo, sin perjuicio del derecho que le asiste a iniciar con posterioridad un trámite nuevo.

Parágrafo tercero: Se aplicarán las reglas de suscripción y entrega de acta, establecidas en el este reglamento para las solicitudes extrajudiciales en derecho.

Artículo 65. Ajustes Razonables. Con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios prestados por la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Solución de Conflictos “MASC”, se implementarán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la forma habitual de atención, según las necesidades del usuario y de acuerdo con el protocolo de atención inclusiva de la Personería de Bogotá D.C..

Artículo 66. Constancia de imposibilidad de suscripción de acuerdo de apoyo:

En aquellos casos en los cuales, no sea posible lograr la comunicación y manifestación de la voluntad del titular de los actos jurídicos, pese a la implementación de ajustes razonables, el abogado conciliador expedirá en la diligencia constancia de imposibilidad de suscripción de acuerdo de apoyo, informando a las partes la posibilidad de iniciar trámite de adjudicación judicial de apoyo.

Parágrafo: Se expedirá el mismo tipo de constancia, cuando se evidencie engaño o manipulación.

Artículo 67. Registro SICAAC. El acta de formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada deberá ser archivada en la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, el Director, procederá dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del mismo, a realizar el registro en el Sistema de Información de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición (SICAAC). Las constancias de no suscripción del acuerdo de apoyo, también deberá ser incorporadas al SICAAC dentro de los tres (3) días siguientes a la emisión de la constancia.

Artículo 68. Los asuntos procedimentales no consagrados en este capítulo serán atendidos conforme a las normas del procedimiento y trámite para las audiencias extrajudiciales en derechos establecidas en este reglamento.

CAPITULO X

CONCILIACIÓN ITINERANTE Y PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS “MASC” COMO CONSTRUCCIÓN DE PAZ

Artículo 69. Conciliación itinerante: Teniendo en cuenta que, la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC”, es dirección estratégica de la entidad y hace parte de la Personería Delegada para el Relacionamiento con el Ciudadano y Asuntos Locales. Se podrán llevar a cabo jornadas de conciliación fuera de la sede, en todas las localidades y Personerías Locales de la Ciudad de Bogotá.

Artículo 70. Periodicidad de la conciliación itinerante: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” de la Personería de Bogotá D.C., en aras de garantizar la prestación del servicio a toda la ciudadanía, llevará a cabo, como mínimo, cada cuatro (4) meses, jornadas de conciliación itinerante en el territorio, llegando a todas las localidades.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá D.C, por medio de estas jornadas promoverá en la ciudadanía Bogotana una cultura del diálogo para la construcción de paz y convivencia pacífica.

Parágrafo primero: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá D.C, con un mes de anterioridad, realizará campañas de publicidad de la jornada, informando a la ciudadanía, la localidad objetivo, fechas, horarios, espacio físico y canales por los cuales recibirá la radicación de su solicitud de conciliación y fechas en las que se celebrarán las audiencias de conciliación.

Parágrafo segundo: Para la conciliación itinerante, se aplicarán las reglas de citación, desarrollo de audiencia y demás aspectos regulados en el capítulo VIII, de este reglamento.

Parágrafo tercero: Para la celebración de audiencias de conciliación, con garantía de la privacidad, confidencialidad y accesibilidad, se utilizarán las salas dispuestas en la Personería Local de la localidad objetivo o salas de los Convenios y puntos de atención de la Personería de Bogotá D.C.

Parágrafo cuarto: Dentro de los tres (3) meses siguientes a la entrada en vigor del presente reglamento la La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá D.C., adoptará el protocolo para la realización de jornadas de conciliación itinerante, fuera de la sede.

Artículo 71. Talleres de promoción y divulgación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" para la construcción de Paz: La Personería de Bogotá D.C., celebrará acuerdos de cooperación, convenios con instituciones de educación superior y otras entidades públicas, para llevar a cabo jornadas, talleres, seminarios, capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Parágrafo: En las jornadas de conciliación itinerante se utilizarán espacios para la divulgación y promoción de la solución pacífica de los conflictos.

Artículo 72. El contenido temático de los talleres será adoptado por protocolo interno de la Personería de Bogotá D.C., en un término no mayor a tres (3) meses siguientes a la entrada en vigor del presente reglamento.

CAPITULO XI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 73. Atención inclusiva con enfoque diferencial: Los miembros de la Dirección del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., en lo relacionado a la atención inclusiva con enfoque poblacional diferencial darán

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co
 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



aplicación a los Protocolos de servicio al Usuario establecidos por la Personería de Bogotá Código 14-PC-02, o los que los modifiquen o adicionen.

Artículo 74. Mesas de trabajo: El último día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, se celebrarán mesas de trabajo, con los conciliadores, profesionales del área social y personal de apoyo adscritos al Centro de Conciliación, con el fin de generar lineamientos, estudiar casos de especial análisis, retroalimentación de la labor desarrollada por la Dirección del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá.

La citación a las mesas de trabajo estará en cabeza del Director del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC". En consecuencia, los días aquí establecidos se recibirán las radicaciones de solicitudes de conciliación, solicitud de copias y constancias, por medios electrónicos.

Parágrafo: De las conclusiones que se lleguen en las mesas de trabajo se dejará un registro mediante acta de reunión.

Artículo 75. Vigilancia: La Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos "MASC" de la Personería de Bogotá, estará sometida a la inspección, control y vigilancia del Ministerio de Justicia y del Derecho. En este sentido, estará obligado a atender las solicitudes y requerimientos que reciba por parte de este. Adicionalmente tendrá como prioridad, reportar de manera verás y efectiva, los resultados de su gestión en la prestación de los servicios de justicia con aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contenidas en las circulares y resoluciones que ha expedido el Ministerio de Justicia y del Derecho, sobre el particular.

Artículo 76. Vigencia y derogatoria: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 1166 de 2018 con la cual se actualizó el anterior reglamento interno.

Dada en Bogotá, D.C., a los 18 JUL 2025

COMUNÍQUESE y CÚMPLASE


ANDRES CASTRO FRANCO
Personero de Bogotá D.C

Elaboró: María del Pilar Contreras Aguilar – Centro de Conciliación y MASC

Revisó: Edwin Gabriel Vargas Gamba – Director Centro de Conciliación

Revisó: Ricardo López – Contratista - Personería Auxiliar

Revisó: Emilio Hernández Díaz- PD Para el Relacionamento con el Ciudadano y Asuntos Locales

Revisó: Víctor Julio Uribe Gómez – Jefe de Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Jaime Alonso Zetien Castillo- Secretario General

Aprobó: Gloria Inés Bohórquez Torres- Personera Auxiliar

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Commutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriabogota