

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE AUDIENCIAS VIRTUALES EN LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y DE CONCILIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MEDIANTE EL USO DE *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES*

La Superintendencia Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, considerando que, por expresa autorización del artículo 116 constitucional, el acceso a la administración de justicia no sólo comporta la posibilidad de que cualquier persona solicite la protección de sus derechos ante los jueces competentes, sino también de resolver sus disputas a través de mecanismos como la conciliación¹; que así las cosas, la conciliación es manifestación del derecho fundamental de acceso de la administración de justicia, el cual comporta la posibilidad de que las personas cuenten con procedimientos idóneos y efectivos para la determinación legal de derechos y obligaciones, que las controversias planteadas sean resueltas dentro de un término prudencial y que exista un conjunto amplio y suficiente de mecanismos para el arreglo de controversias, como son la conciliación y el arbitraje².

Que en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 116 Superior, el Congreso expidió la Ley 2220 de 2022, **estatuto de conciliación**, en la que se define la conciliación como *“un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, 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”*; que la misma disposición señala que *“la conciliación, en sus diversas modalidades, es una figura cuyos propósitos son facilitar el acceso a la justicia, generar condiciones aptas para el diálogo y la convivencia pacífica, y servir como instrumento para la construcción de paz y de tejido social”*.

Que, de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la conciliación es un acto voluntario de las partes, privado y bilateral, mediante el cual éstas acuerdan espontáneamente la designación de un conciliador que las invita a que expongan sus puntos de vista y diriman su controversia³.

Que el artículo 38 de la Ley 1122 de 2007 confirió a la Superintendencia Nacional de Salud la facultad de actuar como conciliadora, de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados y/o entre estos y los usuarios generados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud. Los acuerdos conciliatorios tendrán efecto

¹ Sentencia T-296/18.

² Sentencia T-296/18.

³ Sentencia T-296/18.

de cosa juzgada y el acta que la contenga, donde debe especificarse con toda claridad las obligaciones a cargo de cada una de ellas, prestará mérito ejecutivo.

Que, asimismo, los artículos 57 y 135 de la Ley 1438 de 2011 confieren competencia a la Superintendencia Nacional de Salud para de actuar como conciliadora en materia de glosas, así como en los conflictos que surjan entre el administrador del FOSYGA (hoy Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ADRES) las Entidades Promotoras de Salud, los prestadores de servicios, las compañías aseguradoras del SOAT y entidades territoriales.

Que el artículo 6° de la Ley 2220 de 2022 *señaló las formas de llevar a cabo el proceso de conciliación y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, así:*

“El proceso de conciliación se podrá realizar en forma presencial, digital o electrónica o mixta, para lo cual las partes deberán manifestar en la solicitud de conciliación o una vez citadas, la forma en que actuarán y si se acogen a la forma digital o electrónica o mixta, certificando que cuentan con la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios o se pueden acceder a través de las alcaldías, las personerías municipales y demás entidades públicas habilitadas por la Constitución y la Ley, que se encuentren en disponibilidad de facilitar el acceso en sus sedes a las actuaciones virtuales.

Para tal efecto dentro del año siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley los centros de conciliación y autoridades con funciones conciliatorias deberán adoptar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para garantizar la prestación del servicio de manera digital o electrónica. Para ello, deberá dar cumplimiento a los lineamientos y estándares dados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el marco de la política de gobierno digital, o la que haga sus veces, y solo respecto de la función pública que cumplen.

Cuando se trate de autoridades judiciales se deberá adoptar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para garantizar la prestación del servicio de manera digital o electrónica, siguiendo los lineamientos y estándares que establezca el Consejo Superior de la Judicatura en el marco del proceso de transformación digital de la justicia.

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad; este último cuando se requiera. Así mismo, deben ser idóneas, confiables, seguras, accesibles para personas con discapacidad y suficientes para garantizar la adecuada comparecencia de las partes y la adecuada prestación del servicio de conciliación digital o electrónico.

El uso de medios digitales o electrónicos es aplicable en todas las actuaciones, entre otras, para llevar a cabo las comunicaciones tanto con las partes como con terceros, para la comunicación sobre las decisiones adoptadas, la presentación de memoriales y la realización de audiencias o través de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio tecnológico, así como, la incorporación de documentos, el archivo de la actuación y su posterior consulta.

El uso de medios digitales o electrónicos es aplicable en todas las actuaciones, entre otras, para llevar a cabo las comunicaciones tanto con las partes como con terceros, para la comunicación sobre las decisiones adoptadas, la presentación de memoriales y la realización de audiencias o través de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio tecnológico, así como, la incorporación de documentos, el archivo de la actuación y su posterior consulta.

Cuando se decida por la realización de la conciliación por medios digitales o electrónicos, todo el trámite conciliatorio se deberá digitalizar y cuando sea posible automatizar. En dicho caso, se deberá posibilitar, entre otros, la presentación de la solicitud y radicación digital, el reparto digital, la formación de expedientes y guarda de la información por medios digitales, el acceso al expediente, las notificaciones la gestión documental digital de la información, la preparación de las actas y constancias, su firma y la interoperabilidad con otros sistemas de información.

Sin perjuicio que las entidades dispongan de sistemas que permitan el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para la realización completa del proceso de conciliación, en el evento que una o alguna de las partes opte por realizar el trámite de forma física, éste deberá ser garantizado, en cuyo caso, la gestión documental se deberá integrar en el sistema de gestión documental digital o electrónico dispuesto.

Los centros de conciliación que presten el servicio de conciliación por medios digitales o electrónicos incluirán en su reglamento el procedimiento para su utilización”.

Por lo anterior, la Superintendencia Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud fija los siguientes lineamientos para llevar a cabo las audiencias de conciliación virtuales.

El objetivo de este instructivo es proporcionar al abogado(a) conciliador(a) a manera de orientación, los aspectos mínimos para tener en cuenta al momento de realizar la Audiencia de Conciliación Virtual, mediante la aplicación de normas de conducta y procedimentales, con el fin de ilustrar a las partes intervinientes sobre el proceso conciliatorio.

El presente protocolo aplica a los abogados conciliadores extrajudiciales en derecho que participan en las Audiencias de Conciliación realizadas por la Superintendencia Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud.

Solo se podrán realizar audiencias virtuales cuando todas las partes cuenten con los medios electrónicos que permitan la conectividad para comparecer por este medio, esto con la finalidad de garantizar el derecho al debido proceso, defensa y contradicción de las partes intervinientes en la conciliación.

PRIMERO: MÉTODOS DE USO

- **APLICACIONES:** Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo haciendo uso de la aplicación tecnológica Microsoft TEAMS a través de la cual será posible la participación virtual y conexión simultánea del abogado(a) conciliador(a) que dirigirá la audiencia con las partes convocante(s) y convocada(s) y / o sus apoderados. Excepcionalmente, se podrán llevar a cabo por cualquier otra plataforma como la video llamada por WhatsApp.

Las audiencias de conciliación se adelantarán mediante comunicación sincrónica, esto es, comunicación bidireccional en las que los participantes pueden conversar entre sí en tiempo real.

- **EQUIPOS DE CÓMPUTO, TABLETAS Y MÓVILES.** Las aplicaciones tecnológicas se podrán usar en computadoras, dispositivos móviles y tabletas.
- **MICRÓFONO Y CÁMARA.** El equipo de cómputo, tableta o móvil utilizado por los intervinientes deberá contar con dispositivos de video que permitan visualizar al conciliador, a las partes y sus apoderados, además de contar con dispositivo de audio, a fin de garantizar la participación de todas las partes en el desarrollo de la audiencia de conciliación virtual.
- **ACCESO A INTERNET.** Para poder participar en la audiencia de conciliación virtual, todos los intervinientes deben contar con acceso a internet.

SEGUNDO: RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO

La recepción de las solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho, así como la información, sugerencias y respuesta a los requerimientos previos a la admisión de solicitudes de conciliación virtual, se recibirán a través de los siguientes canales habilitados para la presentación de solicitudes de conciliación:

- a) Formulario Único: Canal dispuesto en la página de la Superintendencia Nacional de Salud. <https://www.supersalud.gov.co/>
- b) Al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co
- c) También en forma física en las Oficinas de la Superintendencia Nacional de Salud, sede principal, ubicada en la Carrera 68 A No. 24 B – 10, Torre 3, Pisos 4, 9 y 10 de la ciudad de Bogotá, en las Sedes Regionales de la Superintendencia Nacional de Salud (Norte, Caribe, Andina, Nororiental, Occidental, Sur, Orinoquia y Chocó).
- d) En el marco de las Pre - Jornadas de Conciliación Extrajudicial en Derecho programadas en las regiones por la Dirección de Conciliación, evento en el que se podrán utilizar los canales virtuales que se dispongan y habiliten para tal fin.

El solicitante deberá aportar el correo electrónico del **convocante** y el correo de notificación judicial del **convocado**, los cuales serán los canales de comunicación, citación y envío de documentos durante el trámite conciliatorio y desarrollo de la audiencia de conciliación virtual.

En caso de haber requerimientos previos a la admisión de la solicitud, éstos serán notificados por el medio más expedito a los correos electrónicos suministrados en la solicitud de conciliación y subsidiariamente, a los correos electrónicos que reposan en la Base de Datos de entidades vigiladas por la Superintendencia Nacional de Salud.

La subsanación y respuesta a los requerimientos del abogado(a) conciliador(a) deberán ser enviadas al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co, únicamente, con copia al correo institucional del abogado(a) conciliador(a), dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, so pena de inadmisión.

TERCERO: TRÁMITE PREVIO A LA AUDIENCIA

El/la abogado(a) conciliador(a) deberá estudiar el expediente, verificar si posee o no inhabilidades para asumir el caso. A su vez, analizará si el caso es conciliable o no.

Dentro del estudio del expediente, el/la abogado(a) conciliador(a) deberá verificar lo siguiente:

- La competencia para conocer del asunto.
- Si el asunto que se somete a su consideración es conciliable.
- Si los documentos que se anexan como prueba obran en la solicitud.
- Determinar si no cursa otra solicitud de conciliación con las mismas partes y por los mismos presupuestos fácticos y jurídicos.
- Determinar si se cumplen los requisitos de la conciliación extrajudicial en derecho.

En ningún caso se podrá rechazar de plano la solicitud por ausencia de cualquiera de los requisitos señalados en la Ley. En este evento, el conciliador informará al interesado sobre los requisitos faltantes para que los complete. Si no lo hiciera dentro del término de cinco (5) días siguientes al requerimiento realizado, se entenderá que el solicitante ha perdido el interés y en consecuencia se tendrá por no presentada.

Cumplidos los requisitos se dará trámite a la solicitud de conciliación.

CUARTO: PROGRAMACIÓN DE LA AUDIENCIA

De ser procedente el trámite conciliatorio, la Dirección de Conciliación procederá a programar la realización de la audiencia de conciliación virtual mediante un programador que contendrá, entre otros, el NURC, la fecha de la solicitud, el nombre de las partes, los números de identificación, la cuantía, el nombre del abogado(a) comisionado(a) para adelantar la audiencia, el nombre del contador(a) a cargo, los correos electrónicos del abogado(a) conciliador(a) y el/la contador(a) a cargo a los cuales el convocante y convocado se podrán comunicar con el fin de indicar si precisan de los elementos necesarios para la realización de la audiencia de conciliación en forma virtual, así como el día y la hora de la audiencia.

QUINTO: CITACIÓN A LA AUDIENCIA

La citación a la audiencia se hará mediante la notificación masiva del programador de audiencias aprobado por la Dirección de Conciliación a los correos electrónicos suministrado en la solicitud y / o en la dirección electrónica que repose en la Base de Datos de entidades vigiladas por la Superintendencia Nacional de Salud.

Para garantizar que tanto el **convocante** como el **convocado** cuentan con las herramientas o plataformas tecnológicas y los medios de comunicación necesarios para la celebración de la audiencia de conciliación en forma virtual, sus representantes legales y/o quienes hagan sus veces y/o sus apoderados, **deberán firmar y enviar**, con no menos de un (1) día hábil de anticipación a la fecha de realización de la audiencia virtual, y en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al correo electrónico del abogado(a) conciliador(a), el **manifiesto de aceptación de audiencia de conciliación extrajudicial en derecho mediante el uso de las herramientas de tecnología y de las comunicaciones**, mediante el cual **declaran** contar con las herramientas tecnológicas necesarias y la intención de comparecer a la audiencia en forma virtual o, por el contrario, la imposibilidad de comparecer a la audiencia de forma virtual por no contar con las herramientas tecnológicas.

Junto con el programador se adjuntará: (i) El instructivo para el manejo de audiencias virtuales en la Superintendencia Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud mediante el uso de *tecnologías de la información y de las comunicaciones* y (ii) El manifiesto de aceptación de audiencia de conciliación extrajudicial en derecho mediante el uso de las herramientas de tecnología y de las comunicaciones.

Si alguna de las partes manifiesta que no cuenta con la plataforma Microsoft TEAMS, WhatsApp o las herramientas tecnológicas para la celebración de la audiencia de conciliación en forma virtual, se dejará constancia de ello y se procederá a reprogramar la audiencia de manera presencial.

SEXTO: ASPECTOS PREVIOS A LA AUDIENCIA VIRTUAL

Las audiencias de conciliación a través de medios virtuales comenzarán a la hora fijada por la Dirección de Conciliación, según el programador, recomendando a todos los intervinientes disponer de todos los medios quince (15) minutos antes de la hora preestablecida, a fin de verificar el óptimo funcionamiento de las herramientas tecnológicas necesarias para la realización de la audiencia virtual.

Como tiempo de espera a los intervinientes para iniciar la sesión se dará un lapso de veinte (20) minutos. Pasados los 20 minutos si una de las partes no comparece, el/la abogado(a) conciliador(a) procederá a emitir constancia de asistencia a la parte que comparece.

Si dentro del término de 3 días la parte no compareciente justifica las razones por las cuales no asistió a la audiencia, se fijará nueva fecha y hora para la realización de esta.

Las partes deberán asistir personalmente o mediante sus apoderados a las audiencias de conciliación virtual, precisándose que la audiencia de conciliación es **confidencial**, por lo tanto, su asistencia está restringida únicamente a las partes y / o a sus apoderados.

Las partes deberán tener a la mano su documento de identidad, el cual se solicitará por parte del abogado(a) conciliador(a) que sea exhibido al momento de dar comienzo a la audiencia virtual.

El/la abogado(a) conciliador(a) solicitará a las partes que precisen sus números telefónicos de contacto, pretendiéndose con ello, corroborar sus números de teléfono, en el evento de que ocurran fallas técnicas y se pueda tener contacto directo con cada una de las partes.

Si alguna de las partes, antes o durante el transcurso de la audiencia de conciliación presenta dificultades para ingresar o permanecer en la plataforma Microsoft TEAMS o WhatsApp, o tiene problemas en el audio, video, internet, o cualquier otro, que afecte su asistencia y normal desarrollo de la audiencia de conciliación, podrá informar de tal situación al abogado(a) conciliador(a), por cualquier medio. En tal caso, si el/la abogado(a) conciliador(a) verifica que alguna de las partes no se conecta o que tiene dificultades durante el desarrollo de la audiencia virtual, se comunicará inmediatamente con él, verificando lo sucedido.

En el evento de que sea imposible la adecuada conexión de nuevo, se deberá suspender la audiencia de conciliación y se fijará nueva fecha y hora de la audiencia.

SÉPTIMO: REGLAS DE COMPORTAMIENTO

Instalada la audiencia, todos los asistentes deberán comportarse en forma debida, guardando silencio, compostura y respeto para con el/la abogado(a) conciliador(a) y los demás intervinientes en la diligencia.

Las partes guardarán el debido respeto a las opiniones y propuestas de la contraparte, evitando lenguaje ofensivo, adjetivos descalificativos y juzgamientos de comportamientos.

En aplicación del principio de confidencialidad está prohibido el uso de elementos de grabación.

Las partes y sus apoderados se mantendrán atentos al desarrollo de la audiencia de conciliación, por lo que evitarán hacer actividades diferentes.

OCTAVO: ACCESO VIRTUAL A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

En la fecha y hora señalada se iniciará la audiencia de conciliación extrajudicial en derecho de forma virtual, siguiendo los siguientes lineamientos:

- 1) El día de la audiencia todos los participantes deberán conectarse a ésta con no menos de 15 minutos de anticipación por el link que se haya indicado en el correo electrónico de la citación a través de Microsoft Teams o *WhatsApp*.
- 2) Una vez abierto el Link, el/a abogado(a) conciliador(a) deberá precisar el cumplimiento de los requerimientos técnicos por parte de los intervinientes, como prerequisite para acceder a la diligencia, es decir, les solicitará indicar si cuentan en ese instante con audio, video (cámara) y demás requerimientos de orden tecnológico.
- 3) En caso de que la audiencia de conciliación se realice por *WhatsApp*, previamente a la realización de esta el/la abogado(a) conciliador(a) deberá crear un grupo de *WhatsApp* que se conformará con el/la abogado(a) conciliador(a), la parte convocante y la parte convocada y / o sus apoderados.

NOVENO: DESARROLLO DE LA AUDIENCIA A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES

El día establecido para la audiencia de conciliación las partes y el/la abogado(a) conciliador(a) deberán cumplir el siguiente protocolo.

- 1) El/la abogado(a) conciliador(a) comisionado para atender la audiencia es quien la instala y dirige, otorgando tiempos de intervención equitativos a cada una de las partes.

- 2) Si ambas partes comparecen a la audiencia de conciliación, el/la abogado(a) conciliador(a) verificará que las personas que se encuentren conectadas sean única y exclusivamente las partes o aquellas que él haya considerado viable citar, siempre teniendo en cuenta que pueda ver a cada una de ellas y que no haya posibilidad de perder el control de la audiencia.
- 3) Instalada la audiencia, el/la abogado(a) conciliador(a) procederá a solicitar a las partes su identificación, quienes deberán indicar: (i) su nombre completo, (ii) su número de identificación, (iii) fecha de expedición del documento de identidad, (iv) número de tarjeta profesional (en el caso de abogados), (v) cada una de las partes presentará sus documentos de identidad frente a la cámara de su dispositivo, con el fin que el/la abogado(a) conciliador(a) pueda verificar la identidad de las partes comparecientes.
- 4) Si evidencia que solo comparece una de las partes, se identificará plenamente. Paso seguido el/la abogado(a) conciliador(a) verificará si la comunicación o la citación a la parte que no está presente se realizó en debida forma, en donde deberá dejar el registro o soporte respectivo. A la parte que asiste se le tomarán los datos generales de ley y demás que sirven para el registro del asunto ante la plataforma SICAAC, dejando constancia que el interesado se presentó. Seguidamente advertirá al interesado que puede optar por una nueva citación, caso en el cual se procederá a fijar nuevamente fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de conciliación, siempre y cuando la parte que no compareció justifique su inasistencia. Finalmente, procederá a expedir la constancia de asistencia.
- 5) Las partes deberán mantener en todo momento sus cámaras encendidas y sus micrófonos desactivados de ser posible, escucharán respetuosamente las intervenciones de la otra parte, sin interrupciones, acatando la dirección del abogado(a) conciliador(a) en el otorgamiento del uso de la palabra y solamente activará el micrófono en el momento en que se le haya concedido el uso de la palabra. Una vez la parte que se encuentre hablando finalice su intervención, deberá desactivar el micrófono.
- 6) Durante el desarrollo de la audiencia de conciliación, el chat de la plataforma sólo podrá ser utilizado por cualquiera de los intervinientes para solicitar el uso de la palabra o indicar que tiene dificultades técnicas. La palabra será otorgada por el/la abogado(a) conciliador que dirige la audiencia. No tendrán efectos las manifestaciones realizadas por escrito a través del chat de la plataforma digital, salvo para los fines antes indicados.
- 7) El/la abogado(a) conciliador(a) verificará que las partes cumplan con el presente protocolo, contextualizará a las partes sobre la conciliación virtual, su estructura y desarrollo, en cuanto a las disposiciones legales para esta clase de procesos y sus implicaciones.

- 8) Al tenor de lo normado en el artículo 29 de la Ley 2220 de 2022, el/la abogado(a) conciliador(a) tendrá la obligación de: (i) Propender por un trato igualitario entre las partes; (ii) Dirigir la audiencia de conciliación, de manera personal e indelegable, además de ilustrar a los comparecientes acerca del objeto, alcance y límites de la conciliación; (iii) Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia; (iv) Formular propuestas de arreglo; (v) Emitir constancias cuando corresponda; (vi) Redactar y suscribir el acta de conciliación en caso de acuerdo total o parcial.
- 9) El/la abogado(a) conciliador(a) advertirá a las partes que, entre los principios rectores de la conciliación, está el de **confidencialidad**, lo que significa que los asuntos que sean expuestos en desarrollo de esta diligencia pertenecen solo a este momento y a las personas que en él intervienen, por cuanto, los mismos no podrán ser utilizados en calidad de prueba en un proceso judicial. Por lo anterior, solicitará a las partes abstenerse de grabar la audiencia virtual, de percatarse de ello se procederá a suspender la audiencia.
- 10) El/la abogado(a) conciliador(a) concederá el uso de la palabra a cada una de las partes para que expongan las circunstancias de tiempo, modo y lugar del conflicto, con el objeto de determinar y fijar con claridad las causas, motivos y razones de la audiencia. Se recomienda que la primera parte en intervenir sea la convocante para que señale los hechos y pretensiones, y, posteriormente, se concederá el uso de la palabra a la parte convocada para que se pronuncie sobre los hechos y las pretensiones. Posteriormente, quien desee intervenir deberá alzar la mano. El/la abogado(a) conciliador(a) será quien proceda a autorizar la intervención, con el fin de mantener el orden en la audiencia.
- 11) Si en el curso de la audiencia virtual se presentan documentos por alguna de las partes, los mismos deberán enviarse a través del correo electrónico que el/la abogado(a) conciliador(a) disponga para ello.
- 12) Bajo la dirección y orientación del abogado(a) conciliador(a) se debatirán y discutirán las propuestas y fórmulas de acercamiento que tanto las partes como éste(a) propongan. Se procederá a la sustanciación de las pretensiones y argumentos de las partes de manera ordenada y respetuosa.
- 13) Una vez terminado el debate se procederá de la siguiente manera:
 - 13.1.) Si se efectúa la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo, el/la abogado(a) conciliador(a) procederá a expedir constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió

celebrarse, y en que se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación, en los siguientes eventos.

- Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este caso, deberá indicarse la justificación de su inasistencia si la hubiere, la cual deberá allegarse a más tardar, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que debió realizarse la audiencia.
- Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo, la cual deberá ser entregada al finalizar la audiencia.
- Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable o no sea de competencia del conciliador de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la presentación de la solicitud, o al momento de culminar la audiencia, si es que es en esta que se establece que el asunto no es conciliable.

13.2) Si hubiere acuerdo conciliatorio el/la abogado(a) conciliador(a) procederá a levantar el Acta de Conciliación total o parcial la cual deberá contener los requisitos señalados en el artículo 64 de la Ley 2220 de 2022. Al redactar el Acta de Conciliación el/la abogado(a) conciliador(a) tendrá presente la elaboración de un acuerdo claro y expreso y que sea exigible a las partes, teniendo en cuenta que el Acta de conciliación contentiva del acuerdo prestará mérito ejecutivo y tendrá carácter de cosa juzgada. Una vez redactado y estructurado el acuerdo conciliatorio, procederá a enviarlo a los correos institucionales de las partes convocante y convocada para que manifiesten su aceptación expresa al acuerdo conciliatorio, aceptación que se deberá hacer a través del correo institucional de la entidad convocante y convocada al correo institucional del abogado(a) conciliador(a) comisionado. La firma de las partes se dará por medio de la aceptación expresa que realizan mediante correo electrónico que deberá hacerse a través del correo institucional de la entidad convocante y convocada al correo institucional del abogado(a) conciliador(a), el cual forma parte del acta de conciliación. No se exige la firma de las partes para la validez del acuerdo conciliatorio, basta con que el/la abogado(a) conciliador(a) firme el acta.

13.3) El/la abogado(a) conciliador(a) deberá enfatizar a las partes acerca de que: (i) el acuerdo conciliatorio logrado tiene los mismos efectos que la conciliación presencial; (ii) hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo; (iii) la importancia de cumplir cabalmente con las obligaciones adquiridas en los términos establecidos.

13.4.) En caso de que las partes indaguen al abogado(a) conciliador(a) por la firma manuscrita del Acta de Conciliación que contiene el acuerdo logrado, el/la abogado(a) conciliador(a) explicará a las partes que en las audiencias virtuales para la suscripción del acuerdo basta con la manifestación de la voluntad libre y espontánea de las partes, convocante y convocada, y que para que el documento denominado Acta de

Conciliación tenga validez y basta con la firma del abogado(a) conciliador(a) en la modalidad de firma escaneada incorporada al acta.

- 14) Todos los documentos que se realicen en desarrollo del trámite conciliatorio, en especial el Acta de Conciliación o Constancias emitidas como resultado de la audiencia de conciliación, deberán ser firmadas por el/la abogado(a) conciliador(a), para lo cual se utilizará la firma escaneada.
- 14) La firma de la constancia de primera copia del Acta de Conciliación por parte de la Superintendente Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación o el Director de Conciliación se hará siguiendo los mismos parámetros.
- 15) Las Actas de Conciliación y las Constancias que se expidan en desarrollo de la audiencia virtual serán enviadas al correo electrónico suministrado por estas, previamente convertidas en PDF. Del envío del Acta de Conciliación o de la Constancia se dejará evidencia en el expediente.
- 16) Las Actas de Conciliación y las Constancias que se expidan en desarrollo de la audiencia virtual se registrarán en el *Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición-SICAAC*.
- 17) Todos los documentos emitidos en el curso de una audiencia de conciliación virtual, en especial las Actas de Conciliación y las Constancias, deberán ser convertidas a PDF, con el propósito de evitar alteraciones en su contenido.
- 18) El/la abogado(a) conciliador(a) deberá realizar el Acuerdo Conciliatorio o las Constancias en los formatos autorizados por la Superintendencia Nacional de Salud.
- 19) Finalizada la audiencia de conciliación el/la abogado(a) conciliador(a) deberá enviar el Acta de Conciliación y/o las Constancias a los correos electrónicos internos de los grupos contable, de seguimiento y demás funcionarios de la Dirección de Conciliación encargados de subir esta información a los aplicativos SHAREPOINT y SICAAC.
- 20) Tanto las Actas de Conciliación como las Constancias que se expidan en desarrollo de la audiencia de conciliación virtual se mantendrán en forma física y digital al interior de la Dirección de Conciliación, permitiendo su posterior consulta.

Proyectó: Simón Bolívar Valbuena, Director de Conciliación (E.).
Aprobó: Diana Cecilia Sarruf Romero,
Superintendente Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación.