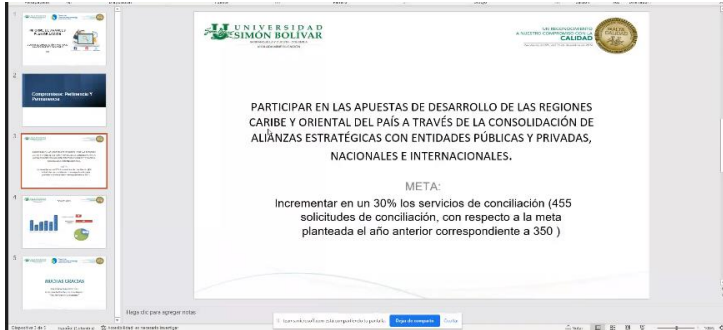
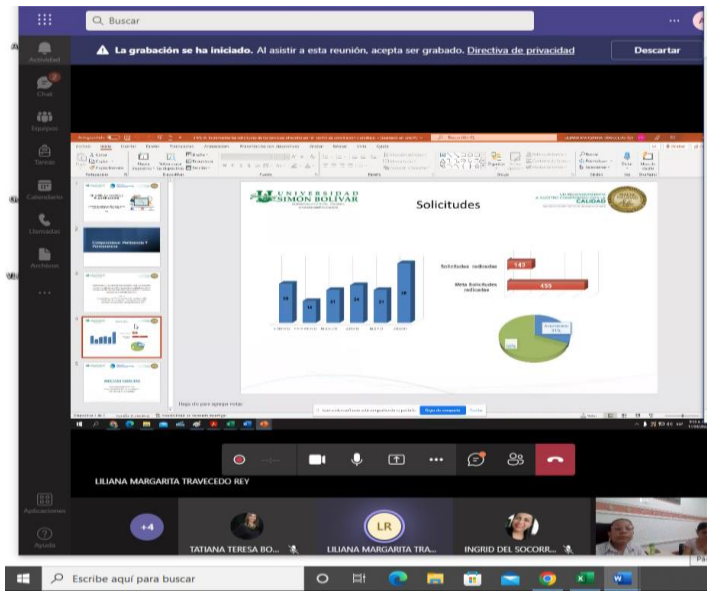



| Proceso/ Subproceso o Actividad: | Conciliación en Derecho | | |
|--|--|--|--|
| Entrevistados: | Dir. del Centro de Conciliación Directora de Extensión y Servicios Externos | | |
| Auditor (es): | Belkis Güell / Ana Parra | | |
| Fecha de Auditoría: | 17/Agosto/2022 | Fecha de elaboración de la lista: | 12/agosto/2022 |
| Lista de verificación | | | |
| Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.) | Aspecto a verificar | Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado) | Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc) |
| ISO 9001:2015 | 4.1. comprensión de la organización y su contexto | <p><u>¿Tiene conocimiento como la institución realiza el análisis de su contexto?</u></p> <p>El auditado muestra conocimiento del Análisis de contexto de la institución, explica cómo a través del Plan de acción se establecen las metas por procesos que buscan mejorar la prestación de los servicios que se ofrecen a las partes interesadas</p> <p><u>¿De qué manera el proceso planifica las actividades que lleva a cabo?</u></p> <p>R/ La auditada refiere que las actividades se encuentran reflejadas en el Plan de acción</p> <p>- Se revisa <i>Formulación Plan de Acción 2022</i> y se evidencia cumplimiento</p> <p>Se evidencia en el Plan de Acción la Actividad:</p> <p>Participar en las apuestas de desarrollo de las regiones Caribe y Oriental del país a través de la consolidación de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, nacional e internacionales</p> <p>Meta: Incrementar en un 30% los servicios de conciliación (455 solicitudes de conciliación, con respecto a la meta planteada al año anterior 2021 correspondiente a 350) y a la fecha de corte del mes de junio de 2022 sólo se habían radicado 143 solicitudes.</p> <p>Se realiza ajuste de la meta en el Plan de acción a un total de 287 por lo que el proceso decide abrir una Acción para para Abordar Riesgos AR-012 del 16 de junio de 2022 para evitar el incumplimiento de la meta para el indicador denominado "Cantidad de solicitudes", lo anterior debido a que a corte del mes de mayo 2022 sólo se había obtenido un 23% de la meta</p> | <p>OK</p> <p>OK</p> |

| | | | |
|--|--|--|----|
| | | <p>(correspondiente a 105 solicitudes radicadas de las 455 establecidas en la meta anual).</p>   <p><i>*P-DE-03 Procedimiento para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción</i></p> | |
| | <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> | <p>¿Podría mencionar cuáles son las partes interesadas que atiende el proceso?</p> <p>La auditada responde que como partes interesadas tienen los clientes externos</p> <p>¿De qué manera conocen o identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas?</p> <p>Responde: Identificando el Flujo de demandas, volumen de trámites, publicidad con egresados a través de redes</p> <p><i>*Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas</i></p> | OK |

| | | |
|--|--|---------------------|
| <p>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p> | <p><u>¿Cuál es el objetivo del proceso?</u></p> <p><i>“Prestar servicios de conciliación para que las partes en conflicto, a través de un tercero neutral logren acuerdos satisfactorios con efectos legales, solucionando de manera efectiva sus controversias.”</i></p> <p>Alcance: Inicia con la planificación anual de actividades (plan de acción) hasta su implementación, seguimiento y evaluación.</p> | <p>OK</p> |
| <p>(7.1.6 Conocimientos de la organización</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>Política y objetivos</p> | <p><u>¿Cómo el proceso apunta al cumplimiento de la política de calidad?</u></p> <p>La auditada expresa que el proceso apunta a ofrecer servicios de calidad, atendiendo de manera eficaz y eficiente a sus partes interesadas</p> <p><u>¿A cuál de los objetivos de calidad se encuentra alineado el proceso?</u></p> <p><i>*Participar en las apuestas de desarrollo de las regiones Caribe y Oriental del país a través de la consolidación de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, nacional e internacionales</i></p> | <p>OK</p> <p>OK</p> |
| <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> | <p><u>¿Cómo se manejan las responsabilidades frente al proceso?</u></p> <p>Las responsabilidades se desempeñan o desarrollan de acuerdo con los establecido en los Manuales de Competencias y perfil del cargo.</p> <p><u>De qué manera las personas nuevas Capacitación, inducción de personal</u></p> <p>Se ofrecen capacitaciones e inducciones propias del cargo al personal que llegan a ser parte del equipo o a prestar apoyo al proceso, es el caso de los aprendices deben ser entrenadas y retroalimentadas por las personas que conocen el proceso</p>  | <p>OK</p> <p>OK</p> |

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Revisión de la Matriz de Gestión de Riesgos del Proceso

Se revisan 2 riesgos identificados en la matriz y su valoración R2 y R5 con su respectiva valoración y controles, los cuales buscan disminuir la probabilidad de materialización del riesgo.

OK

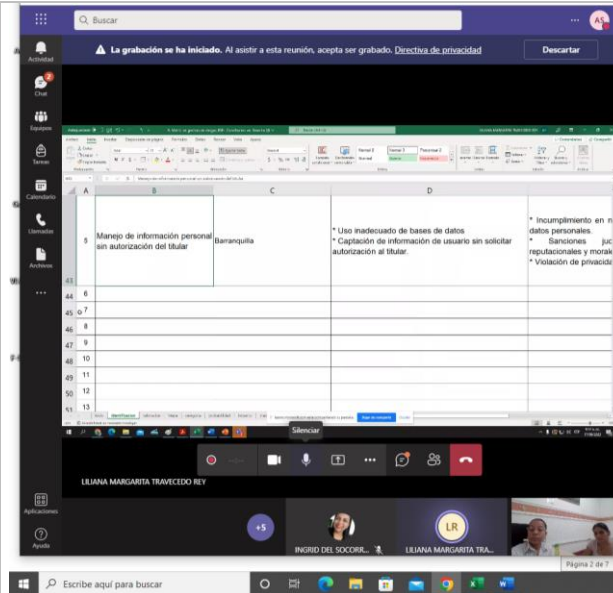
R2 Insatisfacción de los usuarios en cuanto a los proveedores que brindan los servicios del Centro de Conciliación

| No. | RIESGO | ALCANCE DEL RIESGO (Institucional, Barranquilla o Cúcuta) | CAUSAS POSIBLES | EFFECTOS |
|-----|---|---|--|--|
| 1 | Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE) | | <ul style="list-style-type: none"> * Baja visibilidad de los servicios que ofrece el proceso de Relación con el Sector Externo en los medios de comunicación y divulgación al público externo. * Falta de presupuesto para mercadeo específico a nivel interno y externo. | <ul style="list-style-type: none"> * Baja demanda de los servicios externos. * Incumplimiento de los compromisos. * Pérdida de clientes. * Impacto Reputación Conciliación |
| 2 | Insatisfacción de los usuarios en cuanto a los proveedores que brindan los servicios del CC | Barranquilla | <ul style="list-style-type: none"> * Incumplimiento de la planificación de una audiencia. * Violación de la imparcialidad. * Cambios en convalidador debido a imprevistos. * Incumplimiento del procedimiento. * Modificaciones y/o remodelaciones de | <ul style="list-style-type: none"> * Quejas o reclamos por parte de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios. |

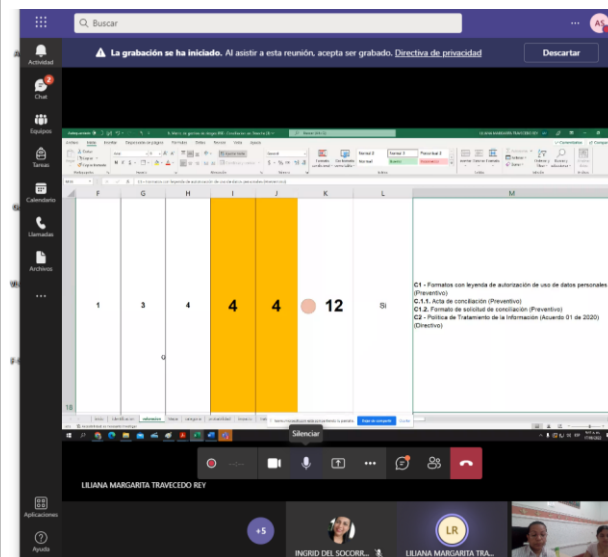
| No. | RIESGO | ALCANCE DEL RIESGO (Institucional, Barranquilla o Cúcuta) | CAUSAS POSIBLES | EFFECTOS |
|-----|--------|---|-----------------|----------|
| 3 | 2 | 3 | 3 | 9 |

Q1 - DC-Gin-28 Manual de funciones Conciliador (Directivo)
 Q2 - Conciliadores capacitados y habilitados en áreas de especialización (Familia, civil, comercial)
 Q3 - Planificación de audiencias (Agenda en Google Calendar) (Preventivo)
 Q4 - P-SE-01-CC Seguimiento y control de trámites conciliatorios (Directivo)
 Q5 - P-SE-01-CC Procedimiento de Conciliación (Directivo)
 Q6 - Cálculo de indicador
 Q7 - Indicador de satisfacción de usuarios (Directivo)

R5 Manejo de información personal sin autorización del titular




Valoración



- Revisar el seguimiento a los riesgos y sus controles (IGAR) 2021

Se evidencia IGAR con fecha de seguimiento del 20 de enero de 2022.

OK

| | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|
| | |  | |
| | 6.3 Planificación de los cambios | <p>¿Teniendo en cuenta que la Pandemia nos obligó a establecer estrategias que nos permitieran continuar con la prestación de los servicios ofertados desde cada proceso, podría mencionarnos qué cambios significativos se han generado desde el proceso?</p> <p>La auditada expresa que se han implementado cambios en el sistema que les ha permitido adaptar los servicios presenciales a la virtualidad. Cuentan con procesos más tecnológicos, plataformas virtuales, han migrado la documentación física a la electrónica, firmas digitales, se carga información en Drive y Docuware</p> <p>¿Cómo lo planificaron?</p> <p>Tiene AM—018 (Abierta) para planificación de cambio – Fecha del último seguimiento 16-05-2022</p> <p><i>*Procedimiento para planificar y controlar los cambios en el SGC P-SI-07-GC</i></p> | <p>FORT</p> <p>OK</p> |
| | 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos | <p>Si bien es cierto la Universidad determina, proporciona y mantiene, mediante el Proceso de Infraestructura Física y a través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios. Todos los procesos cuentan con las condiciones de infraestructura y de seguridad y salud para la prestación de sus servicios y para su operación, para el caso específico de su proceso podemos evidenciar que requieren de un ambiente de operación tecnológico para ejecutar algunas funciones:</p> | OK |

[illegible]

| | | | |
|--|--|--|----------------------|
| | | <p><i>necesarios para la audiencia de conciliación virtual, explica la auditada que para el caso en mención no aplica la actividad porque la solicitud se realizó a través de convenio, por lo que se omite la actividad en mención</i></p> <p>4. Determinación de la tarifa de la Conciliación</p> <p><i>Se solicita la Tabla de Tarifas de conciliación (F-SE-02-CC) que se debió enviar por correo al solicitante del trámite, sin embargo la auditada explica que para tal caso no aplica porque la solicitud se recibió a través de convenio</i></p> <p>5. Recepción de la solicitud de conciliación y volante de consignación</p> <p><i>Se evidencia :</i></p> <p><i>Documento elaborado por la parte interesada donde solicita audiencia de conciliación con el convocado Sre. Hugo Rafael Brito Mendez. Para el caso del volante de pago no aplica ya que el trámite de la solicitud se realiza a través de convenio</i></p> <p style="text-align: center;">MYRIAM CECILIA SUAREZ DE LA CRUZ ABOGADA CARRERA 26 # 3 A - 252 TORRE B AP 1201 Municipio: Puerto Colombia – Atlántico Tel: 3006866502 - E-mail: myccesuarez@hotmail.com</p> <hr/> <p>SEÑORES CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITAJE ANA BOLIVAR DE CONSUEGRA Ciudad</p> <p>REF: Solicitud audiencia de conciliación extrajudicial - Solicitud 6953443 Peticionario: INMOBILIARIA 2000 LTDA NIT No. 819.003.958-5 Convocados: HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ C.C. No. 85.471.925</p> <p>MYRIAM CECILIA SUAREZ DE LA CRUZ, identificada con Cédula de Ciudadanía número 32.810.215 de Soledad, abogada titulada, en ejercicio y portadora de la Tarjeta profesional Número 45.929 del Consejo Superior de la Judicatura, domiciliada en la ciudad de Barranquilla respetuosamente y actuando conforme al poder que me fuere conferido por la Dra. LUCIA EUGENIA LAGOS CARREÑO, mayor de edad, identificada con la C.C No 36.557.166 y domiciliada en la ciudad de Santa Marta, obrando como representante legal de INMOBILIARIA 2000 LTDA identificada con el NIT No. 819.003.958-5 o quien haga sus veces, en su calidad de Arrendador, previa citación de las partes HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ, identificado con la C.C. No 85.471.925; persona mayor de edad y domiciliada en esta ciudad, conforme a los siguientes:</p> <p style="text-align: center;">HECHOS</p> <p>1. El señor HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ en su condición de arrendatario, ocupa desde el 01 de febrero de 2021, el siguiente inmueble VIVIENDA NÚMERO DOCE (12) DE LA MANZANA E, que hace parte de la urbanización y conjunto residencial VILLA SARA ETAPA I, ubicada en la Transversal 12 No.29 - 17 de la ciudad de Santa Marta - Magdalena, en virtud del contrato de arrendamiento celebrado con la INMOBILIARIA 2000 LTDA., el día 7 de enero de 2021.</p> <p>2. Las medidas y linderos son:</p> <p style="text-align: center;">Dirección del Inmueble: VIVIENDA NUMERO DOCE (12) DE LA MANZANA "E", QUE ES PARTE INTEGRANTE DE LA URBANIZACIÓN Y CONJUNTO RESIDENCIAL VILLA SARA I UBICADA EN LA TRANSVERSAL 12 NUMERO 29-17 DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA, DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA, con área construida de ochenta y cuatro metros cuadrados (84.00 m²) y consta de dos pisos distribuidos así: DEPENDENCIA PRIMER NIVEL: espacio para antejardín y garaje, hall, salón escalera, comedor, cocina, alcoba de servicio y baño, jardín interior y patio de labores. DEPENDENCIA SEGUNDO NIVEL: Hall de alcobas, baño de alcobas, alcoba principal con closet y baño, dos (2) alcobas con closet, comprendida dentro de las siguientes medidas y linderos: ----- NORTE: Extensión de seis metros (6:00mts) diagonal 28 de por medio. ----- SUR: Extensión de seis metros (6:00mts), vía de por medio con casa D-5 de la misma manzana E. ----- ORIENTE: Extensión de catorce metros (14:00mts) con casa D-13 de la misma Manzana E. -----</p> <p style="text-align: center;"><i>- Seguimiento y Control de Trámites Conciliatorios (FSE-52-CC).</i></p> | <p>OBS</p> <p>OK</p> |
|--|--|--|----------------------|

Se realiza seguimiento con fecha de 17 de junio de 2022, donde se evidencia que la apoderada de la parte convocante Dra. Myriam Suárez manifiesta que si se cumplió con el acuerdo pactado con la parte convocada Sr. Hugo Rafael Brito Méndez según acta No. 95 de fecha 31 de mayo de 2022

Página 1 de .

**UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR**
Barranquilla y Cúcuta - Colombia

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS CONCILII

F-SI-52 / Versión 4 Vigente desde 09-06-2017 /

NOMBRE DEL CONVOCANTE: INMOBILIARIA 2000 LTDA
Teléfonos y/o correo electrónico: MYRIAM SUAREZ myceisuares@hotmail.com 3007237011

NOMBRE DEL CONVOCADO: HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ
Teléfonos y/o correo electrónico: hugobritom@hotmail.com - Tel: 3216619716

No. Acta: 95 Fecha del acta de Conciliación: 31 de mayo de 2022 Clausula # -1 Fecha de cumplimiento: Debe pagar \$5.171.
Fecha de cumplimiento: a más tardar el día 15-

Clausula # () Fecha de cumplimiento:
Fecha de cumplimiento:

Clausula # () Fecha de cumplimiento:
Fecha de cumplimiento:

Obligado a cumplir:
El convocado X El convocante Ambos

¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación? SI x NO Parcialmente

¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial? SI NO x

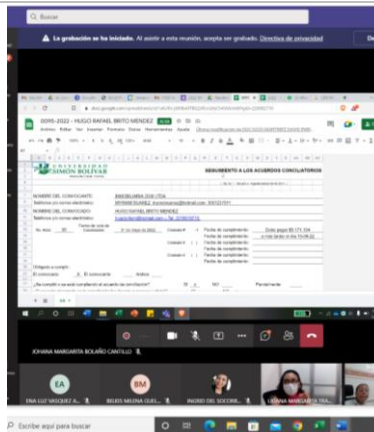
¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación? SI NO x

| Número de Clausula | Fecha de Seguimiento | Observaciones | Estado del seg (Finalizado / E |
|--------------------|----------------------|---|--------------------------------|
| 1 | 17-06-2022 | La Dra. Myriam Suarez apoderada de la parte convocante, manifestó que si se cumplió el acuerd | Finalizar |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

6. Designación del Conciliador

a Través de un comunicado interno se designa el caso al Dr. Álvaro Martínez González el trámite solicitado por la Inmobiliaria 2000 LTDA.

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <div data-bbox="649 268 888 315">  </div> <div data-bbox="1117 268 1333 315">  </div> <div data-bbox="722 333 928 354"> <p>Barranquilla, 23 de Mayo de 2022</p> </div> <div data-bbox="722 365 933 426"> <p>Doctor: ALVARO MARTINEZ GONZALEZ CRA 45 N°. 85-33 Ciudad.</p> </div> <div data-bbox="722 438 833 457"> <p>Estimado Doctor:</p> </div> <div data-bbox="722 470 1255 489"> <p>Con la presente le comunicamos su designación como Conciliador en el siguiente trámite:</p> </div> <div data-bbox="722 499 1109 535"> <p>SOLICITANTE/CONVOCANTE: INMOBILIARIA 2000 LTDA. SOLICITADO/CONVOCADO: HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ.</p> </div> <div data-bbox="722 560 1289 609"> <p>ASUNTO: Dirimir las controversias suscitadas entre las partes y derivadas del incumplimiento del contrato de arrendamiento del inmueble ubicado en la Transversal 12 No.29 - 17 de la ciudad de Santa Marta – Magdalena.</p> </div> <div data-bbox="722 619 1013 640"> <p>FECHA: 31 de mayo de 2022 HORA: 2:30 p.m.</p> </div> <div data-bbox="722 648 1289 682"> <p>LUGAR O SEDE ELECTRONICA: Carrera 53 # 64-158 de Barranquilla / centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co.</p> </div> <div data-bbox="722 693 1289 745"> <p>VALOR DEL SERVICIO: Se pagará el porcentaje establecido en el Procedimiento Interno del Centro para estos casos, de conformidad con las tarifas reguladas por el Decreto 1069 de 2015 y Decreto 1885 de 2021 o en su defecto por el valor fijado en el convenio.</p> </div> <div data-bbox="722 756 1289 806"> <p>INFORMACIÓN ADICIONAL: Debe cumplirse las disposiciones establecidas en el P-SE-01-CC, procedimiento para prestación del servicio de Conciliación en Derecho, el cual está disponible en el Centro para consulta.</p> </div> <div data-bbox="722 816 1289 911"> <p>En la secretaría del Centro se le entregará el expediente del asunto a su orden. Para tramites virtuales el Centro le compartirá los documentos en la carpeta drive ó en el software de gestión documental Docuware, y deberá informar por correo electrónico al Centro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su designación sobre su aceptación a la designación del trámite, o cualquier inhabilidad o incompatibilidad que afecte la transparencia o imparcialidad durante el proceso, para que se proceda a su remplazo.</p> </div> <div data-bbox="722 919 812 938"> <p>Atentamente;</p> </div> <div data-bbox="722 945 958 1060"> <p> Liliana Travecedo Rey Directora Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar de Consuegra" Teléfono: 3160919 Ext 1621 -1622</p> </div> <div data-bbox="1053 945 1258 1029"> <p> Conciliador</p> </div> <div data-bbox="649 1096 854 1148"> <p>Carrera 53 N° 64 - 158 - Barranquilla, Colombia PBX: (57-5) 316 0930 Ext. 1032 - 1001 E-mail: centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co www.unisimonbolivar.edu.co</p> </div> <div data-bbox="909 1089 1281 1134"> <p>F-SE-04-CC Versión 6 Vigente desde 14-05-2022 ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016</p> </div> <div data-bbox="1281 1092 1328 1142">  </div> <div data-bbox="1127 1159 1333 1176"> <p>VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho</p> </div> | <p><i>Comunicación de designación (F-SE-04-CC) o por Correo electrónico, Carpeta Drive del Correo del Centro o software de gestión documental Docuware . Se evidencia el correo electrónico donde el señor Álvaro Martínez acepta la designación como conciliador.</i></p> <div data-bbox="727 1436 1182 1841">  </div> <p>- Seguimiento y Control de Trámites Conciliatorios (FSE-65-CC)Arriba solicitado</p> |
|--|--|---|--|



7. Definición de la fecha de audiencia y citación de las partes

- Citación a audiencia (F-SE-05-CC) o por Correo Electrónico



Barranquilla, 25 de mayo de 2022

Señor (a):
MYRIAM CECILIA SUAREZ DE LA CRUZ
Apoderado Parte Convocante
myscsuarez@hotmail.com
CARRERA 26 # 3 A - 252 TORRE B AP 1201
Puerto Colombia

Ref.: Citación a audiencia de conciliación virtual

El suscrito (a), ALVARO NELSON MARTINEZ GONZALEZ, obrando en calidad de conciliador(a) adscrito (a) al Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar De Consuegra" de la Universidad Simón Bolívar, de Barranquilla, identificado con el Código N° 1137, y autorizado mediante Resolución N° 0952 de fecha 15 de noviembre de 2002, del Ministerio de Justicia y del Derecho, tiene el gusto de invitarlo (a) a una Conciliación virtual con **INMOBILIARIA 2000 LTDA** Representada legalmente por LUCIA EUGENIA LAGOS CARREÑO. Partes Convocantes, con el señor **HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ**, a fin de solucionar las diferencias existentes entre ustedes, derivadas del siguiente asunto: Disminuir las controversias suscitadas entre las partes y derivadas del incumplimiento del contrato de arrendamiento del inmueble ubicado en la Transversal 12 No.29 - 17 de la ciudad de Santa Marta - Magdalena.

LUGAR: Audiencia virtual mediante la aplicación **Google Meet** (Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo de 2020, en concordancia con la Ley 527 de 1999).

FECHA: 31 de mayo de 2022 **HORA:** 2:30 pm

La asistencia de las partes es obligatoria. La inasistencia injustificada a la Audiencia convocada tendrá los efectos descritos en la Ley 640 de 2.001, artículo 22º y su parágrafo del artículo 35º.

La Conciliación como método alternativo de solución de Conflictos, le permite conseguir un acuerdo justo mediante un trámite privado, rápido y económico. La utilización de nuestro Centro de Conciliación y Arbitraje le facilitará solucionar sus situaciones, contando con Conciliadores capacitados y especializados en el tema.

Nota: Téngase en cuenta lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1395 de 2010. En los asuntos civiles y de familia, con la solicitud de conciliación el interesado deberá acompañar copia informal de las pruebas documentales o anticipadas que tenga en su poder y que pretenda hacer valer en el eventual proceso; el mismo deber tendrá el convocado a la audiencia de conciliación.

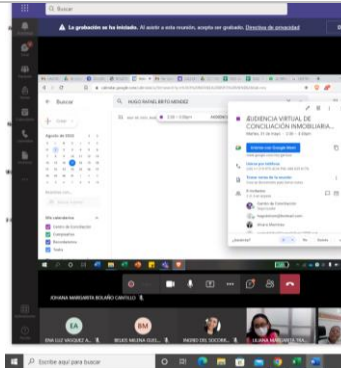
Atentamente;

ÁLVARO MARTÍNEZ GONZÁLEZ
C.C. No. 1.140.834.220 de Barranquilla.
Conciliador (a).
Centro de Conciliación y Arbitraje.
"Ana Bolívar de Consuegra".

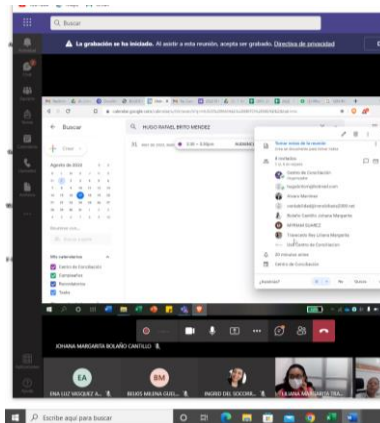
Carrera 53 N° 64 - 158 - Barranquilla, Colombia
Teléfono: (57+5) 316 0919
PBR: (57+5) 316 0950 Ext: 1032 - 1001
E-mail: centrodeconciliacion@unimonbolivar.edu.co
www.unimonbolivar.edu.co

ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2014

- Evento en calendario de Google



Se le comparte al personal interesado



8.Planeación de la audiencia




- Sin registro


9. Desarrollo de la audiencia

Se solicita Constancia de asistencia a lo que la auditada responde que no se evidencia porque se levantó Acta de Conciliación ya que sólo se realizó una audiencia

Se solicita Acta de conciliación

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <div data-bbox="657 289 893 338">  UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR <small>AMBIENTE EDUCACIÓN CULTURA Y VINCULACIÓN</small> </div> <div data-bbox="1120 289 1331 338">  Centro de Conciliación y Arbitraje <small>Extensión y Servicios Externos</small> </div> <div data-bbox="828 380 1157 399" style="text-align: center;"> ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN VIRTUAL. </div> <p>En Barranquilla, siendo las dos y treinta de la tarde (2:30 pm.), del día treinta y uno (31) de mayo del año 2022, día y hora previamente señaladas y notificadas para el efecto de las partes, se dio inicio de manera virtual de conformidad con el Decreto Ley 491 de 2020, en atención a la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio y la propagación de la pandemia Covid-19 y a través de la plataforma meet de google a la Audiencia de Conciliación según solicitud presentada por la sociedad INMOBILIARIA 2000 LTDA., identificada con el NIT. No. 819.003.958-5; sociedad inmobiliaria, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, representada legalmente por la señora LUCIA EUGENIA LAGOS CARREÑO, mayor de edad, identificada con la C.C No 36.557.166, y como parte convocada el señor HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ, identificado con la C.C. No 85.471.925; persona mayor de edad y domiciliada en esta ciudad:</p> <p>Se hicieron presentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MYRIAM CECILIA SUAREZ DE LA CRUZ, identificada con Cédula de Ciudadanía número 32.810.215 de Soledad, abogada titulada, en ejercicio y portadora de la Tarjeta profesional Número 45.929 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en condición de apoderado especial de la sociedad convocante INMOBILIARIA 2000 LTDA., identificada con el NIT. No. 819.003.958-5. - LUCIA EUGENIA LAGOS CARREÑO, mayor de edad, identificada con la C.C No 36.557.166, actuando en nombre y representación de la sociedad convocante INMOBILIARIA 2000 LTDA., identificada con el NIT. No. 819.003.958-5, sociedad inmobiliaria, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla. - HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ, identificado con la C.C. No 85.471.925; persona mayor de edad y domiciliada en esta ciudad quien asiste en calidad de arrendatario y parte convocada. <div data-bbox="958 877 1027 894" style="text-align: center;"> HECHOS. </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. El señor HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ en su condición de arrendatario, ocupa desde el 01 de febrero de 2021, el siguiente inmueble VIVIENDA NÚMERO DOCE (12) DE LA MANZANA E, que hace parte de la urbanización y conjunto residencial VILLA SARA ETAPA I, ubicada en la Transversal 12 No.29 - 17 de la ciudad de Santa Marta - Magdalena, en virtud del contrato de arrendamiento celebrado con la INMOBILIARIA 2000 LTDA., el día 7 de enero de 2021. <div data-bbox="657 1024 860 1083"> <small> Carrera 53 Nº 64 - 158 - Barranquilla, Colombia Teléfono: (57+5) 316 0919 PBX: (57+5) 316 0900 Ext. 1032 - 1001 E-mail: centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co www.unisimonbolivar.edu.co </small> </div> <div data-bbox="914 1041 1278 1068"> <small> ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Resolución 20205, del 15 de diciembre de 2016 </small> </div> <div data-bbox="1278 1031 1331 1079">  </div> <div data-bbox="1130 1094 1331 1108" style="text-align: right;"> <small>VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho</small> </div> | <p>10. Evaluación del servicio</p> <p><i>Se solicita revisar la Encuesta de evaluación del servicio (F-SE-06-CC) o Encuesta de evaluación del servicio virtual (F-SE-71-CC), para el caso en revisión.</i></p> <p><i>La auditada evidencia envió de correo electrónico con fecha de 31 de mayo de 2022 donde se comparte el enlace a los clientes externos a fin de realizar la evaluación del servicio prestado por parte del Centro de Conciliación en la audiencia celebrada el 31 de mayo de 2022, sin embargo, explica la auditada que los clientes no diligenciaron la encuesta de satisfacción</i></p> |
|--|--|---|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>17/8/22, 11:55 Correo de Universidad Simón Bolívar - Barranquilla - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVALUACIÓN DEL SERVICIO AUDIENCIA V...</p> <p> Usb Centro de Conciliación <centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co></p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVALUACIÓN DEL SERVICIO AUDIENCIA VIRTUAL DE CONCILIACIÓN INMOBILIARIA 2000 LTDA vs HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ 1 mensaje</p> <p>Usb Centro de Conciliación <centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co> 31 de mayo de 2022, 15:25 Para: Contabilidad Inmobiliaria2000 <contabilidad@inmobiliaria2000.net>, hugobritom@hotmail.com, MYRIAM SUAREZ <mycecisuares@hotmail.com></p> <p>Buenas tardes, adjunto link https://forms.gle/TmpyMTHyWwz9BAv59 para diligenciar la encuesta de satisfacción de servicio prestado por parte del Centro de Conciliación en la audiencia celebrada el día de hoy.</p> <p>Quedamos atentos a sus respuestas.</p> <p>-- Cordialmente,</p> <p> LILIANA TRAVECEDO REY Directora Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar de Consuegra" Dpto. de Extensión y Servicios Externos Vicerrectoría de Investigación, Extensión e Innovación Universidad Simón Bolívar PBX. 3444333 / 3160932 Ext 1621 - 1622 Mail: ltravedo@unisimonbolivar.edu.co https://www.unisimon.edu.co/ie/index/centro-de-conciliacion/680 Carrera 53 No. 64 158 Barranquilla Instagram: cconciliacionunisimon Facebook: Conciliación Unisimón</p> <p> Nota Bolívar Antes de imprimir este correo asegúrate de que es necesario. El medio ambiente es cuestión de todos.</p> <p><small>AVISO LEGAL: Este correo electrónico contiene información confidencial de la UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR. Si usted no es el destinatario, le</small></p> <p>11. Presenta expediente al Centro de Conciliación</p> <p><i>Para el caso de las audiencias presenciales se entrega expediente con sus respectivas actas, a diferencia cuando la audiencia es virtual se genera un acta en la carpeta drive</i></p> <p>12. Registro de la información en el S.I.C.A.A.C</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro en la página del SICAAC - No. caso 1962556 - No. resultado 1824140 |
|--|--|---|



**CENTRO DE CONCILIACIÓN Y DE ARBITRAJE ANA BOLIVAR DE CONSUEGRA -
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR**

CERTIFICADO DE REGISTRO DEL CASO
ACTA - CONCILIACIÓN TOTAL

Número del Caso en el centro: 0095 **Fecha de solicitud:** 17 de mayo de 2022
Cuántía: CUANTIA **Fecha del resultado:** 31 de mayo de 2022
 INDETERMINADA

| CONVOCANTE(S) | | | | |
|---------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|--|
| # | CLASE | TIPO Y N° DE IDENTIFICACIÓN | NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL | |
| 1 | ORGANIZACIÓN | NIT 819003958 | INMOBILIARIA 2000 LTDA | |


| CONVOCADO(S) | | | | |
|--------------|---------|-------------------------------|---------------------------------|--|
| # | CLASE | TIPO Y N° DE IDENTIFICACIÓN | NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL | |
| 1 | PERSONA | CÉDULA DE CIUDADANÍA 85471925 | HUGO RAFAEL BRITO MENDEZ | |

| | |
|------------------------------------|-----------------|
| Área: CIVIL Y COMERCIAL | Tema: CONTRATOS |
| Subtema: ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA | |

Conciliador: ALVARO NELSON MARTINEZ GONZALEZ
Identificación: 1140834220

El presente documento corresponde al registro del caso en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición -SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.4.2.7.7 del Decreto 1069 de 2015. Una vez se ha verificado el cumplimiento de los requisitos formales establecidos en el artículo 1º de la Ley 640 de 2001 y corroborada la adscripción del (la) conciliador(a) a este Centro de Conciliación. Las primeras copias del acta prestan mérito ejecutivo y hacen tránsito a cosa juzgada en los casos y para los efectos establecidos en la ley. El original del acta y la copia de los antecedentes del trámite reposan en los archivos de este Centro de Conciliación.
 En constancia de lo anterior, se suscribe por el (la) Director(a) del Centro:

| Identificador Nacional SICAAC | |
|-------------------------------|---------|
| N° Caso: | 1962556 |
| N° De Resultado: | 1824140 |

Firma: 

Nombre: LILIANA MARGARITA TRAVECEDO REY

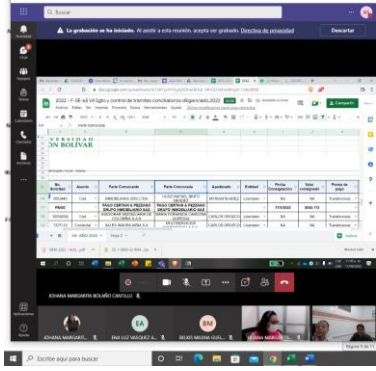
Identificación: 36561646

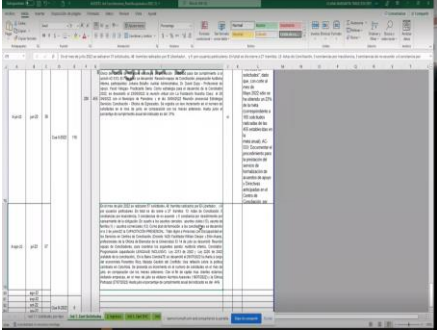
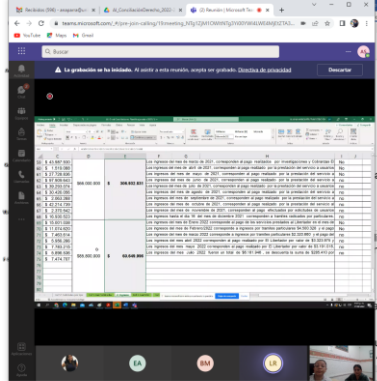
Fecha de impresión:
jueves, 2 de junio de 2022

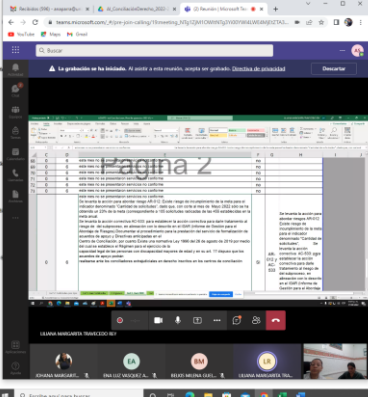
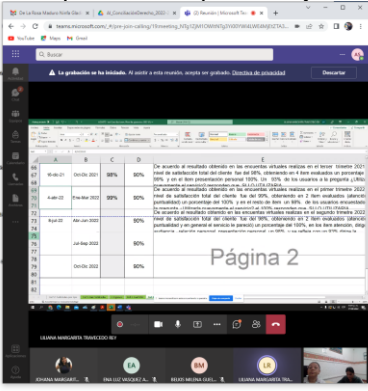
Página 1 de 1

13. Asignación de número de registro interno

Se evidencia asignación del número de registro interno para el caso en revisión. Expediente del caso 0095-22



| | | | |
|--|-----------------------------|--|-------------------------------|
| | 9.1.1 Generalidades | <p>Verificar encuesta de satisfacción de los usuarios (Indicador 4)</p> <p>Seguimiento a las PQRS 2022-1 (en caso de tener)</p> <p>No se han presentado</p> <p><i>*Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, P-SI-06-GC.</i></p> | OK |
| | 9.1.3 Análisis y evaluación | <p>Resultados de indicadores del proceso.</p> <p>El indicador 1 Número de Solicitudes Radicadas: no se alcanzará la meta por lo que se abordará por medio de una AR-012.</p> <p>A cierre de primer semestre 2022 se radicaron 200 transmite</p>  <p>Indicador 2 Ingresos por concepto de solicitudes radicadas de conciliación: se ha logrado un cumplimiento del 70%</p>  <p>Indicador 3 Cantidad de servicios no conformes detectados en la prestación del servicio de conciliación: se encuentra en 0 ya que no se cuenta con servicios no conformes en lo corrido del año</p> | <p>OK</p> <p>OK</p> <p>OK</p> |

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| | |  <p>Indicador 4 Porcentaje de satisfacción del cliente en la encuesta de satisfacción (Conciliación) actualmente se cuenta con un cumplimiento del 98% de la meta que es 90% sobrepasando el porcentaje.</p>  | <p>OK</p> |
| | <p>10. Mejora</p> <p>Revisar si el proceso cuenta con AM o AC abiertas</p> | <p>AR-012 Bajar la meta establecida para el indicador 1 Subir a carpeta drive</p> <p>AM-018</p> <p>AC-533 (Abierta) junio 22 de 2022 Solicitar adjuntar evidencia a la carpeta drive. Ultimo seguimiento al plan de acción 05-08-2022</p> | |

Felicitaciones por la consolidación del proceso, se evidencia un proceso organizado en cada una de las actividades
Información completamente virtualizada
observación: se deben agregar excepciones que no apliquen citando el numeral

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará