



# Tecnologías de la información y la comunicación: herramienta clave en la solución de controversias

## Information and communication technologies: a key tool in dispute resolution

Adriana Patricia ARBOLEDA López [1](#); Luis Fernando GARCÉS Giraldo [2](#)

Recibido: 20/06/2018 • Aprobado: 05/08/2018 • Publicado 29/11/2018

### Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

#### RESUMEN:

Este artículo se ocupa de analizar el uso de las nuevas tecnologías en el sistema judicial para el trámite y la solución de conflictos de una forma genérica, señalando casos particulares en los escenarios clásicos del litigio. Posteriormente, desde un análisis integral, enfatiza en los procesos de mediación y su adhesión a los medios virtuales como potenciadores del desarrollo y el progreso social.

**Palabras clave:** Nuevas tecnologías, conflicto, mediación

#### ABSTRACT:

This article analyze the use of new technologies in the judicial system in the procedure and Resolution of disputes, pointing some classic litigation cases. Then, analyzes the Mediation and the application of virtual tools as enhacer of development and social progress.

**Keywords:** New technologies, conflict, mediation

## 1. Introducción

La evolución tecnológica ha trastocado de forma decisiva las relaciones humanas, cambiando los canales de comunicación en el mundo entero. En medio de estas profundas transformaciones, la sociabilidad continúa siendo un proceso dinámico, plural, complejo y mucho más acelerado, en donde los permanentes intercambios de información siguen sosteniendo y originando todo tipo de conflictos.

En esa medida, en Colombia, como en el resto del mundo globalizado, los gobiernos han dispuesto el uso de herramientas tecnológicas que ayuden a agilizar los cientos de casos atiborrados en los despachos judiciales, reduciendo costos y previniendo el surgimiento de otras problemáticas. De manera especial, para la solución de conflictos y la pacificación de controversias desde la aplicación de mecanismos alternativos en los medios virtuales. Lo que

sugiere una inclinación a crear una organización social diferente, más armónica, donde la confrontación de intereses sea vista como una oportunidad para la cooperación y el consenso, no para la violencia o la venganza.

Por ello, desde la investigación académica se reúnen algunos elementos legales que han dado soporte al uso de información en los medios virtuales y se analizan las consecuencias del uso de la tecnología en la solución de conflictos. En consecuencia, se pretende aportar a la difusión y el fortalecimiento de otros modelos de justicia, potenciados desde el buen uso de los medios tecnológicos y de esta manera, lograr un sistema de justicia más eficiente, que corresponda a las necesidades del grueso de la población y contribuya a la construcción de una convivencia pacífica.

## **Efectos jurídicos de los medios virtuales**

Los avances tecnológicos de los últimos tiempos y las crecientes conexiones en el mundo digital han acortado distancias y permitido un masivo intercambio de información, llegando a permear aspectos y actividades cruciales dentro de las relaciones humanas. De esta forma, el surgimiento de nuevas tecnologías ha dado paso a cambios acelerados en la cultura, la educación, el comercio y por supuesto, a la forma en la que los ciudadanos interactúan con las distintas instituciones del Estado.

Este crecimiento en el uso de la tecnología y en el acceso al conocimiento en la denominada sociedad de la información, debe estar orientado al desarrollo y a mejorar la calidad de vida de las personas, pueblos y comunidades. Sin embargo, la extensión vertiginosa de los medios virtuales no sólo ha significado un uso dispuesto al progreso -entendiendo que genera mayores posibilidades de acceso a derechos como la educación o la justicia-, sino que también han aumentado el riesgo en el uso inadecuado de las herramientas tecnológicas, sirviendo a la ejecución de un sinnúmero de delitos informáticos que vulneran la seguridad y el bienestar de quienes acceden a estos medios (Rodríguez, 2012, pág. 5).

De este modo, se ha hecho necesaria la creación de normas que regulen el uso de la información compartida a través de los medios virtuales, pues allí se presenta una alta vulnerabilidad en los sistemas de intercomunicación, dejando expuestas tanto a personas, como a organizaciones públicas y privadas (Ojeda & Otros, 2010, pág. 43) Escenario de peligro en el que no sólo se comenten delitos informáticos, también se convierten en un medio para llevar a cabo otro tipo de conductas delictivas que transgreden los derechos de otros individuos.

De otro modo, la consolidación de los espacios virtuales en las acciones cotidianas de la sociedad de la información ha impulsado la incorporación gradual de tecnología avanzada en las labores de la Administración de la Justicia, tal como lo estableció la Ley 270 de 1996, la cual asignó al Consejo Superior de la Judicatura (CSJ) para que propendiera la incursión de aquellas en este ámbito, incluyendo también el trámite de procesos en los medios electrónicos. (Arboleda, 2015, pág. 137).

Ahora bien, según el *Diagnóstico de la conciliación virtual*, la puesta en marcha de una regulación legal para la transferencia de datos y la circulación de información en los medios virtuales, comenzó a tomar forma con la Ley 527 de 1999, pues esta es la que "*define, reglamenta y otorga efectos jurídicos a la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares*" y si bien esta ley, apunta de manera particular a la regulación del comercio electrónico, su aplicación no excluye actos no comerciales, ya que "*contiene los postulados fundamentales que dan soporte jurídico para la realización de operaciones por medios electrónicos, ya sea de los particulares, el Estado, los jueces y demás actores intervinientes en la sociedad*" (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2011, pág. 49).

Por demás, se trata de una ley que brinda pautas generales sobre el acceso, el uso y la conservación de datos en cualquier actividad virtual, estableciendo principios básicos como la equivalencia funcional, es decir, le otorga la misma validez y funciones de un documento escrito a un dato informático, siempre y cuando, se respeten la fiabilidad, inalterabilidad y rastreabilidad de este. Luego de haber sentado las bases sobre el uso de información a

través de los medios electrónicos, el Consejo Superior de la Judicatura, refuerza la necesidad de introducir nuevas tecnologías en el sistema jurídico, expidiendo acuerdos como el 2114 de 2003, el cual reglamentó el sistema de videoconferencia para la realización de audiencias públicas o el acuerdo 2189 de 2003 que estableció la reglamentación del trámite judicial de audiencias de juzgamiento con el uso de tecnologías de información para la presencia virtual del sindicado. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2011, pág. 79).

No obstante, la aplicación real de tecnologías avanzadas en el ámbito jurídico ha sido más tardía que la creación de reglamentación para estas. Solo hasta el año 2009 se adoptó el Plan Nacional de las TIC, definidas en el artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 como "*el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, videos e imágenes.*" (Congreso de la República, 2009, pág. 4). En dicho plan, el Consejo Superior de la Judicatura lideró el eje de acción de justicia, pero los objetivos allí plasmados se vieron limitados por falencias presupuestales que truncaron la modernización del sistema judicial.

Así, la posibilidad de servirse de la tecnología para reducir costos y acelerar trámites judiciales y administrativos, se sostuvo dentro de un proceso lento y dispendioso. Por tanto, en el año 2011 se promueve de nuevo el uso de medios electrónicos con la Ley 1437, por medio de la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, cuyo capítulo IV se centró en la utilización de medios electrónicos en su área, promoviendo entre otras cosas, la realización de sesiones virtuales, el uso de la notificación electrónica y la creación de expedientes y archivos electrónicos. Del mismo modo, el proyecto de ley 196 de 2011 dictó nuevas disposiciones sobre los medios electrónicos en el Código General del Proceso, ratificando que todas las actuaciones judiciales pueden realizarse a través de medios electrónicos y validando el uso de la firma digital por parte de todos los funcionarios y empleados de la rama judicial.

Tenemos entonces que, pese a las dificultades estructurales y presupuestales existentes en Colombia, las leyes sobre los medios virtuales han apuntado a generar una validación de los datos informáticos, a promover de manera gradual el uso de los medios electrónicos y a garantizar el acceso a los mismos. De esta manera, se ha reconocido y fortalecido el uso de las TIC en el sistema judicial, tratando de incrementar la eficiencia en los múltiples servicios que este ofrece a la sociedad.

---

## **2. Metodología**

Se usó el método hermenéutico, donde se analizaron textos de diferentes autores bajo una comprensión y análisis intertextual, donde se pudieron establecer diferentes categorías de análisis que originaron propuestas para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la solución de controversias.

---

## **3. Resultados**

### **3.1. Uso de las TIC en la solución de conflictos**

La justicia en Colombia está constituida como una de las tres ramas del poder público, con independencia y autonomía dentro de su ejercicio. Se encuentra en constante relacionamiento con situaciones y aspectos que superan problemáticas individuales o familiares e incide en cuestiones cotidianas asociadas al desarrollo social como: salud, educación, vivienda y empleo. En esa medida, el acceso a la justicia se encuentra estrechamente relacionado con la reducción de la pobreza y el crecimiento inclusivo, lo que la convierte en uno de los pilares fundamentales para la configuración de un régimen democrático y la consolidación de un Estado Social de Derecho. (ONU, 2015, pág. 29)

En ese sentido, ha sido de vital importancia la adopción de herramientas acordes a los parámetros internacionales para la solución de controversias. No obstante, la construcción de un sistema de justicia eficiente dentro de un escenario social altamente conflictivo, medible en la cantidad de demandas realizadas a la justicia cada año, ha representado un

reto mayor. Así pues, en el año 2011 se registraron en el país alrededor de 500 audiencias y 9.500 procesos judiciales por día, mientras que los despachos de justicia contaban con más de 2'300.000 procesos (Caracol Radio, 2011). Después de 4 años, hubo una disminución del 25% con un total de 1'811.265 procesos que permanecían estancados en los despachos (Correa, 2015). A pesar de la considerable reducción anual, las cifras siguen revelando una congestión judicial.

Para lograr una transformación significativa de esas cifras, ha sido indispensable promover y aplicar el uso de tecnología avanzada que permita celeridad en los casos, descongestión de los despachos y ahorro de costos. Al lograrlo, aumentan las posibilidades de brindar justicia de manera adecuada, ajustándose a las demandas específicas de la población que acude a la justicia tradicional, sea de manera obligatorio o de forma voluntaria.

Muchas de esas demandas que día a día se hacen al sistema judicial y administrativo, se encuentran cargadas de una serie de inconformidades que ayudan a exacerbar los conflictos. El politólogo, Andrés Dávila (2012) señala una serie de problemáticas que afectan a la justicia en Colombia, algunas de ellas se encuentran relacionadas de forma directa con la necesidad de implementar el uso de las TIC, por ser estas un medio acertado para la disminución paulatina de dificultades como:

- Oferta desarticulada y dificultades de acceso
- Problemas de productividad, mora y congestión
- Ausencia de información de registro y estadística, actualizada y disponible, que permita tener una perspectiva clara y en tiempo real de la situación de la justicia en Colombia

En ese sentido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación son una herramienta clave para la solución de conflictos entre ciudadanos y organizaciones que acuden a las instancias judiciales, pues ahorran tiempo, reducen costos, difunden información de manera rápida, evitan trámites judiciales y administrativos. Ventajas que van desde una notificación vía correo electrónico hasta audiencias públicas celebradas por medio de audio y video en tiempo real. "En consecuencia las TIC están sirviendo de puente para entablar una gran cantidad de relaciones jurídicas que ignoran las distancias y desafían los parámetros tradicionales" (Londoño, 2010, pág. 125)

Parecen avances poco relevantes, pero en realidad han significado grandes transformaciones para el sistema judicial y la oferta de servicios que de él se desprenden. Por ejemplo, la comunicación vía correo electrónico y el intercambio de información a través de medios virtuales, no sólo ayuda a la disminución del impacto ambiental, también se convierte en una alternativa para las personas con alguna enfermedad o alguna discapacidad que implique un desgaste mayor a la hora de movilizarse.

Por su parte, las audiencias virtuales han logrado no sólo agilizar el proceso, sino también reducir costos de traslado del detenido junto con el del personal de custodia y evitando riesgos de emboscadas cuando se trata de presos con un perfil alto. Así lo señaló el periódico El Tiempo (2014), con casos de reconocidos exjefes paramilitares y líderes de bandas criminales a los que se les impartió justicia a distancia.

Una de las audiencias virtuales más destacadas, fue en la que se le dictó sentencia desde un tribunal de Bogotá a Éver Veloza García, alias "HH", exjefe del Bloque Bananero de las Autodefensas, quien se encontraba recluido en una cárcel de Nueva York. En casos como este, la tecnología no sólo agilizó un proceso judicial de incidencia nacional y con raíces en el conflicto armado, sino que aportó a la recopilación de información vital para la construcción de verdad y la conciliación entre las víctimas directas e indirectas de los crímenes en los que el detenido estaba involucrado.

Por otra parte, las TIC cuentan con un consolidado de leyes que le dan respaldo a su implementación, garantizando validez y transparencia en los procesos judiciales y administrativos en los que se haga uso de ellas. En esa medida, estas se prestan para establecer canales aptos de comunicación entre la ciudadanía y el Estado, contribuyendo a entablar nuevas formas de participación ciudadana, mucho más acorde con los parámetros globales, al tiempo que ayudan a cerrar la brecha de desigualdad en el acceso a la justicia. Además, la Corte Constitucional parte de que el buen uso de los medios virtuales garantiza

el derecho a la intimidad y a la reserva de datos personales y confidenciales, lo que ayuda a proyectar a las TIC como medios seguros, que a la vez contribuyen a recuperar la confianza hacia las instituciones estatales, fortaleciendo la legitimidad de las mismas en un contexto social donde prima la desconfianza y la insatisfacción con la justicia. Así lo señaló un informe publicado por el Departamento Nacional de Planeación –DPN- y el Departamento Nacional de Estadística –DANE-, donde según la proyección realizada, al menos 2 millones de colombianos no recibieron una actuación eficaz de la justicia antes sus reclamos (El País, 2017).

Esto ha incentivado esfuerzos que van más allá de ampliar las posibilidades de acceso a la justicia, apuntando con el mismo empeño a construir una imagen eficaz y transparente del Estado, especialmente en el sistema judicial. Búsqueda que se manifiesta en los objetivos del eje de acción de justicia del Plan Nacional TIC, enfatizando en la necesidad de “ejercer en forma oficial y pública los controles de gestión, rendimiento, y resultados de la actividad de todos los servidores de la Rama judicial” (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2011, pág. 85).

A lo anterior, se suma la voluntad del gobierno de extender el acceso a las nuevas tecnologías en zonas del territorio nacional con múltiples problemáticas socio-económicas, mismas que desencadenan y fortalecen otra serie de conflictos asociados a la vulneración de derechos fundamentales como la salud. Así pues, es importante señalar que muchos de estos casos ni siquiera logran llegar a las instancias judiciales por las diversas dificultades del entorno.

De esta manera, plantear la relación Estado-sociedad en el uso de las TIC para la solución de conflictos, permite vislumbrar que la extensión de los medios virtuales, funcionales para tramitar de manera ágil las demandas realizadas al sistema judicial, son en primer lugar, una muestra de avance en el desarrollo social y por otro lado, sugieren que a medida que tramitan de modo rápido, seguro y eficiente dichas demandas, evitan un escalamiento de la conflictividad presente en cada caso, ya que las dilataciones y el exceso de trámites burocráticos, puede entorpecer la posibilidad de resolución y pacificación de un conflicto.

Por consiguiente, las TIC han impulsado la creación de plataformas digitales de libre acceso como la del Programa Nacional de Conciliación, que de manera específica contribuye al fortalecimiento de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, brindando todo tipo de información al respecto y permitiendo la realización de trámites en línea. Lo que indica que los medios virtuales no sólo han servido en la gestión rápida de un conflicto enmarcado en un proceso judicial clásico o en la reducción de la disparidad social asociada al acceso a la justicia. Estos, a su vez, han reconfigurado y robustecido la ejecución de formas alternativas para la gestión de conflictos en la red.

Las problemáticas que aquejan al sistema judicial en Colombia se desarrollan en múltiples circunstancias y condiciones que atraviesan lo social, lo político y lo económico, brindando un escenario social donde normalmente se acude a la violencia o al litigio para tramitar una conflictividad. En tal complejidad social, surge una apuesta por comprender los contextos explicativos donde se incuban las disputas y de esta forma, adoptar mecanismos alternativos para resolver algunos de los conflictos que día a día llegan a las instancias judiciales y que, por su magnitud, terminan desbordando la capacidad de este.

En ese sentido, fue primordial la adaptación de los denominados Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos- MASC- al sistema judicial, respaldados en el Decreto 1818 de 1998 y la ley 640 de 2001 sobre conciliación extrajudicial. Estos mecanismos se encuentran divididos en heterocompositivos y autocompositivos, presentando estos últimos un mayor potencial en la transformación dialogada de las relaciones sociales que se encuentran truncadas, pues son los mismos actores implicados en el conflicto, los encargados de gestionarlo desde la colaboración mutua.

Los MASC permiten entonces la puesta en marcha de un ejercicio de mediación en situaciones donde existe una confrontación de intereses en la que es posible prescindir de las herramientas tradicionales del sistema judicial. De esta forma, el horizonte se amplía hacia otras formas de justicia, donde se brindan respuestas propensas al diálogo y la cooperación para lograr un disenso entre las partes. Autores como Manuel de Armas (2003),

definen a la mediación como un proceso de resolución de conflicto en el que las partes enfrentadas acuden de manera voluntaria a un tercero imparcial que hace las veces de mediador, con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Se trata de una vía no adversarial, ya que su finalidad es otorgar beneficio a todas las partes en disputa, suprimiendo la oposición vencedor- vencido.

Respecto a la voluntad de las partes, es importante resaltar que esta no consiste únicamente en la adhesión o la renuncia a un proceso de mediación, sino también al acogimiento de una actitud comprometida y responsable que facilite una salida negociada del conflicto. La voluntariedad de las partes no solo se agota en la decisión de acceder al proceso, sino que exige asumir un rol protagónico en su desarrollo. Impone a las partes disponer de un ánimo colaborativo, adoptar una actitud activa en la búsqueda de alternativas de solución y tener apertura y flexibilidad para escuchar y valorar las alternativas propuestas por el otro. Incluso hay quienes sostienen que estas exigencias pueden ser consideradas como verdaderos deberes éticos de las partes dentro de un proceso de mediación (Vargas, 2008, pág. 191)

Por tanto, la participación voluntaria como principio básico de la mediación, genera un grado mayor de satisfacción en lo acordado, pues el desarrollo del proceso implica un involucramiento directo en la búsqueda de soluciones, lo cual invita al respeto y el sostenimiento prolongado de aquello propuesto por las partes implicadas que antes se encontraban desde la diferencia. Claro está que para cumplir con los objetivos trazados en la conciliación, resulta fundamental el papel del conciliador como un tercero neutro, pues en caso de evidenciarse un desequilibrio en la negociación, este debe usar estrategias de empoderamiento para conseguir un balance en el que las partes continúen dispuestas a decidir por sí mismas, expresar sus posiciones y proponer un arreglo de manera voluntaria (Castrillón, 2017, pág. 470). Esto hace que los resultados estén mucho más en concordancia con las demandas existentes en la disputa, convirtiéndolo en un proceso exitoso, que al mismo tiempo afianza la credibilidad en la metodología empleada.

De otro lado, los procesos de conciliación eliminan la concepción negativa del conflicto, aquella que sólo percibe sus consecuencias destructivas (Lederach, 2000) y lo asumen a partir de un ejercicio potenciador, se trata del conflicto como oportunidad de crecimiento. (Arboleda & Garcés, 2017). Así, las partes asumen los beneficios de encontrar una salida a la contraposición de ideas e intereses. En esa medida, la conciliación supera la rigidez de las prácticas del sistema judicial que "se limita a sancionar conductas o comportamientos no adaptativos en el plano social [...] de este modo, el juez emite un fallo que adolece de una visión integral" (Silvera, Arboleda, & Saker, 2015, pág. 92). Por lo tanto, los MASC recrean una representación de justicia integral mucho más cercana a la ciudadanía, enfocándose en la potencia conciliadora de las personas implicadas en un conflicto.

De este modo, la integralidad que sugieren los MASC autocompositivos, complementa al sistema judicial, pues a medida que se consolida como un procedimiento útil para dirimir controversias de tipo civil, familiar, penal, laboral y comercial, le ayuda a subsanar sus deficiencias. Estas formas otras de brindar justicia, no han estado al margen de la incursión gradual de las TIC en el sistema judicial, contrario a ello, han asistido la aplicación eficaz de la reglamentación y la metodología conciliatoria de los MASC en los medios virtuales. Por otro lado, según el Ministerio de Justicia y Derecho (2011, pág. 142), las etapas de la conciliación en el siguiente orden, son: Presentación de solicitud, designación de un conciliador, evaluación de solicitud de conciliación por el conciliador, citación a la audiencia, expedición de la constancia de inasistencia, celebración de audiencia, expedición de la constancia de no acuerdo (si es el caso), suscripción de un acto de acuerdo conciliatorio y por último, el registro del acta ante el centro de conciliación.

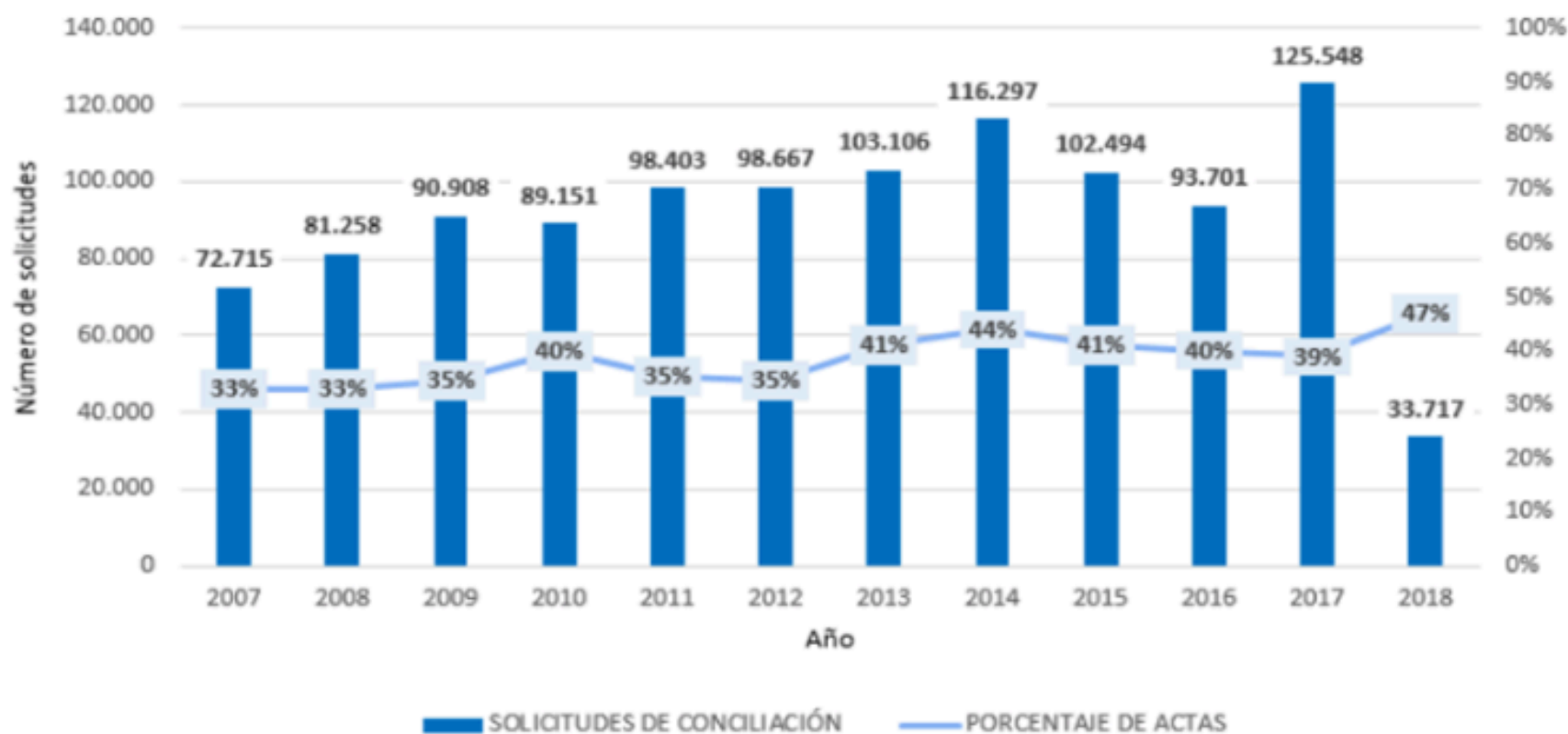
Dichas etapas del proceso conciliatorio pueden ser llevadas a cabo sin mayores tropiezos por medio de la tecnología. Por ejemplo, la solicitud puede presentarse por medio de correo electrónico, igual que todo el intercambio de información concerniente al caso. En cuanto a la audiencia de conciliación, esta se puede celebrar de manera virtual siempre y cuando se garantice el debido proceso y tanto las partes como el conciliador se encuentren presentes. En suma, la utilización de medios electrónicos en los procedimientos conciliatorios,

encuentran sustento en la Ley 527 de 1999, pues como vimos, esta brinda validez a los datos informáticos, generando efectos jurídicos reales, aunque el acuerdo alcanzado se haya dado a través de la virtualidad.

De otro modo, el uso de las TIC en la mediación propició la creación del registro digital de las solicitudes de conciliación a cargo de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Posteriormente, en el año 2007 se implementó el Sistema de Información de la Conciliación –SIC-, el cual funcionó hasta el año 2015, dando paso al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición –SICAAC-, que en la actualidad es el encargado de gestionar la información reportada por los centros de conciliación.

**Figura 1**

Porcentaje de solicitudes que terminaron en acta de conciliación en 2007-2018



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho- Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC)- Sistema de Información de la Conciliación (SIC) 2007-2015 y Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) 2016 en adelante.

La conservación y difusión en la red de estos porcentajes, ayuda a medir los niveles de efectividad de la conciliación y al tiempo, dejan ver un incremento gradual en la demanda de alternativas pacificadoras en la solución de los conflictos. Mientras tanto, la conservación de archivos y actas digitales sirve para sentar precedente y generar conocimientos más precisos que fortalezcan las metodologías empleadas en cada caso. Lo que esto indica, es que las ventajas de un proceso de mediación virtual son variadas, empezando por las más genéricas y conocidas como el ahorro de tiempo, alta capacidad en el almacenamiento de información, disminución de costos por desplazamiento y facilidades de acceso a la justicia. Hasta abarcar cuestiones más específicas y complejas, como la posibilidad de que un mismo conciliador intervenga en procesos originados en distintos lugares del país y con características completamente diferentes. Por su parte, la abogada y mediadora, Amparo Quintana (2013, pág. 34) señala otros beneficios de la conciliación en línea:

- Permite a las partes intentar resolver su conflicto de una forma más rápida y cómoda, sin tener que esperar a coincidir físicamente. El hecho de que no haya nadie que «se sacrifique» más que otros, porque no es necesario desplazarse, hace que los mediados perciban de manera más palpable la ecuanimidad del proceso.
- Se catalizan mejor las emociones, sobre todo si el método empleado no permite el contacto visual ni la conversación directa entre las partes. Esto, unido a que cada mediado puede administrar el tiempo y la manera en que va a intervenir, esto es, cuándo y cómo



responder a las diferentes cuestiones planteadas, permite participaciones más sosegadas y reflexivas, lo que contribuye a crear un clima de mayor colaboración entre todos.

- Se facilita una actuación más centrada en el conflicto que se trata de resolver, evitándose la dispersión.

Finalmente, los empeños por suministrar el servicio de la conciliación virtual en todos los sectores de la población sin discriminación alguna, mantienen una correlación con las mediciones del Índice de Acceso Efectivo a la Justicia –IAEJ–, el cual está compuesto por seis dimensiones que representan las barreras con las que se encuentran los ciudadanos para lograr la resolución de sus conflictos.

A continuación, señalamos aquellas dimensiones y variables asociadas de forma directa al uso de las TIC en los procesos de mediación y a la incidencia no sólo jurídica, sino también social, de la conciliación virtual.

**Cuadro 1**  
Índice de Acceso Efectivo a la Justicia

| <b>Índice de Acceso Efectivo a la Justicia</b> |   |
|--|---|
| Dimensiones                                    | Variables   |
| 1. Ambiente Favorable                          | Nivel educativo de población  |
|  | Uso de medios de comunicación   |
|  | Penetración de internet   |
|  | Accesibilidad geográfica  |
| 2. Empoderamiento legal                        | Garantía y acceso a comunicación  |
| 3. Asistencia legal                            | Acceso a la asesoría legal  |
|  | Acceso a consultorios jurídicos   |
| 4. Acceso a las Instituciones                  | Percepción de los servicios de justicia   |
|  | Decisiones o acuerdos logrados  |
|  | Oferta agregada   |
|  | Eficiencia agregada   |
| 5. Procedimiento justo                         | Calidad de respuesta al ciudadano   |
|  | Construcción de confianza en las instituciones                                    |
|  | Respeto al debido proceso   |
| 6. Capacidad de cumplimiento                   | % de necesidades jurídicas que llegan a decisiones o acuerdos y que son cumplidos |

Fuente: Elaboración propia con información del Departamento Nacional de Planeación

A medida que aumenten los esfuerzos de las instituciones públicas y privadas, por extender



el uso de las TIC a toda la población, especialmente a la más vulnerable, pueden mejorar las variables que crean el indicador de acceso a la justicia, pues con ello crece la posibilidad de acudir a alternativas jurídicas como la conciliación virtual, en tanto esta dispone de elementos que saldan cuestiones como la accesibilidad geográfica y la insatisfacción con la justicia. En ese sentido, las múltiples ventajas de los procesos de conciliación dados a través de los medios virtuales, además de generar tejido social y el posicionamiento de acuerdos desde una forma inteligente de resolver los conflictos (Arboleda & Garcés, 2017, pág. 27), se sitúan como un elemento clave del desarrollo y el progreso social.

---

## 4. Conclusiones

El uso de las nuevas tecnologías ha representado un avance significativo dentro de los esfuerzos de los gobiernos por mejorar los aparatos judiciales y descongestionar los despachos, pues gracias a su implementación se han agilizado procesos represados durante años, se ha reducido distancias, costos y tiempos y se han suprimido paulatinamente trámites burocráticos que traban el ejercicio efectivo de la justicia.

Con todo esto, el uso más representativo de las TIC en el sistema judicial se encuentra en la destinación de sus múltiples ventajas puestas al servicio de los MASC, ya que estos como metodologías alternativas, amplían las posibilidades de resolver los conflictos desde la conciliación, derrumbando los paradigmas de dominación o de castigo sobre otro "enemigo" con el que chocan los intereses propios. Sin embargo, todavía hace falta mayor determinación en la extensión del uso de las TIC en todo el territorio nacional, especialmente en las zonas más marginadas, donde se encuentra la población social más vulnerable y la que seguramente, será la población más favorecida con la conciliación virtual, pues es en ellas donde se manifiestan de manera concreta las variables que componen el índice efectivo de acceso a la justicia.

En suma, la visión integral de un contexto socio jurídico en donde se unifican las TIC y la conciliación para la solución de controversias, señalan que su consolidación ha sido un proceso lento y todavía incipiente por los diferentes factores sociales, políticos y económicos que influyen en el modelo de justicia dominante. No obstante, también indica que brindan herramientas adecuadas para la búsqueda de relaciones sociales más solidarias, enmarcadas en otras formas de resolver los conflictos; otras formas de justicia que impulsan el crecimiento inclusivo de la sociedad.

---

## Referencias bibliográficas

Arboleda, A. (julio- diciembre de 2015). Prácticas ambientales éticas en el ejercicio interdisciplinario del derecho. *Producción+ limpia*, 10(2), 135-141.

Arboleda, A., & Garcés, L. F. (Enero-junio de 2017). La conciliación extrajudicial en entornos virtuales. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 1(17), 23-41.

Caracol Radio. (12 de Enero de 2011). *Caracol*. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de Caracol: [http://caracol.com.co/radio/2011/01/12/judicial/1294854240\\_410176.html](http://caracol.com.co/radio/2011/01/12/judicial/1294854240_410176.html)

Castrillón, E. D. (julio-diciembre de 2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas- UPB*, 467-499.

Congreso de la República. (2009). *Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso.

Correa, N. R. (21 de enero de 2015). *Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura*. Recuperado el 13 de 05 de 2018, de Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura: [https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-superior-de-la-judicatura/portal/historico-de-noticias/-/asset\\_publisher/OvWQxnKbfVA5/content/id/4637226](https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-superior-de-la-judicatura/portal/historico-de-noticias/-/asset_publisher/OvWQxnKbfVA5/content/id/4637226)

Dávila, A. (2012). *Justicia e impunidad en Colombia: reflexiones a propósito de una reforma*

*¿fallida?* Friedrich Ebert Stiftung en Colombia -FESCOL-.

de Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 125-136.

El País. (16 de mayo de 2017). *ELPAIS*. Recuperado el 13 de mayo de 2018, de ELPAIS: [https://elpais.com/internacional/2017/05/16/colombia/1494891784\\_988534.html](https://elpais.com/internacional/2017/05/16/colombia/1494891784_988534.html)

El Tiempo. (1 de junio de 2014). El país ya entró en la onda de la justicia virtual. *El Tiempo*.

Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: educar para la paz*. Madrid: Catarata- Edupaz.

Londoño, N. (Enero-junio de 2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. *Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 123-142.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2011). *Diagnóstico de la conciliación virtual. Diagnóstico en temas de justicia a fin de determinar la estrategia para fortalecer los servicios de resolución pacífica de conflictos para los pobres existentes*. Bogotá.

Ojeda, j., & Otros. (2010). Delitos informáticos y entorno jurídico vigente en Colombia. *Cuadernos de contabilidad*, 41-66.

ONU. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*.

Quintana, A. (1 de octubre de 2013). Mediar on line: aspectos prácticos desde la perspectiva del mediador. *iuris*, 32-37.

Rodríguez, J. D. (2012). *Análisis de los delitos informáticos presentes en las redes sociales en Colombia para el año 2011 y su regulación*. Universidad CES.

Silvera, A., Arboleda, A., & Saker, J. (julio de 2015). La conciliación, herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos en Colombia. *Justicia Juris*, 11(1), 89-99.

Vargas, M. (Diciembre de 2008). Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación. *Revista de Derecho*, XXI(2), 183-202.

---

Artículo derivado del proyecto de investigación: "Mediación escolar interdisciplinaria como estrategia pedagógica para promover la cultura del diálogo" de la Corporación Universitaria Americana.

1. Posdoctora en ciencias de la Educación con enfoque en investigación compleja y transdisciplinar. Posdoctora en Derecho de la Universidad Nacional. Doctora en Derecho Procesal Contemporáneo. Abogada conciliadora. Especialista en Derecho Administrativo. Magister en Derecho Procesal. Docente investigadora de la Corporación Universitaria Americana. [aarboleda@americana.edu.co](mailto:aarboleda@americana.edu.co)

2. Doctor en Filosofía de la Universidad Pontificia Bolivariana. Posdoctor en Derecho de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá. Posdoctorante en Filosofía de la Universidad Pontificia Bolivariana. Investigador Senior por Colciencias. Vicerrector de Investigación y Docente Investigador Corporación Universitaria Americana

---

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015  
Vol. 39 (Nº 48) Año 2018

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]