

LA VIRTUALIZACIÓN DE LA CONCILIACIÓN
“Implementación de las Tecnologías de la Información en la Resolución de
Conflictos”

THE VIRTUALIZATION OF CONCILIATION
"Implementation of Information Technologies in Dispute Resolution"

German Esteban Rodríguez Sánchez,¹

RESUMEN

En Colombia la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos ha estado presente desde mediados del siglo XX, tanto en la jurisprudencia del que fuera el Tribunal Supremo de Trabajo, como en el Derecho Canónico Colombiano para quedar en firme a partir de la promulgación de la ley 23 de 1.991 “Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones”; en este sentido la conciliación ha venido evolucionando de la mano de los retos que presentan las nuevas dinámicas de la sociedad; para entender como ha sido este proceso evolutivo es necesario estudiarla desde sus bases, esto es a partir de sus antecedentes históricos y como se ha venido reacomodando a los diferentes momentos sociales, culturales y jurídicos de nuestro país; pero quizá el corazón de este artículo es entender como este mecanismo se convirtió en una herramienta jurídica que permitió el acceso de la justicia a través de las tecnologías de la información, con el uso de plataformas digitales sin importar el lugar geográfico en donde se encuentren las partes en conflicto.

¹ German Esteban Rodríguez Sánchez, Estudiante Pregrado Facultad de Derecho Universidad Santo Tomas Tunja (Boyacá). german.rodriquezs@usantoto.edu.co.

La justicia alternativa ahora en modalidad virtual es un procedimiento reglado, robusto, con sólidas bases jurídico-procesales que ha venido produciendo significativas transformaciones que impactan a la sociedad colombiana y a la organización del Estado; ahora bien, se pretende analizar la prospectiva y los retos de este modelo de acceso a la justicia que lleva relativamente poco tiempo implementado en el país y que continua en proceso de evolución y transformación, en el marco del Estatuto de la Conciliación contenido en la Ley 2220 de 2022 que en el capítulo segundo (2^{do}) artículo cuarto (4^{to}) se ocupa de la conciliación en modalidad virtual y la desarrolla en el mismo cuerpo normativo; en este sentido y para realizar un análisis holístico se hace necesario estudiar apartes taxativos de varias normas que coadyuvan y desarrollan a profundidad la modalidad virtual en Colombia, como son: Ley 527 de 1.999, Ley 1564 de 2.012 y Ley 2213 de 2.022; para finalmente abordar unas conclusiones que permitan decantar una postura imparcial frente a la virtualización de la conciliación en el marco de la implementación de las tecnologías de la información en los mecanismos de resolución de conflictos en Colombia.

PALABRAS CLAVES:

Conciliación, Justicia Alternativa, Conflicto, Virtualidad, Resolución.

SUMMARY

In Colombia, conciliation as a conflict resolution mechanism has been present since the middle of the 20th century, both in the jurisprudence of the Supreme Labor Court, as well as in Colombian Canon Law, to become firm with the enactment of Law 23 of 1991 "By which mechanisms are created to decongest the Judicial Offices, and other provisions are enacted". 991 "Whereby mechanisms are created to decongest the Judicial Offices, and other provisions are enacted"; in this sense conciliation has been evolving hand in hand with the challenges presented by the new dynamics of society; to understand how this evolutionary process has been, it

is necessary to study it from its bases, that is, from its historical background and how it has been readapting to the different social, cultural and legal moments of our country; But perhaps the heart of this article is to understand how this mechanism became a legal tool that allowed access to justice through information technologies, with the use of digital platforms regardless of the geographical location where the parties in conflict are located.

Alternative justice, now in virtual modality, is a regulated, robust procedure with solid legal-procedural bases that has been producing significant transformations that impact Colombian society and the organization of the State; now, we intend to analyze the prospective and challenges of this model of access to justice that has been implemented in the country for a relatively short time and that continues to evolve and transform, within the framework of the Conciliation Statute contained in Law 2220 of 2022, which in chapter two (2do) article four (4to) deals with conciliation in virtual mode and develops it in the same body of law; In this sense and in order to perform a holistic analysis, it is necessary to study the taxable sections of several norms that help and develop in depth the virtual modality in Colombia, such as: Law 527 of 1.999, Law 1564 of 2.012 and Law 2213 of 2.022; to finally address some conclusions that allow to decant an impartial position in front of the virtualization of the conciliation in the framework of the implementation of the information technologies in the mechanisms of conflict resolution in Colombia.

KEY WORDS:

Conciliation, Alternative Justice, Conflict, Virtuality, Resolution.

INTRODUCCIÓN

Con el abordaje de la conciliación realizado a través de este artículo se pretende estudiar a fondo el marco histórico, legal y actual de este mecanismo de resolución de conflictos en Colombia, siendo la modalidad virtual el eje sobre el cual se erigen los retos y prospectiva del Estatuto en Conciliación Ley 2220 de 2022, que permitirán vislumbrar una postura crítica frente al acceso de la administración de

justicia en el marco de la tercera década del siglo XXI; mostrando el catálogo normativo por donde tuvo que pasar este modelo de justicia restaurativa antes de quedar depositada en una sola norma que a pesar del esfuerzo del legislador aún debe apoyarse en otros cuerpos normativos, en especial frente a la modalidad virtual, que se viene desarrollando desde 1.999 en Colombia; con el enfoque crítico y reflexivo, que se va a desarrollar en este artículo se pretende conminar al Estado, a los entes públicos, privados y a los ciudadanos en general a prestar especial atención en la conciliación no como un método alternativo de resolución de conflictos sino como la primera opción al momento de solucionar una controversia con todas las bondades y beneficios que la integran.

En este sentido, débenos realizar un primer acercamiento al concepto o definición que nos trae el referido Estatuto de la Conciliación en su artículo 3, el cual define a la conciliación en los siguientes términos “La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian. 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. Además de los fines generales, la conciliación en materia contencioso administrativa tiene como finalidad la salvaguarda y protección del patrimonio público y el interés general”.

Esta definición, recoge la esencia de la conciliación, no solo en Colombia, sino que, aborda los principios, derechos y el fin último de este mecanismo que ha estado presente a lo largo de la historia y evolución del derecho en el contexto global, es aún más relevante en el marco del derecho moderno apoyado de las tecnologías de la información y comunicación; en este sentido en desarrollo del presente artículo de reflexión, se plantean los siguientes objetivos: en primer lugar, recopilar normas pertinentes a la conciliación extrajudicial, con el propósito de complementar de

manera efectiva y facilitar las audiencias de conciliación en modalidad virtual. En segundo lugar, orientar hacia la identificación de ventajas y desventajas en relación con la conciliación en modalidad virtual durante las diligencias o audiencias de conciliación. El tercer objetivo consiste en identificar los principales beneficios para las personas en función de los obstáculos fundamentales que enfrentan al acceder a la administración de justicia. Estos objetivos motivan la realización de la presente investigación de tipo cualitativo, la cual se formula a través de la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relevancia de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la conciliación extrajudicial en Colombia para desarrollar la modalidad virtual?

DESARROLLO

1. Marco histórico y legal de la conciliación en Colombia.

La introducción de la conciliación en la legislación colombiana se ha presentado de forma gradual; Inicialmente, se incorpora por primera vez en el Derecho Procesal Laboral y posteriormente en la Ley 1 de 1976, la cual la establece como última oportunidad de reconciliación con el fin de preservar la institución matrimonial, haciéndola obligatoria en los procesos de divorcio y separación de cuerpos. Más adelante, mediante el Decreto 2282 de 1989, que modifica el Código de Procedimiento Civil en su artículo 1, alterando el artículo 101, se establece la audiencia preliminar de conciliación para los procesos verbales y ordinarios, a menos que exista una norma en contrario. Sin embargo, su desarrollo efectivo inicia con la promulgación de la Ley 23 de 1991, que crea mecanismos para la descongestión de despachos judiciales, abordando la conciliación como uno de los más importantes.

La Ley 446 de 1998, enfocada en la descongestión, eficiencia y acceso a la justicia, modifica en gran medida la Ley 23 de 1991. Posteriormente, se llevan a cabo otros desarrollos normativos mediante el Decreto 1818 de 1998, que expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos; el Decreto 2511

de 1998, que reglamenta la conciliación extrajudicial en materia contencioso administrativa. Por su parte, la Corte Constitucional se pronunció en la sentencia C-160 de 1999 afirmando que: “la conciliación es un método para proteger el interés público a través de la resolución negociada de un conflicto jurídico entre partes, con la intervención de un funcionario estatal, generalmente de la rama judicial o administrativa, y en ocasiones particulares”. (CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-160. Magistrado Ponente: Antonio Barrera Carbonell. de 1999.).

La Ley 640 de 2001, que establece normas generales sobre la conciliación, las calidades que deben tener los conciliadores y los centros de conciliación, especialmente en lo referente a la conciliación extrajudicial, a menudo establecida como requisito previo para recurrir a la jurisdicción, la Ley 1285 de 2009 y su decreto reglamentario 1716 de 2009 constituyen la conciliación como requisito previo en materia contencioso administrativa para las acciones contempladas en los artículos 85, 86 y 87 del Código Contencioso Administrativo.

Este significativo avance legislativo tiene, a su vez, su fuente principal en la Constitución Nacional de 1991. En efecto, el Constituyente de 1991 estableció la conciliación y el arbitramento como instrumentos fundamentales dentro de la administración de justicia, a los cuales las personas pueden acudir de manera opcional para resolver sus controversias sin la intervención directa del Estado. En el transcurso de la evolución normativa de la conciliación en Colombia, se destaca la Ley 1341 de 2009, que aborda los principios y conceptos relacionados con la importancia de la utilización social y la organización de los medios, específicamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esta norma también establece la creación de la Agencia Nacional de Espectro y se fundamenta en los principios de prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en consonancia con los principios estatales y el uso eficiente de los recursos escasos. (Congreso de Colombia, 2009, Ley 1341).

Lo innovador de esta ley radica en la creación de la Agencia Nacional de Espectro, la cual tiene la responsabilidad de garantizar el derecho a la comunicación, información y educación, especialmente en lo que respecta a los

servicios básicos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Asimismo, indica que las entidades a nivel nacional y territorial deben promover y coordinar planes para asegurar el acceso a estas tecnologías, permitiendo su utilización en audiencias de conciliación con el fin de garantizar el derecho al acceso a la justicia. Esto supera obstáculos como la distancia debido a deberes laborales o limitaciones físicas que impiden el desplazamiento, haciendo posible el uso de la tecnología a través del espectro y sus beneficios durante el proceso de conciliación.

En la misma línea, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 se enfoca en la protección de datos personales, permitiendo conocer, rectificar y modificar la información personal. Por otro lado, la Ley 1978 de 2019 tiene como objetivo modernizar el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, distribuyendo competencias, creando un regulador único y estableciendo disposiciones adicionales. Esta ley modifica y deroga partes de la ley mencionada anteriormente, reconociendo la constante evolución tecnológica y la necesidad de modernizar la legislación correspondiente. El ministerio antes conocido como la Agencia Nacional de Espectro ahora se denomina Ministerio de las TICS.

El Decreto 491 de 2020, en respuesta a la situación anormal causada por la pandemia, adopta medidas de urgencia para garantizar la prestación de servicios por parte de autoridades y particulares que cumplen funciones públicas. Este decreto también establece medidas para proteger laboralmente a los contratistas de prestación de servicios de entidades públicas. En su artículo 10, se brindan indicaciones específicas para conciliadores y árbitros, destacando la continuidad de los servicios a través de medios virtuales para garantizar el acceso a la justicia. Además, se establece que, si las partes no pueden acceder a medios tecnológicos para audiencias virtuales, las actuaciones no pueden llevarse a cabo en este formato.

En la actualidad, la Ley 2220 de 2022 ha expedido el estatuto de conciliación y dictado otras disposiciones, derogando la Ley 640 de 2001. El artículo 6 de esta ley aborda las formas de llevar a cabo la conciliación y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Un cambio significativo es la implementación de

las TIC en la conciliación, permitiendo realizar conciliaciones de manera virtual, mixta o presencial, según las necesidades de los usuarios. Se destaca la obligatoriedad de tener un registro digital de la conciliación, y se enfatiza en la autenticidad, confidencialidad e integridad en el uso de estas herramientas, en línea con el artículo 10 de la misma ley que aborda la presunción de buena fe.

2. Desarrollo de la institución de la conciliación en Colombia.

Después de presentar el marco histórico anterior como punto de referencia para establecer los parámetros del desarrollo de la institución de la conciliación en Colombia, ahora es apropiado examinar los aspectos importantes de dicha institución. Es por ello que la conciliación, en sus diversas modalidades, se erige como una figura cuyos objetivos primordiales son facilitar el acceso a la justicia, propiciar un entorno propicio para el diálogo y la coexistencia pacífica, y servir como instrumento en la construcción de paz y cohesión social. Adicionalmente a estos fines generales, en el ámbito contencioso-administrativo, la conciliación busca preservar y resguardar el patrimonio público y el interés general.

Es crucial destacar las características que distinguen a la conciliación de otros métodos de resolución de conflictos a propósito del marco normativo señalado y su proceso de evolución a lo largo de la historia del derecho en Colombia, tal como se señala en la información proporcionada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en el marco del programa de modernización de la administración de justicia; como son: Origen, Alternatividad, Eficiencia, Proporcionalidad, Flexibilidad, Igualdad, Confidencialidad y Voluntariedad.

Para entender con mayor profundidad estos conceptos los mismos se desarrollan a continuación: (i) Origen, La Constitución Nacional determina que la gestión de justicia es una tarea temporal de los particulares, junto con el arbitraje. (Art. 116 C.N.); (ii) La opción alternativa sirve como una herramienta para que las partes ejerzan el libre albedrío a la hora de decidir si recurren o no a la justicia para solucionar sus disputas, antes de recurrir a la justicia, es un requisito de procedimiento, o sea, obligatorio, en los casos que así lo considere la Ley;(iii) Eficiencia, Los particulares que se ven inmersos en un conflicto tienen una opción

de arreglo rápido, económico y efectivo; (iv) Proporcionalidad en la elección de parámetros para la toma de decisiones, las opciones de la conciliación son muy diversas, ya que no solo se limitan a proteger los derechos fundamentales y las normas de obligatorio cumplimiento; (v) Flexibilidad procedimental, la conciliación no requiere un proceso legal previo, lo que resulta muy rápido al encontrar soluciones y reduce el tiempo y aumenta la probabilidad de arreglos; (vi) Igualdad de las partes, la conciliación trata a las partes en conflicto de manera equitativa e imparcial; (vii) Confidencialidad, las disposiciones que se asumen durante la conciliación y las técnicas que se proponen son exclusivas e incluso impiden su uso en el proceso judicial. (art. 4 numeral 4, ley 2220 de 2022) y (viii) Voluntariedad del acuerdo, esta característica hace referencia a la disposición del derecho que está en cabeza de las partes y que puede o no conducir a la elaboración de un acuerdo conciliatorio, facultando a las mismas partes a acudir a otro camino legal en caso de declararse fracasado el trámite conciliatorio. (TECNICAS DE CONCILIACION. Ministerio de Justicia. Programa para la modernización de la administración de justicia. p. 15 y ss.).

En este orden de ideas, la institución de la conciliación, tanto por su naturaleza como por sus características, constituye un acto jurídico, ya que, una vez llevada a cabo, puede dar origen, modificar o extinguir obligaciones. Aunque la conciliación puede tener semejanzas con otras instituciones como la transacción, el arbitraje o la mediación, posee particularidades que la distinguen de estas.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia coinciden en señalar que las principales características que presenta son: (i) Es un acto solemne: Su celebración requiere la elaboración de un acta, la cual debe ser firmada por las partes y el funcionario ante el cual se realizó la conciliación. En el ámbito penal, por ejemplo, esta acta constituye la base para fundamentar la decisión que pone fin a la acción penal. (ii) Es bilateral: Ambas partes adquieren y asumen obligaciones, generando compromisos recíprocos, aunque en asuntos penales podrían ser unilaterales si el infractor se compromete a reparar el daño causado a la víctima. (iii) Es conmutativo: Las obligaciones resultantes del acuerdo conciliatorio son concretas y no pueden

incluir compromisos aleatorios, imprecisos o condicionados. (iv) Es un acto nominado: La conciliación como institución está reconocida constitucional y legalmente, y sus aspectos procesales están regidos por normas claras y específicas. (v) Libre acceso: Conforme al principio constitucional que garantiza el derecho de toda persona a acceder a la administración de justicia, la legislación establece que cualquier individuo puede recurrir al mecanismo conciliatorio directamente, sin necesidad de la intervención de un abogado, a menos que así lo prefiera voluntariamente. (vi) Complementario a la jurisdicción: Si las partes en conflicto no logran resolver sus diferencias mediante un acuerdo conciliatorio, tienen la opción de recurrir a otro mecanismo alternativo o dirigirse directamente a la administración de justicia.

3. La conciliación y las herramientas virtuales.

Después de examinar los elementos y características de la conciliación en Colombia, considerándola no solo como un mecanismo de resolución de conflictos, sino también como un acto jurídico, es crucial vincularla con las tecnologías de la información y comunicación. En este contexto, es necesario explorar la influencia del fenómeno conocido como la revolución de la información en el proceso de la virtualización de la conciliación en Colombia. El primero de estos aspectos ha resultado en una transformación en la sociedad misma y en la manera de concebir y estructurar el Estado.

En el contexto de las nuevas estructuras de la globalización que influyen en diversas esferas de la sociedad, especialmente en lo relacionado con la administración de justicia, se están generando dinámicas más flexibles que resultan en sociedades interconectadas, intercambiando constantemente todo tipo de información. Como señala Sánchez (2014, p. 27), la interacción entre ciudadanos y con las instituciones representa un desafío para la estructura estatal en el contexto de la globalización, abarcando todos los aspectos y ramas del derecho.

Esta dinámica se refleja en la política de Gobierno en línea o el "Open Gov," que implica cambios y afectaciones en la relación entre el Estado y sus asociados. Según Becerra (2015, p. 97), existe una falta de claridad sobre la responsabilidad

de los proveedores de servicios de telecomunicaciones en este entorno. No obstante, los cambios impulsados por la política de Gobierno en línea están sujetos a la voluntad de los asociados, como indican Otálora y Hernández (2018, p. 223). La caracterización de estos cambios alcanza su punto culminante al final del siglo XX y comienzos del siglo XXI, vinculándose con la urgencia del Estado de actualizarse a nivel local e internacional, dando lugar a una nueva perspectiva en la administración estatal conocida como Gobernanza.

Esto no es más que las diversas formas que el Estado ha encontrado para satisfacer sus intereses y comunicarse sincrónicamente con múltiples actores. En otras palabras, los cambios introducidos por las Tecnologías de la Información y Comunicación permiten comprender y ampliar el alcance del Estado al involucrarse en nuevas formas de resolver conflictos y administrar justicia. En este sentido, es necesario destacar que las tecnologías de la información y la comunicación han tenido un impacto sustancial en la democracia al convertirla en un espacio vanguardista y modernizador de la comunicación. Esto busca reducir las brechas de tiempo y espacio entre los ciudadanos para lograr una mejor administración de justicia y acelerar procesos de interés y participación pública (Carreño, 2016, p. 57).

Como consecuencia de lo anterior, las sociedades han evolucionado y adoptado nuevas formas de comunicación, causando que, en todos los aspectos del desarrollo humano, las tecnologías de la información desempeñen un papel protagónico. Sin embargo, es importante señalar que este auge tecnológico también ha requerido que el Estado se adapte a nuevas formas de acceder a la justicia, algunas de las cuales, debido a su complejidad tecnológica, han implicado cambios abruptos para los que la sociedad no estaba preparada.

Ante esto, el Estado no ha tenido más opción que adaptarse y ofrecer mecanismos para acceder y administrar justicia, como la conciliación, la amigable composición, el arbitraje, la mediación y la transacción. Estos mecanismos, que existen desde hace tiempo como formas de resolver conflictos, se han consolidado como herramientas jurídicas de vanguardia, especialmente cuando se llevan a cabo de manera virtual, mediados por herramientas tecnológicas. Esto va más allá del

simple uso de dispositivos electrónicos, contribuyendo a la construcción de una sociedad más dialógica, tolerante y cohesionada.

Así las cosas, la virtualidad se ha integrado gradualmente en nuestra vida cotidiana, permeando todas las modalidades de justicia, tanto la jurisdiccional como la complementaria. Esto sugiere que la virtualidad está presente tanto dentro como fuera de los tribunales y se convierte en un facilitador de procesos jurídicos con el objetivo de contribuir a la consecución de la paz en medio de los conflictos. Con el crecimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las sociedades modernas, los mecanismos jurídicos para la solución pacífica de conflictos se han actualizado y adaptado, dando lugar a la figura de la conciliación virtual.

El auge tecnológico del último siglo ha permitido la realización de conciliaciones de manera virtual, posibilitando que las partes expresen sus posturas e intereses sin necesidad de encontrarse físicamente frente a frente, mediante el uso de tecnologías de la comunicación. Esto generó inquietudes en el constituyente primario sobre la operatividad del ejercicio de la justicia, motivando la promoción de la implementación y articulación de medios tecnológicos. Su finalidad es reducir las distancias, tanto espaciales como mentales, que podrían surgir debido a la separación física de las partes al intentar llegar a un acuerdo.

La implementación de la conciliación virtual en Colombia conlleva diversas ventajas y desventajas, algunas de las cuales incluyen aspectos que es pertinente mencionar, entre ellas:

Ventajas: (i) Acceso más amplio: La conciliación virtual simplifica el acceso a la justicia, especialmente para aquellas personas que residen en áreas remotas o enfrentan dificultades para movilizarse físicamente. Esto fomenta una participación más extensa de los ciudadanos en los procesos de conciliación. (ii) Eficiencia y ahorro de tiempo: La conciliación virtual agiliza el proceso al eliminar la necesidad de que las partes involucradas se trasladen a un lugar específico, reduciendo los tiempos de espera y acelerando la resolución de conflictos. (iii) Menores costos: Al prescindir de desplazamientos físicos, la conciliación virtual genera ahorros notables en costos asociados como transporte, alojamiento y tiempo de trabajo

perdido, haciéndola económicamente más accesible para las partes involucradas (iv) Flexibilidad de horarios: La conciliación virtual posibilita una mayor flexibilidad en la programación de las sesiones, facilitando la participación de las partes, incluso si tienen compromisos laborales u otros horarios restrictivos. (v) Menos formalidad: La conciliación virtual crea un entorno menos intimidante y formal en comparación con las reuniones presenciales, promoviendo un diálogo más abierto y facilitando la resolución amigable de disputas.

Desventajas: (i) Limitaciones tecnológicas: En Colombia, existen brechas significativas entre las clases sociales, lo que implica que no toda la población tenga igual acceso a dispositivos móviles o a Internet, requisitos fundamentales para la conciliación virtual. La falta de cobertura en áreas rurales dificulta aún más el acceso a esta modalidad de conciliación. (ii) Falta de contacto directo: A diferencia de la conciliación presencial, la virtual no permite un contacto directo entre las partes, lo que puede complicar la comunicación efectiva, el lenguaje no verbal y la resolución exitosa de conflictos. (iii) Menor percepción de confianza: Algunas personas pueden desconfiar de la efectividad de la conciliación virtual en comparación con la presencial, debido a preocupaciones sobre la seguridad de los datos personales o la posibilidad de engaños. (iv) Barreras de lenguaje e idioma: La conciliación virtual puede presentar desafíos adicionales en situaciones donde las partes involucradas enfrenten barreras culturales o de idioma. La interpretación de gestos y expresiones faciales puede ser más difícil a través de una pantalla, afectando la comprensión mutua y la resolución del conflicto. (v) Capacitación adicional para los trabajadores: La implementación de esta modalidad y sus herramientas asociadas requiere que los operadores y sus colaboradores se capaciten para llevar a cabo prácticas virtuales, familiarizándose y dominando las herramientas.

La conciliación virtual en Colombia se ha convertido en una herramienta eficaz y legítima para la resolución de conflictos en nuestra sociedad. A través de las tecnologías de la información y comunicación, esta modalidad está al alcance de cualquier ciudadano, independientemente de su condición socioeconómica. En este sentido, la conciliación virtual se posiciona como un medio efectivo y eficaz para la

descongestión de los tribunales y, al mismo tiempo, como un acto jurisdiccional que se ejecuta de manera ágil y accesible.

La implementación de la conciliación virtual en Colombia ha sido respaldada por normativas que permiten la remisión de documentos y comunicaciones de manera electrónica. Esto representa un avance significativo en la modernización y/o actualización del sistema de justicia, al facilitar la celebración de audiencias a través de videoconferencia, teleconferencia u otros medios de comunicación simultánea. Además, se destaca la importancia de garantizar la grabación y conservación de estas audiencias. La gestión documental es un aspecto fundamental en el proceso conciliatorio, tanto en modalidad presencial como virtual. Las entidades y personas encargadas de estos asuntos están en la obligación de cumplir a cabalidad con lo señalado en la Ley General de Archivo, cuyo objetivo es garantizar la custodia, conservación y disponibilidad de la documentación relacionada con el trámite conciliatorio.

La consolidación y sistematización de las normas que han desarrollado la conciliación en Colombia, en el Estatuto de la Conciliación Ley 2220 de 2022 representa un avance significativo al proporcionar un marco normativo claro y organizado para el desarrollo del mecanismo de la conciliación, incluyendo su modalidad virtual. Esto contribuye a fortalecer y promover la utilización de este mecanismo como una herramienta que resulte eficaz y diligente a la hora de administrar justicia en el territorio colombiano, en este sentido, la conciliación virtual se presenta como una valiosa herramienta para solucionar conflictos en Colombia, respaldada por un marco normativo que regula su implementación y funcionamiento. Su adopción en el sistema de justicia contribuye a la agilización y accesibilidad de los procesos, promoviendo la cultura del dialogo y la construcción de la paz.

CONCLUSIONES:

En Colombia, la inclusión de la conciliación extrajudicial en el ordenamiento jurídico ocurrió a través de la ley 23 de 1991, con el propósito de descongestionar los despachos judiciales y proporcionar una herramienta valiosa para los usuarios del sistema de justicia.

La conciliación, como instrumento legal, ha experimentado diversos cambios y adaptaciones para mantenerse al día con las dinámicas sociales y culturales. Esto se refleja en la evolución de las normas desde su introducción en Colombia. El Estatuto de la Conciliación marcó un hito al establecer un marco normativo que rige a la conciliación en un solo cuerpo normativo, incluyendo la modalidad virtual.

El acceso a los servicios jurídicos en las sociedades modernas está experimentando una evolución notable, impulsada por los avances tecnológicos. Esto facilita la disponibilidad de procedimientos legales de forma inclusiva y accesible para todos, garantizando así los derechos de cada individuo. La modalidad virtual de la conciliación promueve esta inclusión al ofrecer una alternativa que asegura el acceso a la justicia con igualdad de garantías constitucionales para todos.

La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en Colombia ha transformado diversos aspectos de la vida cotidiana, incluyendo los mecanismos de resolución de conflictos, como la conciliación extrajudicial en modalidad virtual. Este último procedimiento puede variar según la subespecialidad del derecho, pero todas ellas tienen la posibilidad de llevarse a cabo mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Estas tecnologías han facilitado la comunicación y colaboración a distancia de manera efectiva y eficiente.

El reconocimiento de la importancia de implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación en la conciliación extrajudicial en Colombia llevó a la promulgación de la ley 2213 de 2022, estableciendo la permanente vigencia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las actuaciones judiciales.

Algunos progresos notables en la conciliación extrajudicial respaldada por las tecnologías incluyen la capacidad de llevar a cabo conciliaciones mediante videoconferencias, la utilización de plataformas en línea para facilitar la comunicación y la presentación de pruebas, así como la aceleración de los procesos judiciales.

Las ventajas derivadas de la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la conciliación extrajudicial comprenden la disminución de costos y tiempos, la accesibilidad para las partes involucradas, la resolución de conflictos a distancia y la flexibilidad en la programación de audiencias de conciliación. No obstante, existen también desventajas, como la necesidad de contar con una infraestructura tecnológica adecuada, el riesgo de interrupciones o fallos técnicos, y la posible falta de confidencialidad en las comunicaciones electrónicas.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la conciliación extrajudicial en Colombia ha generado beneficios sustanciales, aunque también plantea desafíos que requieren abordarse para asegurar su efectividad y seguridad en el proceso de resolución de conflictos.

En síntesis, este artículo ha proporcionado una visión completa del trasegar y desarrollo evolutivo de la conciliación en Colombia, destacando las ventajas significativas que ha traído consigo la modalidad virtual. Esto ha elevado las tasas de acceso a la conciliación para diversos grupos de población, convirtiéndose en una realidad que, aunque parecía distante en el pasado, ahora es una parte integral de la administración de justicia en la nación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Congreso de la republica (1991) ley 23 de 1991

Congreso de la republica (2002) ley 2213 de 2002

Congreso de la republica (1991) constitución política de Colombia

Congreso de la republica (1996) ley 270 de 1996

Congreso de la república (1998) ley 446 de 1998

Congreso de la república (1998) decreto 1818 de 1998

Congreso de la república (2001). Ley 640 de 2001

Corte constitucional (2001) S-893-2001

Congreso de la república (2009) ley 1341 de 2009

Congreso de la república (2009) ley 3141 de 2009

Congreso de la república (2012). Ley estatutaria 1581 de 2012

Congreso de la república (2019). Ley 1978 de 2019

Fernández, S., Gaviria, E., Halperin, E., Agudo, R., González-Puerto, J. A., Chas-Villar, A., & Saguy, T. (2022). The protective effect of agency on victims of humiliation. *Journal of Experimental Social Psychology*.

Guzmán, R. J., Bejarano, J. C., Sanz, S. G., Jaramillo, T. G., Beltrán, M. F. H., Bonilla, J. R., & Herrera, C. R. (2022). *La observación del desarrollo infantil: Orientaciones para educadores* (Vol. 12). Universidad de la sabana.

Arboleda, A. (2014). La conciliación. Una mirada desde la bioética y la virtud de la prudencia. *Revista Lasallista de Investigación*. 11 (1).

Arboleda, A. (2014). La conciliación como cultura de acuerdos. Editorial Lasallista: Caldas.

Bach, E. y Forés, A. (2010). El asertividad para gente extraordinaria. 4.^a edición. Barcelona: Plataforma Editorial.

Bueno, F. (2011). Mediación online: ¿La mediación del futuro? Santiago de Compostela. España: Editora Andavira Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 640 de 2001 Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso.

Díaz, F. (2013). Conflicto mediación y conciliación desde una mirada restaurativa y psicojurídica. N.º 5. Colombia: Ibáñez.

Fierro, A. (2010). Presentación. Manejo conflictos y mediación. Estudios de casos CIDE: México.

Frankl, V. (1991) El hombre en busca de sentido. Barcelona: Editorial Herder.

Garcés, L. y Giraldo, C. (2013). La virtud: la recta razón en el profesional que experimenta con animales. *Civilizar*. 12 (23), 181-192.

Garcés, L. y Giraldo, C. (2013a). La responsabilidad profesional y ética en la experimentación con animales: Una mirada desde la prudencia como virtud. *Revista Lasallista de Investigación*. 10 (1), 164-173.

Gil, J. (2001). La conciliación extrajudicial y la amigable composición. Bogotá: Editorial Temis.

Hoyos, C. (2015) La conciliación un modelo bioético hermenéutico. Medellín, Colombia. Señal Editora. P. 113.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Internacional. (2012). Centros de Conciliación y/o Arbitraje: requisitos generales del servicio. Bogotá: ICONTEC, 2012. (NTC 5906).

Junco, J. (2007). La conciliación. Bogotá: Editorial Temis S. A.

López, H. (1999). Comentarios al decreto de descongestión de justicia. Bogotá: ABC Editores.

Márquez, C. (2013). La mediación proceso y derecho. España: Marcial Pons.

Otalvarría, J. (2014). Transformaciones de la familia conyugal en Chile en el periodo de transición democrática (1990-2011). Revista Latinoamericana. Vol. 13, 37. Pp. 473-497.

Rumoso, J. (2014). La imparcialidad y el código Iberoamericano de ética Judicial. Logos: Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Salle, A. C. N.º 22 (189-206).

Ruska, C. y Ledesma, M. (2007). La conciliación en familia. Unidad de coordinación del Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia. Depósito legal de la biblioteca Nacional: Perú

Saade, U. (2008). La conciliación. Medellín, Colombia: Librería Jurídica Sánchez R. Ltda.