

LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN TIEMPOS DE COVID-19

*Julián Andrés Gaitán Reyes**
*Julián Ricardo Rodríguez Soto**

Espero que, precisamente, esta emergencia del coronavirus provoque un despertar de la razón, generando la plena consciencia de nuestra fragilidad y de nuestra interdependencia global.¹⁴¹

*Julián Andrés Gaitán Reyes. Abogado. Especialista en Derecho Procesal. Magíster en Derecho. Conciliador en Derecho. Profesor investigador asociado Minciencias, Programa de Derecho, Universidad Cooperativa de Colombia. Miembro del Instituto de investigaciones para ciencia y humanidades “Aplex Iuris” <https://orcid.org/0000-0003-0072-1548>
<https://scholar.google.es/citations?user=7YCptFcAAAAJ&hl=es> Correo electrónico: julian.gaitanr@campusucc.edu.co

*Julián Ricardo Rodríguez Soto. Administrador de Empresas. Especialista en Gerencia de Mercadeo. Magíster en Educación. Candidato a Doctor en Administración. Profesor investigador asociado Minciencias, Programa de Administración de Empresas – Derecho. Universidad Cooperativa de Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2967-5509>
<https://scholar.google.com/citations?user=BqE-v1YAAAAJ&hl=es>. Correo electrónico: julian.rodriquez@campusucc.edu.co

¹⁴¹ Ferrajoli, Luigi. Los países de la UE van cada uno por su lado defendiendo una soberanía insensata. 27 de marzo de 2020. Ubicado en: <https://elpais.com/ideas/2020-03-27/luigi-ferrajoli-filosofo-los-paises-de-la-ue-van-cada-uno-por-su-lado-defendiendo-una-soberania-insensata.html>

Introducción

Ante la crisis generada por el Covid-19, el Estado colombiano ha decidido enfrentar la emergencia con las facultades constitucionales y legales, con la promesa de mantener vigente los fines esenciales del Estado. Las medidas adoptadas por los Estados en atención y contención del virus deberán tener como centro el pleno respeto de los Derechos Humanos¹⁴² es decir que las medidas de excepción adoptadas para hacer frente a la pandemia sean compatibles con las obligaciones internacionales y locales.

La anterior dinámica representa un gran desafío para el Estado colombiano de responder de forma eficiente para garantizar ciertos derechos fundamentales como el acceso a la justicia. El mantener el funcionamiento de la administración de justicia en tiempos de Covid-19, permite acudir en condiciones de igualdad al sistema judicial para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de los derechos o intereses legítimos¹⁴³, que a pesar de la excepcionalidad la democracia y el Estado Derecho siguen vivo.

Como era de esperar el Covid-19 amenaza al sistema judicial, logrando suspender la prestación normal del servicio judicial, suspensión de plazos judiciales, con atención a los causas urgentes o excepciones, que con el transcurrir de los días de aislamiento social obligatorio se fueron ampliando. Lo que ha posibilitado plantear como respuesta a la prevención, contención y mitigación del Covid-19, como alternativa la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos; como la conciliación extrajudicial en escenarios de justicia digital como una herramienta eficaz, eficiente y económica para garantizar el acceso a la justicia.

Ahora bien, el presente documento tiene como objeto determinar el impacto del Covid-19 en la conciliación extrajudicial, de que manera la pandemia ha transformado la Conciliación en Colombia, con aspectos como audiencias no presenciales, audiencias virtuales, la utilización de medios electrónicos para seguridad jurídica del proceso conciliatorio, la ampliación de términos

¹⁴² Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Pandemia y derechos humanos en las Américas. Resolución 1/2020. Ubicado en: <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-1-20-es.pdf>

¹⁴³ Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-283 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

para trámite conciliatorio, y sobre todo la dinámica del conflicto en tiempo de crisis.

Además, se plantea la oportunidad que tiene la conciliación extrajudicial como herramienta para contribuir a la recuperación social y económica del país, abordada desde la efectividad del mecanismo antes de la pandemia. Con el objetivo de determinar cómo potenciar este mecanismo en tiempo de crisis.

Este documento contiene una visión del contexto general de los conflictos jurídicos generados por el Covid-19, una aproximación al acceso a la administración de justicia en tiempos de pandemia, los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Una oportunidad para la conciliación extrajudicial en tiempo de Covid-19.

Por último, la abogacía moderna, como la medicina, se va haciendo cada día más preventiva que curativa¹⁴⁴.

1. El contexto general de los conflictos jurídicos que genera el Covid-19

El mundo vive un desajuste de la realidad social, política y jurídica, forjado por Covid-19, generando una crisis sanitaria, humana y económica¹⁴⁵. Las sociedades se deben aislar de manera obligatoria, entran en cuarentenas, las economías se cierran y se paralizan, los sistemas de salud colapsan, la administración de justicia suspende términos¹⁴⁶. La realidad sigue alterada porque no se sabe cuanto durará la crisis, y sí los intentos de soluciones den frutos en recuperarnos, todo depende de la supervivencia humana.

El Covid-19 a su paso dejará cambios en la vida de las personas. Nos ha llevado a cambiar nuestros comportamientos, a pensar de forma diferente, acelerar los procesos que ya venían en marcha y sobre todo poder entender

¹⁴⁴ Couture, Eduardo, J. Los mandamientos del abogado. México. Colección lecturas jurídicas. Serie manuales jurídicos. Número 4. Universidad Nacional Autónoma de México. 2003

¹⁴⁵ Presidencia de la República. Decreto 417 de 2020. El presidente de la República declaró un estado de emergencia económica, social y ambiental en todo el territorio nacional. Ubicado en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20417%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

¹⁴⁶ Presidencia de la República. Decreto 491 de 2020. El presidente de la República declaró un estado de emergencia económica, social y ambiental en todo el territorio nacional. Ubicado en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

que todos somos parte del conflicto. La crisis y las situaciones imprevistas nos hace vulnerables y amenazados, porque está en juego la vida, la salud, la familia, la economía, el trabajo, las relaciones con los demás. Lo anterior moviliza nuestras emociones de miedo, inseguridad, incertidumbre, zozobra, es decir nos sitúa en estado de vulnerabilidad.

Es por eso, que los efectos a corto y largo plazo del desplome de la economía, el colapso del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la afectación de los derechos laborales que en caso colombiano podría llegar afectar por lo menos 15 millones de trabajadores, las relaciones familiares afectadas con la violencia de género, las relaciones contractuales como contratos de arrendamiento. Lo anterior convertiría estos conflictos sociales en conflictos jurídicos que requerirán de la administración de justicia para el amparo de la tutela judicial efectiva. La situación a la que está expuesta la población colombiana se considera tan grave en tanto que afecta la salud, el empleo, el abastecimiento de bienes básicos y la economía que es necesario contar con las herramientas necesarias para enfrentar de manera eficaz la situación.

Sin embargo, el panorama desolador permite reevaluar en que estábamos antes de la pandemia, y formular preguntas como; ¿este es el sistema de salud que queremos para el futuro?, ¿este es el sistema de administración de justicia para futuro? Entre otras, además, es necesario formular interrogantes como; ¿de qué manera el Covid-19 debería transformar cada uno del ámbito como el social, político y jurídico?

2. Aproximación al acceso a la administración de justicia en tiempos de pandemia¹⁴⁷

El Covid-19 ha suspendido uno de los pilares esenciales del Estado Social de Derecho: el sistema judicial, el cual hace valer los derechos de los ciudadanos, la administración de justicia tiene como propósito hacer realidad los principios y valores que inspiran al Estado Social de Derecho, entre los cuales se encuentran la paz, la tranquilidad, el orden justo y la armonía de

¹⁴⁷ World Health Organization. Situation Report – 51. “Coronavirus disease 2019 (COVID-19)”. Ubicado en: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-COVID-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10.

las relaciones sociales, es decir, la convivencia¹⁴⁸. Es necesario precisar que se hace referencia a las demandas de las necesidades jurídicas individuales o colectivas de satisfacción de derechos que requieren ser atendidas por el sistema judicial, entendida esta en sentido formal como en sentido social al permitir que el ciudadano sea quien resuelvan sus necesidades jurídicas insatisfechas. En ese sentido, Cappelletti & Garth¹⁴⁹ explican que el acceso a la justicia es entendido como el derecho de prestación a cargo del Estado para atender en el sistema de justicia las demandas individuales y colectivas de la solución de conflictos y de goce y disfrute de derechos.

Entonces, el acceso a la justicia hace referencia a que toda persona o grupos de personas, sin distinción de sexo, raza, edad, identidad sexual, ideología política, creencias religiosas, a obtener respuesta a las necesidades jurídicas, mediante mecanismos adecuados sencillos y oportunos establecidos por el sistema de justicia, entendida esta en sentido amplio, en las que se concretan por vías judiciales como administrativas y abarca el conjunto de políticas públicas desarrolladas a los efectos de concienciar a las personas sobre sus derechos¹⁵⁰, esto es, que el acceso a la justicia contiene tres aspectos diferenciados y complementarios entre sí, el acceso propiamente dicho, es decir, la posibilidad de llegar al sistema judicial; la posibilidad de lograr un buen servicio de justicia, en otros términos, no solo llegar al sistema sino que este brinde la posibilidad de lograr un pronunciamiento judicial justo en un tiempo prudencial; y por último, complementario necesariamente, es el conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos, de los medios para poder ejercer y hacer reconocer esos derechos y específicamente la conciencia del acceso a la justicia como un derecho y la consiguiente obligación del Estado de brindarlo y promoverlo.¹⁵¹

¹⁴⁸ Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-160 de 1999, Magistrado Ponente Eduardo Cifuentes Muñoz. Bogotá: Corte Constitucional.

¹⁴⁹ Cappelletti, Mauro & Garth, Bryan. El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos. México. Fondo de Cultura Económica, 1996.

¹⁵⁰ Birgin, Haydée & Kohen, Beatriz. Acceso a la Justicia como garantía de la igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas. Buenos Aires. Biblos, 2006.

¹⁵¹ Birgin, Haydée & Gherardi, Natalia. Violencia contra las mujeres y acceso. La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales (pág. 170). México: Serie Género, Derecho y Justicia. Fontamara. N°6. 2011.

En ese sentido, el acceso a la justicia tiene dos dimensiones; una jurídica que comprende un derecho sin el cual no puede obtenerse los mínimos de goce y disfrute de otros derechos que conducirían a una sociedad más justa¹⁵². Y otra organizacional que establece lineamientos desde la política pública con enfoque de derechos¹⁵³, que permite identificar mecanismos que estén ausentes en el sistema para la realización de las previsiones normativas, igualmente analiza la naturaleza de los distintos servicios jurídicos que deben ser puestos a disposición de la ciudadanía. Asimismo, identifica las barreras u obstáculos en el acceso al servicio judicial y administrativo, en especial con las personas en estado de vulnerabilidad. Permitiendo ser un reductor de vulnerabilidad en cuatro dimensiones: la primera, el acceso a los jueces, tribunales, y otras entidades que pueden ofrecer tutela jurídica, la segunda, la disponibilidad de un servicio de justicia oportuno, eficaz, transparente, y sensible a las causas de los más desprotegidos, tercero, preservar la gratuidad de la justicia y cuarto, el conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos y de los medios para ejercerlos.

En otras palabras, el ejercicio del derecho fundamental a la administración justicia consiste en acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos.¹⁵⁴ Como consecuencia de ese derecho fundamental las personas reconocen que el ordenamiento jurídico sigue vigente a pesar de la excepcionalidad. Es decir, la democracia y el Estado Social de Derecho Siguen vivos. Ahora bien, el Estado en tiempo de pandemia tiene el desafío de lograr amparar este derecho, permitiendo que la población pueda ejercer su derecho ante el sistema judicial.

No hay ninguna duda que el Covid-19 ha tomado por sorpresa al Estado Colombiano, la falta de anticipación, la falta de experiencia, la falta de memoria histórica y las creencias de problemas imperceptibles, y ahora la

¹⁵² Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe para el desarrollo Humano. New York: PNUD. 2000.

¹⁵³ Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo. Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. New York: PNUD. 2005.

¹⁵⁴ Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-283 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

nueva realidad de la pandemia permite construir escenarios hipotéticos que respondan a la pregunta ¿cómo garantizar el acceso de justicia? Y también es necesario interrogarnos ¿podrá la administración de justicia absorber la resolución de toda la conflictividad?

A raíz de los decretos de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dictados por el presidente de la República de Colombia, El Consejo Superior de la Judicatura ha expedido Acuerdos y circulares para el funcionamiento de la administración de justicia con el fin de prevenir, contener y mitigar la pandemia del Covid-19.

Conforme a lo anterior, la administración de justicia suspendió los términos judiciales desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 20 de marzo de 2020, excepto en los despachos judiciales que cumplen la función de control de garantías y los despachos penales de conocimiento que tengan programadas audiencias con persona privada de la libertad, las cuales se podrán realizar virtualmente. Igualmente se exceptúa el trámite de acciones de tutela y habeas corpus¹⁵⁵.

Esto es, las acciones de tutelas y habeas corpus no se encuentran suspendidas, en tal sentido, se encuentra la posición de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia del ejercicio del habeas corpus en circunstancias de suspensión de garantías¹⁵⁶, asimismo la Corte Constitucional al exponer que dada la vigencia de las garantías judiciales en los estados de excepción, ellas, en especial los recursos de amparo y de habeas corpus, también están excluidas de la restricción de su ejercicio¹⁵⁷, empero, la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia, ordenó suspender los términos judiciales de las acciones constitucionales de habeas corpus como

¹⁵⁵ Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Acuerdo PCSJA20-11517 de 15 de marzo de 2020. Ubicado en: http://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUplodad%2FPCSJA20-11517.pdf

¹⁵⁶ Corte IDH. El hábeas corpus bajo suspensión de garantías (Arts. 27.2, 25.1 y 7.6 Convención Americana sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-8/87 de 30 de enero de 1987. Serie A No. 8.

¹⁵⁷ Colombia. Corte Constitucional. Sentencia C-802 de 2002. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

de tutela hasta el 3 de abril de 2020¹⁵⁸, pero después de unos días revoco esa suspensión¹⁵⁹, es pertinente aclarar que el acceso a la justicia en materia de acción de tutela y habeas corpus no puede ser suspendida, ni siquiera por el órgano de cierre de la jurisdicción ordinaria.

Posteriormente el Consejo Superior de Judicatura expide los Acuerdos PCSJA20 – 11518, 11519, 11520, 11521, 11526, 11527 y 11528 de 2020, los cuales prorrogaron la medida de suspensión de términos judiciales hasta el 12 de abril de 2020, y además establece algunas excepciones a la suspensión de términos. En el transcurso de la emergencia se expidió la circular PCSJC20-11¹⁶⁰ sobre las herramientas tecnológicas de apoyo a medidas Covid-19, finalmente se expide Acuerdo PCSJA20-11546¹⁶¹ Prorrogar la suspensión de términos judiciales en el territorio nacional, desde el 27 de abril hasta el 10 de mayo de 2020, y amplía el catálogo de excepciones a la suspensión de términos en materia contencioso administrativo, penal, civil, familia, materia laboral, disciplinaria, además exhorta a los jueces a utilizar preferencialmente los medios tecnológicos para todas las actuaciones, comunicaciones, notificaciones, audiencias y diligencias, y permitirán a las partes, abogados, terceros e intervinientes actuar en los procesos mediante los medios tecnológicos disponibles, evitando exigir y cumplir formalidades físicas innecesarias. Desde que inicio la emergencia por el Covid-19 a la fecha 15 de abril de 2020, según el Consejo Superior de la Judicatura se ha recibido 18.072 tutelas y 501 habeas corpus; se han realizado 8.333 audiencias de control de garantías y 7.214 trámites de ejecución de penas¹⁶².

¹⁵⁸ Colombia. Corte Suprema de Justicia. Sala plena. Acuerdo 1420 de 19 de marzo de 2020. Ubicado en: <http://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-N.-1420-DE-2020.pdf>

¹⁵⁹ Colombia. Corte Suprema de Justicia. Sala plena. Acuerdo 1429 de 19 de marzo de 2020. Ubicado en: http://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2020/03/Acuerdo-1429-de-2020_20200326174016.pdf.pdf.pdf

¹⁶⁰ Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Acuerdo PCSJC20-11 de 31 de marzo de 2020. Ubicado en: https://drive.google.com/file/d/18pQNPEGKIXBx8_dUvDOo3Sd4TYuGFTJl/view

¹⁶¹ Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Acuerdo PCSJA20-11546 del 25 de abril de 2020: Ubicado en: <https://drive.google.com/file/d/1DT-lfzL0NwOO0-CX1g7gb-HVLQpvrnbu/view>

¹⁶² Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Justicia en cifras. 2020. Ubicado en: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojZWNIYjExMGUtZmFhOS00NDQ2LTgxN2UtNjYw>

Así las cosas, la respuesta integral a la prevención, contención y mitigación del Covid-19 es la justicia digital, es decir la modernización de la administración de justicia es inaplazable, sin embargo, desde la judicatura y la academia se plantean algunos obstáculos que impiden la digitalización y por ende el acceso a las tecnologías de la información en poblaciones vulnerables situación que se puede agrupar en dos grandes premisas: primero: sistema judicial, carente de recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos, falta de cobertura de las tecnologías de la información en las poblaciones más vulnerables, limitación en el acceso de la información y la corrupción entre otras. Y segundo: formalismos procesales excesivos y la carencia de la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

No podemos cerrar los ojos a la realidad, la reactivación del sistema de justicia va a ser de manera parcial, progresiva, regulada, por esto, llega el momento de evolucionar a la digitalización que implica amparar el derecho fundamental al acceso a la justicia eliminando las barreras físicas y temporales. Lejos de ser obstáculo la justicia digital permitirá que un gran número de ciudadanos accedan a la administración de justicia.

3. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Una oportunidad para la conciliación extrajudicial en tiempo de Covid-19.

La crisis de la justicia; se centra en la falta de la independencia judicial, congestión judicial, violaciones al plazo razonable, inadecuada capacitación de los funcionarios judiciales, falta de recursos, limitación al acceso de la justicia, escasez de personal, corrupción, opinión desfavorable del sistema judicial colombiano llega al 84% de ciudadanos encuestados¹⁶³, de los

MThkNjA4Y2I5IiwidCI6IjYyMmNiYTk4LTgwZjgtNDFmMy04ZGY1LTlhYjk5OTAxNTk4YiIsImMiOiR9

¹⁶³ Corporación Excelencia en la Justicia. Percepción ciudadana sobre el Sistema Judicial colombiano. Mayo de 2020. Ubicado en:

<https://cej.org.co/indicadores-de-justicia/confianza-y-corrupcion/opinion-ciudadana-acerca-del-sistema-judicial->

ciudadanos, hoy súmele la pandemia. Con este nuevo paradigma de la justicia será necesario reevaluar la necesidad de restablecer en la sociedad la capacidad de gestionar sus conflictos. Así, frente a una potestad jurisdiccional poco accesible, incapaz de prestar una tutela efectiva a muchas situaciones jurídicas, costosa, y sobre todo lento e ineficaz, lo aconsejable sería buscar fuera de la Jurisdicción los modos de decidir las contiendas.¹⁶⁴

A raíz de las premisas anteriores el Estado Colombiano ha desarrollado una política pública de acceso a la justicia alternativa desde la promulgación de la Constitución Política de 1991, con la construcción e implementación de distintos programas que tienen como base el desarrollo de los métodos alternativos de solución de conflictos con la finalidad de aumentar los niveles de acceso a la justicia a través de modelos de implementación local y regional. Las iniciativas para la implementación de la política pública de Acceso a la Justicia se abordan a través de tres programas a cargo de la Dirección métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC): el Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana, el Programa Nacional de Justicia en Equidad y el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o arbitraje.¹⁶⁵

El mecanismo autocompositivo con mayor evolución en la legislación colombiana es la Conciliación extrajudicial, cuenta con una robusta normativización, con requisitos minuciosos desde el derecho, con una lógica de burocratización, a pesar de que una de sus características es la informalidad, sin embargo, la conciliación tiene un gran fin en sí misma, que es garantizar el acceso a la justicia, constituyendo un espacio para el diálogo, que permita limar las asperezas, ampliar la concepción que las partes tienen respecto del conflicto, entender el origen del conflicto, reconocer al otro como interlocutor válido e identificar posibles alternativas de solución, el

colombia/?fbclid=IwAR2Tus0PeKhSX318l_c_T8byk5OWgxG304V7Tk0S5KuphqEEs8ZYfL4eAhS

¹⁶⁴ Taruffo, Michele. La Justicia Civil: ¿Opción residual o alternativa posible? Madrid: Trotta. 1996

¹⁶⁵ Colombia. Ministerio de justicia. Política pública de acceso a la justicia.2020. Ubicado en: <https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/Introduccion.aspx>

carácter voluntario de la solución a que puedan llegar las partes, se reduce a la condición de ganador o perdedor que surge durante un proceso judicial¹⁶⁶.

La conciliación tiene un fin epistémico en la transformación relacional y no en la resolución del conflicto, sin que deje de ser importante, porque este último tiene como final la solución de una situación determinada, pero no garantiza que las relaciones deterioradas o rotas continúen y se reconstruyan, de tal forma que se abra la puerta para que las disputas se resuelvan por la vía del acuerdo, estimulando espacios de reflexión y diálogo para superar diferencias y promover la convivencia pacífica en un país donde el litigio y la conflictividad son un aspecto cultural¹⁶⁷.

3.1 En que estábamos antes de la pandemia.

El mecanismo de solución de conflicto principal es el proceso jurisdiccional, cuenta con ingreso efectivo de procesos que para el año 2019, fue aproximadamente de 2.490.885¹⁶⁸ sin contar los años anteriores de congestión judicial. Por otra parte, la conciliación extrajudicial para el año 2019 reporta el ingreso efectivo de solicitudes de 172.503 de las cuales 85.078 fueron acuerdo de conciliación total y 5.072 acuerdos parciales de conciliación donde la naturaleza de los conflictos con mayores acuerdos conciliatorios fue el derecho civil y comercial¹⁶⁹. Sin embargo, la baja difusión de la figura de la conciliación entre los ciudadanos padece de algunas patologías como: el desconocimiento de existencia; las personas no saben que existe la conciliación extrajudicial brindada por las entidades privadas y públicas, igualmente se desconoce los beneficios, funcionamiento

¹⁶⁶ Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-1195 de 2001, Magistrado Ponente José Manuel Cepeda. Bogotá: Corte Constitucional. 2001.

¹⁶⁷ Revelo, Alfredo. Módulo conciliación en Derecho. Bogotá: Escuela Rodrigo Lara Bonilla. 2019.

¹⁶⁸ Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Estadísticas judiciales año 2019. 2019. Ubicada en: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/estadisticas-judiciales/ano-2019>

¹⁶⁹ Ministerio de Justicia. Estadísticas de conciliación extrajudicial en derecho año 2019. 2019 ubicado en: <https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

de la conciliación extrajudicial¹⁷⁰, además la falta de legitimación o credibilidad en la actuación del conciliador¹⁷¹.

Como se anotó anteriormente la conciliación se encuentra supremamente regulada, lo que resulta pertinente preguntarnos ¿las normas actuales son útiles para enfrentar Covid-19 desde la conciliación? La respuesta se encamina en lograr una desregulación o mejor proponer el mínimo de regulación para convertirla en un mecanismo más expedito y sencillo. Ahora para la conciliación extrajudicial no es nuevo hablar de la conciliación virtual¹⁷², eso no soluciona el problema de fondo dado el bajo nivel de acceso a la tecnología de la información por parte de los ciudadanos, como; falta de acceso del internet, falta de computador o medio tecnológico, entonces la virtualización de la conciliación sería solución parcial, es un avance, sin embargo, no es la solución del nivel de conflictividad al que nos estamos enfrentando.

La modalidad de conciliación virtual tiene como fundamento leyes modelo como: Ley modelo de la CNUDMI (UNCITRAL) sobre comercio electrónico y su guía para incorporación al derecho interno (1996, adicionada en 1998). Ley modelo de la CNUDMI (UNCITRAL) sobre firmas electrónicas y su guía para incorporación al derecho interno (2001). Ley 527 de 1999, Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones, 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.

¹⁷⁰ Gaitán, Julián Andrés & Forero, Manuel Ernesto. Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de El Espinal – Tolima. Justicia Juris. 12(2), p. 107-115. 2016

¹⁷¹ Departamento Nacional de Planeación. Análisis conceptual del sistema nacional de conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá: DNP. 2015.

¹⁷² Colombia. Presidencia de la República de Colombia. Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013. Ubicado en:

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/AGOSTO/27/DECRETO%201829%20DEL%2027%20DE%20AGOSTO%20DE%202013.pdf>

El procedimiento conciliatorio virtual comprende un procedimiento administrado con el apoyo de un sistema de información, aplicativo o plataforma que permite la comunicación entre las partes. El procedimiento conciliatorio inicia con la solicitud que se puede realizar a través de formulario web o similar como envió por e-mail, posteriormente comienza el estudio jurídico por parte del conciliador para determinar si el asunto es conciliable. Si el asunto es conciliable el centro de conciliación envía las respectivas comunicaciones mediante correo electrónico o permitiendo la citación por medio de la plataforma virtual del centro de conciliación. A continuación, se celebra la audiencia por el medio tecnológico suministrado por el Centro de conciliación (Tems, Zoom, Vidy o cualquier otro medio de videollamada), el resultado de la conciliación; acta o constancia se cargará en la plataforma del centro de conciliación con la consignación de las firmas electrónicas o algunos centros de conciliación permiten que el conciliador redacte el acuerdo y firme el acta de conciliación y cual integrará el vídeo en el que las partes manifiestan su voluntad de obligarse.

Este vídeo contendrá el inicio de la audiencia donde se identifican a las partes y la parte final donde se manifiestan los acuerdos y la voluntad de obligarse. Sin embargo, otros centros de conciliación al momento de existir acuerdo, el acta será enviada por correo electrónico y por correo físico certificado al domicilio del convocado. El cual, deberá realizar su firma ante notario con nota de presentación personal. El acta debe ser firmada por las partes, y deberá llegar al centro dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del acta. Si en tal plazo el documento no ha sido remitido al centro, se procede a levantar acta de imposibilidad de acuerdo. En el caso de no existir acuerdo la constancia solo será firmada por el conciliador. Situación anterior que genera retroceso para la virtualidad.

3.2Cuál debería ser el futuro de la conciliación.

Cómo se anotó anteriormente, el Estado Colombiano se encuentra en una crisis sin precedente y para ello ha decidido utilizar todo el repertorio de facultades que la Constitución y la ley le otorgan para cumplir el fin esencial del Estado. Dentro de esas facultades ha decidido acoger una de las principales medidas, recomendaciones dadas por la OMS, que son: el distanciamiento social y aislamiento, para lo cual, las tecnologías de la

información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se conviertan en una herramienta esencial para permitir la protección la vida y la salud de los colombianos.

Igualmente se reconoce que los métodos alternativos de resolución de conflictos constituyen una herramienta eficaz, eficiente y económica para garantizar el acceso a la justicia de la población colombiana, entre los cuales se encuentran la conciliación. Asimismo, este método de solución de conflictos podrá sufrir alteraciones en su normal desarrollo por lo que se promueve la utilización de medios tecnológicos y los servicios virtuales.

Al respecto, los cambios que trae consigo la emergencia a la conciliación extrajudicial son: partimos de una premisa fundamental que la conciliación extrajudicial permite el acceso a la justicia, por lo tanto, no podrán suspender las actuaciones salvo cuando las circunstancias lo ameriten, por ejemplo, la falta de logista de los medios tecnológicos o servicios virtuales. Con las medidas tomadas por el Gobierno Nacional se flexibilizó las audiencias al poder celebrarse de manera no presencial, dando cabida no solo a la virtualidad, sino a los medios electrónicos, por ejemplo, e-mails sucesivos o simultáneos, chats de WhatsApp, mensaje de texto o aplicaciones similares de comunicación que permitan perfeccionar los acuerdos.

Ahora bien, con solo un chat, un correo electrónico o videoconferencia podría ser el equivalente a la firma de las partes o la firma del conciliador para perfeccionar el acta de conciliación conforme al artículo 1° de la ley 640 de 2001. Veamos entonces que las firmas cumplen funciones básicas como identificar a las personas, vinculan a la persona con el contenido de un documento, proporcionan certeza sobre la participación de alguien en el acto de la firma. En esa misma línea la firma electrónica permite a través de un método adecuado y confiable identificar al iniciador de un mensaje de datos y establecer que el contenido cuenta con su aprobación¹⁷³, por ejemplo, códigos contraseñas, datos biométricos, claves criptográficas entre otras.¹⁷⁴

¹⁷³ Colombia. Congreso de la República. Ley 527 de 18 de agosto 1999. Ubicado en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html

¹⁷⁴ Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2364 de 22 de noviembre de 2012. Ubicado en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/NOVIEMBRE/22/DECRETO%202364%20DEL%2022%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202012.pdf>

¿Pero el correo electrónico, los mensajes datos telefónicos, el WhatsApp, pueden ser considerados firmas electrónicas? La respuesta es sí, porque permite identificar, es decir cumple una función identificadora adecuada y confiables del autor del mensaje de datos. Lo mismo pasa con las videoconferencias que permite la función identificadora de los asistentes a la audiencia.

La identificación de los asistentes en una audiencia virtual se podrá realizar grabando a las partes en su presentación de comparecientes como parte convocante y parte convocado, siempre se debe asegurar la autenticidad, por ejemplo, establecer la fecha y hora de grabación proporcionada por el sistema. El mismo procedimiento se podría realizar para perfeccionar el acta de conciliación, es decir el conciliador empieza la grabación con la lectura del acuerdo conciliatorio con los requisitos del artículo 1° de la ley 640 de 2001. Que establecen el lugar fecha y hora de la audiencia, identificación del conciliador, identificación de los asistentes, relación sucinta de las pretensiones, motivo de la conciliación, seguidamente se realiza la lectura del acuerdo, una vez aceptado el acuerdo por las partes se procede a dar la palabra para que manifiesten en calidad obran y manifiesten la voluntad de aceptación del acuerdo.

Y la firma digitalizada o escaneada de un acuerdo de conciliación virtual puede considerarse firma electrónica. En principio la respuesta es no, porque no presenta un método adecuado del firmante. Sin embargo, la firma escaneada en la práctica comercial generalizada es considerada un documento electrónico¹⁷⁵, entonces los documentos digitalizados o escaneados como archivos adjuntos a un correo electrónico y siguiendo los lineamientos anteriores podrá ser considerado firma electrónica.

En ese sentido, La Corte Suprema de Justicia¹⁷⁶ estableció esta posibilidad y El Consejo de Estado, reiteró esa posición en los siguientes términos: este aspecto cobra particular relevancia la firma electrónica, que es el género, y que puede comprender las firmas escaneadas, o los métodos biométricos (como el iris y las huellas digitales), y la firma digital —especie—, basada

¹⁷⁵ Colombia. Código de Comercio. Decreto 410 de 1971. Artículo 827. 1971.

¹⁷⁶ Colombia. Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. MP: Pedro Octavio Munar Cadena, Radicado: 2004-01074. 2010.

en la criptografía asimétrica. (...) Por tal razón y ante la imposibilidad de que el documento informático pudiese tener una firma manuscrita, fue concebida la de carácter electrónico, que consiste, según la doctrina, en «cualquier método o símbolo basado en medios electrónicos utilizado o adoptado por una parte con la intención actual de vincularse o autenticar un documento, cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita». En otras palabras, todo dato que en forma electrónica cumpla una función identificadora, con independencia del grado de seguridad que ofrezca, siempre que también se reproduzca en el documento electrónico una presentación personal de la misma, para asegurar la autenticidad de la firma manuscrita reproducida, con el fin de cumplir con la formalidad de la firma de la declaración¹⁷⁷.

También dentro del abanico de posibilidades para la perfección de un acuerdo conciliatorio es la firma digital que su aplicabilidad no tiene discusión alguna por considerarse un mecanismo criptográfico que mediante una clave privada (bajo dominio exclusivo del firmante) y una clave pública permite firmar un documento (algoritmo), garantizando la posibilidad de: identificar de forma única a la persona firmante, asegura la confidencialidad de la información y logra la integridad y originalidad del mensaje de datos. En Colombia este servicio es prestado por empresas certificadoras autorizadas por el Organismo Nacional de acreditación de Colombia.

En consonancia con la justicia digital, se requerirá que la conciliación extrajudicial cuente con un expediente electrónico, que no es más que convertir en mensaje de datos (Cada una de las etapas del procedimiento conciliatorio) y colocarlos a disposición en línea a cada una de las partes, permitiendo que puedan acceder en términos de oportunidad y facilidad.

Por otra parte, durante el estado de emergencia se ha ampliado el término máximo para surtir la audiencia de conciliación, pasando de tres (3) meses a cinco (5) meses desde la solicitud de la conciliación, igualmente la suspensión de la prescripción o la caducidad con la presentación de la solicitud de conciliación se amplió el término máximo a cinco (5) meses. Ampliación de términos que genera retroceso en el sentido que la audiencia

¹⁷⁷ Consejo de Estado en sentencia de la Sala Plena, Fecha: 28 de marzo de 2017. Expediente No. 11001-03-15-000-2015-00111-00. M.P: Rafael Francisco Suárez Vargas. 2017.

de conciliación se deberá surtir en el menor tiempo posible, además si se quiere potenciar este mecanismo en tiempo de pandemia como herramienta para la recuperación económica se deberá enfrentar el conflicto jurídico lo más pronto posible.

3.3 Cómo potenciar la conciliación extrajudicial.

Dentro de la evolución de la sociedad siempre estará inmerso el conflicto, considerado como un fenómeno natural, por eso en las palabras de profesor Lederach el conflicto es esencialmente un proceso natural de toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana que puede ser factor positivo en el cambio y en las relaciones o destructivo según la manera de regularlo¹⁷⁸, es innegable la afectación de los negocios, las relaciones personales, el aumento de los conflictos, la situación actual del acceso a la justicia, es necesario acudir de manera pronta, sencilla, ágil y expedito a mecanismos eficientes de resolución de conflictos como la conciliación extrajudicial que tiene dentro de sus grandes bondades la transformación relacional generando solución que probadamente es más eficiente, satisfactoria y especialmente canaliza de forma positiva las relaciones futuras. Esta actitud no solo va a ser positiva, sino también necesaria para levantar la situación de crisis que dejará la paralización de la actividad económica originada por el estado de alarma¹⁷⁹.

La conciliación extrajudicial debería tener mayor difusión, divulgación para que la ciudadanía, conozca que hay una herramienta de solución de conflicto diferente al proceso judicial, el objetivo es lograr la mayor desjudicialización de los conflictos, a través de una mínima regulación, informal, considerándola como herramienta sencilla, económica, de composición de los conflictos, que permite mejorar las relaciones futuras. Se debe pensar en simplificar los requisitos mínimos para su funcionamiento.

Asimismo, se debe pensar en mejorar la articulación con todo el sistema que administra justicia en el Estado Colombiano, no es solo registrar cifras en un sistema de información, sino lograr esa articulación efectiva con fin de

¹⁷⁸Lederach, Jhon, Paul. Transformación de conflictos. 2015. Ubicado en: http://www.prodialogo.org.pe/videos/02b_lederach

¹⁷⁹ Bermúdez, Isabel. La mediación será una herramienta esencial ante un sistema judicial colapsado tras el fin del estado de alarma. 2020. Ubicado en: <https://www.icjce.es/isabel-bermudez-mediacion-sera-herramienta-esencial-ante-sistema>.

examinar los retrocesos, avances e impacto jurídico y socio-jurídico de la conciliación extrajudicial. La anterior dinámica permitirá evolucionar a través de las lecciones aprendidas.

Por otro lado, la conciliación extrajudicial será una herramienta útil para absorber la conflictividad generada por la crisis, la administración de justicia en la gran mayoría de servicios se encuentra suspendida, y es aquí donde la conciliación extrajudicial coadyuvará a la transformación de los conflictos como una herramienta que contribuya a la recuperación económica y social del Estado. Como se anotó anteriormente, la conciliación extrajudicial en derecho para el año 2019¹⁸⁰, tuvo ingreso efectivo de solicitudes de conciliación en 172.503, de las cuales, se logró acuerdo total de 85.078 y acuerdos parciales en la cifra de 5.072, ahora el área del derecho de mayor demanda es derecho civil y comercial con un ingreso efectivo de 80.795 solicitudes de conciliación, seguida por el área de derecho de familia con la cifra de 71.282, en materia laboral el número fue de 10.490. Las cifras anteriores ratifican que en las áreas con más demanda de solicitudes de conciliación son las que se requieren prelación para potencializar la reactivación social y económica durante la pandemia y post pandemia del Covid-19.

Aunado a lo anterior, se requiere también trabajar en la teoría del conflicto en la dialéctica de actualizar nuestro sentido de justicia, activarnos en promover diálogos sociales, promover la empatía, como estrategia para mitigar los efectos de la crisis desde el conciliador¹⁸¹, se requiere que los conciliadores apliquen lo que pregonan, ayudar a conciliar en nuestro entorno, esto generará impacto con los más cercanos, apoyar desde nuestro ejercicio conciliatorio a las personas que se encuentran en la primera línea de trabajo contra el Covid-19, ser catalizadores de nuestros entornos primarios.

¹⁸⁰ Colombia. Ministerio de justicia. Estadísticas de conciliación extrajudicial en derecho. 2019. Ubicado en: <https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

¹⁸¹ Peña, Harbey. Seminario Internacional los MARC y la mediación en tiempos de crisis. 2020. Ubicado en: <https://www.youtube.com/watch?v=CvXIMCdcvJI>

Conclusiones

La pandemia es una amenaza para el Estado de Derecho, no solo por los impactos directos del virus, sino por la falta capacidad de algunas instituciones del Estado. La parálisis de la administración de justicia imposibilita el derecho al acceso a la justicia, pilar fundamental para el desarrollo de una democracia, es aquí donde el Estado Colombiano se enfrenta con el desafío de lograr el amparo de los derechos dentro del marco interno e internacional, y conseguir ponderar la restricción algunos derechos fundamentales a raíz del aislamiento social obligatorio.

No obstante, desde la expedición del Decreto presidencial 491 de 2020, se ha reiterado que los mecanismos alternativos de solución de conflicto, como la conciliación extrajudicial, son herramientas para garantizar el acceso a la justicia, consintiendo la prestación del servicio bajo la modalidad virtual o audiencias no presenciales.

El Covid-19, ha acelerado la transformación de conciliación extrajudicial en Colombia, en el sentido de poder potencializar la conciliación como un mecanismo sencillo, informal, que se puede realizar la audiencia en cualquier momento, en cualquier lugar, que es efectivo, eficaz, económico, rapidez, la duración procedimiento siempre se debe intentar en menor tiempo posible. Y que en tiempos de crisis la conciliación extrajudicial tiene un alto grado de eficacia en asuntos de naturaleza civil, comercial y familia, que permitirá consolidar el mecanismo como una herramienta efectiva para contribuir a la recuperación económica y social del Estado Colombiano.

Para lograr lo anterior es necesario fomentar estrategias de teoría de conflicto permitan la aprehensión de conceptos de manera flexible, práctica y en tiempo breve, así como la actualización en competencias digitales para la realización de audiencias de conciliación.

Finalmente, frente a la conciliación virtual, conciliación no presencial, se debe ser más consciente de este canal de comunicación, llegando a la empatía que se adquiriría desde presencialidad a la virtualidad. La constante reflexión de cada reacción que se presentan en este tipo de medios virtuales, digitales para lograr la anhelada justicia social. En otras palabras, si las tecnologías

están involucradas, deberían producir transformación, en lugar de simplemente automatizar los procesos convencionales.¹⁸²

Referencias

1. Ferrajoli, Luigi. Los países de la UE van cada uno por su lado defendiendo una soberanía insensata. 27 de marzo de 2020. Ubicado en: <https://elpais.com/ideas/2020-03-27/luigi-ferrajoli-filosofo-los-paises-de-la-ue-van-cada-uno-por-su-lado-defendiendo-una-soberania-insensata.html>
2. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Pandemia y derechos humanos en las Américas. Resolución 1/2020. Ubicado en: <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-1-20-es.pdf>
3. Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-283 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.
4. Couture, Eduardo, J. Los mandamientos del abogado. México. Colección lecturas jurídicas. Serie manuales jurídicos. Número 4. Universidad Nacional Autónoma de México. 2003
5. Presidencia de la República. Decreto 417 de 2020. El presidente de la República declaró un estado de emergencia económica, social y ambiental en todo el territorio nacional. Ubicado en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20417%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
6. Presidencia de la República. Decreto 491 de 2020. El presidente de la República declaró un estado de emergencia económica, social y ambiental en todo el territorio nacional. Ubicado en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>
7. World Health Organization. Situation Report – 51. “Coronavirus disease 2019 (COVID-19)”. Ubicado en: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-COVID-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10.

¹⁸² Susskind, Richard. Online Courts and the Future of Justice. P 31. OUP Oxford. Kindle Edition, 2020.

8. Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-160 de 1999, Magistrado Ponente Eduardo Cifuentes Muñoz. Bogotá: Corte Constitucional.
9. Cappelletti, Mauro & Garth, Bryan. El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos. México. Fondo de Cultura Económica, 1996.
10. Birgin, Haydée & Kohen, Beatriz. Acceso a la Justicia como garantía de la igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas. Buenos Aires. Biblos, 2006.
11. Birgin, Haydée & Gherardi, Natalia. Violencia contra las mujeres y acceso. La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales (pág. 170). México: Serie Género, Derecho y Justicia. Fontamara. N°6. 2011.
12. Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe para el desarrollo Humano. New York: PNUD. 2000.
13. Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo. Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. New York: PNUD. 2005.
14. Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-283 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.
15. Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Acuerdo PCSJA20-11517 de 15 de marzo de 2020. Ubicado en:
http://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11517.pdf
16. Corte IDH. El hábeas corpus bajo suspensión de garantías (Arts. 27.2, 25.1 y 7.6 Convención Americana sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-8/87 de 30 de enero de 1987. Serie A No. 8.
17. Colombia. Corte Constitucional. Sentencia C-802 de 2002. M.P. Jaime Córdoba Triviño.
18. Colombia. Corte Suprema de Justicia. Sala plena. Acuerdo 1420 de 19 de marzo de 2020. Ubicado en:
<http://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-N.-1420-DE-2020.pdf>
19. Colombia. Corte Suprema de Justicia. Sala plena. Acuerdo 1429 de 19 de marzo de 2020. Ubicado en:

- http://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2020/03/Acuerdo-1429-de-2020_20200326174016.pdf.pdf.pdf.pdf
20. Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Acuerdo PCSJC20-11 de 31 de marzo de 2020. Ubicado en:
https://drive.google.com/file/d/18pQNPEGKIXBx8_dUvDOo3Sd4TYuGFTJl/view
 21. Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Acuerdo PCSJA20-11546 del 25 de abril de 2020: Ubicado en:
<https://drive.google.com/file/d/1DT-lfzL0NwOO0-CX1g7gb-HVLQpvrnbu/view>
 22. Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Justicia en cifras. 2020. Ubicado en:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZWNIYjExMGUtZmFhOS00NDQ2LTgxN2UtNjYwMThkNjA4Y2I5IiwidCI6IjYyMmNiYTk4LTgwZjgtNDFmMy04ZGY1LTlhYjk5OTAxNTk4YiIsImMiOiR9>
 23. Corporación Excelencia en la Justicia. Percepción ciudadana sobre el Sistema Judicial colombiano. Mayo de 2020. Ubicado en:
https://cej.org.co/indicadores-de-justicia/confianza-y-corrupcion/opinion-ciudadana-acerca-del-sistema-judicial-colombia/?fbclid=IwAR2Tus0PeKhSX318l_c_T8byk5OWgxG304V7Tk0S5KuphqEEs8ZYfL4eAhs
 24. Taruffo, Michele. La Justicia Civil: ¿Opción residual o alternativa posible? Madrid: Trotta. 1996
 25. Colombia. Ministerio de justicia. Política pública de acceso a la justicia. 2020. Ubicado en:
<https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/Introduccion.aspx>
 26. Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-1195 de 2001, Magistrado Ponente José Manuel Cepeda. Bogotá: Corte Constitucional. 2001.
 27. Revelo, Alfredo. Módulo conciliación en Derecho. Bogotá: Escuela Rodrigo Lara Bonilla. 2019.
 28. Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Estadísticas judiciales año 2019. 2019. Ubicada en:
<https://www.ramajudicial.gov.co/web/estadisticas-judiciales/ano-2019>

29. Ministerio de Justicia. Estadísticas de conciliación extrajudicial en derecho año 2019. 2019 ubicado en: <https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>
30. Gaitán, Julián Andrés & Forero, Manuel Ernesto. Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de El Espinal – Tolima. Justicia Juris. 12(2), p. 107-115. 2016.
31. Departamento Nacional de Planeación. Análisis conceptual del sistema nacional de conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá: DNP. 2015.
32. Colombia. Presidencia de la República de Colombia. Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013. Ubicado en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/AGOSTO/27/DECRETO%201829%20DEL%2027%20DE%20AGOSTO%20DE%202013.pdf>
33. Colombia. Congreso de la República. Ley 527 de 18 de agosto 1999. Ubicado en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html
34. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2364 de 22 de noviembre de 2012. Ubicado en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/NOVIEMBRE/22/DECRETO%202364%20DEL%2022%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202012.pdf>
35. Colombia. Código de Comercio. Decreto 410 de 1971. Artículo 827. 1971.
36. Colombia. Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. MP: Pedro Octavio Munar Cadena, Radicado: 2004-01074. 2010.
37. Consejo de Estado en sentencia de la Sala Plena, Fecha: 28 de marzo de 2017. Expediente No. 11001-03-15-000-2015-00111-00. M.P: Rafael Francisco Suárez Vargas. 2017.
38. Lederach, Jhon, Paul. Transformación de conflictos. 2015. Ubicado en: http://www.prodialogo.org.pe/videos/02b_lederach
39. Bermúdez, Isabel. La mediación será una herramienta esencial ante un sistema judicial colapsado tras el fin del estado de alarma. 2020. Ubicado

en: <https://www.icjce.es/isabel-bermudez-mediacion-sera-herramienta-esencial-ante-sistema>.

40. Colombia. Ministerio de justicia. Estadísticas de conciliación extrajudicial en derecho. 2019. Ubicado en: <https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>
41. Peña, Harbey. Seminario Internacional los MARC y la mediación en tiempos de crisis. 2020. Ubicado en: <https://www.youtube.com/watch?v=CvXlMCdcvJI>
42. Susskind, Richard. Online Courts and the Future of Justice. P 31. OUP Oxford. Kindle Edition, 2020.