



**LA CONCILIACIÓN VIRTUAL EN COLOMBIA: EVALUACIÓN DE SUS
RETOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS**

AUTOR:

JUAN DIEGO POVEDA RUBIANO

U0602162@unimilitar.edu.co

TUTORA:

Dra. OLGA LUCIA SUÁREZ NOVA

DIPLOMADO EN CONCILIACIÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE DERECHO CAMPUS – CAJICÁ

CAJICÁ – CUNDINAMARCA

2022

A MIS DOCENTES

Quiero agradecer enormemente a mis Docentes quienes me acompañaron y guiaron de la mejor forma durante estos años en mi proceso formativo y especialmente a la Doctora Olga Lucia Suárez Nova, quien me acompañó, aconsejó y orientó en la elaboración de este proyecto académico el cual me permitió a mi y a mi familia alcanzar el tan anhelado sueño de ser un profesional en Derecho.

Resumen

La conciliación virtual en Colombia se ha afianzado a partir de la pandemia que se generó en el año 2019 por el COVID – 19. En este artículo se pretende hacer una reflexión sobre las ventajas, desventajas y retos que presenta la conciliación virtual en Colombia para la ciudadanía colombiana, a partir de la experiencia que se ha dado en Colombia en los últimos años. Para ello este artículo parte de una descripción general de lo que es el mecanismo de conciliación, cuál es su regulación y los posibles ajustes que puedan generarse en el nuevo Estatuto de Conciliación, y con base en ello se formulan las ventajas, desventajas y retos por superar en Colombia para hacer de este mecanismo de conciliación virtual un medio eficaz para la resolución de conflictos.

La metodología utilizada comprende un método descriptivo, que busca desde la técnica de la inducción – deducción llegar a describir cuales son los avances de la conciliación virtual en Colombia. Para ello se hará uso de fuentes secundarias y terciarias, tales como documentos oficiales, artículos de investigación de revistas indexadas, bibliografía especializada, norma y jurisprudencia relacionada con el tema propuesto.

Con el surgimiento de la pandemia del COVID – 19, la conciliación de forma virtual se hizo una realidad latente en Colombia mediante el uso de las TIC´S, las cuales permitieron la obtención de resultados satisfactorios, pero sin embargo aún existen diversos retos persistentes para que la conciliación virtual en Colombia sea un total éxito.

Palabras clave. Conciliación virtual, Emociones, TIC´S, COVID – 19.

Abstract.

Virtual conciliation in Colombia has been consolidated since the pandemic that was generated in 2019 by COVID - 19. This article aims to reflect on the advantages, disadvantages and challenges that virtual conciliation presents in Colombia for the

Colombian citizenship, based on the experience that has occurred in Colombia in recent years. For this, this article starts from a general description of what the conciliation mechanism is, what its regulation is and the possible adjustments that may be generated in the new Conciliation Statute, and based on it, the advantages, disadvantages and challenges are formulated. overcome in Colombia to make this virtual conciliation mechanism an effective means of conflict resolution.

The methodology used includes a descriptive method, which seeks from the technique of induction - deduction to describe what are the advances of virtual conciliation in Colombia. For this, secondary and tertiary sources will be used, such as official documents, research articles from indexed journals, specialized bibliography, regulations and jurisprudence related to the proposed topic.

Due to the covid 19 pandemic, virtual conciliation became a reality in many countries around the world, including Colombia; the entire system was forced to use ICT, fortunately these tools facilitated the work and developed a satisfactory and positive result. Despite the advantages, it is a challenge to reconcile people in this way, there are still many things to improve and work to achieve total success.

Key words. Virtual conciliation, Emotions, TIC'S, COVID - 19.

Introducción

La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos ha sido uno de los principales avances para lograr la descongestión judicial en Colombia. Así mismo la virtualidad que se vio afianzada desde el año 2019 a causa de la pandemia del COVID – 19, abrió la posibilidad de hacer uso de este mecanismo de resolución de conflictos de manera virtual. Estas nuevas realidades que propone la era virtual y el uso de las TIC'S constituyen un objeto de estudio nuevo para el Derecho, y sobre todo la utilidad que ello

pueda tener para la optimización y la eficacia tanto de la administración de justicia como de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. De ahí que se considere que el tema que se propone estudiar sea de utilidad, pues con este se pretende dilucidar cuáles son las ventajas, desventajas y posibles retos que se pueden generar con la aplicación de la conciliación virtual.

El estudio de esta nueva realidad virtual en materia de conciliación permitirá al lector conocer cuál ha sido la aplicación que ha tenido la conciliación virtual en los últimos dos años, y adicional a ello podrá evidenciar las necesidades de adecuar el marco normativo de la conciliación a estas nuevas dinámicas virtuales, con miras a garantizar el cumplimiento efectivo de los fines que persigue la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

De acuerdo con el objeto de investigación que se pretende analizar, el problema de investigación se remite a analizar los principales avances normativos y académicos que ha tenido la conciliación virtual como mecanismo alternativo de solución de conflictos en Colombia, teniendo como pregunta de investigación la siguiente:

¿Cuáles son los retos, ventajas y desventajas que tiene la conciliación virtual en Colombia para el periodo 2019 - 2021?

A partir de esta pregunta, el objetivo general de esta investigación es determinar cuáles son las ventajas, desventajas y retos que tiene la conciliación virtual en Colombia como mecanismo de solución alternativo de conflictos. Así mismo, para poder abordar este objetivo general, se proponen los siguientes objetivos específicos: i) analizar la naturaleza y objeto de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y su utilidad como mecanismo de descongestión judicial, ii) evaluar el marco normativo que regula la conciliación y la aplicación de la conciliación virtual en

Colombia, iii) identificar cuales son los retos, ventajas, y desventajas que implica la conciliación virtual en Colombia.

Ahora bien, la hipótesis que se busca corroborar es que aun cuando la conciliación virtual en Colombia es una realidad que se ha visto afianzada con la virtualización de la administración de justicia, existen retos, ventajas y desventajas relacionada que deben ser tenidas en cuenta por el legislador para lograr una mayor eficiencia en el uso de este mecanismo alternativo de solución de conflictos. De ahí que sea necesario estudiar cuales son estos retos y realizar propuestas que contribuyan a fortalecer este mecanismo de resolución de conflictos desde la virtualidad.

1. La aplicación de la conciliación extrajudicial en derecho en Colombia y su impacto en la descongestión judicial.

La conciliación extrajudicial en Colombia es uno de los mecanismos de resolución alternativo de conflictos creado por el legislador, a través del cual se busca que las personas puedan garantizar sus derechos sin necesidad de acudir a mecanismos judiciales. En este capítulo se indicarán cuáles son los parámetros generales de la conciliación en Colombia y cual ha sido su desarrollo de manera virtual.

1.1 Naturaleza y objeto de la conciliación.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos (de ahora en adelante MASC) son medios prácticos que pretenden una solución pacífica de los problemas que presentan los ciudadanos entre sí mismos. En ese sentido lo define la Corte Constitucional como “(...) una forma particular de mediación en la que el tercero neutral e imparcial, además de facilitar la comunicación y la negociación entre las partes, puede proponer fórmulas de solución que las partes pueden o no aceptar según su voluntad” (Corte Constitucional, C – 1195 del 2001).

Que así mismo los MASC gozan de un amplio reconocimiento social, debido a que las personas que acuden a los mismos son quienes directamente toman las decisiones del conflicto que los enfrenta entre sí. En ese sentido Fierro (2010) indica que una de las principales características de los MASC es que “(...) Los mecanismos alternativos no parten de la fuerza de la autoridad, si no de la voluntad de las partes; se trata de un acto entre particulares en el cual no existe relación de subordinación, como en el caso del juzgador” (p.16).

La conciliación hace parte del catálogo de MASC en Colombia y puede ser judicial o extrajudicial, dependiendo de la calidad del tercero ante quien se realice. De acuerdo con Revelo (2019) la naturaleza de la conciliación es la de ser un mecanismo que cumpla con las siguientes funciones:

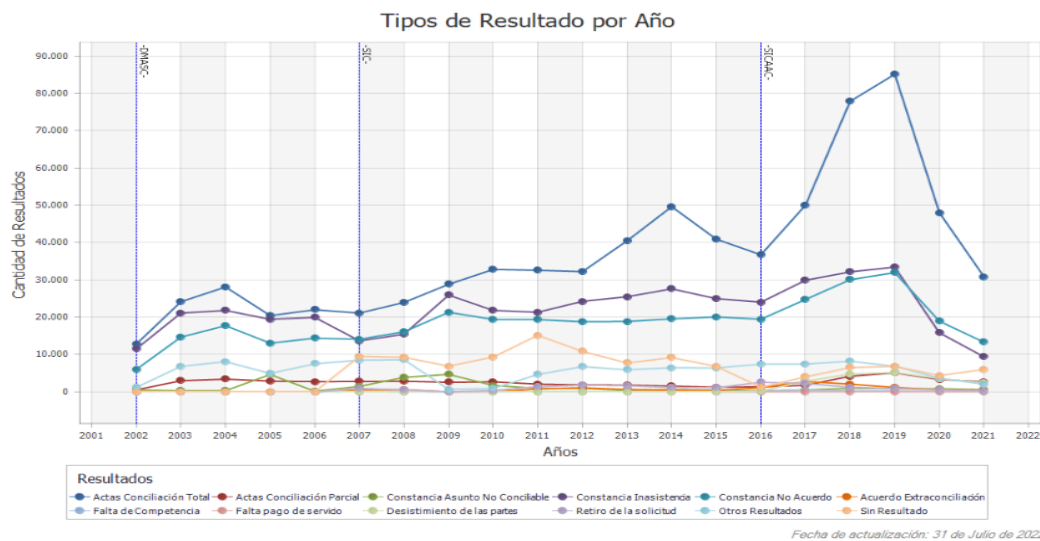
“1) generar en los ciudadanos una cultura social del manejo de las diferencias, basada en el dialogo, el respeto y la tolerancia, 2) lograr la transformación relacional de los ciudadanos, 3) facilitar el acceso a la administración de justicia y 4) la descongestión de los despachos judiciales” (p.32).

La Conciliación extrajudicial por su parte es aquella que se realiza fuera de los escenarios judiciales en presencia de un tercero neutral y calificado, conocido comúnmente como conciliador. En ese sentido la Corte Constitucional la define como “(...) la que se realiza antes o por fuera de un proceso judicial, como medio alternativo; mediante ella, las partes resuelven de manera pacífica solucionar su problema o conflicto, sin tener que acudir a un juicio. La conciliación extrajudicial será en derecho cuando se realiza a través de centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento funciones conciliatorias” (Corte Constitucional, C – 902 del 2008).

Uno de los impactos esperados que se tiene de la conciliación como parte de los MASC es la descongestión judicial, evitando que los ciudadanos deban poner en marcha

el aparato judicial para solucionar sus diferencias. Prueba de ello, son las estadísticas que se han generado desde el periodo 2001 – 2021, en la que se demuestra que la ciudadanía ha optado por acudir a la conciliación como mecanismo de solución de sus conflictos, a saber:

Gráfica No. 1. Estadística de conciliaciones para el periodo 2001 – 2021.



Fuente: <https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

De esta estadística se puede extraer que para el año 2021, se lograron un total de 30.855 acuerdos de conciliación, de lo que se desprende que estos mismos casos no fueron presentados ante la jurisdicción, lo que conlleva necesariamente a una descongestión judicial. Con esta descongestión judicial se busca no solo atender las necesidades de protección de derechos de los ciudadanos a través de mecanismos más ágiles, sino una mayor eficiencia y credibilidad de las instituciones públicas. Varón (2004) indica al respecto que con la conciliación

“(…) se busca entre otros objetivos, dar vigencia al principio de la relevancia judicial, conforme al cual solo aquellas disputas que revisten especial transcendencia social y jurídica deben ser llevadas al conocimiento y decisión del poder judicial, de modo que al

proceso judicial se acuda únicamente cuando haya fracasado el empleo de otros medios de solución de conflictos” (p.23).

El legislador colombiano ha venido desarrollando desde la norma la conciliación, y ha pretendido con varias normas su fortalecimiento como mecanismo idóneo para la solución pacífica de conflictos. No obstante, el diseño normativo que se ha venido gestando desde los años 90’ ha sido proyectado para una conciliación presencial, en la que ambas partes concurren a un espacio que es liderado por el conciliador. En el año 2020 y hasta la actualidad un fenómeno biológico (el COVID – 19) nos conminó a realizar eventos y procesos de manera virtual, y a buscar nuevas alternativas de comunicación. La conciliación no escapó de estas nuevas dinámicas de interacción judicial, como pasará a analizarse a continuación.

1.2 Avances de la conciliación virtual en Colombia.

La virtualidad en la gestión pública ha sido desarrollada desde hace algunos años desde la implementación de la estrategia E – Government¹ por parte del Ministerio de las Tecnologías de la Información. En el marco de la pandemia generada por el COVID – 19, el Estado se vio abocado a hacer una adecuación de los procedimientos administrativos, judiciales y extrajudiciales a la virtualidad, por las dificultades que presentaba la propagación del virus.

Para ello adoptó como marco normativo el Decreto 491 de 2020 estableció en sus artículos 9º y 10º que el trámite de solicitudes de conciliaciones extrajudiciales ante la Procuraduría General de la Nación y ante los Centros de Conciliación, debían hacer uso de los medios tecnológicos de la información, tales como correos electrónicos, encuentros virtuales, entre otros mecanismos de conexión virtual. A partir de esta norma el uso de

¹ Sobre la que se hará un análisis en páginas posteriores.

las TIC'S tuvo un impulso importante en los últimos dos años, y se han convertido en las herramientas más usadas, especialmente para el desarrollo de las audiencias de conciliación. Gaitán y Reyes (2021) describen la aplicación de la virtualidad al proceso conciliatorio en los siguientes términos:

“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 un formulario web o similar como envío 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 (Teams, Zoom, Vidyo 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 video en el que las partes manifiesten su voluntad de obligarse” (p.156).

Para el caso concreto de las audiencias de conciliación, el mecanismo más utilizado es la videoconferencia, pues esta permite la transmisión de audio y video en tiempo real, haciendo que las partes puedan expresar sus posturas de manera clara y concisa. Una de las ventajas que tiene la virtualidad en la ejecución de la conciliación virtual es la reducción de tiempos y la facilidad que pueden tener las partes de reunirse sin necesidad de desplazarse de su lugar de origen.

No obstante, el avance de la conciliación virtual ha advertido que aún persisten limitaciones, relacionadas con la disposición y la accesibilidad real que tienen las

personas al uso de las TIC'S. Izquierdo (2020) al respecto indica que una de las principales limitaciones es "(...) la falta de una capacitación adecuada sobre el uso de las TIC para el desarrollo de las audiencias conciliatorias y las diferentes fases que las conforman" (p.9) a lo que se suma la dificultad que implica la transmisión y evaluación de las emociones dentro de un ambiente virtual:

"Adicionalmente, se debe considerar que, aunque muchos conciliadores tengan experiencia suficiente y excelentes habilidades para desarrollar una conciliación presencial, los mismos pueden tener dificultades para transferir tales capacidades a un entorno virtual, afectando directamente se tiene en cuenta el lenguaje corporal para comunicar emoción y las reacciones a la interacción, lo cual se complejiza al realizar la conciliación a través de una videoconferencia" (Izquierdo, 2020, p. 9).

Concretamente si bien es cierto la conciliación virtual reduce las limitantes de tiempo y lugar de las partes o del conciliador, también es cierto que reduce la forma como se aborda el conflicto, en cuanto a la expresión de las emociones de las partes y el descubrimiento de sus verdaderos intereses, que se ven truncados frente a la sensación de estarse comunicando con máquinas y no con personas, lo anterior debido a que el acceso a las TIC'S es limitado, para gran parte de la población colombiana lo que conlleva a que lo máximo que se pueda obtener en una video conferencia, sea el audio de las partes, imposibilitando una visualización adecuada de los rostros de quienes participan en la audiencia de conciliación virtual, lo que genera que no se puedan percibirse las emociones de las partes y mucho menos sus verdaderas preocupaciones u objetivos de lo que se pretenden alcanzar en una audiencia de conciliación.

Anudado a lo anterior, se suma que existen algunos vacíos en el manejo de la confidencialidad de la información y en el manejo de la seguridad informática que deben ser tenidas en cuenta a partir de las experiencias que se han desarrollado desde el uso de

las tecnologías de la información en la conciliación (Arboleda, Ramírez, Mancipe, Garcés, Arboleda, 2018). Ahora bien, el legislador no ha sido ajeno a todas estas condiciones y por ello vio necesario establecer una nueva legislación que tenga en cuenta las nuevas dinámicas de la conciliación virtual en Colombia y por ello ha generado propuestas nuevas de regulación, como pasará a analizarse a continuación, en el marco de la estrategia E – Government.

2. La regulación de la conciliación en Colombia desde la virtualidad.

2.1 La evolución de la regulación de las TIC'S en Colombia y la estrategia E – Government y E – Justicia.

La E – Justicia nace a partir de un concepto desarrollado por Bill Gates, que se enmarca en una política pública de coordinación de instituciones y ciudadanía para la optimización de la gestión judicial. Este concepto viene ligado a una estrategia marco denominada E – Government, que pretende a través del uso de las tecnologías de la información la optimización de los tiempos de respuesta en la atención de las necesidades judiciales de la ciudadanía (Suarez & Laguado, 2009). Así mismo lo considera Álvarez (2010):

“Se dice que la utilización masiva de las TIC implica una mejora en la actividad laboral, en metas de producción y calidad de trabajo, pues supone la automatización de ciertas labores, la construcción de bases de datos y la comunicación de los actores del sistema para ser más eficiente su labor, los anteriores beneficios, se quieren implementar en la administración de justicia” (p.45).

Esta estrategia de E – Justicia se compone de tres fases. La primera fase se denomina “fase de información”, e implica la construcción de sitios en la red de Internet, en la que se establezca la información relacionada con el proceso judicial para el caso que

nos ocupa de la conciliación. De acuerdo con el Centro de Estudios de Justicia para las Américas “CEJA” (2012), en esta primera fase se deben consignar los datos del proceso o de la conciliación, la información de cada una de sus fases, el manejo que se debe dar al proceso conciliatorio o judicial y permitir el cargue de documentos relacionados con la solicitud, para hacer más amigable y accesible a los usuarios el uso de las plataformas de tecnología.

La segunda fase “interactiva”, es la que permite la interacción del conciliador o funcionarios judiciales (según aplique) y los usuarios, en las plataformas de información, que como ya se advirtió se hace mediante el uso de correos electrónicos y la plataforma creada para ello, en donde los usuarios pueden comunicarse, antes, durante y posteriormente con los centros de conciliación.

La tercera y última fase es denominada por Álvarez (2010) como la transaccional, y es aquella en la que se desarrolla la conciliación en sí, y se requiere para el caso concreto, al uso de las aplicaciones de conexión virtual a través de las cuales se hacen las respectivas audiencias de conciliación. La implementación de estas estrategias en Colombia se ha venido desarrollando desde finales de los años 90’ y ha tenido un importante desarrollo en la aplicación de las TIC’S en los procesos administrativos, judiciales y de conciliación, como pasará a analizarse a continuación.

2.2 La regulación de la conciliación en Colombia y sus avances en materia de virtualidad: análisis de la propuesta del Estatuto General de Conciliación.

La regulación de la conciliación en Colombia se encuentra desarrollada principalmente desde la adopción de la Constitución Política de Colombia en el año 1991. La primera ley que estableció la conciliación como un mecanismo de descongestión judicial fue la Ley 23 de 1991 “Por medio de la cual se crean mecanismos para

descongestionar los Despachos Judiciales y se dictan otras disposiciones”, en la cual se reguló algunos aspectos de conciliación en materia de tránsito, su obligatoriedad en materia laboral, la conciliación en equidad, entre otros eventos, que pretendían descongestionar los despachos judiciales.

Posterior a ello, la Ley 270 de 1996 “Ley Estatutaria de la Administración de Justicia” posibilitó la creación de mecanismos diferentes al proceso judicial para la resolución de conflictos, constituyéndose en el parámetro normativo que avaló la implementación de la conciliación en Colombia. Con base en la Ley 270 de 1996, el legislador expidió la Ley 446 de 1998 en la que se reguló en la Parte III, la conciliación, estableciéndose las normas y principios generales aplicables en materia contencioso – administrativo, civil, extrajudicial, familia, laboral, las funciones y fines que deben cumplir los centros de conciliación, entre otros elementos.

Posterior a ello se expidió el Decreto 1818 de 1998 “Estatuto de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos”, el cual compiló la normatividad que regula el arbitraje, la conciliación, entre otros aspectos. En el año 2001 se adopta la Ley 640 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”, en la cual se regulan temas como: i) las actas y constancias de conciliación, las reglas generales que deben seguir los conciliadores, la creación de responsabilidades y obligaciones de los centros de conciliación, el registro conciliatorio, la forma de selección de los conciliadores, la composición del Consejo Nacional de Conciliación, entre otros aspectos.

La modalidad de la conciliación virtual se basa en algunas leyes modelo que ha venido desarrollando la UNCITRAL, tales como la Ley Modelo de la CNUDMI sobre comercio electrónico y su guía para la incorporación al derecho interno del año 1996 y 1998. Esta Ley modelo establece unos parámetros normativos para tener en cuenta en el

uso de firmas electrónicas y la aplicación de las TIC'S en procesos administrativos. El legislador colombiano mediante la Ley 527 de 1999 y mediante la Ley 1341 de 2009, incorporó al ordenamiento jurídico colombiano el uso de las TIC'S a nivel general para diversos negocios, el comercio electrónico e incluso para su aplicación en la gestión pública.

Aun cuando existe un amplio desarrollo normativo en materia de conciliación, lamentablemente siempre se ha visto como un mecanismo para descongestionar la justicia, y no como un espacio en donde las partes en conflicto puedan encontrar por sí mismas la solución a sus diferencias desde la expresión de sus emociones, pasando por la revelación de sus intereses hasta lograr la materialización del principio de la AUTONOMIA DE VOLUNTAD, que se da cuando se concreta en un acuerdo construido por las mismas partes dentro del cual expresan en forma clara y concreta como quieren manejar sus relaciones entre sí.

En lo que respecta a la conciliación virtual, aún no ha sido regulada en Colombia. No obstante, para el año 2021, se presentó el Proyecto de Ley No. 008 de 2021 “Por medio del cual se expide el Estatuto de Conciliación y se dictan otras disposiciones”, en el cual además de establecerse parámetros generales y actualizados en materia de conciliación trae consigo algunos desarrollos en materia de conciliación virtual. La primera referencia que se hace frente a la conciliación virtual se encuentra en el párrafo del artículo 4 de este Estatuto, en el que se señala que:

“La conciliación por medios virtuales se regirá por los principios señalados en el presente artículo y, además por los principios de neutralidad tecnológica, autenticidad, integridad, interoperabilidad y recuperabilidad de la información y armonización directa con las corporaciones o despachos judiciales de conformidad con la normativa aplicable en materia de uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones se deberá aumentar, profundizar y hacer eficiente y eficaz el aprovechamiento de los datos, con la finalidad de generar valor social y económico, en el marco de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o la ley que la modifique, complemente o sustituya”

En cuanto al proceso de conciliación virtual, éste es regulado en el artículo 6º de este Estatuto. Uno de los requisitos que establece este artículo para poder realizar la conciliación de forma virtual es que quienes acudan a ella deben certificar que

“(…) cuentan con la idoneidad y los medios tecnológicos necesario o si pueden acceder a través de las alcaldías, las personerías municipales y demás entidades públicas habilitadas por la Constitución y la Ley, que se encuentren en disponibilidad de facilitar el acceso en sus sedes a las actuaciones virtuales” (Proyecto de Ley No. 008 de 2021, art. 6).

Para hacer de ello una realidad, se establece como una responsabilidad a cargo de los centros de conciliación y las autoridades con funciones conciliatorias la adecuación de sus instalaciones para que quienes opten por la conciliación virtual, puedan acudir a dichas instancias y hacer un uso efectivo de estos medios, y con ello se garantice que la información y comunicación sea idónea, segura, confiable y suficiente. Otro punto que es tenido en cuenta por el legislador es el desarrollo e implementación de las tres fases de la estrategia e – justicia. Para ello, en el artículo que se estudia señala que

“El uso de los medios virtuales es aplicable en todas las actuaciones y en particular para llevar a cabo las comunicaciones tanto con las partes como con terceros, para la comunicación sobre las decisiones adoptadas, la presentación de memoriales y la realización de audiencias a través de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio tecnológico, así como para el archivo de la actuación y su posterior consulta” (Proyecto de Ley No. 008 de 2021, art. 6).

Así mismo, para el manejo de la gestión documental incorpora la obligatoriedad de manejar los expedientes de las conciliaciones de manera virtual y con atención a los parámetros que para el efecto señala la Ley 527 de 1999. De otro lado, se establece en los centros de conciliación la obligatoriedad de ajustar sus reglamentos, procedimientos y requerimientos para hacer realidad la conciliación virtual, y de esta manera garantizar el cumplimiento de los principios que regirán la conciliación, a través de mecanismos efectivos de acceso y uso de mensajes de datos y firmas digitales, y demás herramientas de las TIC'S (Proyecto de Ley No. 008 de 2021, art. 6). Particularmente en materia de firma digital y mensajes electrónicos, este proyecto normativo, señala lo siguiente.

“Los mensajes electrónicos deberán identificar la decisión que se comunica y contener copia de la misma. La decisión se considerará cuando el iniciador recepción acuse de recibo o se pueda constatar el acceso del destinatario del mensaje, de lo cual se dejará constancia en el expediente. Respecto a la firma del acta de conciliación se aplicará lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1527 de 1999, o la norma que la modifique, sustituya o complemente. Las solicitudes de conciliación extrajudicial presentadas por medios virtuales no requerirán de la firma digital definida por la Ley 1527 de 1999 y en estos casos bastará la identificación suministrada por el solicitante, sin perjuicio de lo señalado en la presente ley” (Proyecto de Ley No. 008 de 2021, art. 6).

En el desarrollo del proceso conciliatorio también se esta ajustando la normatividad para que pueda ser realizada por medio de las TIC'S. Por ejemplo, en el artículo 54 de este Proyecto de Ley se señala que si las partes optan por realizar la audiencia de conciliación de forma virtual (videoconferencia, teleconferencia o cualquier otro medio técnico), ello deberá ser informado a las partes en el acto de citación y facilitar los medios que sean necesarios para desarrollar la conciliación de forma virtual.

En materia de conciliación virtual la regulación más específica que se puede encontrar en este proyecto de ley se encuentra en el artículo 54 que se refiere al procedimiento que se debe utilizar cuando se trata de conciliación virtual en materia de lo contencioso administrativo. Al respecto el legislador señala que podrá hacerse uso de los medios tecnológicos para llevar a cabo el procedimiento, en especial en materia de comunicaciones de las decisiones que se adoptan, la presentación de memoriales y la realización de audiencias (Proyecto de Ley No. 08 de 2021, art. 94).

A grandes rasgos se puede decir que con este nuevo estatuto de conciliación se subsanan algunos de los vacíos normativos existentes respecto de la forma como se debe llevar a cabo la conciliación virtual, se considera que aún persisten algunos vacíos o elementos que no han sido tenido en cuenta por el legislador, como pasara a explicarse a continuación.

3. La conciliación virtual en Colombia del 2019 al 2021.

3.1 Análisis de los principales desarrollos de la conciliación virtual en Colombia en pandemia.

La pandemia que se generó a finales del año 2019 por el virus COVID – 19 introdujo cambios significativos en materia de administración de justicia y en cuestiones administrativas, reguladas por el Decreto 491 de 2020 en sus artículos 9º y 10º. Los cambios introducidos por este Decreto, se centran en la ampliación de plazos de 3 meses a 5 meses para llevar a cabo la conciliación y la autorización para llevar a cabo dichos trámites con el uso de las tecnologías de la información.

Bajo esta norma las conciliaciones virtuales se realizaron a través de videoconferencias, pues es el medio más eficaz en este momento para lograr una comunicación efectiva entre las partes y el conciliador y producto de dicha

videoconferencia se dejaba las constancias del resultado de la conciliación la cual era consignada en un acta que es remitida por correo electrónico a las partes.

De acuerdo con ello, las tecnologías de la información se convirtieron en un aliado para hacerle frente a las nuevas dinámicas que presenta el mundo actual, donde la interconectividad en tiempo real desde diferentes partes del mundo facilita encuentros entre personas sin que exista la necesidad de su desplazamiento. Ahora bien, no se discute que en efecto hacer uso de la conciliación virtual trae importantes beneficios en materia de reducción de costos, tiempos y de desplazamiento para las partes y el mismo conciliador.

No obstante, este tipo de conciliación virtual comporta algunos inconvenientes relacionados principalmente con las estrategias de comunicación verbal y no verbal, la facilidad de expresar sus emociones e incluso la reticencia que puede existir respecto del uso de medios tecnológicos por ciertos grupos de personas que se encuentran en una edad avanzada. Prueba de ello es la disminución que se presentó en las conciliaciones que se obtuvieron en el año 2019 frente a las que se celebraron en los años 2020 y 2021. Para el año 2019 se celebraron un total de 85.144 conciliaciones, y en los años 2021 y 2021 solo 48.031 y 30.855 respectivamente (SICAAC, 2022). De lo anterior se puede concluir que las personas tienen una mayor credibilidad y confianza en las conciliaciones de manera presencial, que en la virtual.

Para la administración de justicia en Despachos judiciales las emociones, expresiones, el lenguaje verbal y no verbal no es una condición esencial para llevar a cabo una audiencia en un proceso, pues lo que se busca con este tipo de audiencias es garantizar que cada una de las partes puedan ejercer su derecho a la defensa en marco del principio del debido proceso. Por ello, el procedimiento que se ha venido realizando desde la virtualidad en los Despachos Judiciales, no comporta mayores inconvenientes pues se ha

limitado a ejecutar las mismas etapas y acciones en un ambiente virtual, garantizando la participación efectiva de todas las partes.

No sucede lo mismo en el ámbito de la conciliación extrajudicial en Derecho, pues a diferencia de las audiencias virtuales que se realizan en los Despachos Judiciales, en las audiencias de conciliación extrajudicial, la parte emocional, la forma como se expresa alguna de las partes, da luces respecto de los puntos que deben ser tenidos en cuenta al momento de proponer una fórmula conciliatoria a las partes. En ese sentido, cuando se trata de una conciliación no basta solamente con que se agoten las etapas que la componen o garantizar que los medios tecnológicos sean utilizados en debida forma y que la parte pueda comparecer, sino que adicional a ello se requiere que exista una conexión a nivel emocional entre las partes que permita dirimir de manera adecuada el conflicto.

Cotejados estos elementos con el nuevo Estatuto de la Conciliación no se evidencian parámetros normativos que tengan en cuenta dichas situaciones y que fomenten a una capacitación de quienes ejercen la conciliación virtual, pues solo se limita a regular la funcionalidad y operatividad de la conciliación virtual, más no indica parámetros que se ajusten realmente con la finalidad que tiene la conciliación, esto es, lograr un acuerdo entre las partes. Tal como lo indica Hoyos (2015) no basta con que existan las condiciones físicas para llevar a cabo una conciliación, pues para el éxito de una conciliación el espacio, el conciliador e incluso las mismas partes se requiere de tres condiciones básicas:

- Generar empatía hacia las partes y generar un espacio agradable y propicio para la interacción.

- Conocer y tener experiencia en el manejo del contexto cultural y social de quienes van a conciliar, su nivel de estudios, idiosincrasia, creencias, entre otros elementos que son perceptibles de mejor manera en la presencialidad.
- El reconocimiento de los sentimientos, los valores, las emociones de quien acude a la conciliación.

Estos elementos comportan algunas dificultades cuando se trata de una conciliación virtual. Montes (2020) realizó un estudio del uso de la conciliación virtual en pandemia llegando a las siguientes conclusiones:

“En Colombia hay 405 centros de conciliación, de los cuales el 78,4% de estos se encuentran prestando sus servicios a través de medios electrónicos, sin embargo, el 31% de ellos durante la cuarentena no recibía constantemente solicitudes de conciliación y el 53% recibía entre 1 y 5 solicitudes. La causa de esta situación es debido a que en primer lugar no todos los ciudadanos tienen acceso a medios electrónicos, en segundo lugar, que el conocimiento que tienen estos de la justicia alternativa es muy escaso, y la situación que se vive no permitió que se crearan rutas de acceso en pro de acercar a ellos las MASC, y en tercer lugar esa pequeña población tiene conocimiento acerca de estos mecanismos carece de confianza en ellos” (p.15).

La anterior situación confirma que el solo garantizar a las personas el acceso a la conciliación de forma virtual, no garantiza que se cumpla con la finalidad de este mecanismo, que es en sí lograr que las partes inmersas en un conflicto, logren transformar sus relaciones y puedan encontrar la forma de entenderse bajo dinámicas diferentes que tengan en cuenta los intereses de cada una de las partes, toda vez que existen elementos que van mucho más allá del espacio jurídico, que tienen que ver con las emociones, con la forma de interactuar y con la forma en que se entienden las necesidades del otro, situación que no es contenida o abordada por el legislador, por hacer parte de ámbitos

diferentes al derecho. Basta solo con analizar el contenido de la propuesta legislativa del Proyecto de Ley 008 de 2021 para evidenciar que éste no prevé un plan de capacitación para los conciliadores, mecanismos de acercamiento a la población para informarles de las ventajas que puede tener la conciliación, una asignación presupuestal para lograr una conectividad a nivel global, entre otros elementos que podrían hacer que exista una verdadera conciliación virtual en Colombia.

Lo anterior deja entrever que la conciliación virtual no debe ser tomada a la ligera, pues el no tener en cuenta estos puntos que van más allá del derecho puede contribuir a que no se cumpla realmente con la finalidad que tiene la conciliación. Adicional a ello ha de tenerse en cuenta que aun cuando en una conciliación se debaten derechos, su alcance no es netamente jurídico, sino que involucra otros elementos que provienen de elementos psicológicos, antropológicos e incluso políticos de quienes acuden a este MASC (Peña, 2016). Esto se debe principalmente a que un conflicto no solo se centra en el debate de un derecho, sino que es un fenómeno multicausal que no puede ni debe ser abordado desde una sola perspectiva. Así mismo lo considera Izquierdo (2020):

“Buscando comprender las razones que causaron el problema, el conciliador debe realizar un ejercicio racional cognitivo que le permita ampliar su comprensión sobre la controversia al entender las múltiples causales que generaron el conflicto, así el abordaje debe ser de carácter interdisciplinar, puesto que los conflictos no son únicamente jurídicos o psicosociales, y por tanto requieren el uso de técnicas de las Ciencias Sociales o Humanas” (p.6).

De acuerdo con ello la virtualidad comporta serios retos para este análisis multicausal, pues ello no se facilita con el uso de las TIC'S que se caracterizan precisamente por la despersonalización de las interacciones, lo que puede conllevar a que el conciliador se convierta en un mero observador y conductor de la audiencia de

conciliación, sin mayor reto que lograr agotar el trámite. De este análisis se puede concluir que existen verdaderos retos que debe agotar la conciliación virtual para poder convertirse en un escenario propicio para la resolución de conflictos, como pasará a analizarse a continuación.

3.2 Evaluación de las ventajas, desventajas, retos y aceptación de la conciliación virtual en Colombia.

Del estudio que se ha realizado hasta este momento para la conciliación por medios virtuales se puede concluir que este es un medio de resolución de conflictos que comporta algunas ventajas, pero también desventajas y retos por superar. En este acápite de la investigación, se pretende hacer un balance de estas ventajas, desventajas y retos con el fin de proponer acciones de mejora que contribuyan a que este mecanismo de solución alternativa de conflictos cumpla con su deber ser desde la virtualidad.

Ventajas de la conciliación virtual.

Una de las principales ventajas que se identifican de la conciliación virtual es la potencialización que tiene este mecanismo como un mecanismo de fácil acceso, sencillo, informal, y al que se puede acudir en cualquier tiempo y momento, y desde cualquier lugar del mundo. En tiempos de crisis como los que se han vivido en los últimos años a causa de la pandemia del COVID - 19, las tecnologías de la información juegan un papel muy importante para garantizar a las personas la continuación de la administración de justicia y la resolución de conflictos.

Hay autores como Gaitán y Rodríguez (2020) que consideran que la conciliación extrajudicial virtual es un mecanismo idóneo que ha arrojado buenos resultados en materia de resolución de conflictos de orden civil, comercial o de familia, y que lo apunta

como el medio idóneo para la resolución de conflictos, en atención a la facilidad que se tiene para el acceso bajo esta modalidad virtual.

La segunda ventaja identificada es la disminución de los tiempos de respuesta, coordinación y programación de las audiencias de conciliación. Con la presencialidad la agenda y coordinación de la celebración de las audiencias de conciliación presentaba algunas dificultades, por la ubicación de las partes y los costos que implicaba el desplazamiento a un centro de conciliación. Como bien lo advierte Medina (2019), la conciliación virtual ha contribuido a la disminución de las distancias, lo que suele ser más conveniente para las partes y el conciliador.

La tercera ventaja es la disminución de costos. Con la conciliación virtual los costos de operación de los centros de conciliación se disminuyen, pues al poder realizarse la audiencia de manera virtual no es necesaria la infraestructura física para ello, no se requiere de un espacio para la citación de las partes, no es necesario el pago de servicios públicos en instalaciones, entre otros elementos que si implican las conciliaciones presenciales. Así mismo para el conciliador y para las partes, se disminuyen los costos que implican el desplazamiento a los centros de conciliación. La inversión más cuantiosa de parte y parte es la posibilidad de acceder a la red de Internet y el acceso a un aparato electrónico que permita el acceso a la plataforma seleccionada.

La tercera ventaja es la inclusividad que implica la conciliación virtual para las personas que padecen algún tipo de discapacidad física. Al no tener la necesidad de desplazamiento estas personas pueden acceder de manera fácil y efectiva a las audiencias de conciliación o recibir la información que se requiere a través de su correo electrónico, desde la comodidad de sus hogares.

La cuarta ventaja identificada es la flexibilidad con la que se pueden realizar las conciliaciones. Con la presencialidad, los horarios para la celebración de las audiencias son más estrictos y se remiten a una franja horaria determinada. El uso de las tecnologías de la información permite que este tipo de diligencias se puedan realizar en una franja horaria más flexible para las partes y el conciliador, que se ajuste a sus horarios laborales, de estudio o incluso a los usos horarios si alguna de las partes se encuentra fuera del territorio nacional.

La quinta y última ventaja identificada es la rapidez con la que se pueden realizar los trámites de conciliación. La virtualidad permite que los centros de conciliación puedan evacuar con mayor celeridad las solicitudes de sus convocantes, principalmente por la flexibilización de los trámites y la facilidad del uso de los mensajes de datos y correos electrónicos como forma de comunicación. Ello contribuye a que exista una mejora logística en la celebración de las audiencias virtuales y en la comunicación entre convocantes y conciliador, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la posibilidad de evacuar en menos tiempo una conciliación.

Desventajas y retos de la conciliación virtual.

Como se viene advirtiendo en este texto, la conciliación virtual trae consigo también algunas desventajas que deben ser tenidas en cuenta por el legislador. La primera de ellas es la nula posibilidad de que las partes puedan reflejar sus verdaderas emociones y por ende se genere la dificultad de descubrir que es lo que realmente pretende obtener cada una de las partes al acudir en el mecanismo de la conciliación, debido a que no hay una lectura idónea del lenguaje corporal que presentan las partes en la audiencia de conciliación virtual, siendo este fundamental para que las partes y el conciliador se descubran y descubran entre sí lo que verdaderamente les preocupa e interesa, y partir de

allí tomar la ruta a seguir que les permita llegar a decisiones que involucren estas preocupaciones e intereses.

Es tan trascendental la lectura del lenguaje corporal, que permite validar si la parte esta reticente o no a la conciliación, si tiene alguna inconformidad respecto de lo que señala la otra parte, si se siente incomoda o no; entre otros elementos que deben ser tenidos en cuenta por parte del conciliador para darle el abordaje adecuado al conflicto allí presentado entre las partes, por lo que claramente la virtualidad deshumaniza el abordaje del conflicto.

La segunda desventaja identificada es la falta de infraestructura y conectividad que existe en gran parte del territorio nacional. Muchas de las regiones aun presentan altos índices de deficiencia en materia de conectividad y acceso a ordenadores o aparatos electrónicos que faciliten el acceso a las plataformas virtuales para realizar las audiencias de conciliación o recibir las respectivas comunicaciones. Como bien lo indica Gil (2017) la conectividad a la red de internet en Colombia aun presenta altas deficiencias, lo que hace que algunas zonas del país no puedan acceder a las facilidades que ofrecen los nuevos medios de conectividad como la red de Internet.

Este comporta un reto de adecuación al Estatuto de Conciliación pues, aunque este prevé la posibilidad de que la conciliación virtual se realice en instalaciones que queden más accesibles a las partes que se encuentran en zonas rurales, ello no garantiza que efectivamente existan las condiciones de conectividad en dicha zona para ello. Por ello se enfatiza en que se deben dar las herramientas necesarias para lograr que exista una verdadera conectividad a nivel nacional, para así garantizar el éxito de la conciliación virtual.

La tercera desventaja es la reticencia que tienen algunos grupos poblaciones al uso de las nuevas tecnologías de la información. Algunas personas en especial aquellos que hacen parte de la tercera edad son reticentes al uso de la red de Internet o al uso de aparatos electrónicos, a causa de tres fenómenos: i) la falta de conocimiento en su uso, ii) la ausencia de red o la imposibilidad de acceso a un aparato electrónico y, iii) a la falta de confianza que implica la virtualidad (Consortio Internacional de Asistencia Legal, 2020).

Respecto a ello se considera que en efecto la conciliación virtual no tiene una aceptación real respecto de algunos sectores poblacionales, y dicha reticencia a veces se traduce en las siguientes situaciones: i) Miedo a la ridiculización por el desconocimiento del manejo de las tecnologías, ii) Las personas no se sientan cómodas, debido a que lo que tienen frente a ellas son aparatos de cómputo, celulares, tablets y no personas, iii) Vienen ya alteradas por el conflicto, sintiéndose invisibilizadas por el otro y en ocasiones frustradas producto de la deficiente señal de internet que se presenta en algunos lugares de Colombia debido a lo señalado con anterioridad en cuanto a lo máximo que se obtiene de una videoconferencia es el audio y el video con diversas dificultades e interferencias.

Todo esto debe ser tenido en cuenta no solo por el legislador, sino por las autoridades respectivas, los centros de conciliación y cada entidad y persona que tenga relación con este mecanismo de la Conciliación, en el entendido de que no basta con que exista una regulación que indique las pautas generales para llevar a cabo una conciliación, sino que el Estado y el legislador deben tener en cuenta las especiales circunstancias en las que se encuentran los ciudadanos que quieren acceder a la conciliación, pues de otra manera este mecanismo solo sería eficaz para los grupos de personas más jóvenes, quienes están más dispuestos al uso de las nuevas tecnologías de la información.

La cuarta desventaja es la confidencialidad de la información. Si bien el nuevo estatuto de la conciliación establece que para garantizar la confidencialidad de la

información se deben tener en cuenta los parámetros normativos señalados en la ley que aplica para la seguridad informática, no se puede desconocer que el uso de las plataformas digitales como *teams*, *zoom* o *meet* comportan algunos retos en materia de confidencialidad de la información.

El rastreo de los mensajes de datos que se envían por correo electrónico es más sencillo y efectivo. No sucede lo mismo con este tipo de plataformas, pues en estas el acceso puede ser fácilmente *hackeado* con el propósito de obtener información o datos sensibles y personales de los convocantes. En ese sentido, se considera que otro de los retos que debe tener en cuenta el legislador es el fortalecimiento de la seguridad informática en el desarrollo de estas audiencias de conciliación.

La falta de capacitación de los conciliadores y de manejo real de la inteligencia emocional en los términos que señala Goleman (1998) es otra de las desventajas y retos por superar. Como ya se indicó en la primera desventaja, el manejo de la expresión corporal no puede ser analizada con la misma minucia y objetividad cuando se realiza la conciliación virtual. Ahora bien, desde el punto de vista del conciliador el escenario es prácticamente el mismo.

La mayoría de la formación de los conciliadores está orientada a la presencialidad, y al uso de diversas técnicas interdisciplinarias para lograr un acuerdo entre las partes (Roussos, 2018). Sin embargo, la virtualidad demanda que además de que estos conciliadores conozcan de estas técnicas, se acoplen al uso de las plataformas, sistemas de información, entre otros elementos que implica el uso de las TIC'S.

A raíz de la pandemia del COVID – 19 esta necesidad de capacitación de los conciliadores se ha hecho latente y necesaria, para lograr una verdadera eficacia en el manejo de las conciliaciones y no solo debe remitirse al uso de las TIC'S, sino que

también al acondicionamiento de la lectura emocional que implica la conciliación en medios virtuales, para de esta manera garantizar que el conciliador no se convierta solamente en un tramitador de las audiencias o en un tercero desvinculado del conflicto.

Conclusiones

Con el advenimiento de la pandemia del COVID – 19 la conciliación virtual se hizo una realidad en Colombia. El legislador previendo la continuidad de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, estableció su continuidad de forma virtual, acudiendo al uso de las TIC'S para su desarrollo. Si bien es cierto la experiencia que ha arrojado este ejercicio en los últimos años ha sido satisfactoria, existen algunos retos que aún persisten para que la conciliación virtual sea un éxito en Colombia.

Ahora bien, aun cuando la legislación respecto de la conciliación es copiosa y pretende ser fortalecida con el nuevo Estatuto de Conciliación, aún persisten algunos vacíos, que deben ser abordados no solo por el legislador, sino por las autoridades y entidades que aplican y manejan los métodos alternativos de resolución de conflictos, puntualmente la conciliación, para lograr que en la virtualidad, esta no pierda su verdadera esencia la cual busca que las partes por sí mismas puedan encontrar la solución a sus diferencias, desde la lectura de las emociones, pasando por la construcción de una agenda que aborde los intereses de éstas y que se plasme en un acuerdo que contenga: “la autonomía de la voluntad de las partes”. De la mano con estos retos existen ventajas que deben mantenerse, como la celeridad, economía, facilidad entre otras que han contribuido con la descongestión judicial y que se han visto afianzadas con la conciliación virtual.

Por ello se considera que en el punto en el que se encuentra Colombia respecto de la conciliación virtual, se debe recoger los resultados positivos que ha arrojado este ejercicio, y proponer acciones de mejora para reducir y/o eliminar las desventajas que ya

fueron estudiadas a lo largo de este documento, y poner especial atención el fortalecimiento del escenario virtual, mediante la garantía de una infraestructura de conectividad a nivel nacional, la capacitación de los conciliadores en el manejo de las emociones y lenguaje corporal en un ambiente virtual, la promoción de las ventajas que implica la conciliación virtual para generar confianza en sus usuarios, entre otros elementos que contribuirían a un fortalecimiento, crecimiento y sobre todo a la efectividad de este mecanismo alternativo de solución de conflictos. Como conclusión general, se considera que los principales retos que debe enfrentar el Estado en la regulación de la conciliación virtual y que deben ser tenidas en cuenta dentro del nuevo Estatuto General de la Conciliación son los siguientes:

- La adecuación de la infraestructura proyectada, pues se requiere garantizar la conectividad a nivel nacional.
- La adecuación de los procedimientos presenciales que garanticen un verdadero análisis y lectura de todos los elementos sociales, culturales, económicos, de grado de estudio y lenguaje verbal y emocional de los que acuden a este MASC.
- La promoción, publicidad y capacitación a las personas de la tercera edad y personas con discapacidad, que les facilite el acceso a la conciliación de forma virtual, para de esta manera evitar la reticencia a este tipo de procedimiento.
- La capacitación formal de los conciliadores no solo en el uso de las nuevas tecnologías de la información, sino de la aplicación de las dinámicas y formas de diagnóstico emocional que le permitan al conciliador abordar los conflictos desde lo que las partes realmente quieren y pretender alcanzar con el uso de la conciliación.
- Se debe por parte del Estado establecer mecanismos de control de la efectividad de la conciliación virtual respecto de los resultados que arrojaba la conciliación

presencial, para ir presentando acciones de mejora que contribuyan a que la conciliación virtual sea igual o más efectiva que la conciliación presencial.

Referencias

Álvarez, C. L. (2010). “Justicia electrónica”, *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 4, 43 – 56.

Arboleda, D., Ramírez, C., Mancipe G., Garcés, L., Arboleda, S. (2018). “La conciliación virtual extrajudicial en Derecho: reflexiones frente a la ética”, *Revista Justicia*, 24(34), 372 – 384.

Congreso de la República. “Ley 23 del 21 de marzo de 1991”. “*Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones*”. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6546>

Congreso de la República. “Ley 270 del 7 de marzo de 1996”. *Estatutaria de la Administración de Justicia*”. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6548>

Congreso de la República. “Ley 446 del 7 de julio de 1998”. *Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia*”. Recuperado de: [funcionpublica.gov.co/Eva/gestornormativo/norma.php?i=3992](https://www.funcionpublica.gov.co/Eva/gestornormativo/norma.php?i=3992)

Congreso de la República. “Ley 640 del 5 de enero de 2001”. *Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones*”. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6059>

Congreso de la República. “Proyecto de Ley No. 008 de 2021”. *Por medio de la cual se expide el Estatuto de Conciliación y se dictan otras disposiciones*”. Recuperado de: <https://www.camara.gov.co/imprimir/estatuto-de-conciliacion>

Consortio Internacional de Asistencia Legal. (2020). *Justicia en el tiempo de COVID – 19: Desafíos del poder judicial en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: http://ilacnet.org/wp-content/uploads/2020/12/ILAC_COVID19_SPANISH_FINAL_WEB.pdf

Corte Constitucional. *Sentencia C – 1195 del 15 de noviembre de 2001*. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra.

Corte Constitucional. *Sentencia C – 902 del 17 de septiembre de 2008*. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

Fedecentros MASC. (2020). *Impacto y Sostenibilidad de los centros de conciliación en Colombia y uso de los medios electrónicos -COVID 1*. Bogotá D.C: Fedecentros.

Gil, J. (2017). *Tecnología, sociedad e información*. Bogotá D.C.: Editorial Temis.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. S.A.

Fierro, A. (2010). *Manejo de conflictos y mediación*. México: Cide.

Hoyos, Consuelo. (2015). *La conciliación un modelo bioético hermenéutico*. Medellín: Señal Editors.

Presidencia de la República. “Decreto 1818 del 7 de septiembre de 1998”. *Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos*”. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6668>

Presidencia de la República. “Decreto 491 del 28 de marzo de 2020”. *Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*”. Diario Oficial No. 51270 del 28 de marzo de 2020.

Izquierdo, S, C. (2020). *Ventajas y desafíos de la conciliación virtual en la actualidad*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.

Montes, A, I. (2020). “Perspectivas teóricas del acceso a la justicia informal, y necesidades jurídicas de los MASC en Colombia: retos en tiempos de pandemia”, *Ergaomnes Revista Jurídica*, 12(1), 19 – 41.

Peña S, H. (2016). “La conciliación no es justicia”. *Pensamiento Jurídico*, 45, 241 – 267

Revelo, A, E. (2019). *Módulo conciliación en derecho*. Bogotá D.C.: Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio.

Roussos, Andrés (2018). “Cuando el diván no es el mismo. La irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la psicoterapia”. *Brazilian journal of Psychotherapy*, 20(3), pp. 45 – 68.

Sistema de Información de la Conciliación, el arbitraje y la amable composición (2022).

Estadísticas de conciliación extrajudicial en derecho. Recuperado de:

<https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

Suarez, B, G., & Laguado, G, R. (2009). *Manual de contratación pública electrónica para América Latina.* Santiago de Chile: CEPAL.

Varón, J. C. (2004). *Consultoría conciliación extrajudicial en Derecho. Elaboración de una línea de base, indicadores de gestión e impacto y marco tarifario.* Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana.