

El papel del conciliador en Colombia: un análisis de su función, desafíos y oportunidades

The role of the conciliator in Colombia: an analysis of his or her function, challenges and opportunities

Karol Andrea Corredor Guevara¹

José de Jesús Ortiz Ortiz²

Asesores

Delio David Arango

Martha Nicolasa Amaya Becerra

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Programa de Derecho

Diplomado en Conciliación

Sede Bogotá

2024

¹ Karol Andrea Corredor Guevara, Estudiante de Decimo Semestre de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Corporación Universitaria Remington, karol.corredor.1272@miremington.edu.co

² Jose de Jesús Ortiz Ortiz, Estudiante de Decimo Semestre de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Corporación Universitaria Remington, jortizo2@dian.gov.co



Tabla de contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	3
Introducción.....	4
Evolución Histórica de la Conciliación en Colombia.....	11
Competencias y Habilidades del Conciliador.....	13
Desafíos Actuales en la Práctica de la Conciliación.....	16
Oportunidades de Mejora en la Conciliación.....	18
Recomendaciones para Fortalecer el Rol del Conciliador.....	20
Conclusiones.....	22
Referencias.....	24

Resumen

La conciliación ha emergido como un mecanismo esencial de resolución de conflictos en Colombia, ofreciendo una alternativa pacífica y dialogada a la congestión del sistema judicial. Esta investigación, de enfoque cualitativo, se basó en una revisión documental de leyes, estudios académicos y reportes institucionales para analizar integralmente el papel del conciliador en Colombia. El objetivo fue identificar sus funciones, desafíos y oportunidades, proponiendo estrategias para fortalecer su implementación y efectividad. A lo largo del estudio, se examina la evolución histórica del rol del conciliador, se evalúan los principales desafíos como la formación y capacitación, la accesibilidad en zonas rurales y el reconocimiento social, y se exploran oportunidades de mejora e integración con otros mecanismos de justicia. Las conclusiones del estudio subrayan la necesidad de una estandarización en la formación de los conciliadores, la mejora de la infraestructura y uso de tecnologías para facilitar la conciliación en áreas remotas, y la promoción de una mayor valoración social del conciliador. Abordar estos desafíos permitirá fortalecer el papel del conciliador, mejorar el acceso a la justicia y contribuir a la construcción de una sociedad más justa y pacífica en Colombia.

Palabras clave: conciliación, resolución de conflictos, formación de conciliadores, acceso a la justicia, cultura de paz.

Abstract

Conciliation has emerged as an essential conflict resolution mechanism in Colombia, offering a peaceful and dialogued alternative to the congestion of the judicial system. This research, with a qualitative approach, was based on a documentary review of laws, academic studies, and

institutional reports to comprehensively analyze the role of the conciliator in Colombia. The aim was to identify their functions, challenges, and opportunities, proposing strategies to strengthen their implementation and effectiveness. Throughout the study, the historical evolution of the conciliator's role is examined, key challenges such as training and education, accessibility in rural areas, and social recognition are evaluated, and opportunities for improvement and integration with other justice mechanisms are explored. The study's conclusions highlight the need for standardization in conciliator training, improvement of infrastructure, and use of technology to facilitate conciliation in remote areas, as well as the promotion of greater social appreciation for the conciliator. Addressing these challenges will strengthen the role of the conciliator, improve access to justice, and contribute to building a fairer and more peaceful society in Colombia.

Keywords: conciliation, conflict resolution, Colombia, conciliator training, access to justice, culture of peace.

Introducción

La conciliación, como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, ha ganado una importancia creciente en el panorama jurídico y social de Colombia en las últimas décadas. Este método, que busca la resolución pacífica de disputas a través del diálogo facilitado por un tercero neutral, se ha convertido en una herramienta fundamental para promover el acceso a la justicia, descongestionar el sistema judicial y fomentar una cultura de paz en un país que ha enfrentado conflictos prolongados. En el centro de este proceso se encuentra la figura del conciliador, un

profesional cuyo papel es crucial para el éxito de la conciliación. El conciliador actúa como un facilitador imparcial, guiando a las partes en conflicto hacia la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias. Su labor no solo implica el manejo de técnicas de negociación y resolución de conflictos, sino también una comprensión profunda de los aspectos legales, psicológicos y sociales que subyacen en las disputas (Montoya & Salinas, 2016).

La evolución del marco legal colombiano ha reflejado la creciente importancia de la conciliación. Desde la Ley 23 de 1991 (Congreso de Colombia, 1991), que introdujo la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, hasta la Ley 640 de 2001 (Congreso de Colombia, 2001), que estableció un marco más detallado para su implementación, el sistema jurídico ha buscado fortalecer y ampliar el alcance de la conciliación y la Ley 2220 de 2022 (Congreso de Colombia, 2022) que establece un nuevo estatuto de conciliación, reemplazando la Ley 640 de 2001. Estas normativas han definido los requisitos para ser conciliador, las áreas en las que se puede aplicar la conciliación y los procedimientos a seguir, entre otros aspectos fundamentales (Congreso de Colombia, 2001).

A pesar de estos avances legislativos y del reconocimiento creciente de la importancia de la conciliación, el papel del conciliador en Colombia enfrenta numerosos desafíos. Estos van desde cuestiones de formación y capacitación hasta problemas de accesibilidad en zonas rurales, pasando por la necesidad de adaptarse a nuevos tipos de conflictos y tecnologías emergentes. La conciliación se ha convertido en uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos más importantes en Colombia.

En un país que ha enfrentado décadas de conflicto armado y que busca constantemente fortalecer su tejido social, la figura del conciliador emerge como un actor clave en la construcción de una cultura de paz y diálogo. Este estudio se centra en analizar el papel fundamental que desempeña el conciliador en el contexto colombiano, explorando sus funciones, retos y el impacto de su labor en la sociedad. La conciliación, ofrece a las partes la oportunidad de resolver sus diferencias de manera pacífica y consensuada, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial: el conciliador. Este profesional no solo facilita el diálogo entre las partes, sino que también contribuye a descongestionar el sistema judicial, promover la justicia restaurativa y fortalecer el acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

En Colombia, la conciliación ha sido reconocida y regulada por el marco jurídico desde hace varias décadas, con hitos importantes como la Ley 23 de 1991 y la Ley 640 de 2001. Estas normativas han establecido los fundamentos para la práctica de la conciliación en diversos ámbitos, incluyendo asuntos civiles, familiares, laborales y administrativos. Pese a los avances en la implementación de la conciliación en Colombia, el contexto en el que operan los conciliadores varía significativamente entre áreas urbanas y rurales, lo que afecta la eficacia del mecanismo. En las zonas urbanas, aunque el acceso a la conciliación es más amplio, los conciliadores enfrentan desafíos relacionados con la congestión de casos y la falta de reconocimiento social, lo que limita su capacidad para resolver conflictos de manera oportuna (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

Por otro lado, en las áreas rurales, las barreras son aún mayores debido a la falta de infraestructura adecuada, la escasez de conciliadores capacitados y la limitada accesibilidad de la

población a los servicios de conciliación (Lagos et al., 2022). Estas condiciones incrementan las dificultades para promover una justicia eficiente en estas regiones, perpetuando desigualdades en el acceso a mecanismos alternativos de resolución de conflictos (Salazar & Cabello, 2020).

Abordar estos desafíos es crucial para garantizar una aplicación equitativa y efectiva de la conciliación en todo el territorio nacional.

Estos problemas pueden agruparse en las siguientes categorías:

a) Formación y capacitación de los conciliadores: Existe una preocupación creciente sobre la calidad y uniformidad de la formación que reciben los conciliadores en Colombia. Aunque existen requisitos legales para ejercer como conciliador, la variabilidad en los programas de formación y la falta de estándares unificados pueden resultar en diferencias significativas en las competencias y habilidades de los profesionales en este campo (Montoya & Salinas, 2016).

b) Reconocimiento y valoración social del rol del conciliador: A pesar de su importancia en la resolución de conflictos y la promoción de la paz, el papel del conciliador a menudo no recibe el reconocimiento adecuado en la sociedad colombiana. Esto puede traducirse en una subutilización de los servicios de conciliación y una falta de comprensión de su potencial para resolver disputas de manera efectiva y eficiente (Lagos et al., 2022).

c) Desafíos en la implementación de la conciliación en zonas rurales y remotas: La accesibilidad a los servicios de conciliación sigue siendo un problema en muchas áreas rurales y remotas de Colombia. La falta de infraestructura, recursos y conciliadores capacitados en estas zonas limita el acceso a este mecanismo de resolución de conflictos para una parte significativa de la población (DNP, 2015).

d) Integración de la conciliación con otros mecanismos de justicia: Existe una necesidad de mejorar la integración de la conciliación con otros mecanismos de justicia, tanto formales como informales. La falta de una articulación adecuada puede resultar en ineficiencias y en una subutilización del potencial de la conciliación como herramienta de resolución de conflictos (Salazar & Cabello, 2020).

e) Adaptación a nuevos tipos de conflictos y tecnologías: Con la evolución de la sociedad y la tecnología, surgen nuevos tipos de conflictos que requieren que los conciliadores se adapten y desarrollen nuevas habilidades. Además, la implementación de tecnologías para la conciliación virtual presenta tanto oportunidades como desafíos que deben ser abordados (Vargas, 2013).

f) Evaluación y seguimiento del impacto de la conciliación: Existe una falta de mecanismos sistemáticos para evaluar y dar seguimiento al impacto a largo plazo de los acuerdos de conciliación. Esto dificulta la medición de la efectividad real de la conciliación y la identificación de áreas de mejora en la práctica de los conciliadores (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

Estos problemas interrelacionados plantean la necesidad de un análisis profundo y multidimensional del papel del conciliador en Colombia. Es crucial examinar cómo estos desafíos afectan la eficacia de la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos y qué estrategias pueden implementarse para fortalecer el rol del conciliador en el contexto colombiano. Este estudio se propone abordar estas problemáticas, explorando sus causas, consecuencias y posibles soluciones. Al hacerlo, se busca contribuir al fortalecimiento de la

práctica de la conciliación en Colombia y, por extensión, al mejoramiento del acceso a la justicia y la promoción de una cultura de paz en el país.

La realización de este estudio sobre el papel del conciliador en Colombia se justifica por varias razones de interés, en primer lugar, su importancia para el acceso a la justicia: la conciliación juega un papel crucial en la ampliación del acceso en el país. Dado que el sistema judicial colombiano a menudo se encuentra sobrecargado, la conciliación ofrece una vía alternativa y más accesible para la resolución de conflictos. Comprender y fortalecer el papel del conciliador es esencial para mejorar este acceso y garantizar que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de resolver sus disputas de manera justa y eficiente (Lagos et al., 2022).

Otra razón es la contribución a la construcción de paz, dado que Colombia se encuentra en un proceso continuo de construcción de paz tras décadas de conflicto armado. La conciliación, como método de resolución pacífica de conflictos, contribuye directamente a este esfuerzo al promover el diálogo y la búsqueda de soluciones consensuadas. Analizar y mejorar el papel del conciliador puede fortalecer esta contribución a la paz social, si se tiene en cuenta que un tercero siempre validará desde una óptica diferente el problema (Salazar & Cabello, 2020).

También es importante la necesidad de abordar los desafíos emergentes si se tiene en cuenta que la sociedad colombiana está en constante evolución, y con ella, los tipos de conflictos que surgen. Desde disputas relacionadas con nuevas tecnologías hasta conflictos derivados de cambios sociales y económicos, los conciliadores deben estar preparados para abordar una gama cada vez más amplia y compleja de situaciones. Este estudio busca identificar estos desafíos

emergentes y proponer formas de preparar mejor a los conciliadores para enfrentarlos (Vargas, 2013).

Mejora de la eficiencia del sistema de justicia: La conciliación efectiva tiene la capacidad de aliviar la carga del sistema judicial formal, ofreciendo una alternativa más expedita para la resolución de conflictos. Este estudio se enfoca en analizar y proponer mejoras en el papel del conciliador, lo que permitiría incrementar la eficacia del este mecanismo. Al optimizar el desempeño de los conciliadores, se espera impactar positivamente en la eficiencia del sistema judicial colombiano, contribuyendo a una justicia más rápida, eficaz y accesible para todos los ciudadanos. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

Fortalecimiento de la formación de conciliadores: La calidad de la conciliación está directamente relacionada con la formación y las habilidades de los conciliadores, quienes desempeñan un papel crucial en la resolución de conflictos. Este estudio tiene como objetivo identificar las áreas de mejora en la formación de conciliadores y proponer estrategias para fortalecer sus competencias, con el fin de ofrecer un servicio eficiente y efectivo, lo que en última instancia beneficiará a todos los usuarios de los servicios de conciliación (Montoya & Salinas, 2016).

Promoción de una cultura de diálogo: Este estudio, al examinar y fortalecer el papel del conciliador, contribuye significativamente a la promoción de una cultura de diálogo y resolución pacífica de conflictos en Colombia. En un contexto postconflicto, esta labor resulta crucial para la construcción de relaciones pacíficas y la prevención de la violencia. Fomentar la conciliación como herramienta de resolución de disputas es esencial para garantizar la estabilidad social a

largo plazo, apoyando la reconciliación y la cohesión en las comunidades afectadas por el conflicto. (Montoya & Salinas, 2016).

Aporte al conocimiento académico y práctico. Los hallazgos y recomendaciones de este estudio pueden servir tanto a académicos como a profesionales en el campo de la resolución de conflictos, contribuyendo al desarrollo teórico y práctico de la conciliación en el país (Lagos et al., 2022). Además, este estudio busca profundizar en la comprensión del rol del conciliador en Colombia, analizando su evolución histórica, las competencias requeridas, los desafíos que enfrenta y las oportunidades de mejora en su práctica, explorando cómo el trabajo del conciliador se alinea con los objetivos de construcción de paz y fortalecimiento del Estado de Derecho en Colombia.

Evolución Histórica de la Conciliación en Colombia

La conciliación, aunque antigua, se institucionalizó en Colombia durante las reformas judiciales de finales de los años ochenta y principios de los noventa, en un contexto marcado por la violencia y la crisis del Estado. Entre 1989 y 1990, el país vivió un período de intenso conflicto, con asesinatos, masacres y terrorismo que afectaron gravemente a las instituciones, incluida la justicia, por lo que, para enfrentar la congestión judicial y la ineficiencia del sistema, el Ministerio de Justicia, liderado por Jaime Giraldo Ángel, desarrolló la Ley 23 de 1991, que fortaleció la conciliación como método para resolver conflictos mediante conciliadores (DNP, 2015).

La conciliación en Colombia ha experimentado una evolución significativa desde su implementación formal a través de la Ley 23 de 1991 (Congreso de Colombia, 1991). Esta

legislación estableció la conciliación como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Diversos estudios han documentado que esta ley permitió reducir la congestión judicial en estos sectores, mejorando el acceso a la justicia para la ciudadanía (Londoño, 1992; Montoya & Salinas, 2016; García & Quiroz, 2021; Jiménez et al., 2021; Muñoz, 2021). Desde la promulgación de esta ley, se han tramitado más de 900,000 conflictos entre 2002 y 2014, con un 40% de los casos llegando a acuerdos, la mayoría de los conflictos se resuelven rápidamente, y el costo promedio de conciliación es del 3% para cuantías de hasta 30 millones. Desde 2005, el Gobierno ha invertido \$11,592 millones en conciliación, ahorrando al Estado y a la sociedad 1.42 billones de pesos en los últimos 12 años (DNP, 2015).

Posteriormente, la Ley 640 de 2001 consolidó este marco legal, definiendo de manera más precisa los procedimientos, las competencias de los conciliadores y las áreas de aplicación, además de establecer estándares de formación (Congreso de Colombia, 2001). La Ley 640 fue clave para la profesionalización de los conciliadores, aumentando su eficacia en la resolución de conflictos (Hernández, 2010). Por ejemplo, la Corte Constitucional en Sentencia C-1195 de 2001, enfatizó que uno de los objetivos de la conciliación extrajudicial es asegurar el derecho de acceso a la justicia, teniendo en cuenta que la conciliación busca promover la participación ciudadana, fomentar la convivencia pacífica, facilitar la resolución de disputas de manera ágil y aliviar la carga de los tribunales (Corte Constitucional, 2001). En última instancia, esto implica que la conciliación extrajudicial se haya constituido en un claro mecanismo para acceder a la Administración de Justicia (Hernández, 2010).

Desde entonces, la conciliación ha ganado reconocimiento y se ha integrado en diversos ámbitos del sistema judicial colombiano. El uso de la conciliación ha logrado reducir la carga de los tribunales en ciertos tipos de casos, convirtiéndola en una vía más rápida y menos costosa para la resolución de disputas. Sin embargo, el camino hacia su plena implementación y aceptación no ha estado exento de desafíos, como la formación adecuada de los conciliadores y la necesidad de garantizar su imparcialidad (Lagos et al., 2022).

A lo largo de los años, tanto el gobierno como diversas organizaciones no gubernamentales han trabajado para promover la conciliación y mejorar la formación de los conciliadores. Programas de capacitación, inicialmente limitados a instituciones judiciales, se han extendido a universidades y centros regionales. Según Poveda (2022), estos programas han evolucionado para incluir nuevas técnicas de mediación y conciliación virtual, lo que ha permitido adaptarse a las nuevas dinámicas sociales y tecnológicas. Además, el Ministerio de Justicia ha implementado guías específicas para la formación de conciliadores en zonas rurales, donde el acceso a la justicia sigue siendo limitado debido a la falta de infraestructura y conciliadores capacitados (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019). Estos esfuerzos subrayan la importancia de la conciliación en el sistema de justicia colombiano y la necesidad de seguir fortaleciendo su práctica mediante la mejora continua de los programas de capacitación y la integración de nuevas tecnologías.

Competencias y Habilidades del Conciliador

El papel del conciliador exige una combinación de competencias técnicas y habilidades interpersonales para guiar eficazmente a las partes en conflicto hacia una resolución pacífica.

Entre las competencias técnicas se incluyen el conocimiento profundo del marco legal pertinente, así como de los principios y técnicas de negociación y mediación (Vargas, 2013). Un conciliador debe estar bien versado en la legislación aplicable para poder ofrecer soluciones que sean legales y justas para ambas partes.

Según Rahman (2012), la mediación tiene varios propósitos, como ayudar a las partes a definir problemas, comprender diferentes perspectivas, identificar intereses y explorar soluciones, lo que puede llevar a acuerdos satisfactorios. De este modo, las personas adquieren habilidades y conocimientos que les facilitan enfrentar futuros conflictos de manera asertiva, lo que convierte a la mediación en una herramienta fundamental para el trabajo con familias y comunidades.

Además de las competencias técnicas, las habilidades interpersonales son fundamentales para el éxito de un conciliador. Estas comprenden la capacidad de escuchar activamente, demostrar empatía y mantener una actitud imparcial durante todo el proceso de conciliación. Un conciliador efectivo debe ser capaz de facilitar el dialogo entre las partes, promoviendo un ambiente donde ambas partes puedan expresar sus preocupaciones de manera abierta. Así mismo, su labor incluye guiar a las partes hacia la búsqueda de soluciones colaborativas y sostenibles. (Lagos et al., 2022).

La formación continua es esencial para que los conciliadores mantengan y mejoren estas competencias y habilidades. Programas de capacitación y talleres, tanto presenciales como en línea, han sido desarrollados para ofrecer a los conciliadores oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional (DNP, 2015). Estos programas aseguran que los conciliadores estén

preparados para enfrentar los desafíos emergentes y adaptarse a las nuevas dinámicas de conflicto.

La conciliación virtual, también conocida como Resolución de Disputas en Línea (ODR, por sus siglas en inglés), es un mecanismo que utiliza herramientas tecnológicas para resolver conflictos de manera eficiente y accesible (Calderón et al., 2023). En Colombia, existen varias plataformas que ya están en uso, por ejemplo, Redek es un startup colombiano que ofrece servicios de solución de conflictos en línea mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos. Esta plataforma facilita la mediación y la conciliación entre las partes involucradas (Digiabogados, 2023). Además, la Superintendencia de Sociedades en Colombia ofrece un servicio virtual de conciliación al que se puede acceder mediante solicitud electrónica a través de su página web (Supersociedades, 2024).

En otros países, también hay ejemplos destacados de plataformas de conciliación en línea. El Civil Resolution Tribunal (CRT) en Canadá permite resolver disputas civiles y de pequeñas reclamaciones de manera completamente en línea, siendo conocido por su accesibilidad y eficiencia en la resolución de conflictos entre consumidores y empresas (Government of British Columbia, 2023). La Plataforma Europea de Litigios en Línea (RLL), creada por el Reglamento Europeo 524/13, está diseñada para resolver disputas entre consumidores y empresas en la Unión Europea, Noruega, Islandia y Liechtenstein, facilitando la resolución de conflictos derivados de compras realizadas en línea (Nava & Ortega, 2019). Ebay, aunque es más conocida como una plataforma de comercio electrónico, también ofrece un sistema de resolución de disputas en línea que ha resuelto más de 60 millones de disputas en un

año, siendo especialmente útil para resolver conflictos entre compradores y vendedores (Digiabogados, 2023).

La conciliación virtual presenta varias ventajas, como la accesibilidad, ya que permite a las partes involucradas acceder al proceso desde cualquier lugar y en cualquier momento. También es eficiente, reduciendo el tiempo y los costos asociados con los métodos tradicionales de resolución de conflictos. Además, las plataformas de ODR suelen garantizar la confidencialidad de las partes y de la información compartida durante el proceso. Sin embargo, también tiene desventajas, como la desigualdad tecnológica, ya que no todas las personas tienen el mismo acceso a la tecnología necesaria para participar en la conciliación virtual. Además, la falta de interacción cara a cara puede dificultar la comunicación y la empatía entre las partes (Digiabogados, 2023).

Desafíos Actuales en la Práctica de la Conciliación

A pesar de los avances en la implementación de la conciliación en Colombia, existen varios desafíos que afectan la eficacia de este mecanismo de resolución de conflictos. Uno de los principales desafíos es la formación y capacitación de los conciliadores. La falta de estándares unificados en los programas de formación puede resultar en diferencias significativas en las competencias y habilidades de los conciliadores (Montoya Sánchez & Salinas Arango, 2016; DNP, 2015). Esto plantea un riesgo para la calidad y la uniformidad de los servicios de conciliación ofrecidos en todo el país. Adicionalmente, según el Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2015), los centros públicos y las entidades con funcionarios capacitados para

conciliar siguen enfrentando un gran número de trámites, pero con una baja tasa de efectividad en la obtención de acuerdos, debido a problemas de infraestructura y a la carga de trabajo actual.

Otro desafío importante es la accesibilidad a los servicios de conciliación, especialmente en zonas rurales y remotas. Muchas áreas del país carecen de la infraestructura y los recursos necesarios para ofrecer servicios de conciliación adecuados. Según el análisis del DNP (2015), la conciliación no está presente en muchas áreas rurales, lo que constituye una barrera importante para el acceso a la justicia. Esto limita el acceso de una parte significativa de la población a este mecanismo de resolución de conflictos, perpetuando las desigualdades en el acceso a la justicia (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017).

Por ejemplo, la conciliación se presenta como una herramienta clave para abordar los conflictos de tierra en Colombia, especialmente en las zonas rurales afectadas por el conflicto armado. Según un informe del Grupo Banco Mundial (2021), en un caso ilustrativo en Ituango (Colombia), se muestra cómo la mediación puede resolver disputas sobre propiedad de manera efectiva, sin embargo, el acceso a la justicia en estas áreas sigue siendo un desafío, con muchas familias enfrentando conflictos no resueltos relacionados con la tenencia de la tierra, ya que la intervención de grupos armados y la falta de presencia complican aún más la situación.

Además, la conciliación enfrenta el reto de adaptarse a nuevos tipos de conflictos y tecnologías emergentes. Con la evolución de la sociedad y la tecnología, surgen conflictos relacionados con el uso de internet, las redes sociales y otras tecnologías digitales. Los conciliadores deben estar preparados para abordar estos nuevos tipos de conflictos y utilizar

herramientas tecnológicas para facilitar la conciliación, como las plataformas de conciliación en línea (Vargas, 2013).

Oportunidades de Mejora en la Conciliación

A pesar de los desafíos, existen numerosas oportunidades para mejorar la práctica de la conciliación en Colombia. Una de estas oportunidades es la integración de la conciliación con otros mecanismos de justicia, tanto formales como informales. La colaboración entre diferentes sistemas de justicia puede aumentar la eficacia de la conciliación y asegurar que se utilice de manera óptima (Salazar & Cabello, 2020). Esto incluye la coordinación con los tribunales, las comunidades locales y las organizaciones no gubernamentales.

En países como España, la conciliación se ha integrado exitosamente con la mediación, permitiendo resolver los conflictos de manera más eficiente y menos adversarial. Este enfoque combina lo mejor de ambos métodos, reduciendo la confrontación entre las partes. Por otro lado, en México, la conciliación se ha vinculado con la justicia restaurativa, lo que ha facilitado un abordaje más integral de los conflictos, centrado en las necesidades de las partes involucradas y promoviendo la reparación de daño. Estas experiencias internacionales destacan el potencial de la conciliación para mejorar los sistemas de justicia. (DNP, 2015).

Otra área de mejora es la implementación de tecnologías para la conciliación virtual, que puede ampliar significativamente el acceso a los servicios de conciliación, especialmente en zonas remotas. Las plataformas en línea ofrecen una alternativa más conveniente para que las partes en conflicto resuelvan sus disputas sin necesidad de desplazamientos físicos. Además, el uso de estas tecnologías no solo facilita la interacción entre las partes, sino que también mejora

la eficiencia y la transparencia de todo el proceso, optimizando el tiempo y los recursos disponibles. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

A partir de la pandemia del SARS-CoV-2 se impulsó la digitalización de procesos legales, incluyendo las conciliaciones extrajudiciales, que ya contaban con el respaldo del Decreto 1829 de 2013 para el uso de herramientas tecnológicas. Durante la pandemia, se incrementó el uso de plataformas de videoconferencia como *Google Chat*, *Skype*, *Zoom*, *Discord* y *Facetime* para llevar a cabo audiencias, lo que evidenció la necesidad de adaptar la conciliación a un entorno virtual. La nueva Ley 2220 de 2022 refuerza esta tendencia, presentando un campo de estudio relevante que aborda la optimización y eficacia de la justicia.

Sin embargo, aunque el uso de plataformas tecnológicas para la conciliación puede mejorar la eficiencia y reducir los tiempos asociados al transporte, su implementación debe hacerse con cautela debido a ciertas limitaciones. Según el DNP (2015), a pesar de los avances en técnicas de mediación y conciliación presencial, las habilidades de comunicación necesarias para estos procesos no están completamente adaptadas para los entornos virtuales. Esto plantea desafíos en la interacción entre las partes, que podrían afectar la calidad del diálogo y la resolución efectiva de los conflictos en línea.

Finalmente, la evaluación y el seguimiento sistemático del impacto de la conciliación ofrecen información valiosa para mejorar esta práctica. Establecer mecanismos que permitan medir la efectividad a largo plazo de los acuerdos de conciliación y el desempeño de los conciliadores es fundamental para identificar áreas de mejora. Estos procesos de evaluación pueden ayudar a desarrollar estrategias basadas en evidencia, contribuyendo así al

fortalecimiento de la conciliación en Colombia. Al implementar un enfoque analítico, se pueden maximizar los beneficios de la conciliación y asegurar que responda a las necesidades de las partes involucradas. (Lagos et al., 2022).

Recomendaciones para Fortalecer el Rol del Conciliador

Para fortalecer el rol del conciliador en Colombia, es fundamental estandarizar los programas de formación y capacitación. Actualmente, la formación de los conciliadores varía significativamente entre las instituciones que ofrecen estos programas, lo que genera desigualdades en las competencias adquiridas por los conciliadores en todo el país (Montoya & Salinas, 2016). La estandarización de estos programas debería estar a cargo de un organismo regulador, como el Ministerio de Justicia y del Derecho, en colaboración con entidades académicas y centros de formación especializados. Esta entidad reguladora establecería los lineamientos básicos para la formación, los cuales incluirían tanto el componente teórico como el práctico, asegurando que los conciliadores dominen las técnicas de negociación, mediación y resolución de conflictos.

Además, para asegurar el cumplimiento de estos estándares, sería necesaria la implementación de un sistema de evaluación periódica y recertificación de los conciliadores, similar al utilizado en otros países como España, donde los conciliadores deben actualizar sus conocimientos cada cierto período a través de programas de formación continua (DNP, 2015). Esto garantizaría que los conciliadores en Colombia mantengan un nivel de competencia adecuado para enfrentar los nuevos desafíos y tipos de conflictos que puedan surgir.

Otra recomendación crucial es mejorar el reconocimiento social del conciliador. Aunque se ha mencionado la necesidad de elevar el prestigio de esta figura, es necesario detallar cómo se podrían implementar campañas de concienciación pública efectivas. En este sentido, se podrían tomar como referencia campañas implementadas en países como México y Argentina, donde los gobiernos han promovido la mediación y conciliación como mecanismos de justicia accesibles y eficaces. En México, por ejemplo, el Centro de Justicia Alternativa lanzó una campaña nacional que incluyó anuncios en medios masivos y talleres comunitarios para educar a la población sobre los beneficios de la conciliación (DNP, 2015).

En Colombia, una propuesta sería que el Ministerio de Justicia, en colaboración con organizaciones no gubernamentales y medios de comunicación, desarrollara campañas similares que incluyan publicidad en televisión y radio, así como la organización de ferias de justicia en comunidades locales. Estas campañas podrían enfocarse en explicar el papel del conciliador y la efectividad de este mecanismo para resolver conflictos de manera rápida y económica, destacando casos de éxito para aumentar la confianza de la población en este proceso.

Finalmente, también es necesario fortalecer el acceso equitativo a los servicios de conciliación en todo el país, especialmente en áreas rurales y remotas. Para lograr esto, es indispensable invertir en infraestructura y en la capacitación de conciliadores especializados en estas zonas. Además, el uso de tecnologías de conciliación virtual, que ya ha mostrado ser eficaz en países como Canadá y España, puede facilitar la resolución de conflictos en áreas donde el acceso físico es limitado (Dubreuil, 2020). La implementación de plataformas virtuales permitiría a las partes participar en procesos de conciliación desde cualquier lugar, reduciendo

costos y tiempos, y garantizando que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica, tengan acceso a este servicio.

Conclusiones

La evolución normativa de la conciliación en Colombia, desde la Ley 23 de 1991 hasta la Ley 640 de 2001, ha sido fundamental para establecer una base legal sólida para este mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Sin embargo, esta evolución no ha sido siempre acompañada por una implementación efectiva en todos los niveles. Es necesario seguir fortaleciendo el marco legal y asegurar su correcta aplicación para consolidar la conciliación como una herramienta accesible y eficiente en la resolución de conflictos en diversas áreas. La legislación ha sido un pilar, pero la práctica cotidiana y la accesibilidad aún enfrentan desafíos significativos que deben abordarse para maximizar el impacto de la conciliación en la sociedad colombiana.

Uno de los desafíos más críticos identificados es la variabilidad en los programas de formación y la falta de estándares unificados. Aunque existen requisitos legales para ejercer como conciliador, la calidad de la formación puede variar considerablemente entre diferentes instituciones. Desarrollar y aplicar estándares unificados y establecer un organismo regulador es esencial para garantizar que todos los conciliadores posean las competencias y habilidades necesarias. Esta unificación no solo mejoraría la calidad de la conciliación, sino que también aumentaría la confianza pública en este mecanismo, asegurando una formación adecuada que se refleje en la práctica efectiva y uniforme de la conciliación en todo el país.

La accesibilidad a los servicios de conciliación sigue siendo un problema en muchas zonas rurales y remotas de Colombia. Las barreras incluyen la falta de infraestructura, recursos y conciliadores capacitados en estas áreas. Para superar estas limitaciones, se deben implementar estrategias como la mejora de la infraestructura, el uso de tecnologías para facilitar la conciliación virtual y la capacitación específica para conciliadores en estas regiones. Estas acciones garantizarían que una mayor parte de la población pueda beneficiarse de los servicios de conciliación, promoviendo así el acceso a la justicia en todo el país. La equidad en la accesibilidad es crucial para que la conciliación cumpla su rol en la resolución de conflictos de manera inclusiva y eficiente.

El reconocimiento y la valoración social del papel del conciliador son fundamentales para el éxito de la conciliación en Colombia. Actualmente, el rol del conciliador no recibe el reconocimiento adecuado, lo que puede limitar la utilización de los servicios de conciliación. Es crucial llevar a cabo campañas de concienciación pública y programas de educación comunitaria que fomenten una cultura de diálogo y mediación. Esto no solo aumentará la aceptación y el uso de la conciliación, sino que también contribuirá a una mayor estabilidad social y a la construcción de una cultura de paz en el país. Un mayor reconocimiento social elevaría el prestigio y la efectividad de los conciliadores, integrándolos plenamente en la solución de conflictos a nivel comunitario y nacional.

Referencias

Banco Mundial. (2021), *Conciliación, una vía clave para solucionar los conflictos de tierra en Colombia*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/10/21/conciliacion-una-via-clave-para-solucionar-los-conflictos-de-tierra-en-colombia>.

Calderón, Marengo, E., Torres Buelvas, J. E., González Rivera, T. V., Iriarte Ángel, J. L., Mena Mosqueda, M. (2023). Resolución de disputas en línea (ODR): estándares éticos en el ciberespacio. *Revista Electrónica De Estudios Internacionales*, (46), 527–545.
<https://doi.org/10.36151/reei.46.18>

Congreso de Colombia. (1991). *Ley 23 de 1991. Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 39752 de marzo 21 de 1991.

Congreso de Colombia. (2001). *Ley 640 de 2001. Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 44303 del 24 de enero de 2001.

Congreso de Colombia. (2013). *Decreto 1829 de 2013. Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012*. Diario Oficial, 48895.

Congreso de Colombia. (2022). *Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 52.081 de 30 de junio de 2022.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). *Análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro*. Bogotá D.C.

Digiabogados. (2023, 26 de junio). Qué son las Online Dispute Resolutions (ODR). *LegalTech*.
<https://www.digiabogados.com/que-son-las-online-dispute-resolutions-odr/>

García, Alvarado, M. C., Quiroz Insignares, S. P. (2021). *La conciliación extrajudicial como herramienta para descongestionar la justicia en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad del Costa CUC]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/624c4539-c54a-41ed-8d2e-961020461052/content>

Government of British Columbia. (2023). *Civil Resolution Tribunal Act*. Last updated July 26, 2023. <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/legislation-policy/resources/civil-resolution-tribunal-act>

Hernández, Tous, A. (2010). Los efectos de la solicitud de conciliación frente a la prescripción. *Opinión Jurídica*, 9(18), 161-172. <https://doi.org/10.1692-25302010000200010>

Jiménez, Rodríguez, A. D., Ocampo Acosta, L. C., Pulido González, L. F., & Gómez Patiño, D. P. (2021). *La conciliación como herramienta fundamental para la remediación de daños causados por la vulneración de derechos humanos en el ámbito empresarial*. *Justicia y Derecho*, 9, 1-10.
<https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/justder/article/download/1910/1689>

- Lagos Cortés, D., Gómez Ardila, C. A., Muller Sánchez, C. A. (2022). Conciliación obligatoria: Una alternativa para la resolución de conflictos en Colombia. *INALDE Business School - Universidad de La Sabana. Revista de Investigación, Vol. 15(1)*, 1-15.
<https://doi.org/10.14483/2422278X.18176>
- Londoño Berrío, H. L. (Coord.). (1992). *El sistema penal contravencional en la ley 23 de 1991 (ley de descongestión de despachos judiciales)*. Nuevo Foro Penal, 57, 369.
- Montoya Sánchez, M. Á., Salinas Arango, N. A. (2016). La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144.
- Ministerio de Justicia y Derecho. (2017). Guía para la implementación de la conciliación en derecho. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/assets/3-5-1-guia-de-implementacion.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). *Medición de calidad: Informe de resultados año 2019*. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/CaracterizacionUsuarios/Caracterizacion_tramites_y_servicios_medicion_de_calidad_de_la_DMASC_.pdf
- Montoya, Sánchez, M. Á., Salinas Arango, N. A. (2016). La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144.
- Muñoz, Vergara, S. (2021). *La conciliación judicial como herramienta de descongestión en los juzgados civiles y de familia: Análisis del caso colombiano a la luz del Código General del Proceso* [Tesis de maestría, Universidad de los Andes, Facultad de Derecho].

Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/e2b7f96c-cf0a-4053-ad97-2cd330febc9d/content>

Nava, González, W., Ortega Estrada, G. (2019). Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*, 29, 1-XX. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez & Universitat Oberta de Catalunya. ISSN 1699-8154.

Poveda, Rubiano, J. D. (2022). *La conciliación virtual en Colombia: Evaluación de sus retos, ventajas y desventajas*. Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/62d461c7-bd28-4787-82a3-cfa7ce917935/content>

Salazar, L. M., Cabello Tijerina, P. A. (2020). La conciliación en equidad: Herramienta para la construcción de paz en Colombia. *Revista Jurídicas*, 17(2), 283-299.

<https://doi.org/10.17151/jurid.2020.17.2.15>

Supersociedades. (2024). Cómo acceder al servicio virtual de conciliación.

<https://www.supersociedades.gov.co/web/procedimientos-mercantiles/como-acceder-al-servicio-virtual-de-conciliacion>

Vargas, Vaca, H. (2013). Participación de los ciudadanos en gestión de conflictos. *Revista Derecho del Estado*, (31), 297-346.