



# Acceso a la justicia alternativa y necesidades jurídicas insatisfechas: desafíos para el acceso efectivo de los MASC en Cartagena<sup>1</sup>

 Ingrid Montes Alvarino<sup>2</sup>

**Tipología:** Artículo de Investigación

**Para referenciar este artículo:** Montes, I. (2024). Acceso a la justicia alternativa y necesidades jurídicas insatisfechas: desafíos para el acceso efectivo de los MASC en Cartagena. *Saberes Jurídicos* 3(1), 41-57

Recibido en abril 29 de 2024

Aceptado en junio 12 de 2024

Publicado en línea agosto 02 de 2024

## RESUMEN

**Palabras clave:** acceso a la justicia; atención efectiva; justicia alternativa; MASC; NJI.

En este texto se analiza el acceso a la justicia alternativa y las necesidades jurídicas insatisfechas (NJI) en el ámbito de los mecanismos alternos de solución de conflictos (MASC). Se ha seguido un análisis crítico bajo las nuevas dinámicas del derecho regulativo en aras de comprender el lugar que ocupa el derecho de acceso a la justicia frente a la justicia alternativa y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de quienes recurren a estos mecanismos. Se sigue aquí una perspectiva disciplinar de resolución de conflictos y, por ende, el estudio de los MASC no solo desde el enfoque de la justicia como descongestionador de despachos judiciales. Para ello se abordan los siguientes aspectos: i) los mecanismos alternativos de solución de conflictos: ¿alternativos o complementarios para el acceso a la justicia?, ii) necesidades jurídicas insatisfechas (NJI) y panorama de la participación ciudadana de la población vulnerable en la gestión de sus conflictos en Cartagena, y iii) desafíos para el acceso efectivo a los MASC desde la perspectiva de los derechos humanos. Al final se indica la importancia de fortalecer los MASC para atender de manera efectiva las necesidades jurídicas de los ciudadanos y se aboga por la permanencia de las normas transitorias que abrieron paso a la digitalización de los MASC desde la pandemia.

## ABSTRAC

**Keywords:** access to Justice; alternative Justice; effective care; MASC; NJI.

This text analyzes access to alternative justice and unmet legal needs (ULN) in the scope of the Alternative Dispute Resolution Mechanisms. A critical analysis has been conducted under the new dynamics of regulatory law in order to understand the place of the right to access justice in relation to alternative justice and the effective attention to the legal needs of those who resort to these mechanisms. This study follows a disciplinary perspective on conflict resolution, and therefore, examines MASC not only as a decongestant of judicial offices. The following aspects are addressed: i) Alternative Dispute Resolution Mechanisms: alternative or complementary for access to justice?, ii) Unmet legal

<sup>1</sup> Avances del proyecto de investigación "Percepción ciudadana, acceso a la justicia y atención efectiva de las necesidades jurídicas de los MASC en el distrito de Cartagena de Indias" del grupo de investigación Derecho Público, línea de investigación MASC. Proyecto financiado por la Corporación Universitaria Rafael Núñez en convocatoria interna. Se agradece el apoyo para la elaboración de este artículo de los egresados Lady Margarita Castaño Berkeley y Otoniel Chiquillo Garcés, semilleros del Semillero SIFAD del programa de Derecho, sede Cartagena, Corporación Universitaria Rafael Núñez, vinculados al proyecto de investigación en mención.

<sup>2</sup> Magíster en derecho. Abogada y Psicóloga. Docente investigadora de la Corporación Universitaria Rafael Núñez, sede Cartagena, programa de Derecho, e investigadora principal. Miembro del Grupo de Investigación Derecho Público, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Corporación Universitaria Rafael Núñez. [ingrid.montes@curnvirtual.edu.co](mailto:ingrid.montes@curnvirtual.edu.co) ORCID ID 0000-0001-5942-034X

needs (ULN) and the panorama of citizen participation of the vulnerable population in managing their conflicts in Cartagena, and iii) Challenges for effective access to MASC from a human rights perspective. In conclusion, the importance of strengthening MASC to effectively address the legal needs of citizens is highlighted, advocating the permanence of transitional regulations that opened the way for the digitization of MASC since the pandemic.

## INTRODUCCIÓN

El acceso a la justicia en todo Estado social de derecho como Colombia es un factor clave en la lucha contra la pobreza y en favor del desarrollo inclusivo e incluyente. Como derecho fundamental internacionalmente reconocido, requiere atención y especial protección.

A nivel internacional se reconoce que los mecanismos alternos de solución de conflictos conocidos como MASC o ADR han sido una respuesta a la crisis estatal de la justicia como un fenómeno universal y global (Barona, 1999, en Nava y Breceda, 2017), y son considerados como otras fórmulas, medios o técnicas tanto para mejorar el acceso a la justicia como para resolver conflictos entre los asociados. Colombia, Argentina, Perú, Venezuela, México y Nicaragua vienen utilizando los MASC como una alternativa de justicia, desarrollando la figura de la conciliación, tanto en derecho como en equidad y justicia de paz. “Estas iniciativas nacen del reconocimiento de que el acceso a la justicia debe ser garantizado independientemente a la forma en que se conciba” (Fedesarrollo, 2008).

Como lo sostiene Illera (2017),

los MASC en Colombia representan un modelo de justicia alternativa a la justicia ordinaria. Esto significa que paralelamente a la administración de justicia ordinaria existe un sistema de administración de justicia alterno cuya característica por disposición constitucional y legal es el ser operado por particulares que asumen la función pública de administrar justicia de manera ocasional y transitoria. (p. 85)

El Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027, al presentar el diagnóstico general de la resolución de conflictos, reconoce que:

La justicia no enfrenta una crisis en general, sino tres crisis diferentes; una crisis de confianza del ciudadano hacia la administración de justicia, una crisis de coordinación y una crisis de comunicación [...] la falta de coordinación entre las Ramas del Poder Público para garantizar el óptimo funcionamiento del servicio de justicia conduce a disfuncionalidades y desequilibrios, que si bien no requieren reformas normativas, sí acciones urgentes. (Torres, 2013, citado en Rama Judicial, 2017)

Muchas han sido las acciones gubernamentales para dar respuesta a estas crisis de la justicia, entre ellas, acudir a los mecanismos alternos de solución de conflictos, en adelante MASC. Estos mecanismos en Colombia abarcan la conciliación, la mediación, el arbitraje y la amigable composición.

Los MASC han sido utilizados por diversos sectores del gobierno y se han institucionalizado mediante políticas y acuerdos, aunque en mayor medida han aportado al sector justicia con tres objetivos particulares: “1. La descongestión de los despachos judiciales; 2. La desjudicialización de los conflictos; 3. El acceso a la justicia” (Departamento Nacional de Planeación, 2016). Aunque se reconoce en este informe del DNP que los MASC no tienen estos propósitos,

podrían tener como efecto el que la carga de la justicia no sea más alta, los ciudadanos resuelvan a través del diálogo sus conflictos sin acudir a las autoridades judiciales y exista mayor acceso de los ciudadanos a los servicios de justicia. (p. 4)

El proyecto de investigación adelantado pretende analizar la percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los MASC en el Distrito de Cartagena de Indias. Se abordarán en este artículo los avances frente al objetivo específico que consiste en

identificar las necesidades jurídicas insatisfechas (NJI) de los cartageneros con relación al acceso a los MASC, en las siguientes dimensiones: i) los mecanismos de alternativos de solución de conflictos: ¿alternativos o complementarios para el acceso a la justicia?, ii) las necesidades jurídicas insatisfechas (NJI) y el panorama de la participación ciudadana de la población vulnerable en la gestión de sus conflictos en Cartagena, y iii) los desafíos para el acceso efectivo de los MASC desde la perspectiva de los derechos humanos.

## METODOLOGÍA

Esta investigación se desarrolla bajo el ámbito de la investigación sociojurídica. En esta primera fase se utilizó el método propio de la investigación documental, que nos permitió la “comprensión del fenómeno a través de lo simbólico y su interpretación, con el fin de generar nuevas teorías que traten de explicar la realidad” (Botero, 2003). Se trata de sacar a la luz las dinámicas, las estructuras y las nuevas formas del derecho regulativo (Calvo, 1999), en cuanto a la justicia alternativa y los diversos enfoques que acompañan los mecanismos de justicia alternativa o de resolución de conflictos.

El uso del análisis secundario de datos de los estudios realizados por entidades gubernamentales y no gubernamentales permitió hacer el análisis crítico que aquí se presenta, con el uso de matrices de datos y el análisis de categorías que permitieran definir los indicadores requeridos para dar respuesta a los demás objetivos de investigación en las siguientes fases del proyecto.

## AVANCES, RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Los mecanismos de alternativos de solución de conflictos: ¿alternativos o complementarios para el acceso a la justicia?

El derecho transita por nuevas formas, nuevas dinámicas y espacios de “informalidad” que provienen de la desregulación y la desjudicialización, suscitados por la globalización de la economía mundial. En particular, la globalización ha dado un particular empuje a la creación de

espacios informales de resolución de conflictos como el arbitraje, la mediación y otros (Calvo 2000; Garrido 2010, en Calvo, 2012).

Así se instaló el Estado regulador (artículo 365 de la Constitución Política colombiana) que interviene en diversos sectores de la economía, como los servicios públicos. Las telecomunicaciones, con la ley 1341 de 2009, son un ejemplo en el que se manifiesta de manera expresa el derecho regulativo como una herramienta “que se aparta de las metodologías del derecho formal y presenta nuevas estructuras más flexibles” (Montes, 2014, p. 42).

El sector justicia, por su parte, está sumido en diversas crisis, que autores como Calvo (1999) encajan en una crisis política y de legitimidad o lo que denomina crisis de “rendimiento” y de funcionalidad. Como síntomas de esas crisis están las tendencias a la “desjudicialización” y el auge del “informalismo”, que “son promovidas por estas crisis y se traducen en los medios alternativos de resolución de conflictos.” Para el autor, la desjudicialización y la apertura de espacios informales “alientan el avance del intervencionismo estatal y la legalización de las relaciones sociales” (Calvo M., 1999, p. 75).

La Constitución Política de 1991 les apuntó a los mecanismos de desjudicialización de la resolución de conflictos entre los ciudadanos (Artículo 116). Para Uprimny (1994), “parten de una cierta desconfianza frente a la justicia formal del Estado, puesto que no la consideran instrumento eficaz, transparente y adecuado para zanjar las controversias cotidianas entre los colombianos”. Dentro de las críticas que tiene la desjudicialización de los conflictos se sostiene que “permite también al Estado trivializar y despolarizar las demandas de atención estatal de los sectores pobres de la población, puesto que descarga en los propios ciudadanos la responsabilidad de solucionarlas” (Uprimny, 1994). Así mismo, son una estrategia que funciona más en beneficio de los operadores de la justicia que en el de sus usuarios. En lugar de fortalecer el sistema judicial para que

tramite adecuadamente los conflictos entre todos los ciudadanos, la estrategia pareciera ser la de excluir los conflictos de los pobres del acceso a los jueces. Se crea una justicia “administrativizada” de segunda para los pobres, mientras se reserva la justicia judicial a los estratos medios y altos de la población, con lo cual se viola el principio constitucional de acceso a la justicia, que es uno de los elementos medulares del Estado social de derecho. (Rodríguez, García y Uprimny, 2016, p. 784)

A los MASC les han acompañado los riesgos de la desjudicialización y la informalización, y por eso han sido vistos como una justicia de segunda o justicia para pobres, mero descongestionador de despachos judiciales, cuando a todas luces su finalidad debe ir encaminada a garantizar el derecho al acceso a la justicia. Estos espacios informales del derecho se han denominado justicia alternativa con dinámicas propias y construcciones sociales que buscan su propia identidad, sin desconocer la institucionalidad estatal (Férrandez, 2006; Uprimny, 1998, en Escobar, 2011).

El debate que se ha dado frente a la justicia alternativa sitúa aspectos positivos y negativos, los cuales presentan tres grandes niveles de análisis (Escobar, 2011):

el problema de la democracia, el problema de la globalización y el problema de la construcción social. El elemento común a estos tres niveles tiene que ver con el grado de acción, adaptación o cambio que el aparato de administración de justicia estatal presenta frente a la justicia alternativa. (p. 11)

Se aboga por una construcción social de la justicia, conforme a los escenarios de justicia alternativa que existen en el país, como juzgados de pequeñas causas, jurisdicciones especiales de paz y demás mecanismos alternos de solución de conflictos, jurisdicciones especiales para minorías étnicas, así como de las prácticas sociales ancestrales de nuestras comunidades. El reto es mayúsculo. Así lo ha descrito Mockus (2002) en Escobar (2011):

la crisis de la administración de justicia afecta lo formal y lo informal, lo político y lo social, y altera por tanto los marcos de adaptación normativa. Este fenómeno implica replantear además las relaciones entre la ley y la cultura, teniendo además en cuenta que en el proceso la acción de los individuos es vital. (p. 157)

Muy a pesar del debate y la crítica en torno a los MASC alrededor del mundo, se ha demostrado que la justicia alternativa ayuda a los intervinientes a solucionar sus conflictos y a robustecer los lazos sociales, pues permite el acceso a la justicia y el término rápido, ágil y económico para finalizar diversos tipos de violencia.

Por lo anterior, más que mecanismos alternativos, deben concebirse como complementarios para acceder a la justicia. Toda vez que

i) No reemplazan a la justicia legal formal, sino que se complementan mutuamente. ii) La razón de su institución no ha de ser meramente instrumental, sino que también basada en razones y consideraciones valóricas y normativas; iii) No menoscaban el derecho ciudadano a acudir a los tribunales. (Díaz, 2019, p. 11)

La visión de los MASC debe propender hacia un nuevo paradigma de justicia, que debe privilegiar el derecho de acceso a la justicia, como lo reconoce la Corte Constitucional colombiana: “el derecho a acceder a la justicia es un derecho fundamental que, además, forma parte del núcleo esencial del derecho al debido proceso” (Corte Constitucional, Sentencia T-268 de 1996). Así mismo, agrega la Corte Constitucional,

tiene un significado múltiple que comprende contar con procedimientos idóneos y efectivos para la determinación legal de derechos y obligaciones, que las controversias planteadas sean resueltas dentro de un término prudencial y sin dilaciones injustificadas, que las decisiones sean adoptadas con el pleno respeto del debido proceso, que exista un conjunto amplio y suficiente de mecanismos para el

arreglo de controversias, que se prevean mecanismos para facilitar el acceso a la justicia por parte de los pobres, que la oferta de justicia permita el acceso a ella en todo el territorio nacional". (Corte Constitucional, Sentencia C-222 de 2013)

### **Necesidades jurídicas insatisfechas (NJI) y panorama de la participación ciudadana de la población vulnerable en la gestión de sus conflictos en Cartagena**

Es innegable que los factores económicos tienen gran incidencia en el acceso a la justicia. Al respecto, Despouy (2008) advierte:

los condicionantes económicos adquieren una dimensión superlativa cuando se suman a otros de naturaleza social, cultural, laboral, etc., y conducen a la marginación y exclusión social. Aquí, la problemática del acceso a la justicia reviste un carácter totalizador, pues se extiende al ejercicio efectivo del conjunto de los derechos humanos. (p. 128)

En el mismo sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos lo ha reconocido ampliamente.

Existe una estrecha relación entre acceso a la justicia y necesidades jurídicas:

El acceso a la justicia es un concepto que hace referencia a las posibilidades de las personas de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas y cuyo ámbito material de aplicación se delimita mediante el análisis del conjunto de derechos de los ciudadanos y la valoración de la naturaleza y extensión de la actividad pública y de los mecanismos o instrumentos jurídicos necesarios para garantizarlos. (PNUD, 2005, p. 13)

De igual trascendencia se destaca la importancia de los estudios de las NJI para conocer las problemáticas de la población, sus problemas jurídicos concretos y actuales en la búsqueda de soluciones más accesibles y eficientes en la

resolución de conflictos (Bohmer, Pujó, Fernández, & Freedman, 2004).

En 2011, la Red Unidos, como estrategia del gobierno colombiano para la reducción de la pobreza extrema y el mecanismo central para cumplir los Objetivos de Desarrollo del Milenio, hoy ODS, aplicó una encuesta a un millón de familias de estrato 1. En ella se incluyeron preguntas sobre cultura de la legalidad y acceso a la justicia, y se detectó que 97 % de las familias no conocen sus derechos, ni los mecanismos de protección y de acceso a la justicia (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2012). La confianza en el sistema judicial en Colombia es baja, inferior al 40 % con relación al promedio de países de la OCDE, que es mayor a 50 %. Entre las razones que señalan se encuentran los elevados costos del acceso al sistema, la falta de representación jurídica disponible y el desconocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos (OCDE, 2015). Esta confianza sigue disminuyendo según la Encuesta Gallup Word Poll 2023, pues los colombianos solo confían en un 28 %, frente a un 56 % de los países de la OCDE. Los servicios de justicia son usados por menos personas que la salud y la educación, lo que genera mayor desconfianza en el servicio de justicia (OCDE, 2024).

Con relación a los mecanismos de justicia comunitaria, como la conciliación en equidad, la mediación comunitaria y la justicia de paz, en el diagnóstico realizado por la USAID se indicó que se requería mayor apoyo gubernamental tanto del orden nacional como local. Aunque se detectaron fallas en las operaciones, estos mecanismos tienen alto grado de eficacia y satisfacción, lo que ha reducido el número de NJI (Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID, 2012).

Teniendo en cuenta las diversas definiciones que se han dado de necesidades jurídicas, acogemos el concepto que ofrece el DANE, teniendo en cuenta la estructuración de los elementos que la caracterizan. Una necesidad jurídica es

Un problema, conflicto o desacuerdo que debe haber afectado un derecho, o alguna circunstancia que afecta el goce y disfrute del

mismo al punto de que se requeriría la intervención de un tercero. De acuerdo con lo anterior, los tres elementos que definen una necesidad jurídica son: 1. Un ciudadano que entiende que se le ha afectado un derecho reconocido en el ordenamiento jurídico. 2. Otra parte con la cual el ciudadano tiene la disputa, conflicto o desacuerdo sobre la afectación del derecho. 3. La necesidad de requerir la intervención del Estado o tercero autorizado por este para que su derecho sea garantizado o respetado. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Por su parte, las NJI son una metodología que permite consultar las necesidades de la población; por tanto, permiten la reformulación de políticas públicas para el mejoramiento de la justicia. Como lo indica la Corporación Excelencia en la Justicia (2018),

son una unidad de análisis y de medición del acceso a la justicia. Por necesidad jurídica, en sentido estricto, entenderemos aquellas necesidades que tienen las personas, especialmente de escasos recursos, de hacer valer sus derechos ante el sistema de justicia, entendido éste como el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, que incluye también la intervención de autoridades administrativas con competencia para resolver problemas jurídicos, y para lo cual se necesita de asesoramiento legal.

En Colombia se adjudica la introducción del tema de las NJI a Jorge Iván Cuervo, quien las define como las necesidades que tienen las personas — especialmente las de escasos recursos— de resolver problemas y conflictos con la intervención del sistema de justicia, entendido en sentido amplio, es decir, tanto la justicia formal como la informal. Una NJI también puede ser una respuesta inadecuada, insatisfactoria o tardía de parte del sistema judicial. Su origen se remonta a Australia en 1970 (Vargas, 2013). Como un subconjunto de las NJ y las NJI se encuentran las necesidades de resolución de conflictos, y entre las que no se encuentran satisfechas encontramos las necesidades insatisfechas de resolución de conflictos (NIRC):

La distinción es necesaria dado que existen necesidades jurídicas, satisfechas o insatisfechas, que no se derivan precisamente de la existencia de un conflicto aunque sí de un problema jurídico. No todos los problemas jurídicos implican conflictos jurídicos, sino que la necesidad de resolución de un conflicto es una especie de necesidad jurídica en la cual existe oposición, choque o enfrentamiento entre una y otra parte del conflicto. (Fedesarrollo, 2008, p. 11)

De esta manera, puede entonces decirse que los problemas de acceso a la justicia surgen cuando existe un desajuste entre las ofertas de soluciones judiciales frente a unas demandas de justicia o necesidades jurídicas que las exceden, por lo que muchas de esas demandas quedan como necesidades jurídicas insatisfechas (NJI) (La Rota, Lalinde, Santa Mora y Uprimny, 2014, p. 38).

Conforme al estudio de Fedesarrollo (2008), se vienen buscando caminos metodológicos que permitan la medición de estas necesidades en aras de brindar estrategias para el efectivo acceso a la justicia; uno de ellos es la medición de las NJI en sus diversas dimensiones, asociadas a las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). En estos se ha demostrado que son las personas que sufren NBI las que más sufren NIRC, y son las que más acuden a la justicia.

En Colombia, el Ministerio de Justicia y del Derecho en el año 2013 realizó encuestas nacionales de NJI. Con ellas se concluyó que “en la población en general, los MASC son desconocidos y, por lo tanto, no son empleados para solucionar sus necesidades jurídicas, convirtiéndose de esta forma en la principal barrera de estas formas de solución de conflictos” (Departamento Nacional de Planeación, 2016). Así mismo, se indica en este informe que, en el año 2016, 60 % de los colombianos no logró solucionar sus necesidades jurídicas, según el DNP y el DANE. Según encuesta de convivencia y seguridad ciudadana del DANE 2020, en un 76 % los ciudadanos no solucionaron sus problemas, desacuerdos, conflictos o disputas reportadas.

Se han realizado varias encuestas e informes sobre las NJ, teniendo en cuenta diversos factores como la población general, la población en pobreza extrema y en situación de discapacidad (De Justicia. Centro de Estudios de derecho, justicia y sociedad, 2017). Estas también se han hecho por parte de organismos gubernamentales como el Departamento Nacional

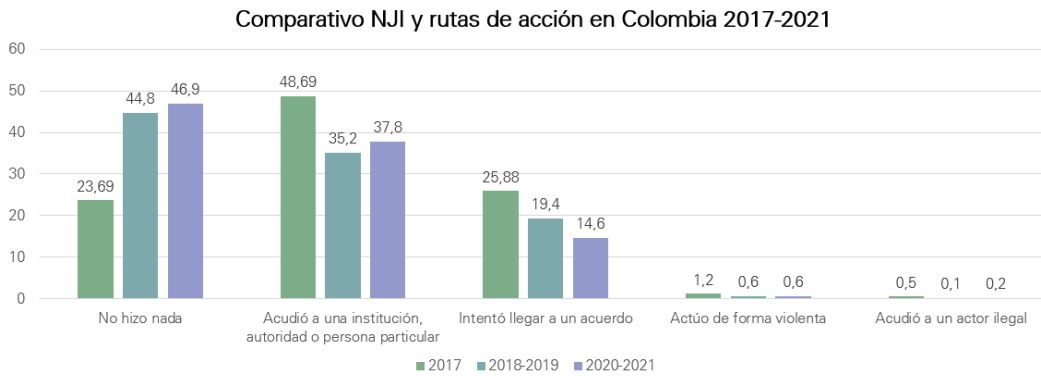
de Planeación en el año 2017. Luego se hizo la primera medición de problemas justiciables y necesidades jurídicas desde el año 2020, publicadas en 2021 debido al retraso por la pandemia. En la siguiente figura se pueden observar las NJ de la población en Colombia para el año 2017.

**Figura 1. Necesidades jurídicas de la población en Colombia y rutas de acción**



Fuente: Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – Encuesta de Calidad de Vida (2016), módulo de Necesidades Jurídicas. Cálculos propios: Ministerio de Justicia y Del Derecho – Oficina de Información en Justicia (2017). Elaboración propia: Ministerio de Justicia y Del Derecho - Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (2017).

**Figura 2. Comparativo necesidades jurídicas insatisfechas de la población en Colombia y rutas de acción 2017-2021**



Fuente: basado en encuestas DANE ECSC publicadas 2017 y Bolétin Necejuri 2022

Los estudios arrojados en la figura 1 dan cuenta del alto nivel de conflictividad de los colombianos, pero también del alto porcentaje de quienes no hacen nada frente al conflicto: un 23,69 %. Esta inacción se denomina “resignación”, según Boaventura de Sousa Santos, que se entiende como “la falta de acción de las partes o la incapacidad ciudadana para iniciar procedimientos legales o reclamos”.

Así, en encuestas realizadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho en 2013 en población en condición de pobreza extrema, la resignación se presenta en 66,7 % y en la población general en 51,9 % (Vargas, 2013).

Se infiere que de 2013 a 2017 han mejorado estos porcentajes de resignación frente al conflicto, lo cual denota mayor preocupación por la solución de ellos.

Entre las razones para esta resignación está el excesivo tiempo que se tarda la resolución de los conflictos en las instancias institucionales, lo cual se constituye en una de las principales barreras para acceder a la justicia (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

En las encuestas realizadas por el DNP desde el 2020 al 2021, conforme boletín técnico publicado en octubre del 2023, se hizo un comparativo entre las rutas tomadas en las encuestas realizadas del 2018 al 2022, conforme se muestra en la figura 2.

En el comparativo se evidencia que la ruta de acción inacción o de no hacer nada se aumentó desde el 2017, año en el que se acudió más a la autoridades, a diferencia del 2018 al 2021 cuando se disminuyó este porcentaje. Esto eleva el nivel de desconfianza en las autoridades actualmente, y eleva en mayor grado la resignación de la comunidad ante la resolución de sus necesidades jurídicas insatisfechas al no hacer nada ante sus problemas, conflictos, disputas y problemas.

Ahora bien, en materia del uso de la conciliación como método para resolver las necesidades jurídicas de los ciudadanos para el año 2013, encontramos que

De las 306.080 personas que acudieron ante particulares para resolver los conflictos, solo 10,1 % de las personas acudieron a conciliadores de centro de conciliación, y solo 2,9 % de las personas acudieron a un centro de conciliación y arbitraje. Antes de acudir a estas instituciones, las personas decidieron en un 78 % ir a otros particulares de las oficinas de quejas y reclamos; juntas de acción comunal o a familiares y amigos. (Departamento Nacional de Planeación, 2016)

El Departamento Nacional de Planeación reconoce la desarticulación de los sistemas de información de Justicia al indicar que “no se cuenta con datos consistentes para la toma de decisiones ni la definición de metas”. Agrega que hay “falta de unificación del lenguaje, baja disposición de datos abiertos, inexistencia de un Gobierno de la Información entre la Rama Judicial y la Ejecutiva y solo información de Registros Administrativos” (Departamento Nacional de Planeación, 2017). En materia de MASC, existe el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición MJD – SICAAC, que ofrece registros administrativos que nutren los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, pero que no ofrecen datos cualitativos, no es completo ni da cuenta de todas las conciliaciones que se tramitan ni en derecho ni en equidad.

Un panorama de las NJ en los MASC es analizado por Peña (2018) a partir del Módulo de Necesidades Jurídicas de la Encuesta Calidad de Vida publicado por el DANE. Este estudio presenta los resultados de las NJ en los centros de conciliación y arbitraje.



Las categorías de las NJ que se presentan en los centros de conciliación y arbitraje se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Categorías de las NJ y las NJI en los centros de conciliación y arbitraje**

Categoría	NJS	%	NJI	%	Total	%
Deudas	3	100	0	0,00	3	17,65
Servicios públicos	2	100	0	0,00	2	11,76
Vecinos	1	100	0	0,00	1	5,88
Delitos	2	66,67	1	33,33	3	17,65
Servicios de salud	2	40,00	3	60,00	5	29,41
Familiares	0	0,00	3	100	3	17,65
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>58,82</b>	<b>7</b>	<b>41,18</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Peña, 2018.

Se evidencia en la tabla 1 que las NJ de quienes acudieron a centros de conciliación y arbitraje fueron por motivos de salud (29 %), familiares (17 %), delitos (17 %) y deudas (17 %). Las necesidades de mayor insatisfacción son los delitos (33 %), servicios de salud (60 %) y familiares (100 %). Estos son datos extraídos de la ECV del DANE. No es una encuesta propia de NJ, lo cual limita la interpretación y análisis.

Si comparamos estos datos con los reportados por el Ministerio de Justicia y el Derecho en el SICAAC, desde el año 2019 al 2023 entre los asuntos por los cuales más se solicitó conciliación, o donde más hay NJI, está el área civil y comercial, que supera los conflictos familiares. Así mismo, se resalta que el año 2020, durante la pandemia en modalidad virtual, fue el año con más solicitudes de conciliación y con mayor número de acuerdos logrados.

**Tabla 2. Solicitudes nacionales de conciliación 2019-2023**

Años	No. Solicitudes	Actas de conciliación total	NJI
<b>2019</b>	172.475	85.144	Civil y comercial
<b>2020</b>	288.959	137.608	Civil y comercial
<b>2021</b>	126.596	56.493	Civil y comercial
<b>2022</b>	158.037	75.133	Civil y comercial
<b>2023</b>	172.886	74.684	Civil y comercial

Fuente: basado en SICAAC, 2024.

Según reporte del SICAAC, al analizar datos de cada uno de los MASC que se reportan al sistema, como se muestra en la siguiente tabla, los MASC más usados siguen siendo la conciliación y el arbitraje. No se reportan datos de conciliación en equidad, ni de otros mecanismos. Comparando el año 2020 de pandemia con el año 2023 post pandemia, se observa una variación notable en el número de solicitudes de conciliación, al disminuir considerablemente. Sin embargo, se nota un repunte en las solicitudes de arbitraje y amigable composición. Se mantiene el área de civil y comercial como las NJ de mayor atención por parte de los colombianos.

**Tabla 3. Comparativo nacional de solicitudes de MASC en 2020 y 2023**

MASC	No. solicitudes		NJ Mayor número		NJ por área
	por año				
<b>Conciliación</b>	288.959	172.886	47.166	78.278	Civil y comercial
<b>Arbitraje</b>	252	1.095	224	934	Civil y comercial
<b>Amigable Composición</b>	10	173	8	70	Civil y comercial
<b>Años</b>	2020	2023	2020	2023	2020/2023

Fuente: basado en SICAAC, 2024.

Así mismo, en la tabla 3, se observa una variación en las problemáticas jurídicas que se atienden hoy en los Centros de Conciliación que reportan los datos en el SICAAC, en comparación con los datos analizados por Peña (2018), conforme a la encuesta de ECV.

En el análisis del panorama de estos estudios se sigue reiterando la resignación de los ciudadanos frente a la gestión de sus conflictos, al no hacer nada cuando se les presentan NJI. No obstante, de quienes acuden a los centros de conciliación y arbitraje, en un 50 % resuelven sus conflictos, “confían en los mecanismos con porcentajes altos en satisfacción, buena percepción ciudadana y rapidez en la atención” (Peña, 2018).

Así mismo, en el sistema de estadísticas del Ministerio de Justicia en Colombia se reporta el índice de acceso efectivo a la justicia (IAEJ) que busca medir y comparar la capacidad territorial y visibilizar las barreras de acceso efectivo a la justicia. Este índice mide seis dimensiones que son las etapas que los ciudadanos deben superar para resolver sus conflictos, que son: ambiente favorable, empoderamiento legal, asistencia legal, acceso a instituciones, procedimiento justo, capacidad de cumplimiento y objetivos de desarrollo sostenible. En el año 2017, a nivel departamental el mejor desempeño de IAEJ lo tuvo Quindío, con 6,47 puntos sobre 10, y Bolívar se situó con 4,8 en el puesto 17 de los 32 departamentos.

En los diálogos regionales para la construcción del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en el año

2015, el Departamento Nacional de Planeación indicaba que el departamento de Bolívar cuenta con jueces en todos los municipios y la oferta de justicia formal en cabeza de los jueces se encuentra concentrada en Cartagena. En relación con la justicia no formal, existe una presencia insuficiente de centros de conciliación y casas de justicia. Se requieren más conciliadores en los municipios del Departamento. (Departamento Nacional de Planeación, 2015, p. 90)

Para el año 2015, según el documento del DNP, el Ministerio de Justicia y del Derecho registraba 11 centros de conciliación, 6 conciliadores en equidad y 6 casas de justicia en todo el departamento de Bolívar. Al año 2023, según datos del SICAAC, se crearon 6 centros de conciliación nuevos para un total de 17 centros. El Ministerio de Justicia al 2019 reportó en el departamento de Bolívar 7 conciliadores en equidad.

Cartagena de Indias es una ciudad de 1.036.134 habitantes y, según proyecciones de población del DANE, 96 % de la población residía en el área urbana y 4 % en el área rural para el año 2018. A pesar de contar con la categoría de Distrito Turístico y Cultural, el índice de pobreza monetaria en la ciudad para el año 2016 se ubicó en 29,1 % más alto que en los dos años anteriores. El 5,5 % del total de la población Cartagenera estaba en condición de pobreza extrema (Cartagena Como vamos, 2017). Esta tendencia bajó en 2017 a 27 %, aunque la ciudad sigue siendo la segunda ciudad de las principales capitales del país con ingresos per cápita

más bajos (Cartagena Como Vamos, 2018). Con relación a la percepción de pobreza en el año 2018, 35 % de la población se considera pobre, y en la zona rural asciende a 51 % (Cartagena Como Vamos, 2018). Esta percepción persiste al año 2023 en un 41 % (Cartagena como Vamos, 2023).

Para el año 2019 por primera vez se incorporó la medición de justicia en la encuesta de percepción ciudadana de Cartagena Como Vamos. Aquí nos detendremos en los componentes relacionados con los MASC. En esta primera oportunidad se preguntó por el conocimiento de los cartageneros acerca del sistema judicial y su imagen. La institución más conocida es la estación de policía o CAI, en 95 %, con 51 % de favorabilidad; los centros de conciliación son conocidos en 68 %, con una favorabilidad de 65 %; y los conciliadores en equidad en 60 % (Cartagena Como Vamos, 2019).

En materia de NJ de los cartageneros encontramos que se presentan más conflictos de índole familiar (97 %), seguidos de laborales (96 %), deudas (95 %), delitos (93 %) y de salud (89 %), datos que difieren también de la ECV del DANE. Llama la atención que los cartageneros solucionan en un 41 % sus conflictos por cuenta propia o por otra entidad o particular (21 %); en un 15 % acuden a la Fiscalía y 13 % a la Policía o CAI. Solo el 5 % acuden a un centro de conciliación o a una Casa de Justicia. La principal razón para no acudir al sistema de justicia es que un 50 % considera que hay demora en resolver los casos, un 30% no confía en las entidades y un 4% prefiere arreglar directamente.

Igualmente, se evidencia que para solucionar los conflictos o seguir una ruta de atención de problemas que los afectan, las personas no realizan ninguna acción en un 71 %. Solo el 17 % presentó quejas o solicitó apoyo de las autoridades o funcionarios competentes. Vargas (2013) explica esta “resignación” de la población aduciendo:

Es de esperar que una parte de esos asuntos no tenga la importancia suficiente como para judicializarlo, aunque el ciudadano haga una valoración de su juridicidad y, si intentara una acción judicial, tendría reconocido el derecho, este asume las consecuencias de la falta de acción o la somete a otras formas de regulación social.

Este panorama es preocupante debido a que los cartageneros aceptan que los costos para la solución de sus necesidades jurídicas son más pesados, demorados y más gravosos, y asumen la inactividad. Se ampara esta inacción en una alta desconfianza en las instituciones, ya que no se trata de desconocimiento de las autoridades, pues son ampliamente conocidas. Incluso se conoce a los conciliadores en equidad que son una figura de muy bajo uso.

Esta es una problemática estructural que denota la importancia de fortalecer los MASC como complementarios y no como alternativos a la justicia, ya que se están resolviendo los conflictos por cuenta propia, lo que indica la autogestión para la solución de conflictos. Ello hace indispensable seguir apuntando a políticas públicas locales que construyan condiciones de legitimidad e institucionalidad frente al uso de los MASC.

Por parte de la Secretaría del Interior y Convivencia de Cartagena, para el año 2022, los ciudadanos acceden a la conciliación en derecho por medio de las tres Casas de Justicia<sup>3</sup> de la ciudad. Los medios implementados para facilitar el acceso son directamente las Casas de Justicia, la realización de Caravanas, casas de justicia móvil (buses) y flayer informativo.

Estas acciones contribuyen a los grandes desafíos para acercar los MASC a la ciudadanía y disminuir las barreras de acceso. Se requieren acciones educativas de promoción de la cultura de la conciliación desde la familia, la escuela y los

orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. (Art. 2 Decreto 1477 de 2000)

<sup>3</sup> Las Casas de Justicia son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano, 51

espacios públicos, incluso en el sistema de transporte como Transcribe, donde se han presentado conflictos. La intervención de la Escuela de Gobierno y Liderazgo del Distrito podría coadyuvar en esta tarea a nivel institucional, así como la Secretaria de Educación, fortaleciendo los comités de convivencia escolar hacia la conciliación y mediación escolar.

La realización de brigadas jurídicas institucionales del gobierno distrital en los barrios marginados y zonas rurales del distrito, en alianzas con los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación de las Universidades, fortalecen el acceso a los mecanismos y a la vez aumentan la confianza en las autoridades e instituciones públicas. Una buena práctica son las “conciliaciones” lideradas por el Ministerio de Justicia y del Derecho a nivel nacional.

El uso de las redes sociales institucionales gubernamentales en todos los niveles, nacional, seccional y local, publican videos cortos de promoción de los MASC y en particular de la conciliación en derecho y en equidad. Estas son propuestas innovadoras que acercan a la ciudadanía según las tendencias actuales de uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Desafíos para el acceso efectivo de los MASC desde la perspectiva de los derechos humanos  
Las problemáticas relacionadas con el acceso efectivo a los MASC se analizaron por el DNP en el año 2016 en un documento técnico para la elaboración del Plan Decenal del Sistema de Justicia, desde la perspectiva de Mecanismos de Resolución de Conflictos, en adelante MRC. Esta radiografía de los MASC considera que los desafíos para el año 2027 deben concentrarse en:

- i) Consolidar el reconocimiento de los MRC en los ciudadanos, ii) masificar el uso de los MRC por los ciudadanos, iii) garantizar la voluntariedad como principio de los MRC, iv) incluir los MRC en las políticas, programas y proyectos de construcción de paz, v) fortalecer la coordinación, eficiencia, eficacia y modernización de los MRC en su

aporte a la administración de justicia. (Departamento Nacional de Planeación, 2016, p. 7)

En el Plan Decenal de Justicia 2017-2027 se desarrollan cada una de las problemáticas asociadas al desarrollo de los MASC y se considera que la contribución económica, política e institucional ha sido desigual e insuficiente. Se reconoce también que, conforme a los resultados de las encuestas sobre NJ, existe desconocimiento de la población sobre las autoridades a las cuales acudir en caso de conflicto y prefieren no hacer nada. Se concluye que los MRC “no se han difundido suficiente y efectivamente” (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017).

Existen problemáticas coyunturales relacionadas con el desconocimiento del derecho a la justicia en igualdad de condiciones, lo que puede significar una barrera de acceso, pues la población no cuenta con información básica que permita identificar una necesidad jurídica derivada de un conflicto (FIP, 2015 en Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017).

El Plan Decenal de Justicia contempla un plan de acción para enfrentar las problemáticas de los MASC a partir de la prevención, la atención, el trámite y la resolución para la transformación, involucrando la justicia rural del país y haciendo énfasis en los derechos humanos y el enfoque diferencial. Se espera que este plan se convierta en una herramienta de política pública que llegue a cada una de nuestras regiones de manera oportuna y eficaz.

Desde 2008 contamos con la Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas que están en condición de vulnerabilidad, toda vez que

el sistema judicial se debe configurar, y se está configurando, como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho. (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008)

La regla 43 promueve el impulso de las formas alternativas de solución de conflictos para contribuir al acceso a la justicia de grupos de personas en condición de vulnerabilidad, y establece los parámetros para dicho fin. Ello se torna importante para la garantía del derecho al acceso a la justicia, no solo de los grupos en condición de vulnerabilidad sino de todos los grupos poblacionales.

Es ampliamente reconocido que la pandemia COVID-19 fue una emergencia mundial sin precedentes, que no solo afectó el ámbito de la salud sino también los derechos humanos. Así lo ha considerado la Corte Interamericana de Derechos Humanos en su declaración del 9 de abril de 2020, donde indicó sobre la justicia:

Es indispensable que se garantice el acceso a la justicia y a los mecanismos de denuncia, así como se proteja particularmente la actividad de las y los periodistas y las defensoras y defensores de derechos humanos, a fin de monitorear todas aquellas medidas que se adopten y que conlleven afectación o restricción de derechos humanos, con el objeto de ir evaluando su conformidad con los instrumentos y estándares interamericanos, así como sus consecuencias en las personas. (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2020)

No es la primera vez que la humanidad enfrentó crisis tan devastadoras como estas. En Londres, hace 350 años, un voraz incendio devastó la ciudad y causó millonarias pérdidas e innumerables problemas de justicia, en particular entre propietarios e inquilinos. La solución fue un “Tribunal de incendios” de emergencia que resolvía rápidamente los casos por mediación y mutuo acuerdo, utilizando un lenguaje sencillo, gratis y de manera eficaz (PATHFINDERS, 2020).

Esta pandemia por COVID-19 creó nuevos retos que demandaron soluciones innovadoras para la justicia, en el marco de la protección de los derechos humanos. Los organismos internacionales, como la ONU, se pronunciaron sobre la necesidad de

salvaguardar el Estado de derecho, dado el uso de los poderes de emergencia de las autoridades ejecutivas que pueden reprimir la oposición, debilitar las instituciones democráticas, como las cortes y otros órganos que luchaban por funcionar en esos tiempos (ONU, 2020). Así mismo, en consonancia con el ODS 16 (Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas), la ONU instó a los gobiernos a que “sean transparentes, sensibles y responsables en su respuesta a la COVID-19 y que garanticen que cualquier medida de urgencia sea legal, proporcionada, necesaria y no discriminatoria” (ONUb, 2020).

El informe de julio de 2020 de los Pioneros de las Sociedades Pacíficas, justas e inclusivas, en el trabajo *Justicia para todos*, considera que los sistemas de justicia pueden ayudar a la recuperación de la siguiente manera: i) anticipando la demanda, adaptando la metodología de trabajo. Indican que las encuestas sobre NJ con los datos sobre crisis financieras pueden ayudar en la formulación de políticas de justicia y predecir problemas de justicia futuros; ii) invertir en el contacto personal por teléfono o en línea puede reducir la carga de trabajo; iii) dirigirse a los grupos de problemas, a manera de intervención temprana para romper círculos viciosos; iv) dar prioridad a las soluciones no judiciales. Aquí se tornan importantes los MASC para reducir la carga de los sistemas formales, proporcionando resultados más ágiles y satisfactorios; v) focalizar en la prevención, a través del empoderamiento jurídico, por medio de herramientas en línea sobre todo la información pública; vi) evitar empeorar los problemas legales, ya sea por parte de los actores de la justicia o los procedimientos legales que puede conducir al aumento de la carga del sector; vii) utilizar la justicia para reconstruir las economías mediante la resolución rápida de los procedimientos, prestar apoyo jurídico a personas vulnerables del sector informal, proteger los derechos a la tierra y a la propiedad e igualdad de remuneración.

Entre las acciones para los líderes de la justicia este informe propuso: i) utilizar datos y pruebas para orientar las respuestas, ii) escalar la innovación en justicia, iii) desarrollar estrategias para lograr un financiamiento más inteligente y iv) crear nuevos

tipos de asociaciones. En conclusión, manejarse globalmente por medio de foros virtuales regionales y subregionales.

En América Latina el Centro de Estudios de Justicia de las Américas presentó un reporte sobre las respuestas iniciales de los sistemas de justicia de la región por motivos de la pandemia, las cuales

decretaron la suspensión del servicio y de los plazos judiciales, conservando una prestación mínima para casos y materias urgentes. Se advierte también, que la mayoría de los países no cuentan con protocolos para la celebración de audiencias virtuales que establezcan reglas, estándares y parámetros para hacerlas compatibles con el ejercicio de garantías y el contradictorio. Además, se advierte que se está produciendo un evidente retraso en la sustanciación de procesos: las audiencias virtuales suelen no incluir juicios, sino solamente algunas audiencias previas o preliminares en materia penal y no penal. (CEJA, 2020).

En este informe del CEJA a mayo de 2020 se describieron cada una de las medidas adoptadas por Colombia durante la pandemia, como fueron: suspensión en la prestación normal del servicio judicial, de plazos judiciales, atención de causas urgentes, atención limitada, teletrabajo, turnos rotativos presenciales, suspensión de audiencias presenciales, reprogramación de audiencias, realización de audiencias virtuales, medidas judiciales de protección general para casos de violencia de género, personas privadas de la libertad y colectivos de protección preferente, utilización de medios tecnológicos para todas las actuaciones, utilización de plataformas oficiales para gestiones judiciales, entre otras.

Dentro de las consideraciones generales de este organismo se hizo énfasis en la importancia de enfrentar la crisis, aprovechando la oportunidad para “materializar la instalación de sistemas de justicia verdaderamente integrales y complejos que den cuenta de necesidades, garantías, eficacia y eficiencia en la prevención y solución de los conflictos en nuestras comunidades (CEJA, 2020).

El 17 de marzo de 2020 el director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho expidió, mediante circular, medidas de contingencia por el COVID-19, dirigida a los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las universidades, privados y centros de arbitraje y amigable composición autorizados. Entre las medidas se recomendó la realización de audiencias virtuales apoyadas en el uso de las TIC, en concordancia con la Ley 527 de 1999 y el decreto 1069 de 2015. Esta recomendación le dio un giro a la virtualidad en los MASC que permitió seguir atendiendo asuntos por estos mecanismos aún con los despachos judiciales cerrados (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020).

Por su parte, en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 se reconoció a los MASC como una herramienta eficaz, eficiente y económica para garantizar el acceso de la población colombiana a la justicia. Se permitió la continuidad de los servicios de arbitraje y conciliación, y otros mecanismos de resolución de conflictos por medios virtuales para mantener la continuidad de los servicios de la justicia alternativa mediante el uso de las TIC.

Fue un gran paso hacia el futuro de los MASC y la digitalización de los mecanismos. Esta medida transitoria permitió tanto a los conciliadores como a los usuarios acercarse a las tecnologías y a la virtualidad para la resolución de sus conflictos.

## CONCLUSIONES

En estos tiempos de nuevas normalidades y de proyectos de reforma a la justicia se debe continuar con el reforzamiento institucional para facilitar el acceso a los MASC, en la aplicación de la diversificación y masificación de las distintas formas reconocidas de resolución de conflictos, y seguir desjudicializando el sistema, insistir en la cultura del diálogo y abandonar la cultura del pleito y del litigio para contribuir a la paz.

Acogemos las recomendaciones de la Procuraduría General de la Nación de julio de 2020, en el foro sobre el proyecto de ley sobre promoción y acceso a la justicia. Allí se insistió en “centrar la política pública del sistema de justicia en el ciudadano,

construida a través del diálogo entre el Estado y la sociedad”, “lograr el acceso integral a la justicia y protección y garantía de los derechos fundamentales de todos los colombianos” y persistir en la promoción de los MASC.

Es de gran importancia el fortalecimiento institucional de las entidades encargadas de la promoción y del acceso a los MASC, en particular de la conciliación por ser el de mayor uso en Colombia. Las casas de justicia y las cajas de herramientas de los métodos de resolución de conflictos implementadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho y del DNP deben seguir contribuyendo al aumento del acceso a los mecanismos en todo el territorio nacional.

Las alianzas interinstitucionales entre los gobiernos locales y las universidades por medio de los consultorios jurídicos y centros de conciliación acercan a la ciudadanía a los MASC e incrementan la confianza en las instituciones que decrece cada vez más. Se aboga por el uso de las redes sociales para la promoción de la conciliación en derecho y en equidad, y con ello la disminución de las barreras de acceso de la ciudadanía a los MASC.

Las medidas transitorias adoptadas por la pandemia de COVID-19 y que se convirtieron en permanentes con la expedición de la ley 2220 de 2022 o Estatuto de Conciliación, demostraron que es posible el uso de las TIC para la digitalización de los MASC. No obstante, ante la desconfianza de los medios digitales y pese a la existencia de normas que permitían su uso desde 1999, se estaba en mora su implementación. Los desafíos aún son mayúsculos, dada la brecha digital que existe en Colombia, particularmente en las personas vulnerables que hacen uso de estos, pero no deja de ser un gran avance la utilidad que los MASC prestan como complementarios al acceso a la justicia, aligerando las cargas del pesado sistema judicial en Colombia.

## REFERENCIAS

Bohmer, M., Pujó, S., Fernández, M. y Freedman, D. (2004). *Necesidades Jurídicas Insatisfechas. Un estudio en el Partido de Moreno.*

<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/2089.pdf>

Botero, B. A. (2003). La metodología documental en la investigación jurídica: Alcances y Perspectivas. *Opinión Jurídica*, 2(4), 109-116.

<https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1350>

Calvo, G. M. (2012). Transformaciones jurídicas y teoría del derecho. *AFD*(XXVIII), 33-53. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3985277.pdf>

Calvo, M. (1999). Transformaciones del derecho y crisis de la justicia. *Revista Derecho del Estado*(7), 73-96. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5119690.pdf>

Cartagena cómo Vamos (2019). *Encuesta de Percepción Ciudadana.* <http://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2020/05/Presentacion-EPC-2019-Cartagena-C%C3%B3mo-Vamos.pdf>

CEJA (2020). *Estado de la Justicia en América Latina bajo el COVID.19. Medidas generales adoptadas y uso de TIC en procesos judiciales.* [https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5648/REPORTECEJA\\_EstadodelajusticiaenALbajoelCOVID19\\_20mayo2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5648/REPORTECEJA_EstadodelajusticiaenALbajoelCOVID19_20mayo2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Corporación Excelencia en la Justicia (2018). *¿Qué son las Necesidades Jurídicas Insatisfechas?* <https://cej.org.co/sala-de-prensa/comunicados-cej/ique-son-las-necesidades-juridicas-insatisfechas/>

Corte Interamericana de Derechos Humanos (2020). *Comunicado.* <https://www.corteidh.or.cr/tablas/alerta/comunicado/cp-27-2020.html>

De Justicia Centro de Estudios de derecho, justicia y sociedad (2017). *Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas.* <https://www.dejusticia.org/wp->

[content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_618.pdf](#)

- DANE (2021). *Encuesta de Convivencia y Seguridad ciudadana. ECSC 2020*. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2019/Presentacion\\_v\\_corta\\_ECSC\\_2019.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2019/Presentacion_v_corta_ECSC_2019.pdf)
- DANE (2023). *Boletín Técnico. Encuesta de Convivencia y Seguridad ciudadana. ECSC 2020 y 2021. Capítulo de Problemas, Desacuerdos, Conflictos o Disputas – Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana*. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ECSC/bol-ECSC-NeceJuri-2022.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (2015). *Análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: construyendo diálogo y paz para el futuro*.
- Departamento Nacional de Planeación (2016). *Documento Técnico sobre los Métodos de Resolución de Conflictos para el Plan Decenal del Sistema de Justicia*. <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/PLAN%20DECENAL%20IMAGES/DocPropuestas/DoctecMRCPDSJ.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (2016). *Documento Técnico sobre los Métodos de Resolución de Conflictos para el Plan Decenal del Sistema de Justicia*. <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/PLAN%20DECENAL%20IMAGES/DocPropuestas/DoctecMRCPDSJ.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (2017). *Necesidades Jurídicas en Colombia*. <https://www.dnp.gov.co/programas/justicia-seguridad-y-gobierno/Documents/NecesidadesJuridicasenColombia.pdf>
- Díaz, A. (2019). Mecanismos colaborativos: Nuevos paradigmas y rol del juez. En *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. Academia Judicial Chile. [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC\\_MATERIAL\\_DOCENTE.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf)
- Escobar, S. J. (2011). El desarrollo de la justicia alternativa: tres modelos y un antimodelo de alternatividad judicial en el contexto de la globalización del derecho. *Sohpia*(7), 145-159. <https://www.redalyc.org/pdf/4137/413740748012.pdf>
- Fedesarrollo (2008). *Desarrollo de una metodología para la identificación de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos NIRC*. [https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/63/Repor\\_Junio\\_2008\\_Castro\\_y\\_Olivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/63/Repor_Junio_2008_Castro_y_Olivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Justicia y del Derecho (2017). *Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027*. <https://www.ramajudicial.gov.co/documentos/4263275/13613759/Plan+Decenal+de+Justicia+-+Documento.pdf/80e6164a-e659-44dd-89ab-c90730405973>
- Ministerio de Justicia y del Derecho (2019). *Caracterización del grupo de valor de conciliadores en equidad*. <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/CaracterizacionUsuarios/CARACTERIZACIONDMASC2019.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho (2020). CIRCULAR No. MJD-CIR20-000015-GCE-2100. <https://www.ccc.org.co/inc/uploads/2020/03/MJD-CIR20-000015.pdf.pdf>
- Montes, A. I. (2014). El derecho regulativo en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia. *Via Iuris*(16), 35-50. <https://www.redalyc.org/pdf/2739/273933373003.pdf>
- OCDE (2024). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe 2024*. <https://www.oecd-ilibrary.org/deliver/0f191dcb-es.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fpublication%2F0f191dcb-es&mimeType=pdf>
- ONU (2020). *El COVID-19 y el Estado de Derecho*. <https://www.un.org/es/coronavirus/article>



[s/covid-and-rule-law-dangerous-balancing-act](#)

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

ONU (2020). *Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

PATHFINDERS (2020). *La Justicia en una pandemia. Justicia para todos/as y la crisis económica*. [https://530cfd94-d934-468b-a1c7-c67a84734064.filesusr.com/ugd/6c192f\\_3ebce80e3d94c4e868acdcc46c4f812.pdf](https://530cfd94-d934-468b-a1c7-c67a84734064.filesusr.com/ugd/6c192f_3ebce80e3d94c4e868acdcc46c4f812.pdf)

Peña, S. H. (2018). Panorama de las necesidades jurídicas en los Centros de Conciliación y arbitraje en Colombia. *Pensamiento Jurídico*(48), 185-232. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/peju/article/download/75865/pdf>

PNUD (2005). *Manual de Políticas Públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe*. Argentina. <https://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Manual-Politicas-Publicas.pdf>

Rodríguez, G. C.; García, V. M., & Uprimny, R. (2016). Los mecanismos de informalización de la justicia en la Constitución de 1991. En V. M. García, y M. A. Ceballos, B., *Democracia, justicia y sociedad*. De Justicia. [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_899.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_899.pdf)

Uprimny, R. (1994). Justicia y Resolución de Conflictos: La alternativa comunitaria. *Pensamiento Jurídico*(1). <http://www.bdigital.unal.edu.co/37182/1/38890-173385-2-PB.pdf>

Vargas, V. H. (2013). Participación de los ciudadanos en gestión de conflictos. *Derecho del Estado*(31), 297-346. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/download/3612/3792?inline=1>

XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (2008). *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. Brasilia.