

Solución de controversias en línea (SCL) mediante Inteligencia artificial (IA) y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en Colombia

Online Dispute Resolution (ODR) through Artificial Intelligence (AI) and effective attention to the legal needs of Alternative Dispute Resolution Mechanisms (ADR) in Colombia

Montes Alvarino I ^{(1)*}, Muñoz Chacón D. ^(1,2), Sarmiento Torrenegra F ^(1,2)

(1) Corporación Universitaria Rafael Núñez, Cartagena de Indias (Colombia).

(2) Semillero SIFAD, Programa derecho Uninúñez Cartagena de Indias (Colombia).

Artículo de investigación

Fecha de recepción: 7 de mayo.

Fecha de aceptación: 25 de mayo.

Para citar este artículo:

Montes Alvarino et al 2023. Solución de controversias en línea (SCL) mediante Inteligencia artificial (IA) y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en Colombia. Revista Investigación & Sociedad Volumen 2(1) 7-20.

*Autor de correspondencia: Ingrid Montes Alvarino, Corporación Universitaria Rafael Núñez. Centro Calle de la Soledad No. 5 -70, +57 3153521390, ingrid.montes@curnvirtual.edu.co.



Resumen

Objetivo: Realizar un análisis de la Solución de Controversias en Línea (SCL) mediante la Inteligencia Artificial (IA) y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) en Colombia. **Métodos:** este estudio se desarrolló en el marco de la investigación socio-jurídica con un enfoque cualitativo y un análisis secundario de datos de los estudios realizados por entidades gubernamentales y no gubernamentales, que permite el análisis crítico que se presenta en la discusión. **Resultados:** En Colombia, aún no existen sistemas o plataformas basadas en inteligencia artificial para la resolución de disputas en línea. Sin embargo, se fomenta su adopción. Aunado a ello, se encontró que, en Colombia, persisten desafíos en cuanto a la conectividad y la confianza en el sistema judicial. El arbitraje, menos utilizado que la conciliación, se percibe como costoso. Además, el cambio cultural y la adaptación a las tecnologías disponibles son fundamentales para facilitar el acceso a la justicia tanto para operadores como para ciudadanos. **Conclusiones:** Falta regulación en la materia, mayor conectividad y aplicabilidad por parte del gobierno de las políticas públicas en materia de inteligencia artificial de la justicia que no incorpora los MASC.

Palabras Claves: SCL, inteligencia artificial, necesidades jurídicas, MASC, descongestión judicial, acceso a la justicia.

Abstract

Objective: To conduct an analysis of Online Dispute Resolution (ODR) through artificial intelligence (AI) and effective attention to the legal needs of Alternative Dispute Resolution Mechanisms (ADR) in Colombia. **Methods:** this study was developed within the framework of socio-legal research with a qualitative approach and a secondary analysis of data from studies conducted by governmental and non-governmental entities, which allows the critical analysis presented in the discussion. **Results:** In Colombia, there are still no systems or platforms based on artificial intelligence for online dispute resolution. However, their adoption is encouraged. In addition, it was found that in Colombia, challenges persist in terms of connectivity and trust in the judicial system. Arbitration, which is less used than conciliation, is perceived as costly. In addition, cultural change and adaptation to available technologies are essential to facilitate access to justice for both operators and citizens. **Conclusions:** There is a lack of regulation in this area, greater connectivity, and applicability by the government of public policies on artificial intelligence of justice that does not incorporate ADR.



Keywords: ODR, artificial intelligence, legal needs, ADR, judicial decongestion, access to justice.

Introducción

La Solución de Controversias en Línea ha emergido como una herramienta expedita para la resolución de los conflictos, en el que aunado con la concurrencia de la inteligencia artificial y los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en palabras de Capurro *et al.* (1) confluyen para generar soluciones a la congestión judicial y maximizando la aplicación del principio de acceso a la justicia.

Esta herramienta, conocida en inglés como Online Dispute Resolution (ODR), para la doctrina especializada ha sido objeto de múltiples desacuerdos, no obstante, existen nociones disruptivas. Entre ellas, se avizora el planteamiento de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (2), quien expone que es un mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones.

La literatura, señala que ello se propuso en 2001 por Ethan Katsh, el cual se concibió que mediante el uso del internet se dé paso a resolver inicialmente disputas relacionadas con las transacciones comerciales en internet. En particular, las disputas en las transacciones comerciales con plataformas como eBay. En la actualidad, es ampliamente usado en diversas áreas en diferentes partes del mundo, entre ellos, en los Mecanismos de Solución de Conflictos, en adelante MASC.

Como resultado de esta convergencia, aparece un cuarto rol dentro de la solución de las controversias, donde generalmente participan las dos partes y el tercero neutral, se incorpora una “cuarta parte” como la denominan Katsh y Rifkin que respecta a el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones(3).

En Colombia, al analizar el espectro de acceso a la justicia antes y durante la pandemia por COVID-19, se puede encontrar que la encuesta de convivencia y seguridad ciudadana de 2019 ilustra que sólo el 29% de los delitos se denunciaron en zonas urbanas y el 21% en zonas rurales, las víctimas de hurto en un 45% no denuncian por desconfianza en el sistema de justicia. Se percibe en la ciudadanía altos niveles de impunidad, retraso y baja efectividad. Así mismo, en un 50% de los encuestados consideran que los jueces no contribuyen a la seguridad ciudadana (4).



Este contexto, implica la urgencia de la transformación digital de la administración de justicia que debe procurar mejorar y atender de manera efectiva las necesidades jurídicas de los colombianos, en el marco de situaciones extremas como fue la pandemia.

Se avizora que la promoción de la MASC y las soluciones de controversias en línea aportarían en gran manera con la atención afectiva de las necesidades jurídicas de los ciudadanos. Lo cual conlleva a su vez, la mejora en la confianza hacia la administración de justicia en el marco de la cultura digital, propia de la era de la sociedad de la información por la que transitamos.

Ahora bien, la pandemia por COVID-19 acrecentó la necesidad del uso de las tecnologías no solo en la digitalización de la justicia formal, sino también de los MASC. Ante el cierre de los despachos judiciales en el mes de marzo de 2020, el gobierno acudió en primera instancia a los Centros de Conciliación y Arbitraje para garantizar el acceso a la justicia por medio de los MASC con la expedición del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 (5).

El uso de los ODR a través, de los MASC va mucho más allá hoy en día, con la denominada “Cuarta Revolución Industrial” donde se han virtualizado las relaciones de consumo, se cuentan con plataformas como las anunciadas que pueden o no incorporar inteligencia artificial, lo cual conlleva no solo beneficios frente a la digitalización de la justicia, sino también otras problemáticas éticas que la tecnologización de este tipo puede acarrear.

En articulación de lo anteriormente expuesto, se analiza la SCL mediante la IA y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los MASC en Colombia.

Métodos

Esta investigación se desarrolló bajo el ámbito de la investigación socio-jurídica. En la primera etapa, 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” (6). El uso del análisis secundario de datos de los estudios realizados por entidades gubernamentales y no gubernamentales permitió el análisis crítico que se presenta, el cual es abordado de la siguiente manera: i) La inteligencia artificial en la solución de controversias en línea, ii) La solución de controversias en línea y su aplicación en los MASC en Colombia, iii) La SCL y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los MASC.



Resultados

Se encontró que la solución de controversias en línea puede ser conceptualizada desde una perspectiva holística como un proceso extrajudicial de resolución de controversias en línea que puede ser online u offline, que implementa las TIC y que puede o no incorporar inteligencia artificial (7). Además, se logró establecer que la IA se proyecta para facilitar el trabajo manual y automatizar muchas labores, conllevando así a ahorrar tiempo y esfuerzo. Por ende, el ejercicio de la IA en el ámbito jurídico se avizora como óptimo pero disruptivo, toda vez que puede contribuir a la sistematización automática y sincronizada de los procesos a través de algoritmos, lo que en últimas daría paso a lograr una agilización de los procesos y lograr que el uso de los MASC esté más cerca a los ciudadanos.

Dentro de los casos prácticos de implementación de la IA en la SCL, que se puede referenciar, es *SquareTrade*, una plataforma web para la mediación y negociación en primera instancia por las partes y luego con un mediador. En Colombia, aún no encontramos sistemas expertos o plataformas como estas que usen IA para la SCL. No obstante, se promueve su uso, caso concreto el estudio del año 2020 de Fedesarrollo en el que se sugiere que *“las herramientas de gestión de los procesos podrían intentarse tempranamente en escenarios privados, como los centros de arbitraje y conciliación, para ser trasladadas posteriormente al sistema judicial. Esta propuesta no conlleva una privatización de la justicia, o una ampliación de los escenarios en los cuales las entidades del sector privado contribuyen a la resolución de conflictos, sino la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los escenarios ya existentes”* (8).

Otro impulso gubernamental a estas nuevas tecnologías es el CONPES 3975 aprobado en 2019, el cual contempla la política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial, para el aprovechamiento de las oportunidades y retos de la cuarta revolución industrial (4RI). Se trata entonces, de fomentar la innovación y confianza en la IA y a la vez asegure el respeto por los derechos humanos y los valores democráticos (9). En materia de justicia, esta política sólo contempló el expediente y la autenticación digital, y le otorga al Ministerio de las TIC la implementación de sistemas de IA incluyentes en el país, pero no trata ni hace referencia a los MASC o a los ODR.

En cuanto a la SCL y su aplicación en los MASC en Colombia, se encontró que este se acepta en materia de Arbitraje, especialmente cuando se trata de garantías inmobiliarias. Con el Decreto 1074 de 2015 y la circular 82 del 31 de julio de 2018 (10), el Ministerio de Justicia y Derecho publicó el “Reglamento aplicable al arbitraje



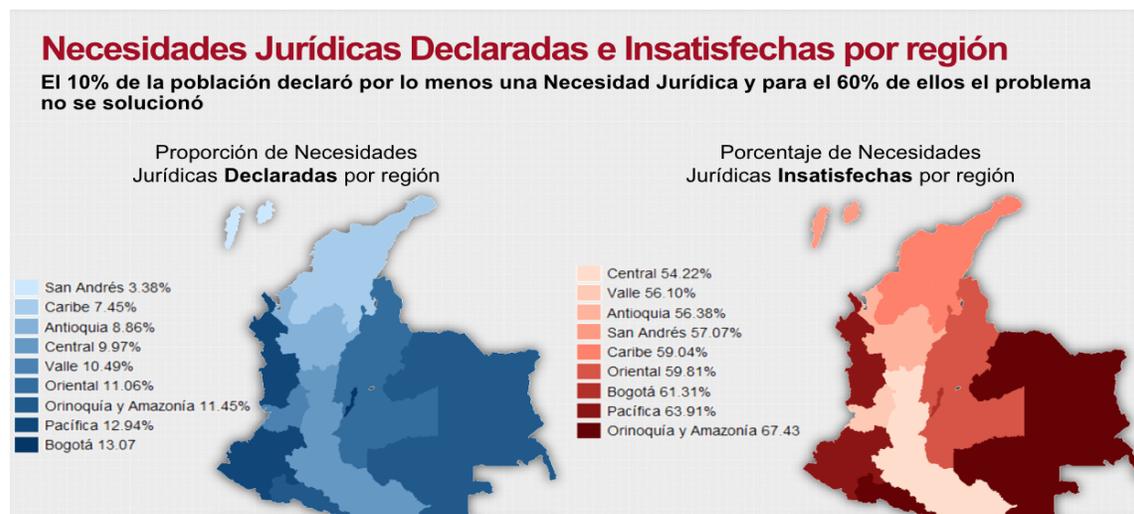
por medios electrónicos para la resolución de controversias sobre garantías mobiliarias” (REC) A través de este, el Ministerio busca complementar la Ley de Garantías Mobiliarias o Ley 1676 de 2013 (11) e implementar en Colombia un tipo de arbitraje que se pueda llevar a cabo en una plataforma digital, en lo relativo a conflictos surgidos por la constitución, interpretación, prelación, cumplimiento, ejecución y liquidación de garantías mobiliarias (12). No obstante, la doctrina señala que, al hablar de arbitraje o conciliación virtual, por sí mismas no las convierte en una SCL u ODR por sus siglas en inglés, por no mediar acuerdo previo de las partes en utilizar medios electrónicos, además de que no hay claridad en la legislación colombiana en cuanto a la “cuarta parte” o al uso de una plataforma ODR y la valoración puntual del mismo. Aún hay vacíos regulatorios y falta de claridad jurídica frente a la utilización de los ODR en Colombia.

En lo referente a los resultados sobre la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los MASC, se puede señalar que se identificaron las encuestas que se han realizado en Colombia desde 2016 a 2020, y al analizarlas se puede describir cómo ha sido su nivel de interrelación.

Para el año 2017, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), presentó los resultados de la encuesta nacional de Necesidades Jurídicas 2016. En tal sentido, los resultados, aplicables a nuestro caso concreto fueron (13):

- Del total de personas que respondieron la encuesta, el 10% declaró haber tenido algún problema que lo afectó y que requirió la intervención de un tercero en los dos últimos años (Ver Ilustración 1).

Ilustración 1. Necesidades Jurídicas Declaradas e Insatisfechas por región



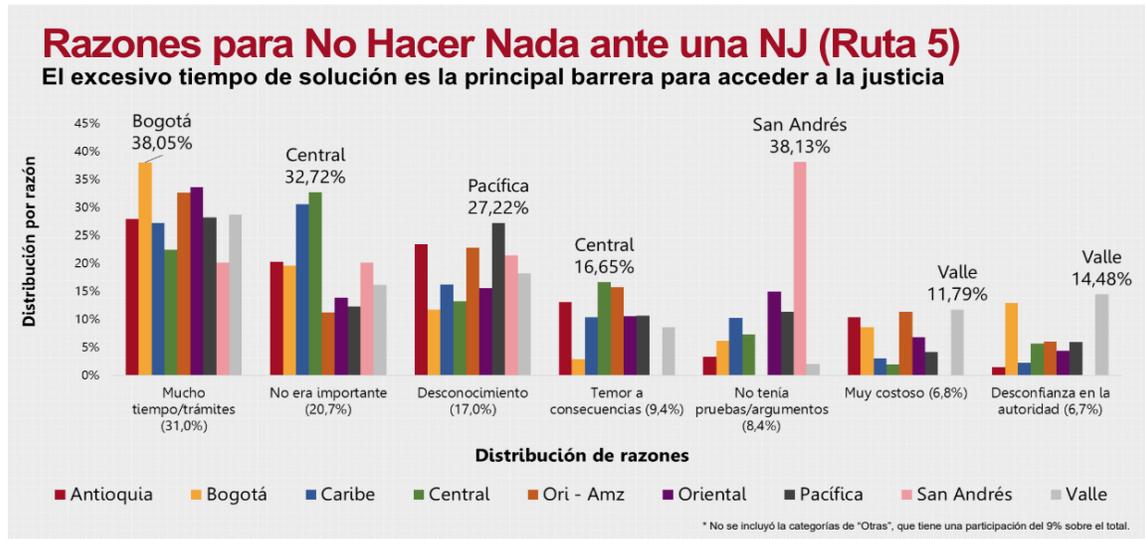
Fuente: Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2017 (13)

Revista Investigación & Sociedad. Volumen 2(1) (2024)



- El 31% indicó que requiere mucho tiempo y muchos trámites; mientras que para el 20,7% ya no era importante su necesidad (Ver Ilustración 2).

Ilustración 2. Razones para No Hacer Nada ante una NJ (Ruta 5)



Fuente: Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2017 (13). NJ: Necesidad Jurídica.

El análisis sobre estos datos, se puede plantear desde tres puntos:

- Sugieren una falta de conocimiento o acceso a los mecanismos de justicia, donde problemas potenciales no se identifican o se resuelven informalmente sin recurrir a instancias formales
- Subrayan una barrera significativa en el acceso a la justicia. En especial, al hacerse referencia a extensos trámites que pueden disuadir a las personas de buscar ayuda en el sistema judicial, perpetuando así situaciones de injusticia y afectando negativamente la confianza en él.
- Se revela una tendencia preocupante: una quinta parte de las personas que inicialmente percibieron una necesidad jurídica dejaron de considerarla importante. Esto puede deberse a varios factores, incluyendo la resolución informal del problema, la resignación ante la ineficacia del sistema o la percepción de que el problema ya no afecta significativamente su vida.

Por su parte, el Centro de estudios de Derecho Justicia y Sociedad (DEJUSTICIA) en 2017, publicó el análisis general y comparativo de la Encuesta Nacional de Necesidades jurídicas, donde las necesidades jurídicas identificadas fueron:



- Cerca de dos de cada cinco personas de la población mayor de edad en las principales 14 ciudades del país sufrieron alguna necesidad jurídica en los últimos cuatro años. A su turno, quienes tuvieron necesidades jurídicas sufrieron en promedio 1,7 de ellas. Es decir, en agregado los colombianos urbanos no parecen ser más conflictivos que los habitantes de otros países (14).

Esta situación sigue presentándose en las últimas encuestas de necesidades jurídicas realizadas por entes gubernamentales en Colombia, así como la resignación de los colombianos en su inacción frente a la resolución de sus conflictos, ante el alto grado de desconfianza en las autoridades.

Discusión

La inteligencia artificial en la solución de controversias en línea.

Es concurrente que el uso de la IA en la administración de justicia sea objeto de debate, toda vez que no se contempla vislumbrar su uso para incrementar la eficiencia y eficacia del sistema para que en esa medida se permita disminuir la carga procesal, sino que, implica diversas inquietudes en materia de protección de datos personales, seguridad jurídica, transparencia, entre otros. Salvo unos pocos casos en los que se ha implementado por la Corte Constitucional Colombiana, con *PretorIA* para la selección de acciones de tutela y una decisión judicial referenciando de forma expresa a CHatGPT.

La literatura especializada sobre el tema, nos advierte que los algoritmos están presentes en nuestra vida cotidiana, como en marketing digital y servicios en línea, se encuentra una contraposición y antecedente muy importante, como lo es el fallo judicial del 5 de febrero de 2020 del Tribunal del Distrito de la Haya, en el que se llegó a la conclusión que la implementación de SyRI no ofrece garantías suficientes como para considerar que este sistema en concreto respeta el necesario juicio de proporcionalidad que debe superar toda injerencia en la privacidad de acuerdo con el artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH) (15).

La solución de controversias en línea y su aplicación en los MASC en Colombia.

En la actualidad, la SCL *“se ha expandido por los beneficios que presentan en comparación con los procesos judiciales, a saber, resultan más rápidos, insumen menos costos e involucran una mayor participación de las partes en el proceso de toma de decisiones, que puede estar facilitado por la intervención de un tercero neutro”* (16), en el que, además, la decisión final es establecida por el mediador



online, o por el sistema construido para resolver de forma automática las disputas (17).

En Colombia, se encontró que se permite su aplicación en MASC como el arbitraje y la conciliación. En tiempos de pandemia del COVID-19 y mediante autorización expresa del Decreto 491 de 2020, los centros a nivel nacional prestaron sus servicios de manera virtual en un 66,6%. No obstante, se disminuyó la atención de solicitudes de conciliación y en porcentaje superior al 50% (5,18).

Si bien esta convergencia puede traducirse como un gran avance, lo cierto es que, en palabras de Camacho et al *“uno de los mayores obstáculos para la implementación de sistemas ODR en el proceso de conciliación extrajudicial es la ausencia de leyes claras y progresistas que respondan a las necesidades modernas de la sociedad y la falta de inversión estratégica en diferentes sectores que permita la eliminación de brechas digitales en los sectores más vulnerables de la población, haciendo posible que todas las personas, pueda acceder a una herramienta tan esencial como lo es hoy en día el internet”* (3).

La solución de controversias en línea y la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los MASC.

El acceso de la justicia, puede ser considerado desde tres aspectos diferenciados aunque complementarios entre sí: el acceso propiamente dicho, es decir, la posibilidad de llegar al sistema judicial; la posibilidad de lograr un buen servicio de justicia,; y el conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos, de los medios para poder ejercer y hacer reconocer esos derechos y específicamente la conciencia del acceso a la justicia como un derecho y la consiguiente obligación del Estado de brindarlo y promoverlo (19).

Aún persisten las barreras de acceso a la justicia, se sabe que acudir a los órganos jurisdiccionales es costoso y demorado. Ello hace que una alternativa de acceso a la justicia sean los MASC.

A nivel procesal Osna (20) se plantea importantes interrogantes como el cumplimiento de los valores clásicos del proceso, el cumplimiento de la estructura de un proceso, la salvaguarda del debido proceso y el derecho a la defensa, el doble grado de jurisdicción, derecho al recurso, o la valoración de las pruebas. Considera sobre las mismas que deben flexibilizarse las garantías procesales, pero aún hay preguntas que no tienen respuestas, que implican nuevos desafíos y exigen otra relectura a los principios procesales.

Se podría pensar que los ODR, bajo ese panorama no podrían contribuir con garantizar el acceso a la justicia. Sin embargo, *“se trata del reconocimiento de que*



la resolución de disputas posee una naturaleza «cultural» —de modo tal que se adapta según su «contexto» y sus «demandas» y «circunstancias convencionales»”(20).

Pero hay un reto más difícil de superar. Al analizar los argumentos en pro y en contra de la digitalización de la justicia, Richard Susskind habla de la exclusión digital. Es decir, aquellas personas que no tendrían, por diversas razones, acceso a la tecnología necesaria para la justicia digital. El acceso a la justicia es un derecho fundamental. Si para acceder a ella se necesitará acceso a la tecnología, la población digitalmente excluida sería igualmente privada de su derecho fundamental de acceso a la justicia (21).

Es importante mencionar, que existe una discusión sobre la implementación del Plan Decenal del Sistema de Justicia, en el cual se determina que el enfoque de visión para la conciliación y el arbitraje actualmente es que son mecanismos no formales de acceso a la justicia y alternativos a la justicia ordinaria que resuelven problemas jurídicos. Por ello, para el 2027, el enfoque visionario de los mecanismos hacia la resolución de conflictos, está dirigido a que la conciliación y el arbitraje sean métodos cuya finalidad sea la resolución de los conflictos en un contexto de construcción de paz, esto en aras de aumentar progresivamente la efectividad de estos.

Además, podrían ser una respuesta a las necesidades jurídicas, entendidas estas como 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 (22).

Pese a ello, el DNP en Colombia, el uso de la conciliación como MASC no indica necesariamente que se están resolviendo, por esta vía, las necesidades jurídicas de la población. Las cuales vienen siendo desde hace varios años en mayor medida en materia de controversias civiles, comerciales y de familia (23).

Aspecto que es contrario a como lo concibe la Corte Constitucional de Colombia en Sentencia C-1195/01 pues para esta corporación colegiada resulta claro que la justicia estatal formal no siempre es efectiva, en especial cuando no se han previsto recursos judiciales idóneos y suficientes que faciliten la solución pacífica de los conflictos, o cuando la complejidad de los procedimientos o de las condiciones de tiempo, modo y lugar exigidas por el legislador restringen la capacidad de alcanzar el goce efectivo de los derechos cuya protección se busca al acudir a las instancias judiciales (24).



Ahora, es posible como se está demostrando desde el año 2020 bajo el contexto de pandemia por COVID19, que la SCL contribuya con el acceso a la justicia y a la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los colombianos. De hecho, las solicitudes de conciliación del año 2020 aumentaron. Esto se debió también a las campañas de “conciliaton” virtual entre los Centros de Conciliación del país y el Ministerio de Justicia y del Derecho, lo cual le dio mayor visibilidad al mecanismo, incrementando su uso y el conocimiento de este por parte de los ciudadanos.

Por su parte, *Montes A* sobre el tema que nos ocupa, señala algunos retos que tienen los mecanismos para garantizar el acceso a la justicia tales como: i) Fortalecer el uso de las TIC en los MASC, permitiendo de manera permanente la realización de los procedimientos mediante medios virtuales, desde la solicitud, audiencias y actas de conciliación. ii) Incrementar el uso de las redes sociales para la promoción de los MASC para la solución de los conflictos, ya que se requiere acercar estos mecanismos a los ciudadanos que desconfían de las autoridades o no hacen nada ante una necesidad jurídica insatisfecha (25).

Conclusiones

La administración de justicia, su vigor y evolución, ha estado sujeta a los cambios del orden social, por lo que en cada estadio se entra en discusión si esta sujeción, es eficiente. Y así, determinar el nivel de lesión o peligro de los derechos o prerrogativas que el Estado, en su deber, garantiza a sus asociados.

En efecto, su transformación, caso concreto, a la órbita tecnológica, significa que, con el objetivo de garantizar el funcionamiento del aparato de justicia, se han introducido al ordenamiento jurídico colombiano, marcos normativos para la fusión de la tecnología y el derecho, tales como la Ley 2080 de 2021, la Ley 2213 de 2022 y la Ley 2220 de 2022.

Los MASC, y las instituciones encargadas de su servicio a la ciudadanía, se posicionan cada día al adaptarse a las nuevas realidades, y contribuyen a la superación de la barrera de acceso a la justicia. Esto, por la ampliación de sus mecanismos de atención, así como las campañas de posicionamiento del servicio, y el uso de redes sociales, que siguen siendo insuficientes.

Por otro lado, frente al acceso al servicio, aún con las nuevas reformas, como en la conciliación y arbitraje se requiere de mucho tiempo y muchos trámites, por lo que se demanda una simplificación de los presupuestos para el acceso, así como, emprender iniciativas de educación cívica y difusión de todos los actores del sistema de justicia informal.



En materia de SCL mediante el uso de la IA en Colombia, aún falta regulación en la materia, se permite el uso de las TIC para la realización de los MASC. Es un gran paso la incorporación de la virtualidad en la ley 2220 de 2022, pero por la brecha digital que nos separa se requiere de apoyo gubernamental para su implementación y efectividad.

Frente al uso de la IA en los MASC en Colombia aún falta camino por recorrer y el uso de plataformas para la SCL son escasas, siendo la Superintendencia de Industria y Comercio con la web SICFACILITA una pionera en la implementación de solución de controversias por medios virtuales entre consumidores y proveedores de servicios, lo cual abre una puerta importante para que se amplíe su uso así como los canales digitales para encontrar soluciones a diversas necesidades jurídicas insatisfechas, como en el ámbito de la salud, laboral o familia.

Se requiere de un compromiso de todos los estamentos gubernamentales para garantizar mayor conectividad, así como la aplicabilidad de las recientes políticas públicas en materia de inteligencia artificial de la justicia que no incorpora los MASC.

En últimas, en materia de SCL no se prevé aún proyectos a nivel gubernamental por lo que se destaca la importancia que sería para el país incorporar sistemas expertos para la resolución de conflictos en línea, para con ello contribuir al acceso efectivo de la justicia, y la respuesta a la atención efectiva de las necesidades jurídicas de los ciudadanos, generando más confianza en la justicia tanto formal como alternativa.

Consideraciones éticas: Se deja explícito nuestro ceñimiento a los lineamientos éticos que debe tener toda investigación científica.

Agradecimientos: Agradecimiento especial a los estudiantes semilleros del semillero SIFAD del programa de derecho de UNINUÑEZ, adscritos a este proyecto por su constancia, responsabilidad y apoyo en cada actividad realizada. A los tesis hoy profesionales que confiaron y respondieron exitosamente en este camino de la investigación.

Fuente de financiación: Corporación Universitaria Rafael Núñez – Convocatoria interna

Conflicto de intereses: Ninguno



Referencias

1. Capurro AA, Guevara MCB, Rojas AC, Bacca HAC, Conde FSD, López AJM, et al. Inteligencia artificial: herramienta idónea para la conciliación inteligente, un asunto de celeridad procesal. Nueva Época. 2020;(54):41-69.
2. Comisión De Las Naciones Unidas Para, El Derecho Mercantil Internacional. Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea. Disponible en: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf
3. Camacho J, Gamboa S, Gómez. Seguridad de la información en sistemas de resolución de disputas en línea (ODR): Revisión de la literatura y análisis a la luz del contexto colombiano. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p10.pdf>
4. Consejo Nacional De Política Económica Y Social - Conpes 4024. Concepto Favorable A La Nación Para Contratar Una Operación De Crédito Público Externo Con La Banca Multilateral Hasta Por Usd 100 Millones, O Su Equivalente En Otras Monedas, Destinados A Financiar El Programa Para La Transformación Digital De La Justicia En Colombia- Fase I [Internet]. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4024.pdf>
5. Decreto 491 de 2020 - Gestor Normativo [Internet]. [citado 2 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=111114>
6. Bernal AB. La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y perspectivas. Opinión Juríd. 12 de diciembre de 2003;2(4):109-16.
7. Rúa MMB, Muñoz SÁ, Aristizábal JAG, Tapiero JIM. Mecanismos Alternativos De Solución De Conflictos (Masc) E Inteligencia Artificial (Ia) Para La Solución De Controversias En Línea (Scl): Una Apuesta Por La Descongestión En La Administración De Justicia. Rev Direito Estado E Telecomunicacoes. mayo de 2020;12(1):77-112.
8. Cepeda MJ, Otálora G. Modernización de la administración de justicia a través de la inteligencia artificial. 31 de julio de 2020 [citado 2 de mayo de 2024]; Disponible en: <http://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3980>
9. Consejo Nacional De Política Económica Y Social Conpes 3975. Política Nacional Para La Transformación Digital E Inteligencia Artificial. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3975.pdf>
10. Ministerio de Justicia y del Derecho. CIRCULAR No CIR18-0000082-DJU.1500 [Internet]. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/normatividad-co/Circulares/CIRCULAR%20No%20CIR18-0000082%20del%2031%20de%20julio%20de%202018.pdf>
11. Ley 1676 de 2013 - Gestor Normativo [Internet]. [citado 2 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=54297>
12. Inteligencia artificial en medios alternativos de solución de controversias ¿una respuesta tecnológica a la congestión judicial en Colombia? | colvyap [Internet]. [citado 2 de mayo de 2024]. Disponible en: <http://www.colvyap.com/2018/07/inteligencia-artificial-en-medios.html?m=1>



13. Simón Gaviria M. Necesidades Jurídicas en Colombia 2016. Departamento Nacional de Planeación - DNP [Internet]. Disponible en: <https://2022.dnp.gov.co/programas/justicia-seguridad-y-gobierno/Documents/NecesidadesJuridicasenColombia.pdf>
14. La rota M, Lalinder S, Uprimmy R. Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas. Análisis general y comparativo para tres poblaciones [Internet]. Disponible en: https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_618.pdf
15. Moratinos GL, Parrilla JAC. Valoración algorítmica ante los derechos humanos y el Reglamento General de Protección de Datos: el caso SyRI. Rev Chil Derecho Tecnol. 30 de junio de 2020;9(1):207-25.
16. Crespo GYG. Resolución de disputas en línea como medio para solucionar conflictos en la industria de la moda. Cuad Cent Estud Diseño Comun [Internet]. 5 de abril de 2023 [citado 2 de mayo de 2024];(181). Disponible en: <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/cdc/article/view/9248>
17. Ph.D NF. Mediate.com. 2008 [citado 2 de mayo de 2024]. Resolución de disputas en y por internet. Disponible en: <https://mediate.com/resolucion-de-disputas-en-y-por-internet/>
18. 14. C de A y C de la C de C de Bogotá. Los expertos opinan sobre la virtualización del arbitraje en tiempos de emergencia sanitaria [Internet]. Disponible en: <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Noticias/2020/Abril-2020/Los-expertos-opinan-sobre-la-virtualizacion-del-arbitraje-en-tiempos-de-emergencia-sanitaria>
19. kame-code.com. Repositorio de materiales - Programa «Género y Derecho» - Programas Institucionales - Institucional | Facultad de Derecho - Universidad de Buenos Aires [Internet]. [citado 2 de mayo de 2024]. Disponible en: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/programasinstitucionales/genero-y-derecho/repositorio-bibliografico-eje-detalle.php?idart=276&ideje=2&eje=Eje%20G%E9nero%20y%20Derecho>
20. Osa G. Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. Derecho PUCP. 29 de noviembre de 2019;(83):9-27.
21. Martín DNG. Emergencia Sanitaria por COVID-19: Medios alternos de solución de conflictos (MASC). Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6279/1a.pdf>
22. admin. Corporación Excelencia en la Justicia. 2018 [citado 2 de mayo de 2024]. ¿Qué son las Necesidades Jurídicas Insatisfechas? Disponible en: <https://cej.org.co/sala-de-prensa/comunicados-cej/ique-son-las-necesidades-juridicas-insatisfechas/>
23. Cámara de Comercio B, Justicia CEEL, Planeación DND. Análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: construyendo diálogo y paz para el futuro. [citado 2 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/d023c240-7711-4b33-a9fa-82dda1db1f59>
24. C-1195-01 Corte Constitucional de Colombia [Internet]. [citado 2 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>
25. Alvarino IM. Perspectivas teóricas del acceso a la justicia informal, y necesidades jurídicas de los MASC en Colombia: Retos en tiempos de pandemia. Erg@omnes. 16 de diciembre de 2020;12(1):19-41.

