

# Online Dispute Resolution (ODR) en Colombia: una radiografía teórica y práctica de su aplicabilidad

Online Dispute Resolution (ODR) in Colombia:  
a theoretical and practical overview of its applicability

*Resolução de Disputas Online (ODR) na Colômbia:  
uma visão teórica e prática de sua aplicabilidade*

## - Artículo de reflexión -

Álvaro Johan Beltrán Jiménez<sup>1</sup>  
Óscar Yesid Céspedes Gutiérrez<sup>2</sup>  
Rosa María Caycedo Guío<sup>3</sup>  
Yudy Andrea Carrillo Cruz<sup>4</sup>  
*Universidad Cooperativa de Colombia*

Recibido: 20 de marzo de 2025  
Aceptado: 15 de mayo de 2025

## Resumen

Este artículo ofrece una visión integral sobre la aplicabilidad de los Online Dispute Resolution (ODR) en el régimen jurídico colombiano, desde una perspectiva teórica y práctica. Para ello, se analizan los fundamentos de la teoría del conflicto y su relación con el derecho, los retos que plantean los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), y los aspectos experiencial-teóricos de los ODR, incluyendo el uso de la inteligencia artificial. Además, se identifica el estado actual de los MASC en Colombia, tanto en general como en específico. Se concluye que existen cuestiones pendientes en todos los componentes que intervienen en los

---

<sup>1</sup> alvaro.beltranj@campusucc.edu.co  
<https://orcid.org/0009-0007-9830-8132>  
<sup>2</sup> oscar.cespedesg@campusucc.edu.co  
<https://orcid.org/0000-0001-9635-4978>  
<sup>3</sup> rosa.caycedo@campusucc.edu.co  
<https://orcid.org/0000-0002-7180-1855>  
<sup>4</sup> yudy.carrillo@campusucc.edu.co  
<https://orcid.org/0000-0002-1125-1273>

ODR, que requieren de un debate y una investigación más profundos, y que se ofrecen hallazgos que pueden ser útiles para otros países. El artículo aporta una mirada crítica y multidisciplinaria sobre los ODR, y sugiere algunas líneas de acción para mejorar su implementación en el contexto colombiano.

**Palabras clave:** resolución de disputas en línea, mecanismos alternativos de solución de conflictos

### **Abstract**

This article provides an overview of the applicability of Online Dispute Resolution (ODR) in the Colombian legal system, from a theoretical and practical perspective. It analyzes the foundations of conflict theory and its relationship to law, the challenges posed by alternative dispute resolution (ADR) mechanisms, and the theoretical and experiential aspects of ODR, including the use of artificial intelligence. It also identifies the current status of ODR in Colombia, both in general and in particular. It concludes that there are outstanding issues in all components of ODR that require further debate and research, and offers findings that could be useful for other countries. The article offers a critical and multidisciplinary perspective on ODR and suggests some lines of action to improve its implementation in the Colombian context.

**Keywords:** online dispute resolution, alternative dispute resolution mechanisms

### **Resumo**

Este artigo oferece uma visão geral da aplicabilidade da Resolução de Disputas Online (RDO) no sistema jurídico colombiano, sob uma perspectiva teórica e prática. Analisa os fundamentos da teoria do conflito e sua relação com o direito, os desafios impostos pelos mecanismos alternativos de resolução de disputas (RAL) e os aspectos teóricos e experienciais da RDO, incluindo o uso de inteligência artificial.

También identifica o status actual da RDO na Colômbia, tanto em geral quanto em particular. Conclui que há questões pendentes em todos os componentes da RDO que requerem mais debate e pesquisa, e oferece descobertas que podem ser úteis para outros países. O artigo oferece uma perspectiva crítica e multidisciplinar sobre a RDO e sugere algumas linhas de ação para aprimorar sua implementação no contexto colombiano.

**Palavras-chave:** resolução de disputas online, mecanismos alternativos de resolução de disputas

## **Introducción**

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) han cobrado una importancia creciente en los sistemas jurídicos contemporáneos, no solo por su capacidad para descongestionar los tribunales, sino por ofrecer métodos más flexibles y centrados en las partes. En las últimas décadas, el auge de las tecnologías digitales ha dado lugar al desarrollo de los Online Dispute Resolution (ODR), sistemas que trasladan —y en algunos casos automatizan— los procedimientos de resolución de disputas al entorno virtual. Este fenómeno ha generado un profundo debate internacional en torno a su viabilidad, legitimidad y efectos sobre el acceso a la justicia.

En el contexto colombiano, la discusión sobre los ODR ha sido limitada y fragmentaria, pese a algunos avances normativos recientes, como la Ley 2220 de 2022. Su implementación efectiva enfrenta desafíos estructurales relacionados con la infraestructura tecnológica, la cultura jurídica, la formación profesional, la desigualdad digital y la necesidad de preservar garantías fundamentales en entornos automatizados. A ello se suma la tendencia a concebir el conflicto desde una lógica normativista, que reduce los MASC a simples instrumentos procedimentales, sin reconocer su potencial transformador.

Este artículo examina la aplicabilidad de los ODR en Colombia, entendidos como mecanismos que integran tecnologías digitales —incluida la inteligencia artificial— en la gestión y resolución de disputas. A través de una revisión crítica de literatura académica, fuentes normativas y experiencias internacionales, se analizan los fundamentos teóricos del conflicto, los límites de los MASC tradicionales y los principales retos que enfrentan los ODR en su adaptación al contexto colombiano. Se busca así ofrecer un aporte al debate regional desde una perspectiva sociojurídica, que permita evaluar no solo su viabilidad técnica o normativa, sino también sus implicaciones éticas, culturales y sociales.

## 1. Metodología

Esta investigación adopta un enfoque sociojurídico, de corte cualitativo, y se desarrolla mediante una estrategia metodológica de revisión documental crítica. Se parte de un diseño exploratorio-descriptivo, adecuado para examinar fenómenos jurídicos emergentes con limitada sistematización teórica y aplicación práctica, como es el caso de los ODR en Colombia.

El corpus de análisis se compone de fuentes doctrinales nacionales e internacionales, artículos científicos revisados por pares, informes técnicos de organismos multilaterales (UNCITRAL, OCDE, OEA, entre otros), normativas locales (como la Ley 2220 de 2022) y experiencias comparadas de países del sur global (Brasil, Indonesia, Pakistán, etc.). Estas fuentes fueron seleccionadas con base en su relevancia temática y actualizada pertinencia académica.

El objetivo metodológico no fue realizar una revisión sistemática exhaustiva, sino identificar, sintetizar y analizar críticamente las principales categorías, tensiones y desafíos asociados a la implementación de los ODR, desde una perspectiva contextualizada. A partir de esta revisión se construyó una tipología de barreras —normativas, técnicas, culturales y éticas— que permite visibilizar los obstáculos estructurales de su aplicación en el entorno jurídico colombiano.

## **2. Resultados**

En el contexto jurídico colombiano, el conflicto ha sido tradicionalmente abordado desde una perspectiva normativa y judicializante. Sin embargo, las teorías contemporáneas del conflicto, como las de Entelman (2002), proponen entenderlo como una manifestación estructural y relacional de tensiones sociales, no necesariamente negativas, que pueden transformarse mediante procesos participativos y dialógicos.

Esta visión amplia del conflicto contrasta con el enfoque predominante en los MASC en Colombia, los cuales han sido reducidos a mecanismos procedimentales — principalmente conciliación y arbitraje— subordinados al sistema judicial formal. En lugar de promover transformaciones sostenibles en las relaciones sociales, tienden a centrarse en la resolución puntual del litigio, frecuentemente bajo presión institucional de descongestión judicial (Pérez Jaraba, 2020).

Lo anterior evidencia una desconexión entre el potencial teórico de los MASC y su aplicación práctica. En vez de constituirse en espacios de diálogo empoderador, estos mecanismos se ejecutan de forma rutinaria, limitada por formalismos normativos y carencias metodológicas, lo que condiciona negativamente su eficacia real en la gestión del conflicto.

### **2.1. Desafíos tras los MASC convencionales**

A partir de una consulta a la literatura especializada, se expondrán algunos de los retos que subyacen a las figuras tradicionales como el arbitraje, la mediación y la conciliación. Igualmente, al final se dejan algunos apuntes sobre la complejidad de la negociación, en tanto es el instrumento marco.

### 2.1.1. Arbitraje

Si bien el arbitraje se suele ubicar en el espectro ADR, esta ha sido una postura poco pacífica, en tanto se ha dicho que es una figura mucho más próxima al ejercicio jurisdiccional (Macho Gómez, 2013). De esta particularidad se han identificado importantes desafíos en múltiples dimensiones, tales como lo relativo a los costos, la aplicabilidad de justicia, la privacidad, la uniformidad en las decisiones, la calidad y, por igual, la disponibilidad.

En punto de los costes, se cuestiona que muchas veces el arbitraje no representa el punto definitivo de una controversia, sino que esta puede eventualmente alargarse y aumentar consigo el precio final a pagar (Fiadjoe, 2004). A esto se suma que es visto también como un procedimiento que se muestra limitado e inaccesible para quienes menos tienen, a tal punto que su disponibilidad es reducida y se convierte en una especie de justicia privada o de naturaleza exclusiva (Nieva-Fenoll, 2017). Así también reviste problemático cuando las grandes corporaciones acuden a este para imponer sus condiciones a los consumidores o trabajadores, aprovechándose de la asimetría de negociación (Grant & Schultz, 2021).

La privacidad, por su parte, es otro aspecto que no es siempre lo deseable. Ello, dado que supone que en ocasiones los árbitros se guíen por el pacto de las partes y por su propio beneficio económico, lo que puede hacer que se desatiendan los efectos sociales o públicos de los laudos arbitrales y que se comprometa la independencia o imparcialidad de los árbitros (Grant & Schultz, 2021). En lo que atañe a la uniformidad, se ha dicho que no siempre está presente y que esto —a su vez— dificulta la creación de precedentes, lo que repercute en la consolidación de jurisprudencia y la consistencia en las decisiones (Fiadjoe, 2004). Por último, se postula que la calidad en el arbitraje se ve afectada cuando los árbitros no están sujetos a códigos éticos o deontológicos claros (Grant & Schultz, 2021). Esto, sin duda, impactaría en su grado de responsabilidad y la legitimidad de sus decisiones.

### 2.1.2. Mediación

Antes de hacer alusión a los retos o desafíos de este mecanismo, considérese importante distinguir esta figura de una con la que suele entremezclarse. Como anteriormente se advirtió, la línea que separa o delimita entre mediación y conciliación es sumamente delgada (La Rosa & Rivas, 2018). Así, en algunos territorios u ordenamientos jurídicos son tratadas de manera indistintas, en tanto que en otros se han consagrado de manera autónoma. Pese a ello, a nivel teórico se ha formulado que la diferencia estribaría en que, mientras la mediación suele ser un procedimiento donde prima la autonomía de las partes en la búsqueda de una solución y el tercero neutral tiene vedado plantear fórmulas de arreglo, en la conciliación sí podría —eventualmente— este tercero adoptar un rol más activo y propositivo (Ireland - Law Reform Commission, 2010).

Ahora, en la generalidad, es dable afirmar que hay dos grandes desafíos sobre esta figura. Primero, existiría una disyuntiva sobre los fines o propósitos prácticos de esta institución. Se cuestiona si su razón de ser es «ir más allá» de ser un simple mecanismo para materializar acuerdos y debería, también, contribuir en el mejoramiento de relaciones sociales u otros fines superiores (Pérez Jaraba, 2020). Segundo —y afín a lo anterior—, se discute lo que atañe al rol activo o pasivo del mediador durante su actividad. Así, el razonamiento pivota sobre si este —el mediador— debería ser un sujeto que adopte una actitud simplemente pasiva frente a las pretensiones o actitudes de las partes o, por el contrario, debería «sacrificar» su independencia y neutralidad en pro de subsanar desequilibrios —en búsqueda de materializar justicia— (Lempereur et al., 2021).

Considérese que, para algunos autores, la mediación no es solo una forma de lograr acuerdos, sino un medio para impactar en sociedad (Gorjón Gómez, 2016). Por tanto, esta forma de comprender la mediación sostiene que no debe atender a un fin individualista, sino que debe ser capaz de aportar a una verdadera transformación del conflicto y en el mejoramiento del «ser» en las partes (Ware, 2016). De conformidad con ello, en el proceso de mediación sería necesaria una

participación activa de las partes en la consecución de una solución que sea duradera en el largo plazo (Pérez Jaraba, 2020). En esto es importante, por tanto, que quien actúa como mediador —generalmente, abogados— sepa identificar el problema real (o de fondo) y este sujeto goce, a su vez, de habilidades necesarias para ofrecer un acuerdo creativo o con valor añadido (Nieva-Fenoll, 2017).

De acuerdo con esta visión, —que podría considerarse como optimista o de alto impacto—, lo que debe existir en el ejercicio de la mediación es un equilibrio entre la necesidad de un mediador que sea neutral, pero que también muestre empatía y cercanía con la realidad (Lempereur et al., 2021). Esto tiene como contrapartida también el considerar que el concepto de «justicia» tradicional que normalmente usamos en la jurisdicción ordinaria no necesariamente se acompasa con el tipo de soluciones que se materializan en el ejercicio de la práctica mediadora (De Girolamo, 2019). En tal sentido, habría que ver si los arreglos que ofrece la mediación podrían no estar siempre alineados con la forma convencional de justicia, pues se busca que, con la ayuda del mediador, se construya un acuerdo mutuamente aceptable y que sea ajustado a la realidad de las partes.

### **2.1.3. Conciliación**

Desde una perspectiva general, dada su similitud, los retos que afronta esta institución son similares a los de la mediación (Gersch & Cain, 2020). Por ejemplo, se ha cuestionado cómo la conciliación —o la mediación— es una figura que en la práctica no ofrece soluciones creativas o con un verdadero impacto en las relaciones (Nieva-Fenoll, 2017, p. 336). Además, se ha dicho que el hecho de haber integrado a esta figura como un instrumento de procedibilidad —en el marco del proceso legal tradicional— llevó a su desnaturalización, pues ha sido comprendida como mero formalismo para acceder a la jurisdicción (Torres González, 2021), restándole poder como un mecanismo útil en la construcción de fines superiores como la paz (Mejía García & Rodríguez Torres, 2020).



#### **2.1.4. Negociación**

La negociación es, de fondo, la base de los demás mecanismos en estudio. De allí que sea una práctica sumamente compleja, pues en esta converge una gran variedad de incidencias. Piénsese que, aunque han existido intentos por mecanizar o en cierto modo recoger de manera lógica la interacción humana durante la negociación (véase teoría de juegos y ejercicios probabilísticos), esto ha sido un reto importante (Sierralta Ríos, 2009). Así, la investigación ha dado cuenta de que en escenarios donde se supondría que los seres humanos actuarían de una manera u otra —porque así lo impone la lógica o una visión racional—, se ha identificado que las decisiones no siempre atienden a la racionalidad o a la expectativa preconstruida (Palacio & Parra, 2015). En ese sentido, los estudios o investigaciones empíricas han demostrado que aspectos como el tiempo influyen en el alcance de una negociación exitosa (Carnevale, 2019), el tipo de emociones que se experimentan (Medina et al., 2023), el hecho de someterse al estrés (Gomes et al., 2014) o, sencillamente, el lenguaje no verbal (Au & Wong, 2019).

#### **2.2. Caracterización y retos de los Online Dispute Resolution (ODR)**

En principio, es posible advertir que en la actualidad no hay uniformidad a nivel de lo que puede o no considerarse como parte de los ODR, aunque sí parece existir consenso en cuanto a lo indispensable y el rol de la tecnología (Zelevnikow, 2021). Es decir, se ha logrado relativo consenso sobre que los ODR son una forma de «elevar» o maximizar el potencial de los tradicionales ADR mediante la aplicación de modernas y más nuevas tecnologías.

Actualmente, hay diversidad de denominaciones o formas de referirse a los ODR que son, en realidad, reflejo de la manera en que han sido comprendidos; bien sea en función de cómo fueron concebidos o con qué finalidad se idearon. Así, por ejemplo, ocurre con aquellos mecanismos que fueron diseñados para hacer frente

a los conflictos que surgieron en línea dentro de plataformas de comercio electrónico (Osna, 2019, p. 16). Esta situación aparejará consigo que, actualmente, no contemos con un desarrollo normativo de los ODR desde una perspectiva distinta o independiente a cuestiones de consumo o de carácter comercial.

Así las cosas, a continuación se identifican otra serie de cuestiones que, en la actualidad, se muestran como problemáticas —desde un enfoque práctico— en la implementación de figuras consideradas como parte del ecosistema ODR.

### **2.2.1. Indefinición o escasez normativa**

Lo primero que debe afirmarse es que, a día de hoy, no contamos con un marco reglamentario fijo y específico sobre instrumentos ODR a nivel internacional (Zheng, 2020). Lo que existe, en la realidad, es un conjunto difuso de pautas en abstracto definidas de manera independiente por organismos institucionales y otros autónomos, siendo en su mayoría una fuente más de tipo «soft law» (Cárdenas Caycedo, 2023).

El instrumento que comúnmente acepta la literatura especializada (Abbott & Elliott, 2023) como el referente obligatorio en la materia son las «Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea» y «Convención de Singapur sobre Mediación», elaboradas por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional - CNUDMI (2017). No obstante, se trata de un instrumento jurídico que, al no tener un carácter vinculante o duro, su desarrollo tiende a ser pobre frente a la necesidad de unos principios claros. A esto no ayuda, además, el hecho de que se centra principalmente en los ODR en materia de comercio electrónico, excluyendo otros sectores de aplicación (asuntos de familia, civiles, laborales, entre otros).

En su mayoría, en los países no se han regulado los ODR en estricto sentido, sino que se han creado regulaciones encaminadas a fomentar la virtualidad en prácticas como la conciliación/mediación o el arbitraje. En Suramérica, por ejemplo, Brasil ha regulado la mediación y el arbitraje electrónicos (Albornoz, 2019), al igual que sucede en Ecuador (Lescano Galeas & López Tamayo, 2022). Sin embargo, —se reitera—, todavía no se ha allanado el camino para debates en profundidad sobre ODR. La ausencia de parámetros normativos claros y suficientes —no solo a nivel internacional, sino interno también— complican alcanzar una conversación global sobre ODR.

### **2.2.2. Privacidad, seguridad y confidencialidad**

Al tratarse los ODR de mecanismos basados en o apoyados en el uso de tecnologías, es claro que las distintas figuras o instituciones no podrán escapar de las problemáticas que comparte todo sector que se base en el uso de las TIC. Surgirá, pues, la necesidad de proteger los datos personales, financieros y comerciales de las partes, así como la integridad y la trazabilidad de los procesos de ODR, frente a posibles amenazas, errores, vulnerabilidades o ataques en el entorno digital (Turel & Yuan, 2021).

Piénsese que el proceso judicial desarrollado en el contexto digital no está exento de ver comprometido su funcionamiento con ocasión de brechas en materia de ciberseguridad (Rodríguez-Márquez, 2021), pues el conjunto de vulnerabilidades es bastante amplio y afecta no solo la parte técnica sino la humana también. En este sentido, es importante plantear una regulación que permita definir claramente las responsabilidades de los administradores o encargados de estos servicios ODR, así como el fomento de tecnologías complejas que aumenten la seguridad —véase cifrado de datos o uso de «blockchain»— (Zheng, 2020).

Pese a ello, es igualmente importante ofrecer información clara a los usuarios de estos servicios acerca de los riesgos a los que se expone la información que brindan (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022). Con todo, se trata de un reto técnico que implica ofrecer un servicio respetuoso con la privacidad de la información y el mejoramiento de la seguridad digital, pues ello redundaría en la confianza ciudadana frente al uso de estos mecanismos (Schmitz et al., 2022).

### **2.2.2. Interacción, comunicación y confianza en el proceso**

Las actitudes de las partes y los estados anímicos son, sin duda, un componente vital y motor base para el éxito de todo proceso negocial. De aquí que no sea de extrañar la cantidad ingente de estudios que se han dedicado a evaluar cómo influye, por ejemplo, la despersonalización de las partes en conflicto o negociadoras cuando no están cara a cara.

Por esto, se ha descrito la importancia de generar y mantener una relación armoniosa, sincronizada y empática entre las partes, basada en la atención, el interés y la reciprocidad, cuando la comunicación es remota y se pierden las señales no verbales/sociales. Esto es particularmente importante para el ejercicio negocial y es lo que se conoce como la deshumanización de las partes (Sternlight, 2020). En el contexto digital, generalmente remoto, es difícil aprovechar el uso del lenguaje no verbal como una forma de fomentar acuerdos basados en la confianza, por lo cual el reto está en identificar tecnologías que acerquen más a los sujetos (Zheng, 2020).

No podemos perder de vista que en estos escenarios trabajar aspectos como la empatía entre partes y tercero neutral, sin apenas contacto humano, se constituye en una barrera para transmitir sentimientos o ahondar en las intenciones de los sujetos (Schmitz et al., 2022). Así, lo que ocurre —en el fondo— es que habrá una especie de terreno neutro o frío en donde muy posiblemente las partes se despersonalicen o desconecten de la búsqueda de una solución real en donde

consideren la situación del contrario o la importancia de construir colectivamente (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022).

### **2.2.3. Riqueza y complejidad de la interacción humana**

Además de los aspectos actitudinales previamente descritos —y que se estudian desde el enfoque de las partes—, existen otras áreas eventualmente problemáticas como la comprensión, la interpretación y la satisfacción de los deseos humanos —abarcando las emociones, la comunicación o la toma de decisiones—, que afloran problemáticas si se quiere ir más allá y hablar de procesos ODR puramente automatizados por nuevas tecnologías.

En sistemas o escenarios ODR de corte altamente automatizados (piénsese en el uso de LLM basados en IA), existen importantes limitaciones técnicas en cuanto a la capacidad o alcances para interpretar o recoger sistemáticamente toda la riqueza de la naturaleza humana (Sternlight, 2020). La literatura invita a considerar si, en la actualidad, estos sistemas son capaces de generar conexiones y lazos emocionales con las partes. Igualmente, resalta problemático que los deseos humanos en ocasiones no son tan evidentes o, simplemente, mutan con suma facilidad. A su vez, la comunicación humana es muy rica, por lo cual existen contextos amplísimos propios de cada sujeto —factores étnicos, culturales o identitarios— y que no necesariamente están al alcance de un algoritmo.

Aunado a lo anterior, las decisiones de estos sistemas deben gozar de legitimidad y esta —en tanto— es el resultado de varios factores. Nótese que no siempre una máquina o sistema automatizado será capaz de aprehender conceptos abstractos como la justicia o la equidad. En este contexto, son sistemas que deben ser adaptativos, pues las dinámicas sociales son variadas y no siempre una solución es replicable en todos los casos.

#### **2.2.4. Toma de decisiones y justificación**

Lo ideal sería que las decisiones que se adopten en procesos ODR puedan ser vistas como justas, racionales y legítimas. Sin duda, alcanzar acuerdos que respeten los principios éticos, los derechos humanos, las necesidades sociales y las circunstancias particulares de cada caso —teniendo en cuenta los sesgos, las valoraciones morales o equitativas y la relación e identificación entre las partes y el sistema de ODR—, es otro aspecto que plantea desafíos importantes.

El caso más prolífico de esta problemática está en lo que atañe a los sesgos, pues los vicios o las dudas sobre la neutralidad perjudican en gran medida lo acordado. Justamente, los sesgos están presentes no solo en los algoritmos, sino en el contenido con el cual se entrenan sistemas automatizados (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022). Desde la óptica de la legitimidad, por tanto, es igualmente importante trabajar en aspectos de transparencia, lo que implica ofrecer al usuario la información suficiente acerca del software y de qué intereses están detrás de estas plataformas (Zheng, 2020). Todo ello implica ofrecer sistemas capaces de justificar con suficiencia por qué toman uno u otro criterio al momento de decidir y que sean claros en sus razonamientos (Sternlight, 2020).

#### **2.2.5. Retos de gobernanza**

La gobernanza es también un área que manifiesta complejidades y que trastoca lo relativo al procedimiento ODR propiamente dicho, enfrentándolo con la legalidad. Es decir, se está ante el terreno de los desafíos propiamente jurídicos y procesalistas, especialmente importantes porque ahondan en las garantías.

Más que un problema, implica diseñar procesos ODR a medida y que logren consensos, pero también la armonización jurídica o legal de aquellos. Piénsese en temas como la vinculatoriedad u obligatoriedad de la decisión final derivada de un

ODR, el estudio de las modalidades o vigilancia de estos mecanismos, la escogencia de proveedores de estos servicios —y bajo qué criterios de idoneidad operarían—, las condiciones o cualidades que debe reunir el tercero neutral, el nivel de control de las partes sobre el proceso y, en general, las reglas aplicables a estos procedimientos y la filosofía o propósito real de las decisiones tras los tipos de ODR.

Dada la ausencia de un criterio normativo internacional fuerte en materia de ODR, esto repercute en aspectos como la uniformidad en las decisiones, los procedimientos o la vinculatoriedad de los arreglos (Zheng, 2020). Se trata de un escenario que la literatura ha descrito como similar a un salvaje Oeste en materia de gobernanza (Ebner & Zeleznikow, 2016). Piénsese que, en las condiciones regulatorias actuales, se está ante un terreno fértil para que las personas burlen los acuerdos o se dificulte ejecutarlos en discusiones transfronterizas o en cuestiones críticas (Turel & Yuan, 2021). Es, inclusive, probable que las partes traten de actuar de manera abusiva o desleal, tratando de perjudicar el buen desarrollo del trámite (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022).

### **2.2.6. Equilibrios: eficiencia vs. equidad**

Pese a que los ODR se postulan como figuras que son maleables, dinámicas y que maximizan u optimizan los procesos, se cuestiona hasta qué punto esto es deseable. Si bien mecanismos ODR más de avanzada prometen ofrecer celeridad, esto no puede convertirse en una excusa para sacrificar derechos o garantías mínimas de las partes, como es el caso del respeto al debido proceso (Zheng, 2020). Se plantea como desafío, precisamente, cómo lograr compatibilizar la celeridad de los ODR con el respeto al debido proceso de las partes, sin omitir o vulnerar algunas garantías. Analícese el derecho a la defensa, el derecho a la prueba, el derecho a la contradicción, el derecho a la impugnación, el derecho a la tutela judicial efectiva, etc.

### 2.2.7. Las diferencias

La implementación de ODR exige atender con especial cuidado las diferencias culturales, sociales y estructurales de cada contexto. Trasplantar modelos tecnológicos desarrollados en países del norte global sin adaptación local puede profundizar desigualdades y generar barreras de acceso. Es necesario, por tanto, contextualizar el diseño y funcionamiento de estos sistemas según los valores, costumbres, idiomas y expectativas de los usuarios (Turel & Yuan, 2021).

Diversos estudios advierten que los ODR pueden reproducir desigualdades preexistentes si no consideran factores como la brecha digital, la exclusión tecnológica o la falta de alfabetización digital. Grupos vulnerables —como personas mayores, comunidades rurales, usuarios en situación de discapacidad o bajos ingresos— enfrentan mayores obstáculos para acceder a servicios en línea (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022; Schmitz et al., 2022). Esto requiere garantizar accesibilidad tecnológica, conectividad de calidad y usabilidad de las plataformas.

Además, el uso de inteligencia artificial en estos sistemas plantea desafíos éticos relevantes: opacidad algorítmica, sesgos en los datos, automatización sin criterio contextual y transferencia indebida de autoridad a los sistemas automatizados. Experiencias como la de China, analizada por Greenhouse (2021), alertan sobre el riesgo de que los operadores jurídicos deleguen excesivamente en la IA, debilitando el juicio humano y afectando la calidad de las decisiones.

Casos documentados en países como Pakistán e Indonesia (Kaya & Khan, 2022; Sulistianingsih et al., 2023) muestran que el éxito de los ODR depende de su adaptación a las realidades sociales y culturales locales. Estas experiencias coinciden en que el despliegue de estos sistemas debe ir acompañado de marcos normativos claros, formación técnica especializada y una estrategia de inclusión digital centrada en el usuario.



En consecuencia, los ODR no deben implementarse como soluciones universales, sino como mecanismos adaptativos y sensibles a las particularidades del entorno donde operan. Solo así podrán garantizar procesos justos, accesibles y culturalmente pertinentes.

### **2.2.8. La aplicación de la inteligencia artificial (IA)**

Si bien los anteriores aspectos sometidos a examen ya ilustran bastante de los desafíos propios de aplicar tecnologías a los MASC —o ADR—, un último vistazo sobre la aplicación concreta de sistemas basados en inteligencia artificial servirá para reforzar lo sustentado.

Estos desafíos pueden abarcar cuestiones técnicas, jurídicas, sociales, operativas e identitarias. Como tal, tienen que ver con aspectos o áreas propiamente dichas donde el desarrollo actual de los «LLM» o modelos de lenguaje de gran tamaño, tipologías de la inteligencia artificial, todavía enfrentan deficiencias Abbasli (2022). Es el caso de, por ejemplo, el funcionamiento, la programación y el entrenamiento de la IA, el marco legal, los principios éticos y los derechos de las partes, el impacto, la aceptación y la confianza de la IA, la implementación, la gestión y la evaluación de la IA, y la creación, la definición y la convivencia de la IA con los humanos. Todos estos son tópicos que, se recalca, a día de hoy no son pacíficos en lo que atañe a la implementación de IA en el sector justicia y, mucho menos, lo son tratándose de mecanismos ODR.

Lo que sobre la materia cabría advertir es que, teóricamente hablando, existirían dos formas de aplicar la inteligencia artificial en el ámbito ODR; de forma autónoma o como mecanismo suplementario. La función autónoma de la IA en el campo es —de momento— reducida y trae consigo desafíos mayúsculos; recordemos que, como se expuso anteriormente, la negociación es un proceso complejo y nutrido de

múltiples variables. Confiar el proceso negocial o librar sus resultados a un ejercicio netamente automatizado puede entrañar amplios riesgos desde diversas aristas. Piénsese que, más allá de complejidades de índole técnica, estaría pendiente lo que compete a la implementación de IA responsable o bajo modelos de gobernanza crítica. Recordemos que los impactos no se darán solo en términos de justicia, sino desde un enfoque social. Por tanto, la pregunta que se retoma —a propósito de lo que se mencionaba sobre el rol del mediador humano— y está de fondo es: ¿Se busca favorecer estadísticas —priorizando una mayor cantidad de acuerdos mediante neta automatización— o, más que eso, se pretende alcanzar arreglos duraderos y con valor social para la construcción de la paz en sociedad —lo que reclama la aplicación de IA responsable y valor humano estratégico añadido—?

### **2.3. Realidad actual de los MASC y los ODR en Colombia**

Para empezar, convengamos en que los MASC en Colombia son instrumentos de rango superior recogidos por la Constitución Política de la República de Colombia (1991) en su artículo 116. Igualmente, acordemos que —según una sólida jurisprudencia— estos son instrumentos que atienden —finalidades— no solo a metas particulares, sino a otras generales y superiores, tales como la paz y la convivencia social (*Corte Constitucional, Sala Plena, C-598, 2011*). A nivel reglamentario, están manifestados en instituciones como el arbitraje, la conciliación, la mediación, la amigable composición, la transacción y la negociación (*Corte Constitucional, Sala Plena, C-409, 2020*).

Ahora, a partir de la revisión sistemática a la literatura, se encuentran diversos desafíos en la aplicación práctica de los MASC en Colombia, los cuales pueden sintetizarse en cuatro grupos: jurídicos, sociales, culturales y económicos. Desde lo jurídico, la práctica ha demostrado que estos mecanismos son más una especie de justicia formal —que no una vía de gestión del conflicto autónoma— (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017), lo que en ocasiones ha supuesto también una

renuncia a la verdad de los hechos y una consecuente afectación al debido proceso (Mejía García, 2021). En lo social, muchas veces estos mecanismos no consideran factores como la discriminación o la desigualdad de poder entre las partes (Uprimny et al., 2001), así como tampoco se presta atención al factor de la salud mental como fenómeno de incidencia en el conflicto (Hernández-Holguín, 2020, p. 939).

Es decir, en Colombia los MASC están fuertemente marcados por una visión positivista o normativista, lo que les ha mermado efectos o alcance en el componente de la voluntad o autonomía de las partes para disponer de sus controversias. A ello se suma que, como ocurre en la conciliación, existe una tendencia a verlos más como un requisito o etapa obligatoria —y no una forma genuina, independiente y con capacidad para lograr soluciones idóneas—. Añádase, además, una persistente aplicación de estos mecanismos de manera descontextualizada o anacrónica de las complejidades sociales, como el hecho de que Colombia sea un país culturalmente heterogéneo y desigual en muchas dimensiones, lo que reclama un acercamiento del conflicto más focalizado.

A tono con esto último, en lo cultural, se ha rescatado la importancia de adaptar los MASC a las realidades de una sociedad diversa y, a su vez, contemplar nuevas formas de comunicación a nivel mundial (Montes Alvarino, 2020), aprovechándose también los conocimientos en gestión del conflicto que pueden ofrecerse desde lo local o nuestras culturas indígenas (Gómez Villareal, 2023). Por último, en lo económico, es importante trabajar en la sostenibilidad financiera de muchas de estas figuras, así como en la generación de interés por parte de los actores en su ejercicio, pues muchas de estas instituciones tienen un desarrollo notoriamente dispar (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017).

En Colombia, actualmente, no se cuenta con una cultura tan amplia y orientada al arreglo o solución de controversias de forma alternativa, lo que se ve reflejado no solo en la realidad social —reticente o dudosa frente al arreglo— sino en la preparación de los operadores jurídicos.

Examinado lo más general sobre la realidad de los MASC en Colombia, a continuación se exponen los desafíos más particulares de cada una de las instituciones que configuran el espectro MASC en Colombia.

### **2.3.1. La conciliación**

El trasfondo de muchos de los retos que enfrenta esta figura en nuestro país tiene que ver con que se implementó sin considerar las dinámicas propias de nuestro país y las realidades de nuestro contexto social. Este aspecto se ha visto reflejado en que es una institución mayormente asociada con una idea —más— de justicia tradicional o formal y apegada a las formas propias del derecho o lo jurídico, lo que ha entrañado retos para el alcance de acuerdos quizá más diversos o con soluciones creativas (Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2015).

Así, se ha dicho que en la actualidad la conciliación tiene un exceso de formalismo que le resta simplicidad y rapidez, impidiendo adoptar soluciones creativas y propias para cada situación (Peña Sandoval, 2022). Lo mismo que, también, se ha convertido en una figura de mero trámite, en tanto es vista como un requisito más de procedibilidad o de puro carácter procesal (Mejía García & Rodríguez Torres, 2020). A lo anterior se suma que es considerado como un mecanismo que excluye a personas con menos recursos y, además, no cuenta con un sistema de evaluación o que fije estándares de calidad, ni una trazabilidad frente a lo acordado o las sanciones impuestas (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017).

De otra parte, no es una figura que en la práctica sea atractiva para el ejercicio profesional (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017), ni mucho menos están tan difundidos sus beneficios o ventajas (Mejía García, 2021). Esto ha ocasionado que la preparación de jueces o actores en los procedimientos de este tipo sea escasa o limitada (Muñoz Vergara, 2021). Se suma, por igual, que se trata de una institución

que carece de una flexibilización frente a las realidades de las comunidades rurales y étnicas (Mena Maturana, 2023). Es decir, no hay una innovación y una creatividad suficientes que faciliten una institución la cual se adapte y responda a los cambios y las necesidades de la sociedad.

Por último, la literatura ha descrito como problemático que la conciliación no sea aplicada con una filosofía o conciencia de compromiso con los fines y valores de la paz, la reconciliación, la convivencia, la inclusión, la participación, la equidad, la diversidad, etc. (Peña Sandoval, 2017). Se echa en falta, por tanto, que no contemple una participación y una democracia efectivas, que involucren a las partes y a la sociedad en general (Buchely Ibarra et al., 2017). A los anteriores aspectos problemáticos de la conciliación también cabría agregar el hecho de que su positivización haya llegado a tal punto que, en muchos casos, el temor a sufrir represalias o sanciones legales —como ocurre con la conciliación en asuntos administrativos o que involucran al Estado— ocasione una falta de estímulos en su aplicación o marginalidad (Carrillo Flórez & Gómez Lee, 2023).

Este panorama dilucida que, a día de hoy, aplicar o recurrir a la conciliación en Colombia supone encontrar múltiples barreras no solo desde lo práctico sino desde lo puramente formal. La autonomía y la libertad para arreglar o negociar —lo que supone salirse fuera del molde de las soluciones puramente jurídicas o más estrictas de justicia— también halla múltiples barreras en un sistema que ha impuesto apearse a lo puramente procesal o formalista. Si las personas ven a la conciliación como otra forma de justicia tradicional —con la noción de un «ganador» y un «perdedor»—, cuando esta expectativa no se cumple eventualmente surge la insatisfacción sobre el éxito del mecanismo —no hay lugar al «ganar-ganar» sobre la base de concesiones recíprocas—.

### 2.3.2. La mediación

En la generalidad, en Colombia la mediación es una figura con un desarrollo pobre a nivel jurisprudencial y normativo, prácticamente subordinada de la conciliación (Ramírez-Villamizar, 2020, pp. 36-37). Actualmente, su aplicación está parcialmente normada en dos áreas en específico: la mediación restaurativa o penal (L. 906/2004) y la mediación comunitaria o policial (L. 1826/2017). Tímidamente, se ha asomado en otras áreas —como la comercial—, aunque ayuna de reglamentación.

En la mediación restaurativa o penal se evidencian importantes retos o aspectos a corregir. Debe trabajarse en un procedimiento donde las partes gocen de información clara sobre los términos y consecuencias de su aplicación —tengan claridad de lo que supone mediar—, así como también en la definición de un procedimiento con enfoque reparado o transformador que no se predetermine por el factor económico —no es simplemente un requisito para obtener una ventaja monetaria— (Reyes López, 2023). A esto se añade que, urge hacer un examen exhaustivo al manual de justicia restaurativa propuesto por la Fiscalía General de la Nación (2022) y Fiscalía General de la Nación (2023), pues su estructura actual no parece acompañarse con la materialización de un procedimiento accesible o que atienda a la interdisciplinariedad. Sobre esto último, los manuales sobre mediación diseñados para ser aplicados en materia penal todavía no gozan de riqueza académica frente al fenómeno del conflicto y la necesidad de abordarlo en profundidad —algo necesario, si lo que se quiere es trabajar en políticas contra la criminalidad y la violencia—.

En lo que atañe a la mediación comunitaria o policial, es importante trabajar en la imagen de la institución de cara a la opinión de la sociedad y en la divulgación de su aplicabilidad (Steele Garza, 2018), así como en el desarrollo de habilidades básicas para el adecuado ejercicio de la mediación por parte de la autoridad policial, como es el mejoramiento de la empatía o el pensamiento crítico (Barón Camacho & Prieto Céspedes, 2018).

### **2.3.3. La amigable composición**

Se trata de una figura que tiene escasos avances regulatorios y de aplicabilidad, pues no está enmarcada ni siquiera en los planes institucionales que buscan impulsar y/o promocionar los MASC (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017). En un país tan habituado al positivismo jurídico, la carencia de un cuerpo normativo concreto juega en contra de su promoción y genera una imagen de inseguridad jurídica ante quienes eventualmente podrían estar interesados en emplearla (Narváez Rubiano & De La Hoz Valle, 2016, p. 72). Es más, a día de hoy ni siquiera existe un código disciplinario para quienes desempeñan esta función (Carrillo Flórez & Gómez Lee, 2023, p. 196).

### **2.3.4. La transacción**

El reto quizá más grande de esta figura tiene que ver con su inadecuada utilización como una forma de acuerdo privado que se realiza a escondidas del aparato legal —o con aquiescencia de este— para dotar de legalidad acuerdos de dudoso carácter ético. Puede ser utilizado, por ejemplo, como una herramienta para convalidar el «silencio» de las personas en asuntos de derechos humanos a cambio de remuneraciones económicas (Albornoz Moncayo, 2013). Así también ocurre en materia laboral, en donde la jurisprudencia ha hecho énfasis en que no puede ser empleado como un mecanismo para tranzar sobre derechos indisponibles o irrenunciables en cuestiones del trabajo (Corte Suprema de Justicia - Sala de Descongestión Laboral No. 2, 2022). Tampoco, igualmente, debería ser empleado como una forma de saltarse la legalidad, el orden público o la moralidad administrativa (Carrillo Flórez & Gómez Lee, 2023).

### 2.3.5. El arbitraje

Los retos asociados al arbitraje en Colombia se pueden clasificar principalmente en operativos y normativos. Esto se traduce en que existen áreas de mejoría y/o perfeccionamiento que contribuirían enormemente a su difusión y alcance.

Operativamente, se debe trabajar en la sostenibilidad, la difusión, la información, la ética y la formación de los centros de arbitraje, los árbitros, los abogados, los usuarios y los jueces involucrados en el proceso arbitral (Cámara de Comercio de Bogotá - CCB, 2017). Es necesario, en tal sentido, mejorar la cobertura y el acceso al arbitraje, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (pymes) y las poblaciones vulnerables o marginadas (Saavedra Torres, 2021). Todos estos retos traen como reflexión que es necesario repensar el proceso arbitral para lograr que más personas puedan acceder a este, pero a su vez que sea un procedimiento que revista plenas garantías.

Normativamente, es necesario regular y garantizar el arbitraje en áreas específicas, como el arbitraje de consumo, el arbitraje social y el arbitraje virtual (Corte Suprema de Justicia - Sala de Casación Civil y Agraria, 2023). Lo anterior, sin embargo, también plantea el reto de implementar el arbitraje de manera responsable, considerando que en ocasiones puede ser un instrumento que, mediante cláusulas abusivas, ocasiona un perjuicio a la parte inferior de la relación (Hernández Sánchez, 2020). La literatura ha sido extensa sobre esta materia al plantear lo relevante que es vigilar que el proceso arbitral no termine convertido en una especie de justicia alterna —con posiciones desiguales de poder impuestas mediante cláusulas o donde prime la capacidad adquisitiva para decidir el curso del proceso— en donde se puedan convalidar irregularidades o vulnerar garantías.



## 2.4. Los Online Dispute Resolution (ODR) en Colombia

Ya hemos examinado la generalidad de los MASC en Colombia, así como algunos de los retos o desafíos específicos de cada una de las figuras. Ahora bien, analicemos un poco sobre el estado de los Online Dispute Resolution (ODR) en nuestro país. De antemano, debe relievase que en Colombia sí han existido intentos por regular el sector en un sentido más específico, como ocurrió con el Proyecto de Ley No. 584 de 2021 (Por el cual se promueve la adopción de plataformas de tecnología de información y comunicaciones para la prevención y resolución de disputas y se dictan otras disposiciones) (2021). Para Cárdenas Caycedo (2023), quien divide los ODR en un sentido general (ODR-sg) y en uno específico (ODR-se), la ley sobre conciliación y arbitraje por medios electrónicos (L. 2220/2022 y 1563/2012, respectivamente) serían formas de ODR en sentido general, al paso que considera que todavía no hay una reglamentación en sentido específico.

La conciliación, de un lado, es un procedimiento regulado electrónicamente y, con la novedosa Ley 2220 (Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones) (2022), en Colombia tenemos uno de los mayores avances en materia reglamentaria sobre la conciliación como ODR. Concretamente, el artículo 6º de ese marco normativo, trae consigo la posibilidad de crear un proceso conciliatorio totalmente automatizado. Así, para Cárdenas Caycedo (2022) esto constituye la base legal para los servicios de ODR (p. 258). En cuanto a la mediación, no existe referente alguno de tipo unificado sobre mediación electrónica. Ahora, el artículo 6º que regula la justicia restaurativa en materia penal da una especie de paso tímido hacia la mediación virtual (Fiscalía General de la Nación, 2022). El arbitraje, por su parte, también está regulado electrónicamente, siendo que para Pedraza Gómez (2021), la reglamentación sobre garantías mobiliarias (Decreto 1835/2015) es una especie de paso hacia el arbitraje de tipo ODR. El artículo 23 del estatuto arbitral (Ley 1563/2012) es una forma de «e-arbitraje» por contener el componente tecnológico (Cárdenas Caycedo, 2023, p. 163). Por último,

ni la amigable composición ni la transacción cuentan con un desarrollo normativo en el componente electrónico.

Visto este panorama general, a continuación se ponen de presentes algunos puntos o áreas de mejora que deberían considerarse para lograr una efectiva introducción de los ODR en Colombia.

#### **2.4.1. Aspectos normativos y legales**

Este eje examina los retos y medidas relacionados con la regulación, la acreditación, el control y la ejecutoria de los ODR en el contexto nacional e internacional. Para Cárdenas Caycedo (2020), un ODR debidamente implementado debería partir del apego a criterios internacionales, la acreditación oficial, la implementación de unos órganos de control, la creación de códigos de ética, el establecimiento de reglamentos y considerar el carácter de voluntariedad de aquellos. Otros autores consideran que, además, debe existir una alineación en su implementación con pautas legales sobre indemnidad de las comunicaciones Camacho et al. (2020). Asimismo, se debe trabajar en la reglamentación tributaria para negociaciones comerciales y en la ejecutoriedad de las decisiones definitivas (Díaz Bolívar & Bustamante Rúa, 2022). Igualmente importante sería la necesidad de contar con un órgano rector en la materia a nivel interno que actúe como garante de los derechos de las partes y que ejerza vigilancia sobre estas plataformas (Zamora Oñate, 2022).

#### **2.4.2. Aspectos técnicos y operativos**

Este eje aborda los retos y medidas relacionados con la infraestructura, la funcionalidad, la eficiencia y la innovación de los ODR en el ámbito tecnológico. Es necesario profundizar en aspectos como la transparencia en la financiación de las plataformas ODR y los criterios de aplicación de la IA en el ámbito (Cárdenas

Caycedo, 2020). Asimismo, deben estudiarse los sesgos o preferencias injustificadas por parte de entidades o plataformas de ODR, el tema de las reglas para la grabación de procedimientos, la protección de la información en casos de filtración, el estudio de afectaciones a las comunicaciones o la valoración de casos extremos de suplantación de identidad (Camacho et al., 2020). Esto tiene como telón de fondo la fijación de pautas mínimas sobre infraestructura tecnológica, reglas de protección de datos y el apego a estándares en materia de ciberseguridad (Zamora Oñate, 2022).

### **2.4.3. Aspectos sociales y culturales**

Este eje aborda los retos y medidas relacionados con la accesibilidad, la inclusión, la diversidad y la creatividad de los ODR en el ámbito humano. Se sugiere dar prioridad a la transacción frente a la conciliación a fin de lograr procedimientos más flexibles y soluciones más creativas (Cárdenas Caycedo, 2020). Se debe trabajar, además, en la celeridad procesal, la simplicidad y accesibilidad, y la adaptación a los contextos y realidades específicas de cada tipo de controversia o conflicto (Díaz Bolívar & Bustamante Rúa, 2022). A su vez, es necesario procurar la superación de barreras de acceso y la mejora de la calidad del servicio desde un punto de vista de la infraestructura (Zamora Oñate, 2022).

A partir del análisis realizado, se identifican cuatro ejes críticos que condicionan la viabilidad de los ODR en Colombia: (i) los desafíos jurídico-normativos, (ii) los problemas técnico-operativos, (iii) las tensiones éticas y procedimentales, y (iv) las barreras culturales y contextuales. Esta categorización permite sintetizar los hallazgos del artículo y ofrece una ruta para futuras evaluaciones institucionales o legislativas.

### 3. Discusión

Este estudio abordó la aplicabilidad de los ODR en Colombia desde una perspectiva crítica, articulando fundamentos teóricos del conflicto, los límites de los MASC y los desafíos técnicos y normativos que implica su digitalización. El análisis reveló que, pese a avances parciales —como la Ley 2220 de 2022—, persisten obstáculos estructurales que limitan su consolidación efectiva.

En primer lugar, se confirma que el enfoque normativista que domina la práctica jurídica colombiana restringe una comprensión integral del conflicto, reduciendo los MASC a trámites formales. Esto afecta también la implementación de ODR, cuyo éxito requiere una visión más interdisciplinaria y centrada en la transformación social.

Comparativamente, Colombia comparte con otros países del sur global problemas como la baja alfabetización digital, el formalismo jurídico y la debilidad regulatoria. No obstante, su marco constitucional, que reconoce el valor de los MASC para la convivencia y la paz, representa una oportunidad normativa que aún no se ha traducido en políticas eficaces.

Una de las principales tensiones identificadas es la que se da entre eficiencia y equidad: si bien los ODR prometen celeridad, esta no puede comprometer principios esenciales como el debido proceso o la equidad sustantiva. Más aún, los sistemas automatizados enfrentan limitaciones serias para captar la complejidad emocional y contextual del conflicto humano, lo cual plantea interrogantes éticos y técnicos sobre su legitimidad.

La investigación también advierte sobre el riesgo de adoptar modelos foráneos sin adaptación local. En ese sentido, se subraya la necesidad de diseñar plataformas sensibles a la diversidad territorial, cultural y digital del país. Incorporar enfoques diferenciales y saberes comunitarios podría enriquecer notablemente el diseño de ODR más justos y eficaces.

Aunque el estudio se basa en revisión documental, y, por tanto, no incluye evidencia empírica directa, sus hallazgos permiten construir una agenda de investigación futura orientada a: evaluar el impacto real de los ODR en Colombia; fortalecer la formación en justicia digital, y garantizar la transparencia, inclusión y legitimidad de estos mecanismos.

En suma, el artículo propone una lectura crítica y situada del fenómeno ODR, visibilizando los retos que impone su implementación en contextos de alta desigualdad. Su contribución radica en tender un puente entre los desarrollos teóricos globales y la realidad jurídica colombiana, ofreciendo criterios útiles para repensar una justicia digital, ética, contextual y plural.

## **Conclusiones**

Los Online Dispute Resolution (ODR) representan una evolución significativa en los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), al incorporar tecnologías digitales y, progresivamente, inteligencia artificial como instrumentos para optimizar los procesos de resolución de disputas. No obstante, su aplicabilidad efectiva en Colombia no puede ser comprendida de forma aislada, sino a partir de un enfoque integral que considere tanto las condiciones estructurales del sistema jurídico como los factores sociales, culturales y tecnológicos que inciden en su implementación.

Este estudio permitió identificar que los ODR enfrentan desafíos a múltiples niveles: desde la ausencia de una regulación robusta y especializada, pasando por debilidades en la formación profesional para la gestión del conflicto, hasta limitaciones técnicas relacionadas con la protección de datos, la legitimidad de las decisiones automatizadas y la inclusión digital. Si bien existen avances normativos parciales —como la Ley 2220 de 2022 en materia de conciliación electrónica—, estos resultan aún insuficientes para consolidar un ecosistema ODR que sea confiable, equitativo y respetuoso de los derechos fundamentales.

Se concluye que, aunque los ODR son una alternativa prometedora para mejorar el acceso a la justicia y descongestionar el aparato judicial, su desarrollo en Colombia debe estar acompañado de una reflexión crítica sobre las condiciones reales de su aplicación. Esto implica: (i) superar la visión puramente instrumental del conflicto, (ii) evitar la automatización irreflexiva de los procesos, y (iii) diseñar plataformas tecnológicas que integren principios éticos, enfoques diferenciales y control.

Asimismo, se evidencia la necesidad de promover estudios empíricos que evalúen el impacto real de los ODR en distintos contextos sociales del país, así como de fomentar un diálogo multisectorial entre el Estado, la academia, la sociedad civil y el sector tecnológico. Solo a partir de esta convergencia será posible construir modelos de ODR adaptados a las necesidades del entorno colombiano, que privilegien no solo la eficiencia procedimental, sino la transformación genuina del conflicto y la construcción de soluciones duraderas.

Esta investigación no solo sistematiza críticamente los desafíos actuales de los ODR en Colombia, sino que también ofrece una propuesta de categorización analítica útil para investigaciones futuras, formuladores de política pública y desarrolladores de tecnología jurídica. En contextos como el colombiano, donde el acceso a la justicia es desigual y fragmentado, los ODR deben ser entendidos como herramientas potencialmente transformadoras, pero no neutrales ni ideológicamente inocuas.

## Referencias

Abbasli, T. (2022). Can online dispute resolution prevail over the traditional methods of resolution? *Baku State University Law Review*, 8, 21–43.

Abbott, R., & Elliott, B. S. (2023). Putting the artificial intelligence in alternative dispute resolution: How AI rules will become ADR rules. *Amicus Curiae: Journal of the Society for Advanced Legal Studies*, 4(3), 685–706. <https://doi.org/10.14296/ac.v4i3.5627>

Albornoz, M. M. (2019). Online dispute resolution (ODR) para o comércio eletrônico em termos brasileiros. *Direito.UnB: Revista de Direito da Universidade de Brasília*, 3(1), 25–51.

Albornoz Moncayo, A. L. (2013). El contrato de transacción: Una afrenta al derecho a la justicia. Situación de las mujeres víctimas de desplazamiento forzado. En B. Assy (Ed.), *Cátedra Unesco y Cátedra Infancia: Derechos humanos y políticas públicas*. Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.4000/books.uec.226>

Au, A. K. C., & Wong, N. C. Q. (2019). Perceived deception in negotiation: Consequences and the mediating role of trust. *The Journal of Social Psychology*, 159(4), 459–473. <https://doi.org/10.1080/00224545.2019.1567454>

Barón Camacho, E. A., & Prieto Céspedes, N. E. (2018). Habilidades socioemocionales: Un elemento esencial en el policía como mediador en Colombia. *Diversitas*, 14(2), 279–295. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0002.06>

Buchely Ibarra, L. F., Solano, D., & Recalde, G. (2017). ¡Escucha! Experiencias alternativas de acceso a la justicia en Santiago de Cali. Tensiones justicia-Estado en casas de justicia, fundaciones y comedores comunitarios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 20(1), 179–206. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.5996>

Camacho, J., Gamboa, S., & Gómez, L. C. (2020). 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. *Revista Espacios*, 41(19), 140–153.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). *Informe final del diagnóstico del arbitraje en el territorio nacional*. Cámara de Comercio de Bogotá.

Cárdenas Caycedo, O. A. (2020). Los ODR (online dispute resolution) como oportunidad en el sistema procesal colombiano: Hacia los E-MASC/ADR. En D. A. Agudelo Mejía, L. D. Pabón Giraldo, L. O. Toro Garzón, & M. M. Bustamante Rúa (Eds.), *Nuevas dinámicas del derecho procesal* (pp. 123–152). Sello Editorial Universidad de Medellín.

Cárdenas Caycedo, O. A. (2022). Transformaciones en el derecho procesal y la tecnología: Reflexiones sobre los ODR (online dispute resolution) y el derecho procesal 3.0. *Memorias del XLIII Congreso Colombiano de Derecho Procesal*, 243–273.

Cárdenas Caycedo, O. A. (2023). *Régimen jurídico de los sistemas de solución de controversias en línea (ODR) en operaciones de comercio electrónico: El derecho a contar con un ODR* [Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid]. <http://hdl.handle.net/10016/38055>

Carnevale, P. J. (2019). Strategic time in negotiation. *Current Opinion in Psychology*, 26, 106–112. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2018.12.017>

Carrillo Flórez, F., & Gómez Lee, I. D. (2023). *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia +MASC* (3.a ed.). Innovación Legal con Estrategias y Estabilidad.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2022). *Resolución de conflictos en línea: Online dispute resolution (ODR)*. CEJA.



Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). (2017). *Notas técnicas sobre la resolución en línea de disputas* (V.17-00385).

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de la República de Colombia* (Pub. L. No. 114).

Corte Constitucional de Colombia, Sala Plena. (2011, 10 de agosto). *Sentencia C-598/11 (Exp. D-8258)*.

Corte Constitucional de Colombia, Sala Plena. (2020, 17 de septiembre). *Sentencia C-409/20 (Exp. RE-324)*.

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil y Agraria. (2023). *Sentencia STC4826-2023 (Rad. 815115)*. M. P. Octavio Augusto Tejeiro Duque.

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Descongestión Laboral No. 2. (2022). *Sentencia SL2998-2022 (Rad. 89509)*. M. P. Carlos Arturo Guarín Jurado.

De Girolamo, D. (2019). The mediation process: Challenges to neutrality and the delivery of procedural justice. *Oxford Journal of Legal Studies*, 39(4), 834–855. <https://doi.org/10.1093/ojls/gqz011>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). *Análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro*. <http://hdl.handle.net/11520/14095>

Díaz Bolívar, S., & Bustamante Rúa, M. M. (2022). Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 11, 245–276. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.66688>

Ebner, N., & Zeleznikow, J. (2016). No sheriff in town: Governance for online dispute resolution. *Negotiation Journal*, 32(4), 297–323. <https://doi.org/10.1111/nejo.12161>

Entelman, R. F. (2002). *Teoría de conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. Gedisa.

Fiadjoé, A. (2004). *Alternative dispute resolution: A developing world perspective* (1.a ed.). Routledge-Cavendish. <https://doi.org/10.4324/9781843147169>

Fiscalía General de la Nación. (2022, 12 de mayo). *Resolución 383 de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Justicia Restaurativa y se dictan otras disposiciones para el funcionamiento de la mediación penal*.

Fiscalía General de la Nación. (2023, 30 de agosto). *Resolución 447 de 2023, por la cual se adiciona la Resolución 0-0383 de 2022 “por medio de la cual se adopta el Manual de Justicia Restaurativa y se dictan otras disposiciones para el funcionamiento de la mediación penal”*.

Gersch, A., & Cain, I. (2020). *An introduction to mediation and other dispute resolution mechanisms*. Goldsmith Chambers.

Gomes, M., Oliveira, T., Carneiro, D., Novais, P., & Neves, J. (2014). Studying the effects of stress on negotiation behavior. *Cybernetics and Systems*, 45(3), 279–291. <https://doi.org/10.1080/01969722.2014.894858>

Gómez Villareal, M. C. (2023). *La resolución de controversias en las etnias indígenas de la región Caribe frente a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) y la Justicia Restaurativa en Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].

Gorjón Gómez, F. J. (2016). Mediación, ciencia social emergente. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 12, 9–25. <https://doi.org/10.5944/comunitania.12.1>

Grant, T. D., & Schultz, T. (2021). *Arbitration: A very short introduction*. Oxford University Press.

Greenhouse, E. (2021). Balancing the scales in China's smart courts: Driving case standardisation through AI. *Peking University Law Journal*, 9(2), 233–254. <https://doi.org/10.1080/20517483.2021.2020500>

Hernández Sánchez, L. F. (2020). *Arbitraje de consumo como alternativa para la protección de los derechos de los consumidores en Colombia* [Tesis de grado, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3471>

Hernández-Holguín, D. M. (2020). Perspectivas conceptuales en salud mental y sus implicaciones en el contexto de construcción de paz en Colombia. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(3), 929–942. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020253.01322018>

Ireland Law Reform Commission. (2010). *Alternative dispute resolution: Mediation and conciliation* (LRC 98-2010). Law Reform Commission.

Kaya, S., & Khan, M. D. (2022). Online dispute resolution in Pakistan: Challenges and opportunities. *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, 7(2), 103–119. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol7iss2pp103-119>

La Rosa, J., & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Fondo Editorial de la PUCP.

Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A., Pekar, M., & Kogan, E. B. (2021). *Mediation: Negotiation by other moves*. John Wiley & Sons.

Lescano Galeas, N. V., & López Tamayo, A. M. (2022). *Protocolo de actuación en la mediación familiar electrónica para garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 52.081.

Macho Gómez, C. (2013). Los ADR «alternative dispute resolution» en el comercio internacional. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 5(2), 398–427.

Medina, F. J., Sanclemente, F. J., & Munduate, L. (2023). Expressing negative emotions and not feeling them improves effectiveness in solving disputes (Expresar emociones negativas y no sentir las mejora la eficacia en la resolución de disputas). *International Journal of Social Psychology*, 38(2), 304–329. <https://doi.org/10.1080/02134748.2023.2170545>

Mejía García, G. J. (2021). Conciliación, acceso a la administración de justicia y debido proceso probatorio: Una relación llamada a revisar en tiempos de transformación. *IUSTITIA*, 19, 91–111. <https://doi.org/10.15332/iust.v0i19.2808>

Mejía García, G. J., & Rodríguez Torres, D. A. (2020). Desafíos de la conciliación en el marco del Estado social de derecho. *Revista Temas*, 14, 79–96. <https://doi.org/10.15332/rt.v0i14.2460>

Mena Maturana, J. (2023). *La conciliación en equidad y el derecho a la igualdad en territorio rural afrocolombiano* [Tesis de maestría, Universidad de Medellín].

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2017). *Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017–2027*.

Montes Alvarino, I. (2020). Perspectivas teóricas del acceso a la justicia informal, y necesidades jurídicas de los MASC en Colombia: Retos en tiempos de pandemia. *Erg@omnes*, 12(1), 19–41. <https://doi.org/10.22519/22157379.1682>

Muñoz Vergara, S. (2021). *La conciliación judicial como herramienta de descongestión en los juzgados civiles y de familia: Análisis del caso colombiano a la luz del Código General del Proceso* [Tesis de grado, Universidad de los Andes]. <http://hdl.handle.net/1992/53523>

Narváez Rubiano, P. A., & De La Hoz Valle, O. E. (2016). *La amigable composición en Colombia* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana].

Nieva-Fenoll, J. (2017). Mediación y arbitraje: ¿Una ilusión decepcionante? En *La mediación como método para la resolución de conflictos*. Dykinson.

Osna, G. (2019). Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. *Derecho PUCP*, 83, 9–27. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201902.001>

Palacio, L., & Parra, D. (2015). ¡Tómelo o déjelo! Evidencia experimental sobre racionalidad, preferencias sociales y negociación. *Lecturas de Economía*, 82, 93–125. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n82a3>

Pedraza Gómez, C. (2021). Alternativa de solución de controversias jurídicas, a través del online dispute resolution (ODR). *Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia*, 6(17), 15–43.

Peña Sandoval, H. (2017). La conciliación no es justicia. *Pensamiento Jurídico*, 45, 241–267.

Peña Sandoval, H. (2022). Narrativas de la conciliación que se resisten a que el viento se las lleve. *Pensamiento Jurídico*, 56, 149–181.

Pérez Jaraba, M. D. (2020). *Teorías de la mediación y derechos fundamentales*. Dykinson; Digitalia. <https://doi.org/10.2307/j.ctv17hm99h>

Proyecto de Ley 584 de 2021. Por el cual se promueve la adopción de plataformas de tecnología de información y comunicaciones para la prevención y resolución de disputas y se dictan otras disposiciones. Cámara de Representantes.

Ramírez-Villamizar, G. (2020). Mediación: Método autónomo de resolución de conflictos comunitarios. En F. Gorjón-Gómez, P. A. Cabello-Tijerina, N. Albornoz-Arias, & V. Bermúdez Pirela (Eds.), *Estrategias para la construcción de paz en Colombia: Un enfoque multidisciplinar* (pp. 17–43). Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Reyes López, G. A. (2023). *La mediación penal: La normatividad en materia de justicia restaurativa: Colombia* [Tesis de grado, Universidad Libre de Colombia].

Rodríguez-Márquez, M. P. (2021). Ciberseguridad en la justicia digital: Recomendaciones para el caso colombiano. *Revista UIS Ingenierías*, 20(3), 19–46. <https://doi.org/10.18273/revuin.v20n3-2021002>

Saavedra Torres, N. D. (2021). *Arbitraje como método alternativo de solución de conflictos para las Pymes* [Tesis de grado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/22271>

Schmitz, A., Akin Ojelabi, L., & Zeleznikow, J. (2022). Researching online dispute resolution to expand access to justice. *Giustizia Consensuale*, 1(2), 269–301. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4018593>

Sierralta Ríos, A. (2009). *Negociaciones y teoría de los juegos*. Pontificia Universidad Católica de Perú; Digitalia.

Steele Garza, J. G. (2018). Mediación policial: Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Justicia*, 34, 471–489. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.3403>

Sternlight, J. R. (2020). Pouring a little psychological cold water on online dispute resolution. *Journal of Dispute Resolution*, 1, 1–30.

Sulistianingsih, D., Rante Lembang, A. A., Adhi, Y. P., & Prabowo, M. S. (2023). Online dispute resolution: Does the system actually enhance the mediation framework? *Cogent Social Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2206348>

Torres González, L. A. (2021). *La conciliación: Entre el requisito de procedibilidad y la garantía del acceso a la administración de justicia, la paz y la reconciliación. Una visión general de la figura jurídica* [Tesis de grado, Universidad de Boyacá].

Turel, O., & Yuan, Y. (2021). Online dispute resolution services: Justice, concepts, and challenges. En D. M. Kilgour & C. Eden (Eds.), *Handbook of group decision and negotiation* (pp. 1169–1186). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-49629-6\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-030-49629-6_25)

Uprimny, R., Rodríguez, C., & García-Villegas, M. (2001). Más allá de la oferta y la demanda: Análisis sociojurídico de la justicia colombiana a comienzos de siglo. *Justicia y Desarrollo, Informe anual de la justicia*, 4(18).

Ware, S. J. (2016). *Principles of alternative dispute resolution* (3.<sup>a</sup> ed.). West Academic.

Zamora Oñate, L. C. (2022). *Online dispute resolution (ODR) de consumo en Colombia: Balances y perspectivas* [Tesis de pregrado, Universidad Externado de Colombia].

Zelevnikow, J. (2021). Negotiation, online dispute resolution, and artificial intelligence. En D. M. Kilgour & C. Eden (Eds.), *Handbook of group decision and negotiation* (pp. 1125–1147). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-49629-6\\_38](https://doi.org/10.1007/978-3-030-49629-6_38)

Zheng, J. (2020). ODR procedural standards. En J. Zheng (Ed.), *Online resolution of e-commerce disputes: Perspectives from the European Union, the UK, and China* (pp. 211–279). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-54120-0\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-030-54120-0_5)