

ACCESO A LA JUSTICIA POR MEDIO DE LAS TICS

Juan Carlos Pulido Paéz



Universidad la Gran Colombia
Programa de Derecho
Bogotá
7 de Agosto del 2017

ACCESO A LA JUSTICIA POR MEDIO DE LAS TICS

Juan Carlos Pulido Paéz
Licenciado en Electrónica
Codigo 6001412346
Cedula 80243299
Direccion Cra 2ª · 70 38
Celular 3115525980



Universidad la Gran Colombia
Programa de Derecho
Bogotá
7 de Agosto del 2017
Tutor: Alejandro Badillo

Tabla de contenido

ÍNDICE DE FIGURAS	i
ÍNDICE DE TABLAS.....	ii
Resumen	iii
Palabras clave	
Abstract.....	
Key words.....	
Acceder es lo Justo	1
Introducción general	2
Hipótesis	4
Justificación	4
Metodología.....	6
Capítulo I:.....	8
Acceso a la justicia en el panorama latinoamericano y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación	8
Introducción del capítulo	8
Estado del Acceso a la Justicia en Colombia	9
La justicia en el estado social de derecho en Colombia	14
Problemas en el acceso a la justicia en asuntos laborales.....	16
El sistema judicial mediante el uso de TIC'S.....	19
Conclusiones.....	25
Capítulo I:.....	28
Algunos Elementos Fundamentales	28
Introducción.....	28
El diagnóstico de un acceso a la justicia	28
El uso de las TICS en la administración y acceso a la justicia.....	30
El uso de las TIC en la administración de justicia.....	30
Necesidades jurídicas.	34
La posibilidad de acceso a través del uso de TICS.	35
Encuesta nacional de acceso a la justicia.....	37

Nivel de educación y necesidades jurídicas	37
Necesidades jurídicas en lo laboral.	38
Marco legal.....	39
Conclusiones.....	45
Capítulo III:	47
Analizando el Panorama Distrital en Zona Centro	47
Introducción.....	47
La herramienta.....	47
Análisis de la información recolectada.....	48
Etapa uno: Características Socio-económicas y cualificación del conflicto.	48
Ámbito penal	53
Ámbito laboral.....	54
Ámbito civil.....	59
Ámbito familia.....	61
Etapa dos, parte dos, acceso y uso de herramientas tecnologías por parte de los usuarios.....	68
Conclusiones.....	72
CONCLUSIONES.....	73
Referencias	75
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación de porcentajes de los rangos de edades de los usuarios de los diversos consultorios jurídicos	54
Figura 2 Representación por porcentajes de los estratos de los usuarios	56
Figura 3 Representación de porcentajes por orientación sexual.....	57
Figura 4 Distribución de ingresos.....	58
Figura 5 Porcentaje de visitas teniendo en cuenta el área del derecho.....	59
Figura 6 Distribución porcentual de los delitos consultados.....	60
Figura 7 Distribución porcentual de usuarios empleados y desempleados.	61
Figura 8 Distribución porcentual teniendo en cuenta el tipo de contrato que regía la relación laboral.	62
Figura 9 Distribución porcentual de usuarios con elementos que permiten corroborar la relación laboral	63
Figura 10 Distribución porcentual según la duración del contrato.....	64
Figura 11 Distribución porcentual de los tipos de conflicto.....	65
Figura 12 Distribución porcentual de los tipos de conflicto.....	66
Figura 13 . Distribución porcentual para el extremo de la Litis de los usuarios.	67
Figura 14 Distribución porcentual de los tipos de conflicto.....	68
Figura 15 Distribución porcentual de visitas a otras entidades	70
Figura 16 Distribución porcentual de las visitas previas.....	71
Figura 17 Distribución porcentual de los conflictos jurídicos de los usuarios.....	73
Figura 18 . Distribución porcentual de los usuarios que recibirán acompañamiento por parte del consultorio	74
Figura 19 Distribución porcentual de usuarios con capacidad de pagar un abogado.....	75
Figura 20 . Distribución porcentual de usuarios con celular	77
Figura 21 . Porcentaje de usuarios con teléfonos inteligentes.....	78
Figura 22 . Distribución de aplicaciones usadas por los usuarios	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Frecuencias en datos agrupados para los rangos de edad de los diversos usuarios.	48
Tabla 2 Frecuencia respecto de la ubicación geográfica de las diferentes residencias de los usuarios	55
Tabla 3 Frecuencia del estrato socioeconómico de los usuarios	55
Tabla 4 Datos frente a la distribución por sexo.....	56
Tabla 5 Ingresos de los usuarios.....	57
Tabla 6 Referentes al área del derecho en que se enmarca el conflicto.	58
Tabla 7. Clasificación de los delitos comunes por los cuales se consultó.....	53
Tabla 8 Rol de los usuarios en lo que tiene que ver con el delito consultado.	60
Tabla 9 Distribución de usuarios con conflictos laborales que se encuentran y no se encuentran laborando.....	61
Tabla 10 Tipo de relación laboral.....	61
Tabla 11 Relación de usuarios que cuentan con pruebas para demostrar la relación laboral.	62
Tabla 12 Distribución de tipo de contratos según la duración para los usuarios.....	63
Tabla 13 Clasificación del tipo de conflicto.....	64
Tabla 14 Clasificación de los conflictos que presentan los usuarios que visitan el consultorio.	66
Tabla 15 Distribución de legitimados por activa o pasiva de los usuarios.....	67
Tabla 16 Clasificación de los conflictos que presentan los usuarios que visitan el consultorio.	68
Tabla 17 Distribución de legitimados por activa o pasiva de los usuarios.....	68
Tabla 18 Distribución de visitas a otras entidades de carácter estatal.....	69
Tabla 19 Distribución en lo referente a las entidades en particular.....	70
Tabla 20 Visitas previas a otros consultorios jurídicos.	71
Tabla 21 Distribución referente a consultorios en particular	71
Tabla 22 Experiencias jurídicas previas a la visita al consultorio	72
Tabla 23 Acompañamiento en torno a la situación jurídica por parte del consultorio	73

Tabla 24 Usuarios con capacidad de pagar un abogado.....	75
Tabla 25 Propietarios de un teléfono celular.....	76
Tabla 26 Usuarios con Smartphone.....	77
Tabla 27 Tipo de aplicaciones usadas por los usuarios.....	78
Tabla 28 Usuarios con acceso a un teléfono con posibilidad de descarga de app que lo usarían para acceder a la jurisdicción y reclamar sus derechos.....	80

Resumen

En la presente investigación se elabora un panorama nacional frente a la problemática creciente del acceso a la justicia, se toma como fundamento la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas y con base en su análisis se formula una hipótesis en la que se identifican las TIC como herramientas necesarias para mejorar el acceso a la justicia, principalmente de personas vulnerables. Esta hipótesis se valida a través de una encuesta aplicada a las personas que hacen uso de consultorios jurídicos en la zona centro de Bogotá.

Palabras clave

Acceso a la administración de justicia, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Población vulnerable,

Abstract

Through this investigation there is a state of the art in Colombia built about the growing problem of access to the justice, the National Poll of Legal needs is analyzed in order to build a hypothesis witch could help to solve the problem through the use of Information and communication technologies.

Key words

Access to the justice, Information and communication technologies, vulnerable people.

Acceder es lo Justo

Se piensa que lo justo es lo igual, y así es; pero no para todos, sino para los iguales. Se piensa por el contrario que lo justo es lo desigual, y así es; pero no para todos, sino para los desiguales.

Aristóteles

Introducción general

Algunos usuarios del consultorio jurídico de la Gran Colombia asisten con la intención de que este les brinde ayuda en sus problemas jurídicos sin encontrarla, debido a que este solo lleva determinados procesos y el número de usuarios es mayor a el de alumnos de derecho que atienden los casos, en algunos casos solo les puede brindar asesoría, y en ocasiones los procesos que consultan se pueden reclamar en causa propia, pero los usuarios no tienen el conocimiento necesario para reclamarlos ni aplicar los elementos jurídicos necesarios para esto.

Ahondando en la situación evidenciada, y como se mostrará en capítulos posteriores del presente documento, la problemática que está generando esta sensación de “insatisfacción” por parte de las personas que acuden con la necesidad de acceder a la justicia a los consultorios jurídicos es, principalmente el desconocimiento de los elementos que permiten identificar las necesidades jurídicas y, a su vez, de los mecanismos y herramientas de los que se pueden valer para poder dar solución a la situación conflictiva que están viviendo.

A pesar de que el acceso a la justicia debería ser igual para todos los ciudadanos y debería de hecho garantizar la satisfacción de las necesidades jurídicas que surgen de los conflictos que pueden experimentar las personas en su cotidiano vivir, esto no se evidencia efectivamente en toda la población. Según (Uprimny) y con base en el análisis de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas -ENNJ (Encuesta) se identifica que hay, sectores de la población que efectivamente padecen más las limitaciones para acceder a la justicia.

Se evidencia entonces la necesidad de que el sistema judicial mejore con el objeto de garantizar que el acceso a la justicia sea equitativo para todas las personas, pero para encontrar posibles soluciones es necesario agudizar la mirada con el fin de identificar las

principales causas de esta limitante evidente en la población encuestada a través de la ENNJ.

Una aproximación válida para realizar este análisis es a través de los Consultorios Jurídicos que están constituidos como aquella esperanza para las personas en condiciones de vulnerabilidad quienes encuentran muchos obstáculos en el acceso a la justicia, entonces se puede afirmar que, siendo el consultorio jurídico la única oportunidad de grupos vulnerables de acceder a la administración de justicia en el momento en que el consultorio, por alguna razón, no logra satisfacer su necesidad entonces esta persona queda relegada del acceso a la justicia y por tanto no tiene más opciones para satisfacer sus necesidades jurídicas.

Las tecnologías de la información y la comunicación representan una ayuda en diferentes campos de la actividad humana, en este sentido permiten mejorar el rendimiento en términos de velocidad, organización y reducción de tiempo.

En Colombia se ha contemplado la implementación de las TIC como una herramienta para mejorar la administración de justicia en términos de eficiencia, tiempo y costo, pero se evidencia una limitación de esta estrategia en el momento de mejorar las condiciones de acceso de las personas a la justicia.

Este monografía contempla experiencias internacionales en las que la implementación de las TIC ha impactado positivamente en la administración de justicia, liberando el sistema del congestionamiento y potenciando la capacidad de atención al ciudadano y se evidencia como el uso de las TICS nacional e internacionalmente se ha implementado para que el que ya accedió a la justicia pueda obtener celeridad en su proceso judicial pero, en el panorama nacional, no se contempla el uso de estas herramientas para ayudar al que no ha accedido a la justicia.

Por último, se encuesta a los usuarios para ver su satisfacción al utilizar el consultorio jurídico y si su acceso a la justicia fue efectivo, lo que lleva a la pregunta ¿existe un real acceso a la justicia para los usuarios que acuden al consultorio jurídico? ¿sus necesidades son satisfechas? ¿qué se debería hacer para empezar a encaminar acciones hacia una incorporación de las TIC en la mejora del acceso a la justicia?

Encontrar la respuesta a estas interrogantes podría plantear un escenario de investigación complejo por tanto se plantea la hipótesis de que el acceso a la administración de justicia se ve en muchos aspectos frustrado en el momento en que un consultorio jurídico no logra satisfacer la necesidad jurídica de las personas y que la implementación de las TIC podría llegar a impactar positivamente esta problemática.

Hipótesis

“No hay un efectivo acceso a la justicia para la sociedad periférica o población pobre que pretende demandar, ya que no tienen para pagar un abogado y los consultorios jurídicos no satisfacen sus necesidades consecuentemente las personas prefieren desistir o desestimar sus demandas. Por tanto se propone en el presente trabajo de investigación hacer un estudio del acceso a la justicia en poblaciones vulnerables atendidas en consultorios jurídicos para probar que no hay un efectivo acceso a la justicia y contemplar la viabilidad de elaborar un ambiente virtual por medio de las TICS para generar un acceso real y efectivo a la justicia”.

Justificación

La investigación tiene como Justificación que la población que se atiende en los consultorios jurídicos en su mayoría son personas vulnerables pues no cuentan con los recursos suficientes para acceder a la asesoría de un abogado y la posibilidad de pagar honorarios para llevar a procesos es aún más limitada, es también importante mencionar que en su mayoría solicitan asesoría para reclamar derechos y demás acciones que se pueden solicitar en causa propia.

En los consultorios jurídicos se puede evidenciar que la política es llevar casos específicos los cuales no satisfacen todas las solicitudes de los usuarios, por lo tanto en los casos que no lleva el consultorio se brinda una asesoría, por tal motivo muchos usuarios no pueden iniciar el proceso por el cual fue a consultar, lo que evidencia un problema ya que al no tener los medios económicos y el conocimiento los usuarios no

reclaman sus derechos o no emprenden sus acciones muchas de ellas que se pueden reclamar en causa propia.

Son varios los procesos y acciones que se pueden exigir en causa propia, pero los usuarios del consultorio jurídico de la universidad La Gran Colombia los cuales acuden en busca de ayuda y sus procesos no están contenidos en los procesos llevados por él. Se marchan con una asesoría, pero con una percepción de que tienen que contratar los servicios de un abogado, pero muchos desconocen que sus procesos se pueden reclamar en causa propia lo que es un claro problema porque no encuentran solución jurídica, sus derechos no son reclamados, por lo tanto, el acceso a la justicia de los usuarios con menos recursos queda limitado o simplemente por falta de conocimiento no reclaman sus derechos.

El presente ejercicio de investigación se enfoca en hacer un análisis y reflexión en torno a la problemática de acceso a la administración de justicia en el sentido de identificar las variables que influyen con mayor grado y formular las posibilidades de solución desde la implementación de las TIC en el mejoramiento de esta.

En cuanto al uso de las TIC en el acceso a la justicia se realiza un análisis de experiencias internacionales y, principalmente, de la estructura que se ha venido edificando a partir de articulados para incentivar el uso de las TIC en la administración de justicia en Colombia. Se hace énfasis en que la mayoría de los esfuerzos se están encaminando a garantizar una mejor gestión de los procesos cuando las personas ya han accedido a la justicia, pero existe un déficit en la atención a aquellas personas que no han podido siquiera acceder a la justicia.

En la presenta monografía se tomarán los referentes nacionales sobre satisfacción de necesidades jurídicas pero el análisis se concentrará en la población vulnerable del perímetro urbano de Bogotá, y particularmente con personas vulnerables por su condición socioeconómica.

Metodología

Después de definida la problemática se opta por la metodología de estudio de casos para realizar la investigación pues a través de esta se logra comprender una realidad y la profundidad, en términos de impacto, de una problemática enmarcada en el contexto social.

En el marco de esta metodología es de gran importancia definir con rigurosidad los instrumentos a utilizar para la recolección de datos y el posterior análisis de estos.

Para recolectar la información se formularon encuestas que atienden a la necesidad expresa dentro del planteamiento del problema.

Se seleccionaron tres universidades que cuentan con consultorio jurídico, que atienden a personas que no tienen para pagar los servicios de un abogado, estas universidades atienden en horarios similares se encuentran en la misma zona centro de Bogota. Atienden a diario un promedio parecido de usuarios, se seleccionaron dos consultorios jurídicos y el de la Gran Colombia con el fin de contrastar los datos encuestados. Se utiliza el estudio de caso para hacer el análisis de la población seleccionada como el universo objeto de estudio de esta investigación y poder entender cual es la consulta mas usual, si la necesidad por la que acudieron fue satisfecha y si están en contacto con el uso de las tecnologías de la información y comunicación TICS

Con el estudio de caso en particular se analizan las encuestas y según los resultados se puede analizar y concluir sobre los datos obtenidos. La encuesta se realiza a cien usuarios y se pregunta sobre necesidades juridicas consultadas, edades, lugar de residencia entre otros para identificar a los encuestados.

El contenido del presente trabajo de investigación está organizado de la siguiente forma: En el primer capítulo: Acceso a la justicia en el panorama latinoamericano y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, se construye un estado de la cuestión en la que se identifican aspectos comunes sobre las necesidades jurídicas en contextos nacionales e internacionales y se esbozan los avances que han escalado en sistemas judiciales “modernos” que han logrado implementar efectivamente las TIC.

En el segundo capítulo: Algunos elementos fundamentales, se hace un repaso de conceptos fundamentales que estructuran el conocimiento en torno al acceso a la justicia y el uso de TIC en el panorama nacional e internacional, además se estructura el marco legal desde donde se puede comprender mejor la situación problema.

En el tercer capítulo: Analizando el panorama distrital en zona centro, se aterriza la problemática en el contexto distrital, a través de la aplicación de una encuesta que permite identificar la percepción sobre el acceso a la justicia de las personas que acuden a los consultorios jurídicos en la zona centro, a través de encuesta también se logra identificar que las TIC pueden impactar positivamente el acceso a la justicia de los ciudadanos. Por último, se muestran las conclusiones del presente trabajo de investigación conjugando los elementos encontrados en cada una de los apartados.

la herramienta corresponde al diseño y aplicación de una encuesta estructurada de manera que su aplicación se realice en dos momentos diferidos en el tiempo así:

Etapa uno: corresponde a un acercamiento inicial al usuario de consultorio jurídico, donde se aborda al mismo mediante un cuestionario que pretende identificar el grupo poblacional, las características socio-económicas al igual que la cualificación del conflicto jurídico que genero la visita al consultorio jurídico. Esta etapa inicial se desarrolla en el momento que el usuario ingresa al consultorio jurídico justo antes de la atención que llegare a recibir.

Etapa dos: esta etapa se subdivide en dos partes siendo la primera aquella que permite indagar hasta qué punto los usuarios han estado en búsqueda de soluciones jurídicas en diferentes entidades, al igual que los alcances de las mismas para encontrar una solución óptima a la problemática. En la segunda parte se busca evidenciar hasta qué punto la muestra del grupo poblacional tiene acceso a algunas de las tecnologías de la información y la comunicación a través de los denominados “teléfonos inteligentes”. Esta etapa se encuentra diseñara para la aplicación en el momento en que el usuario termina la visita al consultorio jurídico y ha recibido la atención por parte de los estudiantes y tutores.

Capítulo I:

Acceso a la justicia en el panorama latinoamericano y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación

Introducción del capítulo

En este capítulo se analizará el panorama nacional en cuanto a la satisfacción de la población frente a la justicia institucionalizada en las instituciones judiciales, para ello se acudirá al texto de *Ante la justicia: Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*, donde se analiza la encuesta nacional de necesidades jurídicas de la población colombiana, además se hará mención a la investigación de *El acceso a la justicia a la luz del Estado social de derecho en Colombia*, para fijar con claridad el estado del arte, también se revisará la ponencia de *La justicia laboral como elemento esencial del trabajo decente en Colombia*, para demostrar que el acceso más vulnerado está en el derecho laboral. También se hará mención al texto de *Gestión judicial y reforma de la administración de justicia en América Latina*, Banco Interamericano de Desarrollo.

Se expondrá el texto sobre el *Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: experiencias y precauciones*, del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Brasilia, esto con el fin de establecer un rastreo de las modificaciones que tiene el sistema de justicia a raíz de su modernización e implementación de las tecnologías de la información y la comunicación este tema es profundizado con el análisis del artículo *Acceso a la Justicia y reformas Judiciales en América Latina ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?*, Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, la profundidad del análisis se ve evidenciada en las modificaciones legales que demanda la implementación de las TIC en el sistema judicial.

Finalmente se establecen cuales han sido los aspectos positivos y negativos de la implementación de las TIC por un lado desde lo latinoamericano con *Comprendiendo las tecnologías de la información para la resolución de conflictos*, Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago de Chile y por otro desde la implementación europea abordando el artículo *Del acceso a la información al acceso a la*

justicia: Diez años de e-justice en Europa, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, donde se realiza un análisis exhaustivo de este proceso. Para comprender el proceso de implementación. Dentro de este trabajo se ha querido contrastar estas dos grandes muestras con un caso puntual como el costarricense trabajando el artículo La inclusión de las tecnologías en la gestión judicial, Poder Judicial de República de Costa Rica, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, donde se toman los aspectos más importantes de 24 años de implementación de las TIC en el sistema judicial. Con estos postulados académicos se evidenciará un estado real del arte del problema de investigación planteado.

Es importante establecer que los artículos de investigación que se exponen se utiliza la perspectiva de diferentes poblaciones base que se caracterizan por ser personas económicamente vulnerables, con discapacidad, mujeres, población LGBTI, afrocolombianos y víctimas del conflicto armado.

Estado del Acceso a la Justicia en Colombia

La cámara de comercio de Bogotá en conjunto con el ministerio de justicia crearon la encuesta nacional de necesidades jurídicas, para estudiar si era efectivo el acceso a la justicia y delimitar los focos sociales donde no es posible una protección a este derecho.

Del resultado de esta encuesta salió la investigación socio jurídica Ante la justicia: Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia, Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, Bogotá. Escrita por La Rota Miguel, Ordóñez Sebastián, Santa Sandra y Uprimmy Rodrigo (2014), donde analizan los resultados de la encuesta y plantea como hipótesis que no hay un acceso efectivo para ciertos miembros de la sociedad por su condición.

Con base a la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Uprimmy y La Rota hacen un análisis del panorama nacional en cuanto a la satisfacción de estas desde la perspectiva de diferentes poblaciones; personas económicamente vulnerables, con

discapacidad, mujeres, población LGBTI, afrocolombianos y víctimas del conflicto armado.

En cada una de estas poblaciones se realizó una breve caracterización, se establecieron las necesidades jurídicas particulares y se describieron a grandes rasgos los obstáculos que encuentran para el acceso a la justicia.

Los autores concluyen que el principal obstáculo que encuentran las personas para satisfacer su derecho de acceso a la justicia es la capacidad de las personas para resolver sus conflictos. Se detecta que como elementos de esta problemática se encuentra principalmente el desconocimiento, la poca asistencia jurídica y los resultados negativos asociados a esta, también se determina que estos elementos se encuentran más acentuados en la población vulnerable económicamente.

Frente a los hallazgos se proponen alternativas para mitigar la problemática en cuanto a la orientación legal, la asistencia legal, la defensa pública, además se formulan estrategias que se podrían aplicar desde Los colegios de abogados y la Educación en derechos.

Uprinmy y La Rota estipulan como Problemáticas en cuanto al derecho de acceso a la justicia, la identificación de variables que acentúan la problemática y formulación de estrategias para mitigarlas.

Uprinmy La Rota esbozan algunos asuntos cruciales para el acceso a la justicia, y que, además, no han recibido la atención que merecen; entre los más relevantes se encuentran, los problemas de ausencia de conocimiento, poca asistencia jurídica y resultados negativos asociados a esta afectan en mayor medida a las personas con necesidades socioeconómicas más apremiantes y a los grupos constitucionalmente vulnerables.

la investigación muestra que los factores más apremiantes que impiden la satisfacción de las necesidades jurídicas son la pobreza y falta de conocimiento jurídico. En la mayoría de casos esta falta de conocimiento impide que las personas identifiquen que es una necesidad jurídica, elaboren una estrategia para la solución de conflictos y establezcan líneas claras que le permitan el acceso a la justicia. la falta de recursos económicos genera que la persona acuda a los consultorios jurídicos o colegiaturas, que

son en suma su primer y último recurso, ya que, no solo consultan por la metodología para acceder a la justicia por medio de la reclamación de derechos, si no que, además, se juegan parte de su bienestar debido a que en una demanda tienen el 50 % de probabilidad de ganar como el de perder el proceso.

En cuanto a los grupos constitucionalmente vulnerables la investigación muestra que dicha condición limita a la persona al acceso a la justicia, esto sumado que el número de violación de los derechos aumenta en estas poblaciones provocado por múltiples razones, siendo la más significativa el rechazo. Si al factor de vulnerabilidad se le suman los bajos ingresos, el acceso a la justicia es casi que nulo y en la mayoría de casos las personas afectadas desisten de entablar cualquier tipo de proceso jurídico.

Se presentan varias estrategias para conseguir un mayor nivel de empoderamiento legal como son:

- Orientación legal las personas estarán más informadas acerca de las ventanas de oferta al servicio de la justicia sin necesidad de conocimiento, siempre y cuando tengan una buena orientación o guía legal en el proceso, independientemente del conflicto que intenten resolver. Es fundamental que los espacios que ofertan este servicio estén equipados para ofrecer diversos tipos de servicios judiciales, esto con el fin de ampliar la cobertura y permitir un acceso a la justicia eficiente.

- Asistencia legal Se plantea que la asesoría jurídica provenga de profesionales del derecho que presten una asesoría más extensa, conociendo el caso a profundidad y así poder actuar como apoderados de las personas. dicha asistencia debe extenderse y atender asuntos distintos al penal, ya que en su mayoría la asistencia legal pública (que es a la que pueden acceder las personas de bajos recursos) se focaliza en atender asuntos penales. Esta debe ser una herramienta que eventualmente pueda ser utilizada por las personas que se encuentren con la imposibilidad económica para costear una asistencia legal independientemente de la materia del proceso, extendiéndola así a laboral, civil y administrativo.

- Educación en derechos partiendo del hecho que una débil educación en derechos conlleva a un desconocimiento de las instituciones jurídicas básicas y aun

desconocimiento de la identificación de las necesidades jurídicas, se plantea como estrategia utilizar a las instituciones educativas para la enseñanza de los derechos, amparados en el artículo 41 de la Constitución, según el cual “[e]n todas las instituciones de educación, oficiales o privadas, serán obligatorios el estudio de la Constitución y la Instrucción Cívica. Así mismo se fomentarán prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación ciudadana”

Paralelo a esto se plantea como estrategia la capacitación de líderes comunales en los temas jurídicos para que de esta manera sirvan de guías y asistentes jurídicos a sus comunidades, produciendo un empoderamiento jurídico por parte de las comunidades.

- Incentivos al arreglo directo Basados en los datos de la investigación, contenidos en el capítulo 3, permiten evidenciar que quienes intentan conseguir un arreglo directo tienen mejores resultados que quienes acuden a un tercero. Se trata entonces que más casos de niveles de afectación media y alta sean resueltos por medio de un arreglo directo entre las partes, esto como medio para acentuar la democracia y mejorar los niveles de civilización que se encuentran mediante el estudio en Colombia.

- Intervenciones para la oferta de justicia Es necesario el aumento de la oferta a la justicia, el fortalecimiento de esta oferta requiere inicialmente un mejor monitoreo del desempeño de las autoridades administrativas y de los particulares que prestan servicios de justicia implementando acciones para determinar la idoneidad y capacidad de los funcionarios encargados de impartir justicia, así como determinar cuáles son las prioridades en materia judicial, determinando así cuales son los casos más apremiantes para la sociedad colombiana, garantizando que la justicia sea para la defensa del interés público.

En un sentido similar al del texto de ante la justicia el autor Carlos G. Gregorio, en el texto *Gestión judicial y reforma de la administración de justicia en América Latina*, plantea ¿Cuáles son los factores que retrasan y congestionan los procesos judiciales en América Latina?

Carlos G. Gregorio sostiene que la Administración de justicia en América Latina se caracteriza porque tiene las siguientes constantes: lentitud, incertidumbre, la excesiva

complejidad, inaccesibilidad y una relación muy alta costo/beneficio. Por otra parte, las soluciones propuestas pasan casi siempre por aumentar el número de jueces y funcionarios, equipamiento y nuevos códigos. Frecuentemente, se piensa que estas medidas producirán automáticamente los resultados esperados. Mientras tanto el tamaño y la estructura del Poder Judicial crece irracionalmente, creándose nuevos conflictos y nuevas dificultades.

Sin embargo, gran parte de los problemas tienen su raíz en los modelos existentes sobre la gestión y el manejo de casos. Muchos de los cambios que pueden resolver estos problemas podrían ser generados desde el interior del Poder Judicial sin aumentar sustancialmente el presupuesto ni recurrir a reformas legislativas. Aumentar la productividad y la eficiencia supone la redefinición de cada una de las tareas, eliminar pasos innecesarios y poner a disposición de la administración de justicia tecnologías que son cada día más accesibles. También resulta necesario mejorar los mecanismos de control, agilizar los trámites y facilitar las comunicaciones.

La reforma en la región de la gestión judicial, manejo y seguimiento de casos, se ha caracterizado por la preponderancia de la introducción de equipamiento informático,

Aún aceptando que es absolutamente necesario dotar a la administración de justicia con todos los avances tecnológicos, no debería pensarse que aquí se agota todo lo que es necesario y posible reformar.

Se han sumado en este proceso varios problemas: la complejidad de las nuevas tecnologías; su propia jerga; la resistencia al cambio; la formación tradicional de los abogados y de los jueces, que no incluye conocimientos de otras ciencias, en particular conceptos de información, administración, toma de decisiones, las presiones y los aspectos comerciales que rodean la informatización, por sólo citar algunos de los problemas más importantes.

En este momento en muchos sistemas judiciales de la región, y con distintos grados de avance, existe equipamiento informático que, en la mayoría de los casos, facilita la gestión del juzgado, pero recién se comienza a desarrollar sistemas de información que permiten obtener datos de carácter global. Los sistemas más generales diseñados para distribuir casos sólo contienen información sobre la existencia de la causa.

Pero aún subsisten muchos de los problemas tradicionales ya descritos, como son el retraso y el congestionamiento.

A continuación para validar el estado del arte actual de la investigación que comprueba la primera parte de la hipótesis de trabajo la cual se construyó así; “No hay un efectivo acceso a la justicia para la sociedad periférica o población pobre, ya que el acceso a la misma es onerosa, y las personas prefieren desistir o desestimar sus demandas. Por tanto se propone en el presente trabajo de investigación hacer un estudio del manejo del acceso a la justicia en poblaciones vulnerables atendidas en consultorios jurídicos para determinar la viabilidad de elaborar un ambiente virtual por medio de las TICS para generar un acceso real y efectivo a la justicia”. Se utilizara el siguiente itinerario, primero se hará mención de la justicia en el estado social de derecho en Colombia, segundo se expondrán los Problemas en el acceso a la justicia en asuntos laborales, tercero se establecerá el sistema judicial mediante el uso de las TICS.

La justicia en el estado social de derecho en Colombia

En el texto *El acceso a la justicia a la luz del Estado social de derecho en Colombia*, escrito por Iván Cortes se realiza un análisis jurídico sobre la problemática que encuentran las personas que, en un momento determinado, necesitan acudir a una entidad para que les solucione un problema, bien sea de carácter administrativo o judicial, abordando de una manera tangencial, cuál o cuáles son los problemas de las personas cuando quieren acceder a la justicia, en aspectos que tienen que ver con la infraestructura generada por el mismo Estado, el trato de los funcionarios, los costos que ello implica, la falta de conocimiento y la poca facilidad de acceso que hay en las diferentes regiones de Colombia.

El autor plantea como Problema de Investigación la necesidad de Identificar los medios jurídicos y administrativos para que una persona pueda acceder a la justicia en Colombia.

En el texto se estipula que existen muchos obstáculos para que las personas puedan acceder a la justicia y gozar de ese derecho, a pesar de los múltiples esfuerzos del estado colombiano, los principales son:

- Aplicación del principio universal de acceso a la justicia Existen soportes teóricos de orden jurídico que evidencian, en el contexto de la memoria de fin de máster, aspectos relacionados con el principio universal de acceso a la justicia, a partir de la aplicación de la Constitución Nacional
- Criterios constitucionales del acceso a la justicia Cuando se cierran las puertas para que la persona acceda a la justicia ordinaria, la Constitución consagra una serie de acciones que le pueden permitir, en un momento determinado, reclamar su derecho, como vía constitucional, esgrimiendo la vulneración de derechos fundamentales.
- Costos del litigio La resolución de las controversias son onerosas, tal y como se explicó en su debido momento, se debe tener en cuenta, los costos para las partes, una es el reclamante y otra el desgaste económico que debe soportar el Estado. Es cierto, la infraestructura se crea, pero es indudable que se presentan factores como, desplazamiento al lugar en donde se debe presentar la reclamación, los gastos de papelería, costas procesales, pago de empleados, peritos y otros que surgen por la naturaleza de la petición.
- Reclamaciones pequeñas “Estas peticiones, por decirlo de alguna manera, que se hacen por reconocimientos de pagos en sumas de dinero de poca monta, son las que más sufren por ese ítem de las erogaciones, si la Litis se va a resolver por procedimientos formales en los Juzgados, el costo puede exceder del monto del juicio; o si no es así, puede representar una parte tan grande de la demanda que la haga prácticamente inútil” (Capalleti, M. y Garth Bryant, 1996), frente a esto se podría llamar la atención y de acuerdo con el maestro Capelletti, los procesos de menor cuantía requieren una vigilancia especial si lo que se quiere es realmente un acceso eficaz.
- La ignorancia por parte del asociado y la falta de información Muchas personas no gozan del derecho de acceso a la justicia por desconocer que son titulares de derechos, al igual que no saben a dónde acudir o quién es la autoridad que les va a resolver su inquietud.

- El temor a represalias Es notorio que algunas víctimas no reclaman por temor a las represalias de las cuales puedan ser objeto, por ello, prefieren guardar silencio y dejar que las cosas pasen.

Problemas en el acceso a la justicia en asuntos laborales

Otro punto a tener en cuenta es que varios autores sostiene que el problema al acceso a la justicia se atiza en ciertas jurisdicciones, como civil y laboral, sin embargo, en la presente investigación se hará énfasis en los problemas del acceso a la justicia en la justicia laboral, pues varios textos académicos han plasmado la situación de los demandantes y demandados en esta jurisdicción

Ostau, Rafael y Niño Leidy en el texto *La justicia laboral como elemento esencial del trabajo decente en Colombia*, plantean como postulado si ¿Es de la esencia del trabajo decente, la justicia laboral? ¿cuál es el papel del operador judicial en materia del mundo del trabajo frente a los principios y derechos fundamentales del trabajo?

La aplicación de los principios y derechos fundamentales en materia del mundo del trabajo como parte esencial del proteccionismo laboral dentro de los criterios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el trabajo decente, debe prevalecer en el proceso laboral para que la justicia sea garante de su aplicabilidad. A partir de la metodología del análisis documental se abordará elementos conceptuales sobre justicia social, trabajo decente y principios y derechos fundamentales en el mundo de trabajo, como elementos estructuradores para la construcción del trabajo decente en Colombia.

La investigación de Ostau, Rafael y Niño Leidy arroja como resultado lo siguiente:

1. La deslegitimación de las normas es el vocero del pueblo colombiano, esa es la lectura que contrasta con actitudes de la justicia como las que hoy se pretende imponer, la sentencia amiga (precedente judicial): todos los casos iguales obedecerán a decisiones iguales. De esta forma, el proteccionismo desaparecerá del procedimiento laboral colombiano, debido a la unificación de todos los procedimientos (la expedición de un estatuto general del proceso).

2. Respecto del papel de los actuales operadores en la justicia laboral se debe señalar que es preocupante la escogencia de los altos magistrados de la Corte Suprema de Justicia, los efectos de sus pronunciamientos jurisprudenciales, que una vez salen del cargo, son contratados como abogados de los gremios empresariales. Se ha establecido una pseudomilitancia que divide los operadores según intereses al servicio de trabajadores y empleadores, llevando en el caso de los trabajadores a un slogan comercial en defensa de los intereses de los más pobres, que les ha hecho ganar dinero a los abogados, en detrimento de los intereses de los trabajadores.

3. Por iniciativa del Banco Mundial se trae al seno de la justicia laboral la profundización de los medios alternativos de la justicia. Sin embargo, la lectura que hace el Banco Mundial, enmarcado bajo las tesis neoliberales, desvirtúa la naturaleza colectiva de los medios alternativos de resolución de conflictos. En Colombia, la aplicación de estos se hace de manera individual dejando totalmente desprotegido el trabajador. Lo anterior sin pronunciarse respecto de los tribunales de arbitramento que se han convertido, a raíz del desfase entre el Código Sustantivo del Trabajo de 1950 y la Constitución Política de 1991, en un elemento que favorece a los empleadores, con el respaldo de la jurisprudencia de la Corte Suprema en materia de trabajo.

Según Ostau, Rafael y Niño Leidy La Laboral Colombiana ha llegado a un punto de no retorno como justicia neoliberal al servicio de la oferta y la demanda, en la que opera la ley del más fuerte. Se observa un apoderamiento por parte del capital y los gremios empresariales de la justicia y en ocasiones una compra de la misma. Por eso, decir que la oralidad resolverá la eficiencia, es decir que resolverá la eficiencia neoliberal al servicio del empleador. Ello debe ser contrarrestado a partir del comportamiento ético y de una justicia laboral proteccionista que garantice los principios y derechos fundamentales en mundo del trabajo. De lo contrario, si la oralidad fracasa, ya sea por falta de respaldo presupuestal para su implementación o por el comportamiento antiético de los jueces⁴¹ o por su utilización como dato estadístico, será el pretexto ideal para que desde las posiciones economicistas del neoliberalismo propongan la privatización de la justicia laboral, así quedará en manos del mercado, más concretamente en manos de los empleadores.

En el mismo sentido En la investigación realizada por Jorge Rosenbaum Rimolo titulado “Los problemas actuales de la Justicia del Trabajo en América Latina” , se llega a la conclusión que es necesario un compromiso de la autonomía del trabajo y la especialización creciente del procedimiento laboral de cara a los tiempos difíciles por los que transita el Derecho del trabajo. Sin embargo, no se ocupa de analizar el impacto negativo que ha significado la implantación de las políticas neoliberales en América Latina, y que ha llevado en últimas a una negación de la justicia laboral; a lo que se suma una alianza de la justicia laboral (que debería ser protectora del mundo del trabajo), con el capital y el mercado de trabajo. Por tal razón, se considera que la justicia laboral debe de ser producida con la intervención directa de los sujetos colectivos de la relación de trabajo: organizaciones de empleadores y trabajadores. Esto quiere decir que los sujetos laborales deben construir formas que permitan una pronta justicia laboral, siguiendo el principio de la realidad laboral, en que la verdad real prevalezca sobre la verdad procesal o formal, bajo el principio protector.

Ostau, Rafael y Niño Leidy hace una crítica a las políticas públicas del Estado colombiano frente a trabajo decente, pues no existe una política clara, por lo que lo relacionado al trabajo informal, fuera de los cánones protegidos por los principios de la OIT así como la desregulación del trabajo en Colombia, permite establecer que día a día son muy pocos los trabajadores que acuden a la justicia laboral quedando fuera de ella. En este sentido, no existe políticas públicas que fortalezcan la justicia laboral como parte del trabajo decente

En la sociedad, más concretamente en el mundo del trabajo, se han producido cambios acerca del concepto trabajo y sus características, generando que en la actualidad el trabajo subordinado sea considerado como un elemento minoritario frente al mundo del trabajo autónomo, independiente, deslaboralizado, etc., por ello, hay que repensar lo social, repensar el derecho del trabajo. Hoy, los derechos laborales, el derecho laboral y el mundo del trabajo hay que leerlo desde el concepto de Derechos Humanos. El derecho del trabajo, es la ciencia que desarrolla los Derechos Humanos del mundo del trabajo, como elemento controlador del mercado laboral dentro del Estado de Derecho o dentro del mundo del derecho como categoría fundamental de la gobernanza mundial. Si el

mundo está destinado a convertirse en uno, no puede prevalecer el mercado sobre la humanidad, el mercado no puede seguir secuestrando a la humanidad representada en el mundo del trabajo.

El sistema judicial mediante el uso de TIC'S

El autor Lillo, Ricardo (2010), en el texto *El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: experiencias y precauciones* estipula que la experiencia de la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el sistema judicial, pretende la construcción de lineamientos generales para garantizar el éxito en iniciativas que busquen la incorporación de las TIC en instituciones del sistema judicial.

Lillo considera que pueden ser Diversas las necesidades que impulsan a las instituciones del sistema de justicia a modernizarse en cuanto al uso de herramientas tecnológicas de la información y comunicación (en adelante TIC): mejorar el acceso a la justicia; forjar un acercamiento con la comunidad a través del acceso a información legal, tanto respecto del funcionamiento de la institución como a otros materiales que pueden ser de interés (por ejemplo, para la preparación de casos); facilitar y hacer más efectiva la tramitación de causas; y, en general, mejorar la organización del trabajo y productividad de los tribunales, así como optimizar la calidad de la información que es producida en audiencia, entre otras.

Todos estos usos o aplicaciones pueden sintetizarse, de manera general, en dos grandes objetivos para el sector justicia. Primero, mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones del sistema judicial (especialmente del Poder Judicial) en un sentido amplio, ya sea del despacho judicial a nivel estructural, como la organización de recursos humanos y materiales, como a su vez, respecto a la forma en que se manejan los casos. En segundo lugar, la implementación de TIC puede tener por objeto generar o mejorar el vínculo existente entre el sistema judicial, y las diversas instituciones que lo componen y la ciudadanía, mejorando el nivel de acceso a la justicia. Dentro de cada uno de estos dos objetivos generales, es posible identificar, a su vez, varios tipos de herramientas tecnológicas, que servirán a dichos fines.

Más allá de la tramitación, y de las mejoras en eficiencia, es destacable la utilidad que pueden tener las TIC en el sector justicia para acercar a sus instituciones, especialmente el Poder Judicial, hacia los ciudadanos. Esta potencialidad de las TIC, puede significar todo un cambio de paradigma al respecto ya que como lo hemos señalado, este, por su esquema de organización y a la vez, por concepciones tradicionales no se ha vinculado más que con los operadores recurrentes, no así con la ciudadanía en general, lo cual en el contexto de la sociedad de la información, donde los ciudadanos más y más conocen acerca de sus derechos y de las posibilidades de ejercerlos, en fin, en una democracia cada vez más participativa y legitimada en la ciudadanía.

De otro lado, Juan Manuel Caro Gonzales, Luis Alberto Castell (2013), *E-Justicia, Corporación Excelencia en la Justicia*, Bogotá. Plantean que en una sociedad mediada por las comunicaciones y la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a cada espacio de su interacción, reglando y controlando los procesos de educación, salud, finanzas, transporte, entretenimiento entre otras. Dicha incorporación ha hecho más eficiente las actividades desarrolladas dentro de cada de estas, ahorrando esfuerzo y disminuyendo los tiempos en proceso.

El texto expone las diferentes experiencias en Colombia y en el mundo en cuanto a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector de la justicia, bien sea para mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones del sistema judicial o para ser un puente entre el ciudadano y el estado generando nuevos vínculos que permiten aumentar la confianza en un determinado estado, basados en un acceso eficiente y eficaz a la justicia.

Adoptar estas tecnologías ha permitido que la justicia se modernice y genere una serie de vínculos interinstitucionales que fortalecen las instituciones del estado, disminuyendo así los tiempos de respuestas en un proceso judicial generando una mejor impresión del estado hacia el ciudadano produciendo cambios culturales significativos.

Juan Manuel Caro Gonzales, Luis Alberto Castell exponen las experiencias de la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el sistema

judicial en Colombia, Latinoamérica y el mundo, mostrando como ha transformado a la justicia esta modernización.

La implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito judicial generó una mejora significativa en la administración de justicia en todas las experiencias estudiadas, la modernización judicial en cada uno de los países trajo consigo una mejora sensible en la percepción ciudadana.

El acceso a la justicia mejoró en todos los escenarios en donde fue implementada permitiendo que sectores vulnerables accedieran a la justicia y pudieran resolver eficientemente sus necesidades jurídicas.

Los procesos internos judiciales se optimizaron permitiendo una disminución en el tiempo de respuesta para con el usuario, en todas las experiencias estudiadas se logró reducir los tiempos internos, esto produjo que en la mayoría de casos se garantizara un acceso a la justicia y la culminación de los procesos iniciados por las partes.

Otras percepciones del acceso a la justicia

Jorge Correa Sutil, Analiza en su artículo *Acceso a la Justicia y reformas Judiciales en América Latina ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?*, las reformas judiciales en América latina, rastreando los factores positivos y negativos dentro de la misma y si esta cumple su principal objetivo que es garantizar la justicia.

Su investigación nos muestra que uno de los factores más importantes para que no haya acceso a la justicia es la condición económica, el factor de pobreza. El acceso a la justicia no es igualitario, en la medida que se posee el dinero para pagar por un abogado que lleve el proceso, esto se presenta en toda la América latina, generando un brecha de desigualdad en donde no hay una protección efectiva de los derechos.

Se hace necesario entonces construir una reforma efectiva a la justicia cuyo principal objetivo sea la garantizar la protección de los derechos de los más vulnerables para un acceso más igualitario al sistema, este será solo el primer paso, porque no basta solo con garantizar el acceso al sistema judicial si no que estos deben

llegar a una finalización, a una respuesta satisfactoria, el acceso a la justicia debe estar acompañado con la administración de la misma.

El trabajo tiene como factor principal las reformas judiciales en América latina, mostrando sus fortalezas y debilidades relacionados con garantizar los derechos a los más pobres y vulnerables en una sociedad.

La investigación de Jorge Correa Sutil evidencia profundos problemas en la administración de justicia en América Latina, de los casos penal, familiar, laboral y civil los pobres son los presentan la mitad de estos casos y menos de un cuarto de los penales y laborales llegan propiamente al sistema judicial, en cambio los problemas civiles, que no cuentan con agencias civiles apenas si alcanzan a presentarse al sistema judicial llegando tan solo a un 17 % y a un tribunal solo al 10%, lo cual indica que la falta de agencias administrativas, a cargo de las agencias administrativas de solución de conflictos terminan por acrecentar la desigualdad de acceso a la justicia en contra de los sectores pobres.

Quizás el cambio más importante en América latina es probablemente que los gobiernos están disminuyendo sus roles en la mayoría de países de forma más o menos radical, esto representa un cambio significativo para los sectores pobres o discriminados.

Sin embargo no basta solo con comprender los factores que ha impedido el acceso de justicia, es necesario revisar la implementación de estrategias que han seguido algunos países latinoamericanos y europeos para solucionar este inconveniente de garantizar el acceso de a la justicia, dentro del proceso de modernización a la justicia el cambio más significativo se ha dado con la implementación de las TIC.

Dory Reiling, en su trabajo de investigación *Comprendiendo las tecnologías de la información para la resolución de conflictos*, nos da luces sobre estas implementaciones en América latina, en este artículo estudia el método con que los tribunales procesan información y lo que eso significa en términos de TI. Se estudia el uso TI en tribunales desde el principio de los noventa. Este artículo presenta algunas de las conclusiones del libro del año 2009 llamado *Technology for Justice* (Reiling, 2009). Este usa una estructura conceptual desarrollada para ayudar a especialistas en TI a

entender más sobre los procesos de tribunales y para ayudar a jueces y empleados de tribunales a entender lo que la TI puede hacer con su procesamiento de casos.

Lo expuesto en el artículo no es un resumen del uso de la tecnología en los tribunales, ni una teoría general sobre el procesamiento de la información, pero presenta una perspectiva nueva sobre cómo el conocimiento relativo a lo que pasa en un tribunal puede ayudar a entender lo que puede ser mejorado.

Se visualiza en primer lugar, mediante la búsqueda de similitudes, cómo los casos de tribunales difieren actualmente. Utilizando las estadísticas de tribunales cuando sea posible, se presenta un panorama de la carga de casos. En términos de la política de TI, es claro cómo la tramitación de casos en el grupo título es un buen candidato para la automatización. Los casos notariales también pueden beneficiar con los servicios de información de usuarios de tribunales. En el mismo sentido, las partes que quieran llegar a un acuerdo pueden beneficiarse de información sobre las políticas de tribunales y sobre las tendencias en la toma de decisiones judiciales. Por lo tanto, no señala el camino para el apoyo del proceso interno, sino también para la interacción electrónica con los usuarios. La interacción electrónica también provee a los tribunales de la oportunidad de apoyar el acceso a justicia y cumplir con su función de amparo a la ley (Galanter, 1983a).

Con respecto al ámbito Europeo, Franceso Contini y Marco Velicogna, nos permiten rastrear como ha sido esta implantación durante diez años en su trabajo, *Del acceso a la información al acceso a la justicia: Diez años de e-justice en Europa*.

Franceso Contini y Marco Velicogna nos muestran el uso de las tecnologías de la información en el sistema judicial europeo durante los últimos veinte años, se observan las dificultades y oportunidades de esta implementación, así como las innovaciones y reformas para garantizar la transparencia y legitimidad del sistema judicial. Se rastrean los sistemas de seguimiento y los casos de gestión en la implementación de esta modernización.

En resumen, la informática jurídica y automatización de tareas administrativas son más fáciles desarrollar que las otras áreas tecnológicas, a causa de su bajo o mediano nivel de complejidad organizacional y una complejidad con una

regulación menor. El desarrollo de un sistema completo de gestión de casos de negocios quizás tiene que enfrentarse con una fuerte resistencia judicial, mientras la utilización de acceso público necesita una regulación apropiada del acceso externo a sistemas judiciales. El desarrollo de e-services en procedimientos judiciales tiene que enfrentar un nivel muy alto de complejidad en las áreas de regulación, organización, gobernanza y desarrollo. Los enredos entre tales factores llevan a un orden de complejidad que tiene muchos rasgos que son sustancialmente diferentes de ellos de las otras innovaciones del sector judicial. Representa, por eso, un desafío nuevo, donde algunas lecciones del pasado no resultan aplicables. Además, algunas preguntas, especialmente relacionadas con los efectos de larga duración de tales tecnologías todavía están abiertas, como el tema de la capacidad de evolución del procedimiento judicial capacitado para TIC.

Una cosa es segura, sin embargo. El desarrollo de e-services requiere una capacidad fuerte de gestión y gobernanza dentro del sistema de justicia, y una fuerte colaboración con los otros actores institucionales involucrados. Y esta capacidad tiene que ser desarrollada si, como a menudo es el caso, no está presente al no ser requerida por los procedimientos convencionales en papel.

Por último se hace necesario conocer un caso puntual, una experiencia en un país latinoamericano que nos permita establecer los éxitos y fracasos que acarrearía una posible implementación en Colombia. Kattia Morales Navarro, en su artículo, *La inclusión de las tecnologías en la gestión judicial, Poder Judicial de República de Costa Rica*, nos da bases concretas para una posible implementación en Colombia, dado el hecho que expone 24 años de implementación de las TIC en el poder judicial.

En el año 1993, el Poder Judicial de Costa Rica inicia el proceso de modernización de la administración de justicia logrando en 1996 un primer empréstito con el Banco Interamericano de Desarrollo con el cual se pretendía, entre otras cosas, el rediseño de la gestión judicial y la inclusión de las tecnologías como herramienta de apoyo a la tramitación judicial. Es así como en octubre del año 2000, se implanta un nuevo Sistema de Gestión de Despachos Judiciales, el cual tenía como objetivos fortalecer la tramitación y promover la integración de los despachos en todas las materias e instancias, así como apoyar el nuevo modelo de gestión recién implementado e integrar

la labor administrativa y la labor jurisdiccional mediante el uso de las tecnologías. Del año 2000 a la fecha, el Poder Judicial costarricense ha venido realizando avances significativos tanto en cobertura nacional de las herramientas tecnológicas, como en el desarrollo de nuevas y mejores formas de gestión judicial, implementando además una gama de servicios electrónicos orientados hacia el usuario.

Construir y ejecutar planes de implantación donde se garantice que el usuario aprenda adecuadamente el uso de las herramientas que se están poniendo en funcionamiento. Esto disminuye la resistencia al cambio, apoya el uso de las tecnologías y le da confianza al usuario. Dar soluciones parciales y evolutivas a los usuarios. Permite mostrar que se está trabajando y que se están liberando herramientas que apoyan la tramitación y gestión de los despachos. Si se deja todo para el final, el usuario se desmotiva y las soluciones pueden estar desactualizadas. Desarrollar soluciones parametrizables que permitan su adaptación a los diferentes ambientes tecnológicos y requerimientos procesales. Esto demanda mayor tiempo en diseño y programación, pero el beneficio en mantenimiento de las soluciones, sostenibilidad a nivel nacional de las soluciones, capacitación y aceptación se ve exponencialmente beneficiado al contar con una única solución adaptable a las diferentes necesidades.

Conclusiones

En este capítulo se analizó el panorama nacional en cuanto a la satisfacción de la población frente a la justicia institucionalizada en las instituciones judiciales, se estudió el texto de *Ante la justicia: Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*, *El acceso a la justicia a la luz del Estado social de derecho en Colombia*, texto de *Gestión judicial*, el texto *Reforma de la administración de justicia en América Latina*, Banco Interamericano de Desarrollo, el texto sobre el *Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: experiencias y precauciones*, del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Brasilia. texto *Acceso a la Justicia y reformas Judiciales en América Latina ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?*, *Revista Jurídica de la Universidad de Palermo*, texto *Comprendiendo las tecnologías de la información para la resolución de conflictos*, Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago de Chile, el texto *Del acceso a la*

información al acceso a la justicia: Diez años de e-justice en Europa, Centro de Estudios de Justicia de las Américas y La inclusión de las tecnologías en la gestión judicial, Poder Judicial de República de Costa Rica, Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

De las investigaciones presentadas se puede colegir que las causas que imposibilitan un acceso a la justicia real son:

Los Costos del litigio, pues La resolución de las controversias son onerosas, los costos para las partes, una es el reclamante y otra el desgaste económico que debe soportar el Estado. Es cierto, la infraestructura se crea, pero es indudable que se presentan factores como, desplazamiento al lugar en donde se debe presentar la reclamación, los gastos de papelería, costas procesales, pago de empleados, peritos y otros que surgen por la naturaleza de la petición.

Las Reclamaciones pequeñas Estas peticiones, que se hacen por reconocimientos de pagos en sumas de dinero de poca monta, son las que más sufren por ese ítem de las erogaciones, si la Litis se va a resolver por procedimientos formales en los Juzgados, el costo puede exceder del monto del juicio; o si no es así, puede representar una parte tan grande de la demanda que la haga prácticamente inútil”

La ignorancia por parte del asociado y la falta de información Muchas personas no gozan del derecho de acceso a la justicia por desconocer que son titulares de derechos, al igual que no saben a dónde acudir o quién es la autoridad que les va a resolver su inquietud.

El temor a represalias Es notorio que algunas víctimas no reclaman por temor a las represalias de las cuales puedan ser objeto, por ello, prefieren guardar silencio y dejar que las cosas pasen.

El contraste entre la implementación de las TIC en Latinoamérica versus Europa nos permite evidenciar un abismo entre estos dos sectores, mientras que en el primer caso se busca mejorar los procesos operativos y garantizar el acceso a la justicia a las comunidades menos favorecidas y que han sido excluidas durante un espacio de tiempo considerable (podría decirse que desde la consolidación de estas naciones en Republicas), se busca reivindicarse con el vulnerable con el que ha sido excluido de forma hegemónica. En el segundo caso, las preocupaciones se orientan hacia la

consolidación de las TIC, hacia garantizar que el nuevo sistema judicial sea confiable, eficiente y eficaz, el discurso no se centre en el acceso al sistema judicial, dado el hecho que este problema ha sido resuelto; su objeto es por tanto, legitimar un sistema judicial digital (en este caso se hace referencia al uso de las TIC) tomando como principal herramienta la confianza en el sistema, en sus procesos y decisiones utilizando como principio la correcta administración de justicia como medio de garantía de equidad basado en las normas.

los artículos de investigación que se expusieron hicieron mención diferentes poblaciones que no tiene un acceso efectivo a la justicia por ser personas económicamente vulnerables, con discapacidad, mujeres, población LGBTI, afrocolombianos y víctimas del conflicto armado.

En el siguiente capítulo se expondrá el marco teórico se analizara como en Latinoamérica se está implementando el uso de las tics para un acceso a la administración de justicia más rápido, valiéndose de mecanismos digitales para ahorrar procesos y haciendo menos onerosos los costos de los litigios.

Capítulo II:

Algunos Elementos Fundamentales

Introducción

Para validar la hipótesis el presente capítulo se presentara el marco teórico utilizando el texto de ante la justicia, principalmente en lo relacionado a las situaciones de conflicto dentro planteando un panorama en el que se hace énfasis en cómo, a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se pueden atacar algunas de las problemáticas que impactar directamente en el acceso a la justicia. Para esto se abordarán los elementos contextualizados dentro de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas (Uprimny, La Rota, & Lalinde, 2014) y los análisis realizados a partir del texto Ante la Justicia (Santa, Lalinte, La Rota, & Rodrigo, 2014).

El diagnóstico de un acceso a la justicia

Alejandro Badillo en su artículo El constitucionalismo latinoamericano: la pretensión de un derecho igualitario y pluralista citando a Luz María Sánchez y Rodrigo Uprimny expone que el constitucionalismo latinoamericano reciente busca articular tendencias y tradiciones distintas del pensamiento democrático, en donde usualmente solían oponerse las posibilidades de deliberación y las dinámicas de participación.

Alejandro Badillo expone que el constitucionalismo reciente en América Latina intenta ampliar los espacios de ciudadanía y de participación, sino que fortalece o incluso exige la deliberación pública transparente para la toma de ciertas decisiones. En efecto, muchas de las reformas recientes ampliaron el número de funcionarios electos popularmente y además incorporaron nuevos mecanismos de democracia directa, como el plebiscito, el referéndum o la consulta popular, sin embargo a mi pensar creo que una forma de constitucionalizar el derecho es con mecanismos de acceso a la justicia mucho mas efectivos en favor de la población vulnerable, por lo que a ello también se le podría denominar constitucionalismo popular.

La razón de ser de las normas, los principios y las directrices es acrecentar el valor de la justicia de manera tal que en todos los conflictos que se presenten dentro de la sociedad puedan ser resueltos justamente. Es aquí donde el derecho asume un rol importante en la medida que le da herramientas a la comunidad para poner en práctica los valores que los unifican y les da identidad, de igual manera debe propender por garantizar las buenas relaciones ente la comunidad, las instituciones y demás actores sociales.

Haciendo una reflexión acerca de lo justo, que implica que a cada cual se le asigne los suyo sin excesos ni defectos (Hernández, 2014), esta debe manifestarse en el diario vivir de las personas, quienes deben gozar de una sociedad en la que se vivencien y se fomenten los valores jurídicos como la equidad, la seguridad, y la infinita lista que materializa el valor de los valores la justicia. Pero, lamentablemente, esta no es una realidad que vivan todos los colombianos, principalmente aquellos que, por alguna razón, o muchas razones, hacen parte de los grupos de personas vulnerables.

La administración de justicia se encarga entonces de la importante tarea de garantizar el Estado social de derecho; de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades para lograr la convivencia social, es entonces pertinente reflexionar acerca de las posibilidades que tiene la comunidad en general para hacer efectivos sus derechos, para solucionar los conflictos en los que se ven abocados en algunos o múltiples aspectos de su vida, en pocas palabras, reflexionar acerca del acceso a la justicia.

Desde la constitución de 1991 en el capítulo VIII donde se reglamenta la rama judicial, las disposiciones generales establecen la justicia como una función pública y se hace énfasis en que toda persona debe tener el derecho de acceder a la administración de justicia (Mayorga). Además, desde la perspectiva de la acción procesal, más fundamentalmente en el derecho fundamental de petición artículo 23 de la Constitución de 1991, que se puede ejercer ante las autoridades judiciales y que establece la relación entre los particulares y el Estado y generando la obligación de este a dar respuesta a lo solicitado (Toscano, 2013). Esto profundiza la reflexión del párrafo anterior pues el

acceso a la administración de la justicia no se manifiesta únicamente en la solicitud por parte del sujeto de derecho sino en la obligación del Estado a darle respuesta.

En el presente capítulo se abordará la situación problema desde diferentes perspectivas: en primer lugar, se hará una revisión del uso de las TIC en la administración de justicia haciendo énfasis en aquellos elementos que impactan directamente en el acceso de la comunidad a la justicia; luego, se realizará un repaso sobre la situación del acceso a la justicia identificando aquellos elementos en los que se debe hacer énfasis para comprender mejor la situación problema planteada y por último se presenta el marco legal del acceso a la justicia.

El uso de las TICS en la administración y acceso a la justicia

El principio que rige la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en cualquier contexto es propender por mejoras en acceso, eficiencia, cobertura, calidad y velocidad, entre muchas otras. En el campo de la justicia, ya sea a en la administración o en el acceso, la tecnología debería jugar un papel importante para garantizar la satisfacción de las necesidades jurídicas de las personas.

A través de la tecnología las personas pueden llegar a relacionarse directamente con la justicia, los usuarios y administradores de justicia pueden suponer mayor eficiencia, ahorro de tiempo y ahorro de recursos (Lillo, 2010). Desde esta perspectiva el uso de las TIC puede identificarse dentro de dos grandes campos, el primero enfocado en su uso para mejorar los procesos “internos” en la administración de justicia, y el segundo enfocado en mejorar el acceso de los ciudadanos con necesidades jurídicas a la administración de justicia.

El uso de las TIC en la administración de justicia

El uso de las TIC en la administración de justicia se fundamenta principalmente en mejorar las características de gestión y desempeño aportando en diferentes campos bien sea a nivel estructural dentro del despacho o la organización de recursos humanos y materiales, en este sentido se puede el impacto de las TIC se puede identificar dentro de

tres categorías; gestión y tramitación de causas, calidad de la información producida en las audiencias y para facilitar la toma de decisiones.

Una de las principales bondades del uso de las TIC en la administración de justicia es la mejora de la calidad, principalmente en términos de tiempo, de la gestión de los procesos al interior del sistema judicial. Con el uso de las TIC las tareas repetitivas pueden llegar a automatizarse a través del uso de un sistema informático, de esta manera las personas que se dedican a este tipo de tareas puedan dedicar sus esfuerzos a tareas en las que puedan aportar más valor, así también se está generando una distribución del trabajo más racional y eficiente.

Para la administración de justicia se pueden utilizar sistemas para la gestión documental, seguimiento, monitoreo, consolidación de bases de datos y para ampliar la facilidad de acceso y manejo de grandes volúmenes de información.

En Colombia, dentro del articulado de la ley 270 de 1996 que describe la administración de justicia, se contemplan algunos apartados en los cuales se hace referencia al uso de la tecnología para mejorar los procesos, claramente se opta por la incorporación de tecnología de avanzada al servicio de la administración de justicia, regular los trámites judiciales y administrativos que se adelanten en despachos judiciales (Colombia Digital, 2013).

Con el objeto de reglamentar la forma, a través de la cual se implementan las TIC en la administración de justicia, la Corte Constitucional expide la sentencia C-037 de 1997 en la cual se indica que la Corte Suprema de Justicia necesita expedir un reglamento para el uso de los medios tecnológicos, garantizando el ejercicio del derecho a la intimidad y a la reserva de los datos personales y confidenciales que por una u otra razón pueden ser de conocimiento público.

A través de la Ley 527 de 1999 proporciona un conjunto de herramientas que autorizan hoy a cualquier particular el promover una acción judicial ante la Rama Judicial por medio de las TIC, a través de esta Ley se le otorga validez jurídica y probatoria a los documentos y comunicaciones electrónicas. Esta ley no solo permitió generar una evolución en la administración de justicia, sino que también amparó el mercado y

comercio electrónico que apenas se estaba empezando a consolidar y que hoy es ya una realidad.

Dentro de las disposiciones de la ley se encuentran los mensajes de datos, el correo electrónico, la firma digital, la entidad de certificación, el intercambio electrónico de datos y el sistema de información¹

Frente a la ley 270 de 1999 también se puede decir que podría coadyuvar a garantizar una administración de justicia con equidad (medida en términos de transparencia, independencia e imparcialidad), eficiencia del sistema en términos de calidad y costo y, por último, la predictibilidad del sistema que se traduce en seguridad jurídica (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la justicia, 2012)

Haciendo un análisis de lo postulado por la ley 270 de 1999 se puede identificar que, a pesar de protocolizar el uso de las TIC en el sistema judicial hace falta definir con más profundidad los elementos para utilizar esta ley en términos de mejorar el acceso a la justicia.

Para Lillo (2010) en términos de acceso a la justicia las TIC se pueden categorizar en 1. Acceso a la información y 2. Acceso a servicios. En cuanto al acceso a la información es importante enfatizar que el “acceso” debe comprender la superación de barreras tan importantes como la “distancia”, la falta de conocimiento y la falta de información por tanto, en este caso la tecnología web es la predilecta por cuestiones de ubicuidad y usabilidad.

TIC y Acceso a la Información

Toda persona tiene el derecho de acceder a toda la información pública que se encuentra en los órganos de Estado, pues este acceso garantiza que un mejor

¹ Ley 270 de 1999

funcionamiento y empoderamiento del sistema democrático que puede llegar a satisfacer las necesidades jurídicas de las personas.

Teniendo en cuenta que la ley 270 de 1996 define la generación de Planes Sectoriales de Desarrollo objetivos y formas de propender por el mejoramiento de elementos procedimentales e incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación para la mejora continua del sistema judicial, se logra identificar entonces que, al utilizar la tecnología con fines de mejorar el acceso a la información se debe tener en cuenta que este acceso contribuya a la justicia social y a la resolución de conflictos respetando la dignidad del ser humano.

Para el consejo privado de competitividad -CPC las principales problemáticas del sistema judicial se podrían solventar en la medida que se atienda a los tres factores determinantes para un apropiado desempeño del sistema judicial: 1.) equidad del sistema judicial, 2.) eficiencia en términos de rapidez y costo y 3.) predictibilidad del sistema que se traduce en seguridad y respeto a los derechos de propiedad (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la justicia, 2012). Además, es importante destacar que una adecuada implementación de las TIC podría coadyuvar también a descongestionar el sistema, reduciendo los esfuerzos humanos y económicos e incrementando la efectividad del sistema.

Las herramientas tecnológicas que se utilizan en el contexto de acceso a la información son bases de datos públicas, aplicaciones para el intercambio de la información y principalmente, entendiendo que lo primordial es el acceso de los ciudadanos al sistema, se encuentran los sitios Web institucionales a través de los cuales se puede brindar además de información, acceso a servicios tema que se tratará a continuación.

TIC y acceso a servicios judiciales

Con el avance de los dispositivos tecnológicos y de los portales de internet, la interactividad con los usuarios cada vez es más profunda y permite acceder a mayores

funcionalidades, en el caso de la incorporación de las TIC con el fin de mejorar el acceso y la administración de la justicia los portales web de las instituciones han evolucionado ofreciéndole al ciudadano mayores oportunidades de acceso.

Es importante mencionar que el hecho de poder acceder a cualquier tipo de servicio a través de las TIC es un elemento importante de dignificación del ciudadano porque un proceso para el cual debía dedicar a parte de tiempo y recursos complicaciones relacionadas con información clara y precisa sobre cómo hacer determinados trámites.

En el contexto colombiano los servicios que se han logrado incorporar dentro de las funcionalidades de herramientas tecnológicas están principalmente relacionados con la generación de certificados y la notificación de sentencias, que en comparación con experiencias internacionales como las de Singapur y Holanda (Lillo, 2010) se queda muy lejos de ofrecerle al ciudadano verdaderas alternativas de acceder a la justicia en situaciones de conflicto.

Necesidades jurídicas.

De la definición de acceso a la justicia constatamos que el elemento de necesidades jurídicas es central, al tratarse del requerimiento al que debe responder el sistema de justicia. El contenido de este concepto depende de dos elementos esenciales que explican el paso de un problema social cualquiera a un problema jurídico y, a su turno, a una necesidad jurídica. Primero, al ser jurídico, cualquier problema social debe versar sobre la existencia de un derecho constitucional, legal, jurisprudencial, administrativa o contractualmente reconocido. Y segundo, ese problema, para que se considere una necesidad jurídica debe suponer un conflicto –una situación contenciosa entre dos o más partes– sobre la titularidad de ese derecho o sobre alguna circunstancia que afecta el goce y disfrute del mismo. Así, la demanda –legítima, claro está– de una mejor educación pública en sí misma no es una necesidad jurídica. Tampoco lo es, para ofrecer otro ejemplo, el deseo que tiene una familia de que un municipio arregle el alumbrado público al frente de su casa o requerimiento para que se corrija un error en una factura de un servicio público domiciliario.

La posibilidad de acceso a través del uso de TICS.

El derecho de acceso a la justicia no es solo formal, en la medida en que no depende únicamente del “acceso” físico de la persona al sistema judicial. También tiene un componente material, de acuerdo con el cual la resolución adoptada por dicho sistema debe contar con ciertas características cualitativas.

En primer lugar, sobre las situaciones contenciosas se ha de adoptar una decisión mínimamente satisfactoria. Esta característica no se define por el hecho de que la decisión sea parcial o integralmente favorable al usuario, sino porque no sea arbitraria y haya sido tomada de manera imparcial por una persona con la potestad para dirimir el conflicto respectivo. Ahora bien, este elemento puede parecer claro desde el punto de vista conceptual, pero es muy difícil de identificar empíricamente a través de las versiones o explicaciones de los usuarios, pues es esperable que las causas de una decisión en contra sean atribuibles a una falla del sistema.

En segundo lugar, además de mínimamente satisfactoria, la decisión debe ser oportuna para proteger el derecho, ya sea en el ámbito de la prevención o en el de la compensación o sanción. La solución de la controversia ha de presentarse en un tiempo razonable, teniendo en cuenta la complejidad del caso y los daños o perjuicios que pudieren causarse a las personas afectadas por ella.

Más adelante nos aventuraremos a proponer unos criterios para establecer cuándo un caso ha sido decidido de manera oportuna. Por último, para que el derecho de acceso a la justicia se entienda como satisfecho, es necesario que la decisión adoptada sea cumplida. De nada sirve que se tome una determinación judicial, o se llegue a un acuerdo conciliatorio o a un acuerdo directo, si ello no logra solucionar efectivamente la necesidad jurídica. (Fuente: La Rota, Miguel, et al. (214), *Ante la Justicia, necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*. Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, Bogotá).

Con el fin de que todas las personas puedan acceder efectivamente a la administración de justicia se aprobó una Ley en la que se consagran los principios que orientan la administración de justicia y se define el marco para el ejercicio jurisdiccional

por parte de las autoridades que conforman las diferentes jurisdicciones: ordinaria, contenciosa administrativa, constitucional y disciplinaria y del órgano que tiene a su cargo la acusación de delitos: la Fiscalía General de la Nación.

El eje, entorno al cual gira la ley estatutaria de administración de justicia es facilitar las vías para que cualquier persona pueda solicitar ante un juez competente la protección o el restablecimiento de los derechos que consagran la Constitución y la Ley.

El acceso a la administración de justicia debe ser efectivo, lo cual se puede alcanzar en el momento en que en determinadas situaciones, y con arreglo a la ley, el juez garantiza una igualdad a las partes, analiza las pruebas, llega a un libre convencimiento, aplicar la Constitución y la ley y proclama la vigencia y realización de los derechos amenazados o vulnerados.

Pasando al derecho procesal, es importante destacar que el acceso a la justicia tiene una íntima relación con el debido proceso dado que las personas tienen el derecho a acceder a una decisión justa y que al mismo tiempo le es debida, de igual forma, el acceso a la justicia está ligado a el acceso a la igualdad dado que las personas pueden acceder a la justicia en igualdad de condiciones, recibiendo idéntico trato cuando se hallen en la misma situación, esta igualdad también se observa en el proceso que todas las personas deben ser juzgadas por el mismo procedimiento, esto evidencia que existe un interés reglamentado para garantizar la igualdad.

Para que el acceso a la justicia se debe tener unas condiciones mínimas que le permitan a las personas en general, sin ningún tipo de discriminación. En primer lugar, un ente al cual se pueda acudir para que se pueda hacer efectivo el derecho de acceso a la administración de justicia y, además tenga la capacidad de hacer cumplir la decisión impuesta al respecto; un marco normativo que regule la los procedimientos para acceder a la administración de justicia; un conjunto de procesos que permitan llegar a una decisión y que tenga la posibilidad de ser imponible.

Es importante también destacar que el acceso a la administración de justicia se encuentra caracterizado dentro del género de los derechos procesales fundamentales amparado por lo dicho desde la jurisprudencia, en el sentido que no restringen su efectividad a la existencia de un proceso, además al ser un derecho fundamental admite

ser reglamentado por la ley que puede establecer mecanismos, condiciones y requisitos para el ejercicio del derecho.

Otros elementos que son importantes mencionar acerca del derecho a la administración de justicia son: este derecho debe ser libre y las personas deben optar por acceder o no a este dado que reclamar la vigencia de un derecho o no hacerlo es algo potestativo de cada quien y la especial gestión que deben demostrar los jueces pues su papel es determinante para lograr la efectividad del derecho. Además, para acceder a la administración las personas pueden realizar acciones en causa propia o a través de un representante judicial, por tanto, la ley establece los casos en los que el acceso a la administración de justicia debe realizarse a través de un representante judicial.

Encuesta nacional de acceso a la justicia

Entendiendo que una situación de conflicto es la generadora de las necesidades jurídicas, se comprende que esta es una situación en la cual dos, o más personas, tienen intereses que son contrapuestos o divergentes los cuales los llevan a una oposición, enfrentamiento o discusión entre ellos.

Es importante destacar aquí que el conflicto se categoriza como una necesidad jurídica cuando este llega a tener un nivel de afectación importante para una o más de las personas que se ven involucradas en el conflicto.

Cuando se analiza la información arrojada por la ENNJ, se logra identificar que los niveles de afectación y conflictividad varían dependiendo de la población sobre la cual se esté haciendo análisis, siendo así que la población general manifiesta haber tenido menores necesidades judiciales en los últimos 4 años en comparación con la población en extrema pobreza y la población con discapacidad.

Nivel de educación y necesidades jurídicas.

Es muy importante identificar que los niveles de conflictividad, sobre todo en personas con discapacidad aumentan de forma directa con el nivel de formación de la persona. Una hipótesis que toma fuerza al realizar el análisis de esta situación (Santa,

Lalinte, La Rota, & Rodrigo, 2014) es que el nivel de formación de las personas influye en la percepción que se tiene frente a la realidad, lo cual permite una definición más clara de la personalidad identificando así con mayor agudeza las situaciones que vulneran sus derechos de una forma directa o indirecta.

Esto ayuda a ratificar que el conocimiento de los procesos, de las funciones y de los actores en la administración de justicia, les permite a las personas hacer uso de esta y, no solo esto, sino también a buscar estrategias para poder mitigar o solucionar la situación particular que le aqueja.

En este sentido se ve ratificada la paradoja propuesta por Bolívar (2003) la cual plantea que a pesar que de la percepción de las personas frente al sistema de justicia es cada vez más negativo, la demanda de servicios en relación con este es cada vez más grande. Las personas con mejores niveles de formación tienen mayores capacidades para identificar de una forma más detallada el momento en que se están vulnerando sus derechos o se está entrando en un nivel de conflictividad de afectación importante.

Necesidades jurídicas en lo laboral.

Como se presentó en la introducción del presente documento, del global de las necesidades jurídicas que puede tener una persona, el interés se centrará en las dificultades presentes a la hora de satisfacer necesidades jurídicas en lo que al *mundo del trabajo* se refiere.

Si bien la ENNJ (Uprimy, La Rota, & Lalinde, 2014) no desengloba las necesidades laborales en elementos particulares, si muestra datos importantes en cuanto a las características de la población que intenta acceder a ellas, las estrategias utilizadas para esto, los niveles de afectación y, además plantea algunas hipótesis importantes basadas en los datos obtenidos.

Los datos más importantes al respecto son: dentro de la población general los conflictos en relación a lo laboral representan el 5.2% de las necesidades jurídicas de las personas, mientras que para la población en pobreza extrema representa el 1.9% y para la población con discapacidad el 2.9%.

En cuanto al nivel de afectación de los conflictos laborales se tiene que del total de casos que se presentan en lo laboral para la población general el 50.3% corresponden a

un nivel alto de afectación, el 34.2% corresponden a un nivel medio de afectación, el 12.4% corresponde a un nivel de afectación baja y el 3.0% no representa mayor afectación a la persona.

Para la población en pobreza extrema los porcentajes según el nivel de afectación alto, medio y bajo son respectivamente 50.9%, 26.6%, 14.1% y 8.4% respectivamente, mientras que para la población no necesidades especiales los porcentajes según los niveles de afectación alto, medio y bajo son 35.3%, 35.1% y 18.8% respectivamente.

Marco legal

Dentro de las condiciones básicas que sustentan los mínimos en un estado social de derecho tenemos el libre acceso a la justicia, situación que se soporta por si misma teniendo en cuenta que evidencia el camino para que aquel quien cedió parte de su libertad con el contrato social, pueda ejercer de manera oportuna sus derechos.

Lo anterior nos enfoca a que en Colombia se presenta una estructura de carácter normativa que si se presenta desde una perspectiva jerárquica, mediante el uso de la pirámide Kelseniana, encontraríamos en su cúspide aquellos tratados internacionales de los que es parte junto a la constitución misma, para luego dar paso a la ley estatutaria 270 de 1996 que regula la administración de justicia, el decreto ley 196 de 1971 modificado por la ley 583 y algunos pronunciamientos de la corte constitucional en el tema que nos ocupa.

Inicialmente y teniendo en cuenta la estructura de los tratados suscritos por Colombia, en donde se evidencian las características principales del acceso a la justicia tenemos:

La Declaración Universal de Derechos Humanos, en lo que su articulado 10 y 11 establece que las personas tienen derecho a la igualdad y a un debido proceso que garantice la presunción de inocencia.

De igual manera tenemos la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica" aprobada mediante la ley 16 de 1972, en los que tiene que ver con su artículo 8 para las garantías judiciales.

Frente al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, tenemos un acercamiento al acceso a la justicia bastante desarrollado en su artículo 14.

Por otro lado y desde la estructura constitucional Colombia se evidencia un desarrollo en su norma superior promulgada en 1991 lo correspondiente al acceso a la justicia en el artículo 229, donde de manera específica se establece la garantía de las personas a acceder a la jurisdicción con el objeto de hacer valer sus derechos.

En el contexto legal tenemos de maneta principal la ley estatutaria 270 de 1996, correspondiente a la administración de justicia, que en su artículo 2 establece el desarrollo del artículo constitucional.

Desde otra perspectiva se tiene que el artículo 30 del decreto ley 196 de 1971 modificado por la ley 583 de 2000 faculta a las facultades de derecho de las universidades reconocidas para brindar asesoría técnica a aquellas personas de bajos recursos con el objeto de ser abogados de pobres así:

“Artículo 30. Las facultades de derecho oficialmente reconocidas organizarán, con los alumnos de los dos (2) últimos años lectivos, consultorios jurídicos cuyo funcionamiento requerirá aprobación del respectivo Tribunal Superior de Distrito Judicial, a solicitud de la facultad interesada. Los consultorios jurídicos funcionarán bajo la dirección de profesores designados al efecto o de los abogados de pobres, a elección de la facultad, y deberán actuar en coordinación con éstos en los lugares en que este servicio se establezca. Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho, son abogados de pobres y como tales deberán verificar la capacidad económica de los usuarios. En tal virtud, acompañarán la correspondiente autorización del

consultorio jurídico a las respectivas actuaciones judiciales y administrativas. La prestación del servicio del consultorio jurídico en ningún caso será susceptible de omisión ni homologación. Los estudiantes, mientras pertenezcan a dichos consultorios, podrán litigar en causa ajena en los siguientes asuntos, actuando como abogados de pobres:

1. En los procesos penales de que conocen los jueces municipales y los fiscales delegados ante éstos, así como las autoridades de policía, en condición de apoderados de los implicados.

2. En los procesos penales de competencia de la jurisdicción ordinaria, como representantes de la parte civil. 3. De oficio, en los procesos penales como voceros o defensores en audiencia.

4. En los procesos laborales, en que la cuantía de la pretensión no exceda de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes y en las diligencias administrativas de conciliación en materia laboral.

5. En los procesos civiles de que conocen los jueces municipales en única instancia.

6. En los procesos de alimentos que se adelanten ante los jueces de familia.

7. De oficio, en los procesos disciplinarios de competencia de las personerías municipales y la Procuraduría General de la Nación.

8. De oficio, en los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías municipales, distritales, departamentales y General de la República.

9. De oficio, en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelanten las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas.” (Decreto ley 196, 1971)

Sin embargo se debe tener en cuenta que la norma atrás citada cuyo objeto gira entorno a la protección de los derechos de las personas de menos recursos tiene una serie de limitantes tal y cual como se plasman en sus diferentes numerales. En un caso en particular en tratándose de derechos laborales, aquellos abogados de pobres no pueden de

ninguna manera llevar hasta su final litigios en los que la cuantía exceda de 20 SMLMV, tal cual se evidencia en el numeral 4 del artículo 30 del decreto ley 196 de 1971 modificado por la ley 583 de 2000, es decir aquellos litigios que interpuestos ante la jurisdicción se enmarcan en procesos de única instancia como se muestra en el artículo 12 del Decreto - Ley 2158 de 1948, Modificado por el artículo 46 de la ley 1395 de 2010 así:

“Artículo 12. Los jueces laborales de circuito conocen en única instancia de los negocios cuya cuantía exceda del equivalente a veinte (20) veces el salario mínimo legal mensual vigente, y en primera instancia de todos los demás.

Donde no haya juez laboral de circuito, conocerá de estos procesos el respectivo juez de circuito en lo civil.

Los jueces municipales de pequeñas causas y competencia múltiple, donde existen conocen en única instancia de los negocios cuya cuantía no exceda del equivalente a veinte (20) veces el salario mínimo legal mensual vigente.” (Decreto - Ley 2158, 1948, Art.12)

Siendo aquellos procesos de única instancia los que a su vez no se encuentran investidos del derecho de postulación, como se evidencia en el artículo 33 del Decreto - Ley 2158 de 1948, así:

“Artículo 33. Para litigar en causa propia o ajena se requerirá ser abogado inscrito, salvo las excepciones de que trata la ley 69 de 1945. Las partes podrán actuar por sí mismas, sin intervención de abogados, en procesos de única instancia y en las audiencias de conciliación.” (Decreto - Ley 2158, 1948, Art.33)

Desde una perspectiva jurisprudencial tenemos que el acceso a la justicia se considera como una necesidad que pertenece al entramado social por sí misma, teniendo en cuenta que para la persona en un contexto social es de primera necesidad poder acceder a algún instrumento que permita realizar un control social y aleje a los miembros

de dicha sociedad del uso de la auto-tutela, para con esto garantizar una convivencia en armonía, dicha visión se sustenta de manera ostensible en un elevado número de fallos emanados desde la corte constitucional, entre los que tenemos:

“El derecho a la administración de justicia ha sido definido por la jurisprudencia constitucional como la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes.” (Sentencia C-426, 2002)

De igual forma tenemos en la Sentencia T-283/13, la obligación del estado para permitir el acceso a la justicia de manera oportuna así:

“Aquella prerrogativa de la que gozan las personas, naturales o jurídicas, de exigir justicia, impone a las autoridades públicas, como titulares del poder coercitivo del Estado y garantes de todos los derechos ciudadanos, distintas obligaciones para que dicho servicio público y derecho sea real y efectivo. En general, las obligaciones que los estados tienen respecto de sus habitantes pueden dividirse en tres categorías, a saber: las obligaciones de respetar, de proteger y de realizar los derechos humanos. Con base en esta clasificación, a continuación se determinará el contenido del derecho fundamental a la administración de justicia. En primer lugar, la obligación de respetar el derecho a la administración de justicia implica el compromiso del Estado de abstenerse de adoptar medidas que tengan por resultado impedir o dificultar el acceso a la justicia o su realización. Asimismo, conlleva el deber de inhibirse de tomar medidas discriminatorias, basadas en criterios tales como el género, la nacionalidad y la casta. En segundo lugar, la obligación de proteger requiere que el Estado adopte medidas para impedir que terceros interfieran u obstaculicen el acceso a la administración de justicia del titular del derecho. En tercer lugar, la obligación de realizar implica el deber del Estado de (i) facilitar las

condiciones para el disfrute del derecho y, (ii) hacer efectivo el goce del derecho. Facilitar el derecho a la administración de justicia conlleva la adopción de normas y medidas que garanticen que todas las personas, sin distinción, tengan la posibilidad de ser parte en un proceso y de utilizar los instrumentos que la normativa proporciona para formular sus pretensiones.” (Sentencia T-283, 2013), magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

Por otro lado y frente al uso de la tecnología es completamente evidente que la aplicación de plataformas tecnológicas mediante la implementación de las TIC'S, desencadena en un desenvolvimiento marcado por un aumento considerable en lo que tiene que ver con la velocidad con la que se desarrollan los diversos procesos de carácter en este caso judicial, siendo así el legislador concibió mediante la expedición de la ley 270 de 1996 en su artículo 95, establece la necesidad del uso de las TIC'S con el objeto de permitir un mayor acceso a la justicia y así cumplir el mandato constitucional mencionado antes.

“Artículo 95. El Consejo Superior de la Judicatura debe propender por la incorporación de tecnología de avanzada al servicio de la administración de justicia. Esta acción se enfocará principalmente a mejorar la práctica de las pruebas, la formación, conservación y reproducción de los expedientes, la comunicación entre los despachos y a garantizar el funcionamiento razonable del sistema de información.

Los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquier medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones.

Los procesos que se tramiten con soporte informático garantizarán la identificación y el ejercicio de la función jurisdiccional por el órgano que la ejerce, así como la confidencialidad, privacidad, y seguridad de los datos de carácter personal que contengan en los términos que establezca la ley.” (Ley 270, 1976, Art. 95)

Los primeros albores de la implementación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación se evidencia en el portal web: www.ramajudicial.gov.co, al igual que con la práctica de diligencias judiciales mediante medios virtuales, entre otros, mas es de aclarar que las herramientas desarrolladas por la administración no tienden a cumplir el objeto de la ley, mas simplemente facilitan el acceso a información cuando ya se ha accedido al aparato judicial, de manera que continua la brecha referente al reclamo de derechos por parte de la población de menos recursos.

Lo nombrado atrás nos amplía y justifica un panorama que vislumbra una digitalización inminente cuyo objeto final, corresponderá a dar cumplimiento a los mandatos implementados a través de tratados suscritos por Colombia al igual que aquellos emanados de la constitución misma, que para el caso en particular corresponden al acceso a la justicia con los mínimos tropiezos.

Conclusiones

Entendiendo el sistema judicial como una situación problema, se logra identificar que para dar cabal cumplimiento a su misión y garantizar que todo ciudadano que intente acceder a la administración de justicia pueda hacerlo de forma ágil sin ningún tipo de impedimento, es necesario precisamente eso, analizar sus elementos constitutivos para lograr identificar en qué sentido se está vulnerando las posibilidades de acceso a las personas, independientemente de sus capacidades económicas, limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas.

Es importante destacar que el acceso a la administración de justicia no se limita con el hecho de poder a exponer ante un juez la situación conflictiva que está generando la necesidad jurídica, el acceso a la administración de justicia engloba todo el conjunto de acciones entre la manifestación de la necesidad por parte del ciudadano hasta el momento en que el juez administra la justicia “repartiendo a cada quien los suyo, en la medida justa”.

A nivel mundial, una de las soluciones a las problemáticas en torno al acceso a la administración de la justicia ha sido a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pues a través de estas se puede potenciar el funcionamiento del sistema los siguientes aspectos: en la gestión y desempeño del sistema, a través de herramientas para la tramitación de causas, para mejorar la calidad de la información producida y para facilitar la toma de decisiones; en el acceso a la información y en el acceso a servicios judiciales.

En el caso particular de colombiano se han identificado esfuerzos por mejorar el funcionamiento de la administración de la justicia, pero los esfuerzos se han concentrado en mejorar el primer aspecto, en cuanto a la gestión y desempeño del sistema, principalmente fortaleciendo la base de datos del sistema. En cuanto a estrategias para mejorar el acceso de los ciudadanos a la justicia se han profundizado acciones en torno a la validez de los documentos electrónicos como mensajes y correos, firma digital y generación de notificaciones a través de medios electrónicos.

En este sentido se logra identificar una clara necesidad de herramientas tecnológicas que no solo le faciliten al ciudadano el conocimiento de procedimientos sino que, efectivamente le ayuden en todo su procesos hasta que se obtenga una respuesta justa y equitativa.

En el siguiente capítulo se mostrará la encuesta aplicada a un conjunto de 100 personas que asisten a consultorios jurídicos en el centro de Bogotá, a través de esta se pretende identificar la necesidad jurídica que los obligó acudir a consultorios jurídicos, su nivel de satisfacción y algunos datos importantes para caracterizar la población, además de esto se mostrarán los resultados de esta y el correspondiente análisis para lograr llegar a una conclusión frente al acceso a la justicia y una alternativa para lograr atender esta problemática.

Capítulo III:

Analizando el Panorama Distrital en Zona Centro

Introducción

Se hace necesario en este punto encontrar un referente cuantitativo que permita evidenciar que no hay un efectivo acceso a la justicia en los consultorios jurídicos. Teniendo esto se propone en el presente trabajo de investigación con el objeto de evidenciar de manera directa las diversas aristas de la misma, un proceso de recolección y análisis de información para validar el estudio de caso.

En lo que tiene que ver con la recolección de información se desarrolló una herramienta tipo encuesta diseñada para la aplicación en dos diferentes momentos espaciados temporalmente.

La herramienta

Como se mencionó la herramienta corresponde al diseño y aplicación de una encuesta estructurada de manera que su aplicación se realice en dos momentos diferidos en el tiempo así:

Etapa uno: corresponde a un acercamiento inicial al usuario de consultorio jurídico, donde se aborda al mismo mediante un cuestionario que pretende identificar el grupo poblacional, las características socio-económicas al igual que la cualificación del conflicto jurídico que genero la visita al consultorio jurídico. Esta etapa inicial se desarrolla en el momento que el usuario ingresa al consultorio jurídico justo antes de la atención que llegare a recibir.

Etapa dos: esta etapa se subdivide en dos partes siendo la primera aquella que permite indagar hasta qué punto los usuarios han estado en búsqueda de soluciones jurídicas en diferentes entidades, al igual que los alcances de las mismas para encontrar

una solución óptima a la problemática. En la segunda parte se busca evidenciar hasta qué punto la muestra del grupo poblacional tiene acceso a algunas de las tecnologías de la información y la comunicación a través de los denominados “teléfonos inteligentes”. Esta etapa se encuentra diseñada para la aplicación en el momento en que el usuario termina la visita al consultorio jurídico y ha recibido la atención por parte de los estudiantes y tutores.

Es importante resaltar que la intención y el objetivo fundamental de la aplicación de la herramienta corresponden a establecer el alcance del acceso a la justicia por parte de los usuarios que visitan los consultorios jurídicos de la ciudad de Bogotá.

Análisis de la información recolectada

Teniendo en cuenta el diseño de la herramienta en el que se evidencia la aplicación de la misma en dos momentos, así mismo se realizaron los respectivos análisis.

Etapa uno: Características Socio-económicas y cualificación del conflicto.

En lo que tiene que ver con la distribución de edades de la muestra de los usuarios de los diferentes consultorios jurídicos tenemos:

Tabla 1: Frecuencias en datos agrupados para los rangos de edad de los diversos usuarios.

Rango de edades (años)	Número de usuarios
18-30	12
31-40	22
41-50	42
51-60	18
60>	6

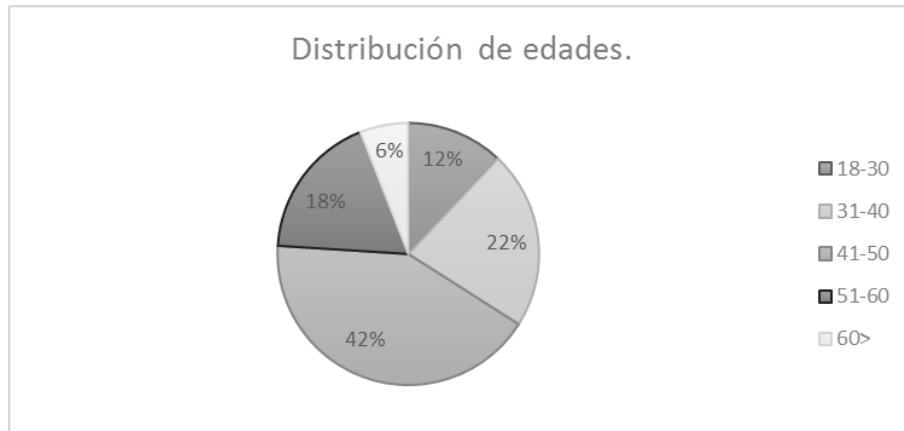


Figura 1 Representación de porcentajes de los rangos de edades de los usuarios de los diversos consultorios jurídicos

Se puede notar que el acceso a los diversos servicios ofrecidos se da en una alta concentración para edades que oscilan entre los 30 y los 60 años, siendo que en estos intervalos se acapara un total del 82% de la población de la muestra, más aun se hace evidente que el mayor porcentaje converge al intervalo de edad comprendido entre los 41 y 50 años, con esto se muestra de manera clara que la población que accede a los consultorios jurídicos corresponde a un grupo no muy disparejo de personas en un estado de adultez biológica.

Frente a las condiciones de localización geográfica teniendo en cuenta la distribución correspondiente a la estratificación socioeconómica tenemos:

Tabla 2 Frecuencia respecto de la ubicación geográfica de las diferentes residencias de los usuarios

Localidades	Número de usuarios
San Cristóbal	12

Usme	18
Tunjuelito	5
Fontibón	8
Suba	4
Rafael Uribe Uribe	8
Ciudad Bolívar	26
Sumapaz	19

Tabla 3 Frecuencia del estrato socioeconómico de los usuarios

estrato	número de usuarios
1	32
2	48
3	20

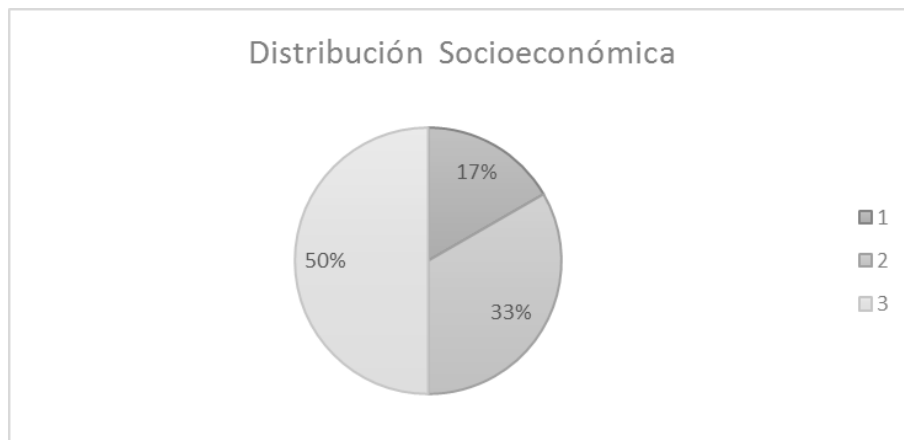


Figura 2 Representación por porcentajes de los estratos de los usuarios

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos es claro que en la mayoría los usuarios se encuentran categorizados en estratos bajos siendo el de mayor tendencia el estrato uno (1) de manera que se extrapola que son grupos de personas con menores

recursos, situación esperable teniendo en cuenta que el servicio se regula mediante el artículo 30 del decreto 196 de 1971 que establece a los funcionarios encargados de la atención como abogados de pobres.

En lo que tiene que ver con la distribución entorno a la característica del sexo tenemos:

Tabla 4 Datos frente a la distribución por sexo.

sexo	número de usuarios
masculino	32
femenino	68
otro	0

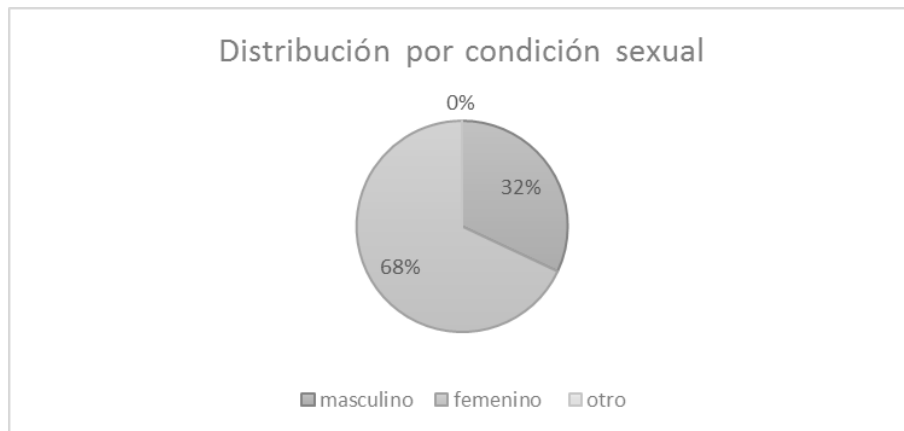


Figura 3 Representación de porcentajes por orientación sexual

Notamos con esto que un 68% de la población que busca el acceso a la solución de conflictos jurídicos corresponde a mujeres situación que no deja de ser inquietante y que nos muestra luces entorno a las características generales del relego de la mujer en el entorno social donde se erige un fuerte machismo.

En lo que corresponde a los ingresos mensuales de los usuarios tenemos los siguientes resultados:

Tabla 5 Ingresos de los usuarios

Ingreso	Número de usuarios
1 SMLMV	78
> 1 SMLMV	7
No recibe	15

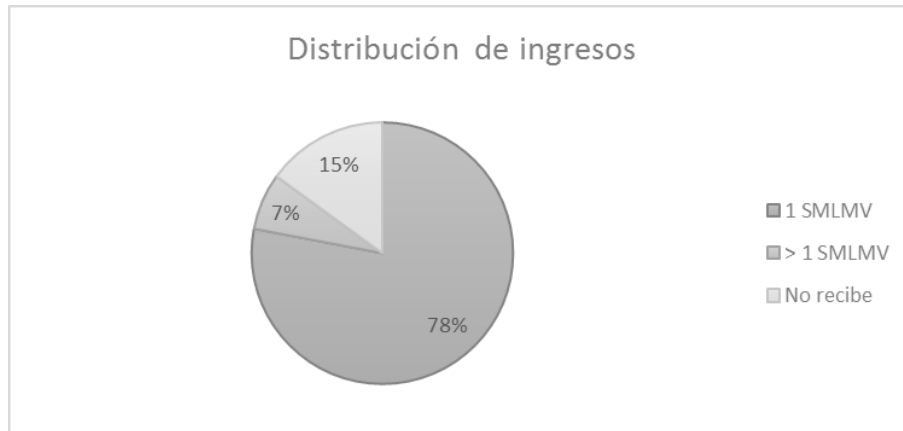


Figura 4 Distribución de ingresos

Frente a esto se evidencia que la mayor cantidad de usuarios acceden a lo sumo a lo correspondiente a un salario mínimo, corroborando con esto la escasez de recursos económicos de los usuarios.

En lo que tiene que ver con la cualificación del conflicto tenemos lo siguiente:

Tabla 6 Referentes al área del derecho en que se enmarca el conflicto.

Área del derecho	Número de usuarios
Penal	5
Laboral	64

Civil	15
Familia	12
Conciliación	4

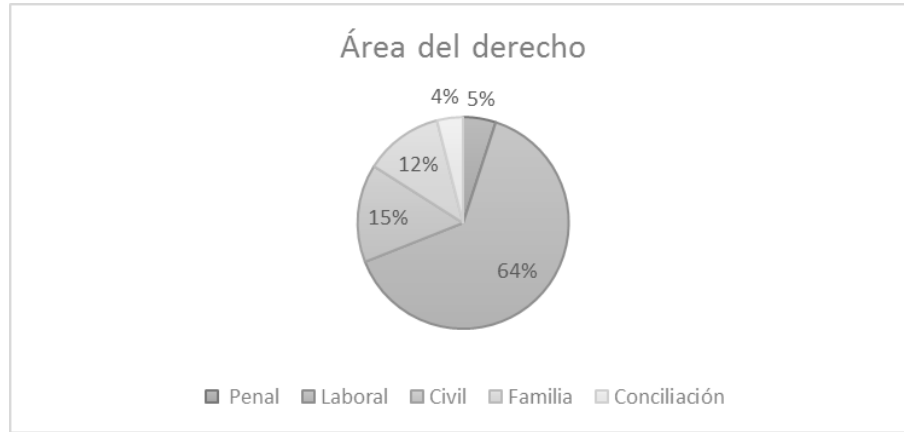


Figura 5 Porcentaje de visitas teniendo en cuenta el área del derecho

Frente a los resultados obtenidos tenemos de manera muy clara con un 64% que los usuarios que visitan los consultorios se encuentran inmersos en conflictos de carácter laboral, siendo por extrapolación de las condiciones socioeconómicas la parte débil de la relación laboral.

Teniendo cualificado el conflicto, indagamos al usuario mediante la parte final de la etapa uno de la herramienta, con el objeto de determinar lo que tiene que ver con las características particulares entorno al eje generador del conflicto para cada una de las áreas solicitadas.

Ámbito penal

En el referente penal tenemos de manera concisa un porcentaje en extremo bajo teniendo como resultados lo siguiente:

Tabla 7. Clasificación de los delitos comunes por los cuales se consultó

Delito	número de usuarios
Inasistencias alimentarias	2
Hurtos	3

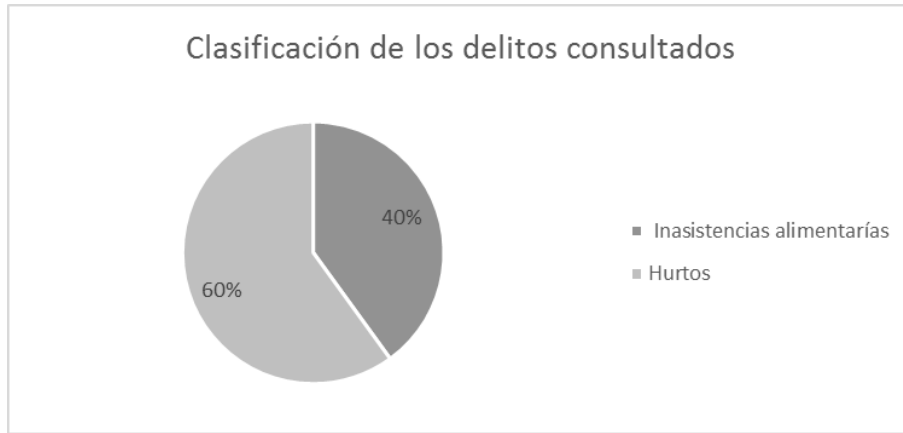


Figura 6 Distribución porcentual de los delitos consultados

Tabla 8 Rol de los usuarios en lo que tiene que ver con el delito consultado.

Infractor de la norma penal	Victima
0	5

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la muestra, tenemos que tan solo un 5% de los usuarios como se muestra en la figura 5 buscan algún tipo de asesoría frente a la línea de penal, y más aún como victimas siendo el flagelo del hurto el que mayor porcentaje presenta con un 60%.

Ámbito laboral

En lo pertinente a los conflictos laborales es donde la tendencia marca la moda teniendo que tal como se evidencio en la Tabla 5. El porcentaje de usuarios que buscan luces en torno a la solución de conflictos jurídicos laborales asciende a un 64%.

Tabla 9 Distribución de usuarios con conflictos laborales que se encuentran y no se encuentran laborando

Relación laboral	Número de usuarios
empleado	57
desempleado	7

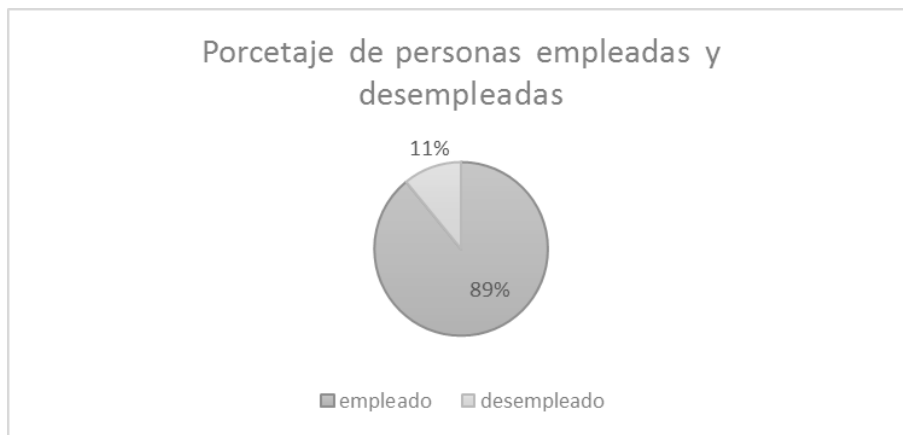


Figura 7 Distribución porcentual de usuarios empleados y desempleados

Tabla 10. Clasificación de usuarios teniendo en cuenta el tipo de contrato que regía la relación laboral.

Tabla 10 Tipo de relación laboral

Tipo de contrato	Número de usuarios
Escrito	62
Verbal	2

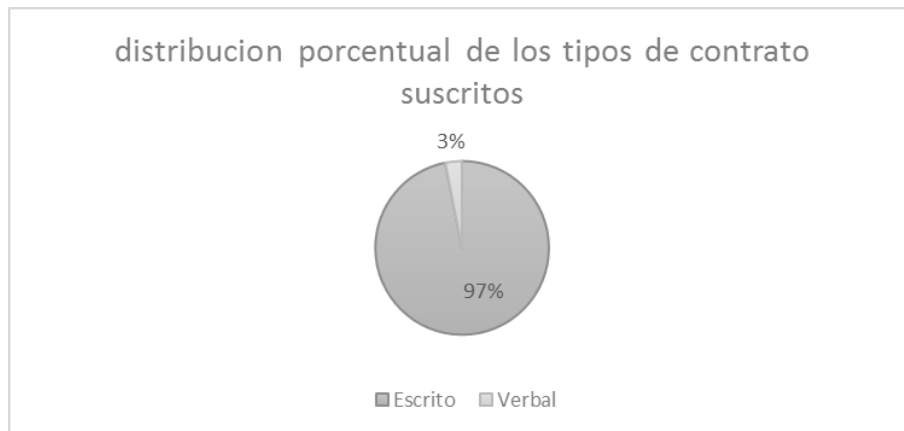


Figura 8 Distribución porcentual teniendo en cuenta el tipo de contrato que regía la relación laboral.

Tabla 11 Relación de usuarios que cuentan con pruebas para demostrar la relación laboral.

Pruebas que soportan la relación laboral	Número de usuarios
si	63
no	1

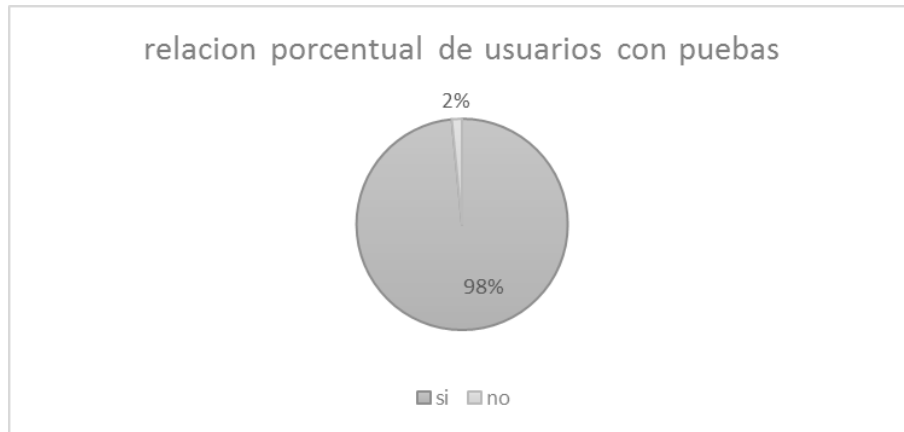


Figura 9 Distribución porcentual de usuarios con elementos que permiten corroborar la relación laboral

Tabla 12 Distribución de tipo de contratos según la duración para los usuarios

Tipo de contrato	Número de usuarios
fijo	12
indefinido	52
obra labor	0
aprendizaje	0

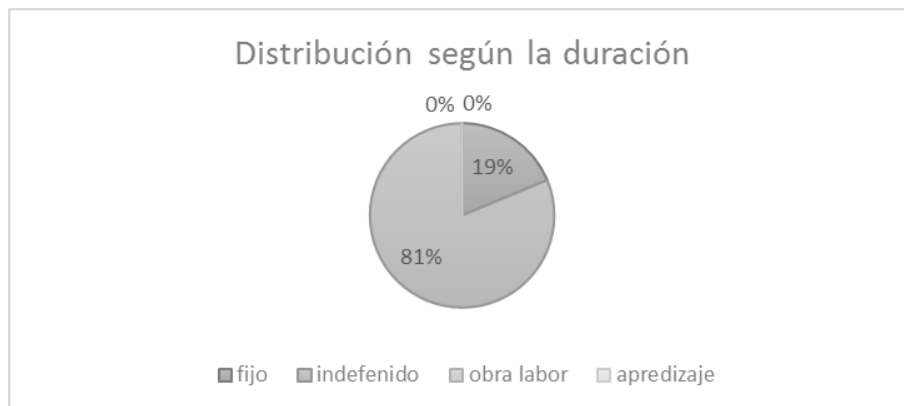


Figura 10 Distribución porcentual según la duración del contrato

Tabla 13 Clasificación del tipo de conflicto

Tipo de conflicto	Número de usuarios
No pago de salarios	16
Despido sin justa causa	4
Acoso laboral	10
No pago de liquidación	3
No pago de prestaciones	31

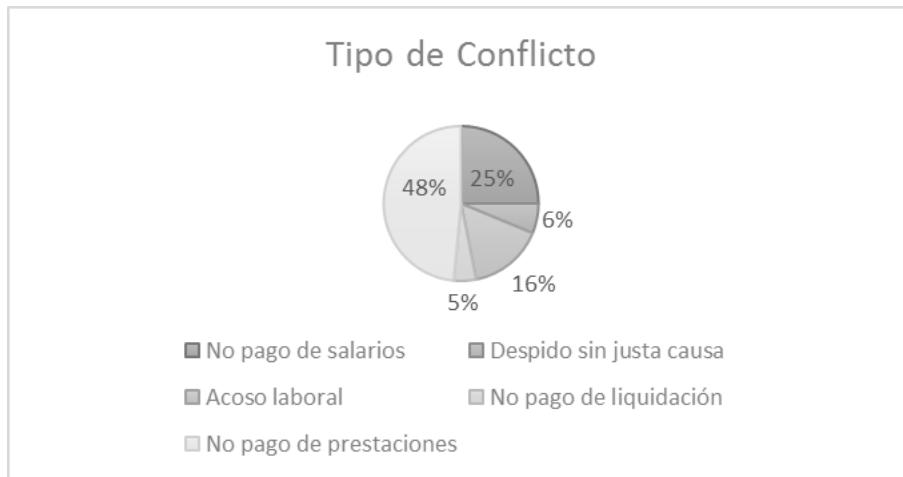


Figura 11 Distribución porcentual de los tipos de conflicto

En lo que tiene que ver que con los resultados obtenidos tenemos que un alto porcentaje de los usuarios que visitan el consultorio correspondiente a un 89% que cuentan con una relación laboral vigente, de igual manera un porcentaje de 97% de los usuarios suscribió con su empleador un contrato de trabajo en forma escrita, condición que de manera directa desemboca en la existencia de al menos copia del contrato que soporta la relación laboral siendo esto evidenciado en la Tabla 11, donde se muestra que un 98% está en capacidad de demostrar la relación laboral.

Por otro lado se muestra que en su mayoría dentro del contrato laboral se encuentra clasificado con un 81% el correspondiente a término indefinido, más aun dentro de ese marco tenemos una cualificación del conflicto donde las aristas principales se dan entorno al no pago de prestaciones sociales con un 48%, siguiendo en relación descendente el no pago de salarios con un 25% y el acoso laboral con 16%.

Ámbito civil

Frente a los conflictos civiles tenemos una distribución no tan amplia entorno al tipo de conflicto que se suscita, frente a esto se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 14 Clasificación de los conflictos que presentan los usuarios que visitan el consultorio.

Tipo de conflicto	Número de usuarios
Ejecutivos	4
Restitución de Bien Inmueble Arrendado	8
responsabilidad medica	1
Otros	2

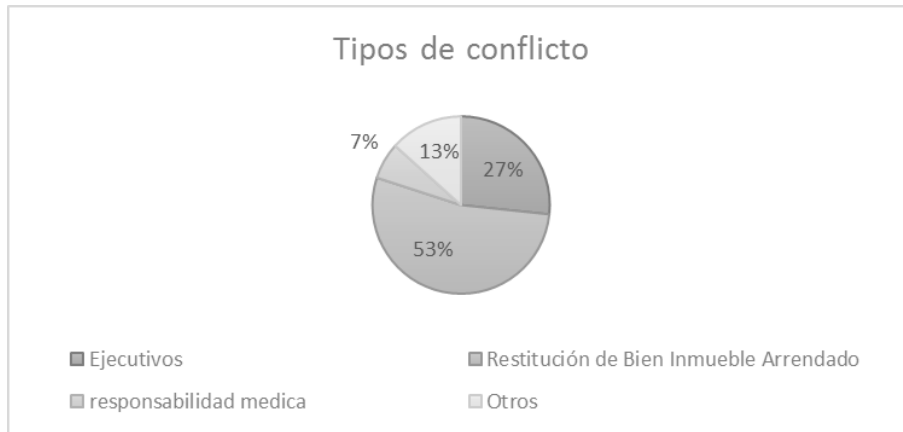


Figura 12 Distribución porcentual de los tipos de conflicto.

Tabla 15 Distribución de legitimados por activa o pasiva de los usuarios

Legitimación en la causa	Número de usuarios
Pasiva	2
Activa	13



Figura 13 . Distribución porcentual para el extremo de la Litis de los usuarios.

En torno a los conflictos de carácter civil tenemos que se encuentra en segundo puesto descendente localizado justamente después de los conflictos laborales, siendo la moda estadística la restitución de inmueble arrendado el mayor con un 53% de los casos a consultar por los usuarios.

Ámbito familia

En lo referente a los conflictos con génesis en el derecho de familia, se obtienen los siguientes datos.

Tabla 16 Clasificación de los conflictos que presentan los usuarios que visitan el consultorio.

Tipo de conflicto	Número de usuarios
Fijación de cuota de alimentos	10
Ejecutivo de alimentos	2

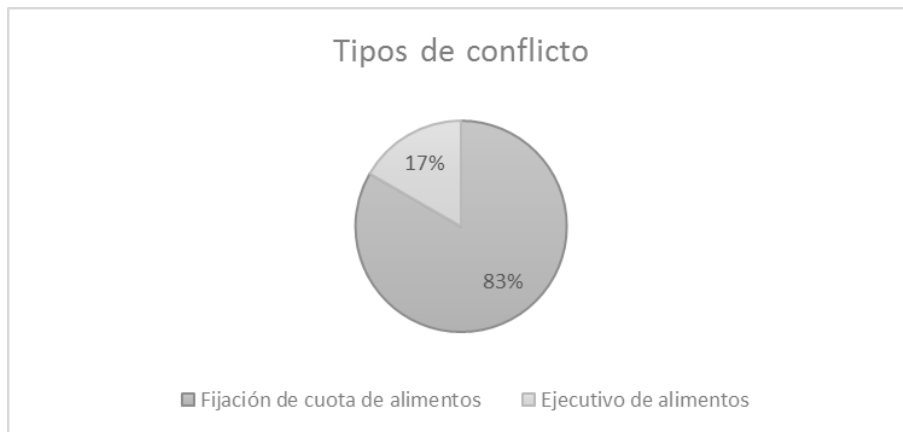


Figura 14 Distribución porcentual de los tipos de conflicto.

Tabla 17 Distribución de legitimados por activa o pasiva de los usuarios

Legitimación en la causa	Número de usuarios
--------------------------	--------------------

Pasiva	0
Activa	12

En lo que tiene que ver con los conflictos suscitados en el ámbito de familia tenemos de manera tajante la fijación de cuota de alimentos con un porcentaje del 83% y más aun de manera certera se evidencia que un 100% de los usuarios que visitaron el consultorio estaban en búsqueda de reclamar su derecho ante un tercero.

En nivel general la etapa uno de la herramienta nos permite evidenciar que el más alto porcentaje de usuarios que visitan los consultorios jurídicos lo hacen con el objeto de encontrar solución a los conflictos que se suscitaron en un entorno a una relación de carácter laboral, esto desde una perspectiva centrada en la percepción del usuario que considera le están vulnerando derechos que desde la herramienta pueden clasificarse como los mínimos que posee en su condición de trabajador, entre estos de manera principal los correspondientes a prestaciones sociales y salarios.

Etapa dos, parte uno, percepción del acceso a la justicia por parte de los usuarios.

Como se había nombrado en la parte inicial de este análisis la herramienta se caracterizó por que su aplicación se desarrolló en dos momentos, el primero correspondió en el instante en que los usuarios ingresaban a los consultorios, y el segundo causa del análisis que se dará a continuación corresponde a el momento en que dichos usuarios terminaron de ser atendidos por los estudiantes y profesores del consultorio.

Teniendo en cuenta lo anterior y en tratándose de las diversas visitas de los usuarios de carácter previo al respectivo consultorio a entidades estatales con el objeto de encontrar una luz para la solución del conflicto, tenemos:

Tabla 18 Distribución de visitas a otras entidades de carácter estatal

visitas a otras entidades gubernamentales	
Si	63

No	37
----	----

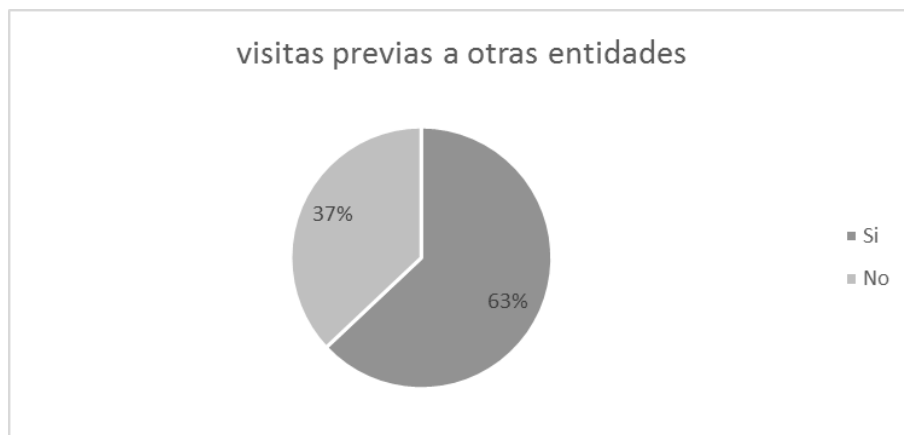


Figura 15 Distribución porcentual de visitas a otras entidades

Tabla 19 Distribución en lo referente a las entidades en particular

Entidades	
Procuraduría	17
Defensoría	30
Personería	16

Frente a los datos obtenidos y evidenciados en la Tabla 18 y 19 se puede notar de manera evidente que un alto porcentaje de usuarios realiza visita a entidades estatales con la finalidad de obtener solución o al menos orientación frente al desarrollo del conflicto jurídico que los aqueja, más aun, el mismo hecho de que asistan ese 63% de usuarios a los diversos consultorios es una indicación muy objetiva de que la entidad no logro

solucionar de manera satisfactoria el conflicto toda vez que tuvieron que recurrir a otra entidad en busca de solución.

Tabla 20 Visitas previas a otros consultorios jurídicos.

visitas a otros consultorios jurídicos	
Si	71
No	29

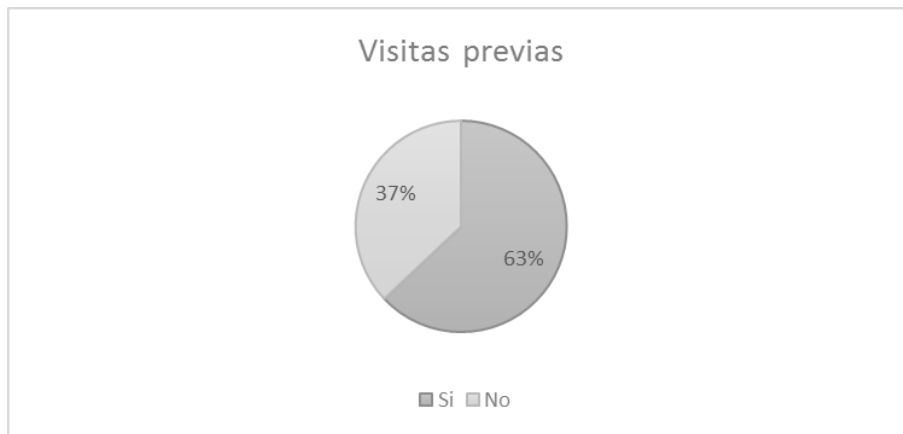


Figura 16 Distribución porcentual de las visitas previas

Tabla 21 Distribución referente a consultorios en particular

Consultorios	
Externado	19
Inca	8
Católica	14
Libre	27
Gran Colombia	34

otros	5
-------	---

Frente a los datos es de notar que al realizar una comparación entre el número de usuarios que han visitado previamente los consultorios jurídicos (71) Tabla 20, se tiene que es inferior a la consulta de los usuarios en particular, en donde el mas consultado es el de la Universidad la Gran Colombia con 34 consultas Tabla 21, en promedio cada consultorio es consultado unas 17,83 veces, condición que indica que algunos usuarios previamente han buscado solución a sus problemas jurídicos en diferentes consultorios jurídicos y entidades gubernamentales como se evidencio atrás y aún siguen persistiendo en la problemática.

Tabla 22 Experiencias jurídicas previas a la visita al consultorio

Es la primera vez que se enfrenta a un conflicto jurídico	
Si	86
No	14



Figura 17 Distribución porcentual de los conflictos jurídicos de los usuarios

Frente a los datos obtenidos puede notarse que los usuarios de consultorio jurídico no son personas en su mayoría que reincidan en situaciones jurídicas esto teniendo en cuenta que un 86% de los encuestados no tiene prontuario previo.

Tabla 23 Acompañamiento en torno a la situación jurídica por parte del consultorio

El consultorio Jurídico le realizara acompañamiento en su caso	
Si	19
No	81

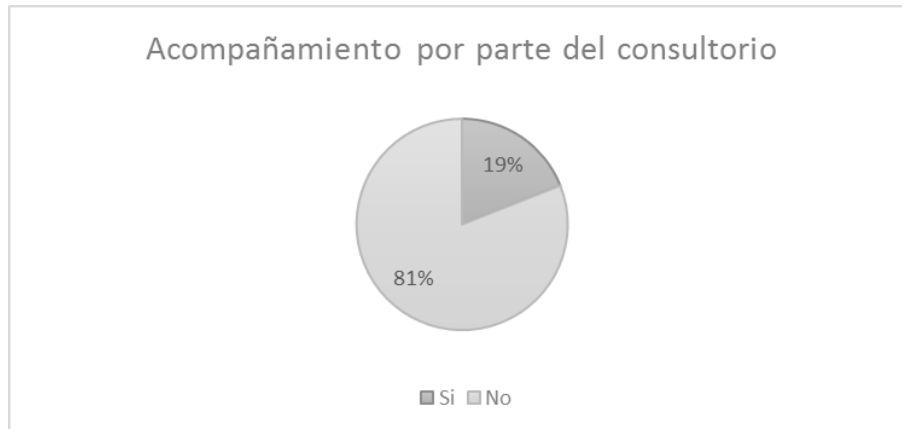


Figura 18 . Distribución porcentual de los usuarios que recibirán acompañamiento por parte del consultorio

Lo correspondiente a los datos expuestos arriba se tiene que el 81% de los usuarios no recibirán un acompañamiento técnico por parte de los estudiantes de los diversos consultorios, más aun es importante resaltar que en la mayoría de los casos en que los usuarios manifestaron que si recibirían acompañamiento tan solo se llevaron un documento a modo de derecho de petición con el objeto de realizar un reclamo.

La situación descrita es de sobremanera alarmante toda vez que muchos de esos usuarios previamente ya habían acudido a entidades estatales y otros consultorios jurídicos sin recibir mas que una orientación superflua del quehacer en su situación.

En lo que tiene que ver con los usuarios que posterior al ruego de acceso a la justicia pudieran acceder a través de un privado mediante el pago de honorarios tenemos:

Tabla 24 Usuarios con capacidad de pagar un abogado.

puede pagar un abogado	
Si	5
No	95

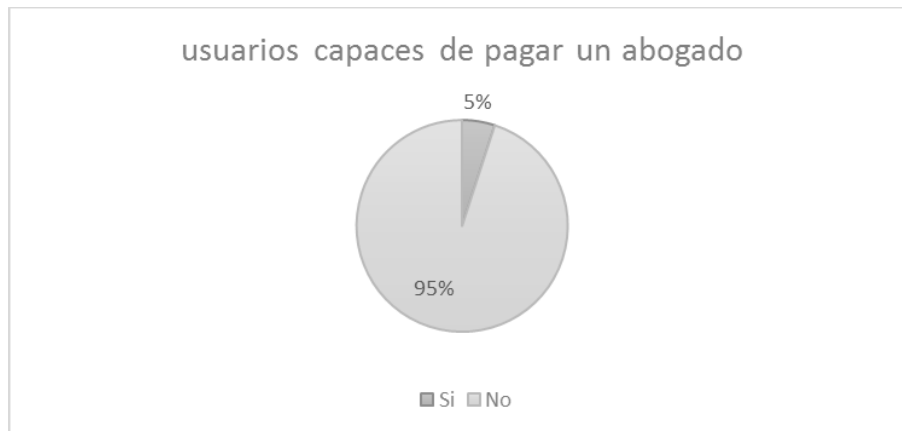


Figura 19 Distribución porcentual de usuarios con capacidad de pagar un abogado

El resultado obtenido es completamente esperado teniendo en cuenta que un 95% de los usuarios carecen de recursos para contratar con un profesional del derecho, situación que desde la descripción socioeconómica se vislumbraba, en este punto se plantea la situación de aquellos usuarios que no serán acompañados por el consultorio jurídico y que no tienen el dinero para acceder a la justicia mediante un profesional del derecho, es evidente y concluyente que la universalidad del acceso a la justicia se ve absolutamente limitada en estas circunstancias.

Etapas dos, parte dos, acceso y uso de herramientas tecnológicas por parte de los usuarios.

Teniendo en cuenta que la finalidad de esta investigación corresponde a desarrollar una herramienta de carácter virtual en la estructura de una aplicación que permita a aquellos usuarios que pretenda reclamar ante la jurisdicción derechos de carácter laboral enmarcados como ciertos e irrenunciables y que a pesar de acudir a entidades del estado y consultorios jurídicos no se logró, resulta de sobremanera importante estructurar en la muestra el alcance de la tecnología para estos usuarios y por tanto la viabilidad del uso de la aplicación.

Siendo así las cosas, en la herramienta aplicada a los usuarios se estructuro en la etapa dos, parte dos, un cuestionario que permite evidenciar si existe posibilidad de que dichos usuarios que ruegan justicia accedan a ella por intermedio de una app (aplicación), obteniendo los siguientes datos:

Tabla 25 Propietarios de un teléfono celular.

Posee teléfono celular	
Si	100
No	0

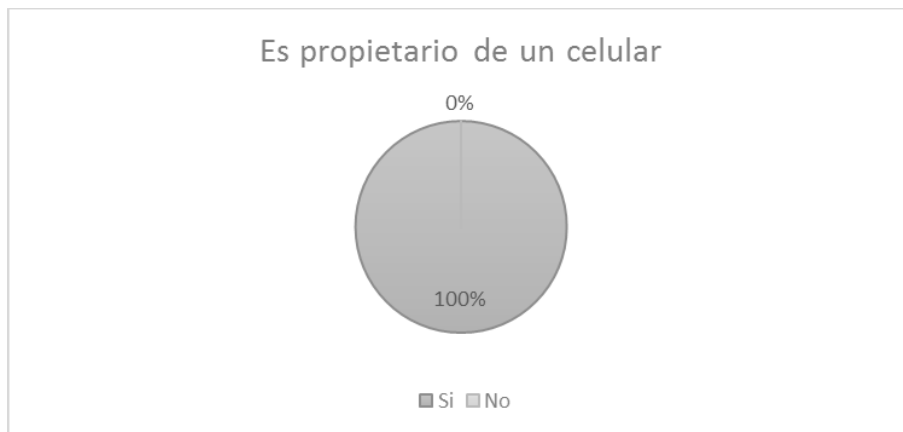


Figura 20 . Distribución porcentual de usuarios con celular

Tabla 26 Usuarios con Smartphone

Su celular tiene acceso a aplicaciones	
Si	52
No	12

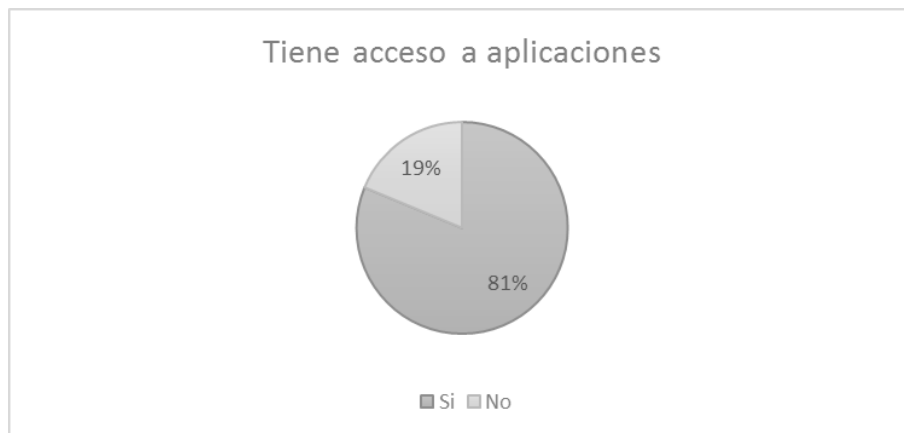


Figura 21 . Porcentaje de usuarios con teléfonos inteligentes

Tabla 27 Tipo de aplicaciones usadas por los usuarios

aplicaciones	
Facebook	48
Twitter	3
Whatsapp	52
Otras	4

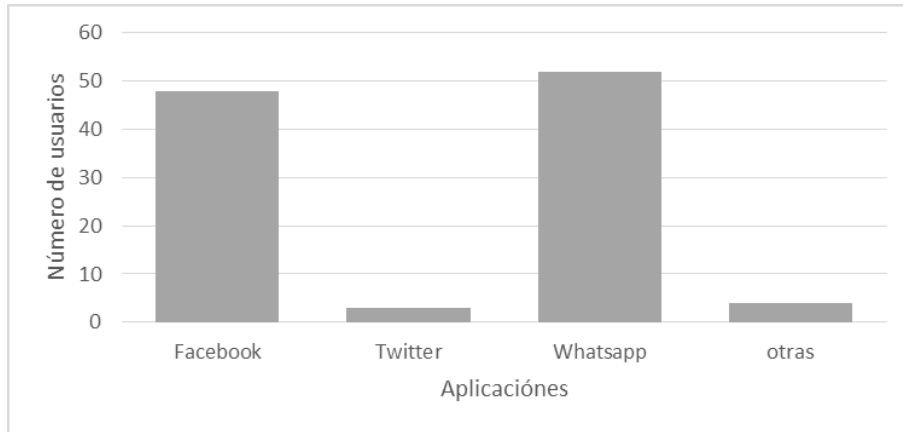


Figura 22 . Distribución de aplicaciones usadas por los usuarios

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede notar claramente que un 81% de los usuarios tiene acceso de primera mano a un teléfono celular con condiciones mínimas para el uso de herramientas de descarga de la appstore.

Frente a las condiciones si el usuario luego de rogar acceso a la justicia, usaría en última instancia una aplicación que le diera el paso a paso para acceder a la jurisdicción en aquellos asuntos de carácter laboral donde el objeto del conflicto gire en torno a derechos ciertos e indiscutibles, más aun asuntos que no estén investidos de derecho de postulación obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 28 Usuarios con acceso a un teléfono con posibilidad de descarga de app que lo usarían para acceder a la jurisdicción y reclamar sus derechos

Usaría una aplicación para reclamar sus derechos	
Si	52

No	0
----	---

Con esto se puede notar que un 100% de las personas estarían en disposición de hacer uso de una aplicación para acceder a la jurisdicción, situación que sustenta de manera ostensible el objeto de la presente investigación.

Conclusiones

Frente a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la herramienta el referente cuantitativo nos permite de manera directa validar a través de evidencia experimental la hipótesis presentada y que corresponde a que “No hay un efectivo acceso a la justicia para la sociedad periférica o población pobre, ya que el acceso a la misma es onerosa, y las personas prefieren desistir o desestimar sus demandas”.

Más aún se puede categorizar que en mayor porcentaje los usuarios que visitan los consultorios jurídicos son un grupo de personas algo heterogéneo, de bajos recursos económicos, que buscan solución a sus situaciones jurídicas en diversas entidades en algunos casos de carácter gubernamental y en otros de carácter privado, también se tiene que gran parte de los conflictos jurídicos se encuentran cualificados en torno al contexto laboral y que es evidente que no obtienen cualquiera que sea el camino que tomen un acceso efectivo a jurisdicción.

CONCLUSIONES

Dentro del sistema colombiano de administración de justicia se ha logrado identificar que, a pesar de los esfuerzos por vincular las Tecnologías de la Información y la Comunicación, estos se han centrado en mejorar la calidad del servicio a través de mejores sistemas de comunicación para agilizar trámites internamente, pero el impacto de estas acciones lo perciben las personas que han logrado acceder a la justicia mientras que aún persisten las limitaciones que encuentran las personas para lograr acceder efectivamente a la justicia.

Con el rastreo de información acerca de la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el sistema judicial Europeo y Latinoamericano, se evidencia una brecha en el proceso de administración de justicia, mientras que en el caso Europeo la implementación de estas tecnologías está enfocado para hacer más eficiente y eficaz el sistema, ya que, el acceso a la justicia está casi que garantizado para sus ciudadanos. En el caso Latinoamericano, esta garantía del acceso a la justicia dista mucho de ser algo tangible, debido a un distanciamiento entre el estado y sus ciudadanos, unos procesos Burocráticos engorrosos y una cobertura deficiente por parte del sistema judicial, la implementación de las tecnologías de la Información y la Comunicación en América Latina se enfoca para solucionar estas dificultades, las cuales están totalmente aisladas de garantizar el acceso a la justicia a los ciudadanos latinoamericanos, se parte de la idea, si se solucionan estos inconvenientes se garantizara una mayor cobertura pero el gran problema e impedimento para que esto sea realidad es la poca formación en derecho que tienen los Latinoamericanos.

El estudio realizado mostro que la mayoría de las personas que acuden a los diferentes consultorios jurídicos de la zona centro de la ciudad de Bogotá no acceden a la justicia y no pueden resolver sus necesidades jurídicas, en parte por el poco conocimiento acerca de estos procesos y por falta de una adecuada guía que le indique al usuario cual es el camino a seguir dentro de un proceso jurídico. Si bien es cierto se hace necesario el conocimiento de herramientas jurídicas dentro de un proceso, para aquellos que se pueden reclamar en causa propia bastara con tener una guía adecuada para que se acceda

a la justicia y se le de solución a las necesidades jurídicas. Para dar solución a esta falta de acompañamiento se sugiere apoyarse en las Tecnologías de la Información y la Comunicación y crear un canal jurídico en Youtube que sumado a las TICS agrupe las preguntas más frecuentes de los usuarios con necesidades jurídicas y sirva de guía, mostrando los pasos a seguir dentro de un proceso de reclamación en causa propia y para aquellos que quieran acceder al sistema judicial Colombiano.

Referencias

Carlos G. Gregorio (1996), *Gestión judicial y reforma de la administración de justicia en América Latina*, Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Desarrollo Sostenible, División de Estado, Gobernabilidad y Sociedad Civil. Washington, D.C.

Colombia Digital. (2013). *Normatividad que incorporó TIC a la actividad de la rama judicial*. En E. Rincón. Bogotá: Colombia Digital.

Constitución política colombiana (1991). Asamblea Nacional Constituyente, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Convención Americana sobre Derechos Humanos. Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, San José de Costa Rica, 22 de noviembre de 1969. Recuperado de http://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/html/pactos/conv_americana_derechos_humanos.html

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Resolución 217 A (III) de la Organización de las Naciones Unidas, París, Francia, 10 de diciembre de 1948. Recuperado de http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Decreto ley 196. (1971). Recuperado de <http://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/2045453/DECRETO+196+DE+1971+PDF.pdf/15a9ad5b-bd77-46dc-b957-5c75861744f5?version=1.2>

Decreto - Ley 2158. (1948). Art. 12. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5259>

Decreto - Ley 2158. (1948). Art.33. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5259>

Dory Reiling, *Comprendiendo las tecnologías de la información para la resolución de conflictos*, Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago de Chile.

Francesco Contini y Marco Velicogna, *Del acceso a la información al acceso a la justicia: Diez años de e-justice en Europa*, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Bolonia 20 de Septiembre de 2011.

Hernández, J. (14 de Septiembre de 2014). *Razón pública*. Obtenido de Lillo, R. (2010). *El uso de las nuevas tecnologías en el sistema judicial: experiencias*.

Jorge Correa Sutil, *Acceso a la Justicia y reformas Judiciales en América Latina ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?*, Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, Santiago de Chile

Juan Manuel Caro Gonzales, Luis Alberto Castell (2013), *E-Justicia*, Corporación Excelencia en la Justicia, Bogotá.

Kattia Morales Navarro, *La inclusión de las tecnologías en la gestión judicial, Poder Judicial de República de Costa Rica*, Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

Ley 270. (1976). Art 33. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6548>

Mayorga, F. (s.f.). Historia: Banco de la república . Obtenido de Banco de la república:

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Nueva York, 19 de Diciembre de 1966. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

Santa, S., Lalinte, S., La Rota, M., & Rodrigo, U. (2014). Ante la Justicia, necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia. Bogotá: Dejusticia.

Sentencia T-283, T- 3.567.368 (Corte Constitucional 16 de mayo de 2013). Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/T-283-13.htm>

Sentencia C-426, D-3798 (Corte Constitucional 29 de mayo de 2002). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7394>

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la justicia. (2012).

Toscano, F. (2013). Aproximación conceptual al "acceso efectivo a la administración de justicia" a partir de la teoría de la acción procesal. *Revista de Derecho Privado*.

Uprimy, R., La Rota, M., & Lalinde, S. (2014). Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas. Bogotá: Dejusticia.

<http://www.razonpublica.com/index.php/politica-y-gobierno-temas-27/7898-el-estado-deplorable-de-la-justicia-en-colombia.html>

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/revistas/credencial/abril2002/laadministracion.htm>

ANEXOS

FICHA TÉCNICA

- **Ámbito y Universo**

Base de usuarios mayores de edad, visitantes de consultorios jurídicos de la universidad La Gran Colombia, universidad Autónoma de Colombia y universidad Externado de Colombia.

- **Tamaño de la muestra**

100 encuestas distribuidas entre los consultorios jurídicos visitados así:

34 usuarios en la Universidad La Gran Colombia

33 usuarios en la Universidad Autónoma de Colombia

33 usuarios en la Universidad Externado de Colombia

- **Método de muestreo**

Estratificado por afijación simple en tres diferentes consultorios jurídicos localizados en la parte centro oriental de la ciudad de Bogotá.

- **Recogida de información**

Acceso a los entrevistados mediante la aplicación de una encuesta de manera personal y presencial, separada en dos momentos, inicialmente previo el acceso a los consultorios y posterior a la atención en el mismo.

- **Fechas de realización**

Se realizó en el espacio de tiempo comprendido entre el 1 y el 15 de junio de 2017

- **Tema**

Alcance frente al acceso a la justicia para los usuarios que visitan los diferentes consultorios jurídicos de la ciudad de Bogotá.

