

IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (ODR) PARA RESOLVER ACCIONES DE TUTELA EN COLOMBIA, COMO MOTOR DE EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD PARA LA RAMA JUDICIAL

Claudia Fernanda SOLARTE SALOMÓN

Docente Programa de Derecho - Universidad San Buenaventura Cali

Doctoranda en Derecho Privado Universidad de Salamanca

RESUMEN: Implementación de plataformas de Resolución de Disputas en Línea (ODR) para la gestión de acciones de tutela en Colombia, se presenta como una solución para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del sistema judicial. Para lograrlo es importante que se incluya inteligencia artificial, para que la plataforma logre ser una herramienta realmente transformadora y de verdadero apoyo al sistema judicial. Actualmente, con el avance de la inteligencia artificial se puede garantizar el apoyo de estas herramientas desde la recepción de la acción de tutela hasta la emisión del fallo. Esta innovación no solo optimizaría el sistema judicial, sino que también contribuiría al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, promoviendo sociedades pacíficas e inclusivas con acceso a la justicia para todos y construyendo instituciones responsables y eficaces.

Palabras claves: Resolución de disputas en línea; inteligencia artificial; Administración de Justicia; acciones de tutela.

ABSTRACT: Implementation of Online Dispute Resolution (ODR) platforms for the management of tutela actions in Colombia is presented as a solution to improve the efficiency and sustainability of the judicial system. To achieve this, it is important to include artificial intelligence, so that

the platform can be a truly transformative tool and a true support to the judicial system. Currently, with the advancement of artificial intelligence, the support of these tools can be guaranteed from the receipt of the tutela action to the issuance of the ruling. This innovation would not only optimize the judicial system but would also contribute to the fulfillment of Sustainable Development Goal (SDG) 16, promoting peaceful and inclusive societies with access to justice for all and building accountable and effective institutions.

Keywords: Online dispute resolution; artificial intelligence; administration of justice; tutela actions.

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. NECESIDAD DE INNOVACIÓN EN EL PANORAMA ACTUAL DEL SISTEMA JUDICIAL COLOMBIANO. 1. Problemáticas generalizadas de la Administración de Justicia. III. PLATAFORMAS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (ODR). 1. Definición de plataformas ODR. 2. Funcionamiento de las plataformas ODR. 2.1. Plataformas ODR operadas mediante Inteligencia Artificial. 2.2. Funcionamiento de las plataformas ODR inteligentes. 2.3. Alcance de la inteligencia artificial en la etapa de negociación. IV. LA IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA. 1. Propuesta de funcionamiento de una ODR para la aceptación y resolución de las acciones de tutela en Colombia. V. CONCLUSIONES. VI. BIBLIOGRAFÍA.

I. INTRODUCCIÓN

La acción de tutela, introducida en Colombia por la Constitución de 1991, ha sido un mecanismo crucial para la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Desde su implementación con la Constitución de 1991, la acción de tutela ha permitido a los colombianos recurrir rápidamente a la justicia para salvaguardar sus derechos constitucionales, convirtiéndose en una herramienta esencial del sistema judicial colombiano. Sin embargo, la concepción misma de esta acción y el volumen creciente de tutelas genera una presión considerable sobre los recursos judiciales, subrayando la necesidad de soluciones innovadoras que mejoren la eficiencia y sostenibilidad del sistema.

En este artículo, se examina la implementación de plataformas de Resolución de Disputas en Línea (ODR, por sus siglas en inglés) como un motor potencial de eficiencia y sostenibilidad para la rama judicial en Colombia, específicamente en el contexto de la acción de tutela. Inicialmente, se proporciona una explicación sencilla del procedimiento de la acción de tutela en Colombia, respaldada por estadísticas de la Corte Constitucional que ilustran la cantidad de acciones presentadas desde 1992 y las categorías más frecuentes, destacando el derecho de petición y el derecho a la salud como los derechos más reclamados.

A continuación, se definen las plataformas ODR y se explica su funcionamiento, diferenciando entre aquellas que utilizan inteligencia artificial (IA) y las que no, lo que permite entender la importancia de incluir inteligencia artificial en el desarrollo de estas herramientas, siendo este el elemento realmente transformador y que aporta a la descongestión del sistema judicial. Posteriormente, se analiza la importancia de la inclusión de IA en la Administración de Justicia en general, considerando los beneficios potenciales en términos de eficiencia, accesibilidad y reducción de cargas laborales para el sistema judicial.

El artículo concluye con una propuesta específica para el funcionamiento de una plataforma ODR diseñada para la aceptación y resolución de acciones de tutela en Colombia, ofreciendo un modelo que podría transformar significativamente la gestión de estas acciones, contribuyendo a un sistema judicial más ágil, accesible y sostenible.

II. NECESIDAD DE INNOVACIÓN EN EL PANORAMA ACTUAL DEL SISTEMA JUDICIAL COLOMBIANO

El ejercicio jurídico, como una rama antigua, ha mantenido una presencia continua a lo largo de la historia, arraigada en principios legales establecidos y procedimientos estables.

Hoy por hoy el mundo está siendo testigo de la llegada de la Cuarta Revolución Industrial, un fenómeno caracterizado por la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas. La influencia de la automatización, la inteligencia artificial y la analítica de datos está transformando el mundo, y con esto, una transformación sin precedentes, con la característica que ninguna de las situaciones quedan por fuera de la influencia de este salto digital, desde la transformación de nuestros hogares en hogares inteligentes, hasta la totalidad de las profesiones, así, cada una de las profesiones está experimentando el cambio generado con la cuarta revolución industrial, médicos, arquitectos, ingenieros, pilotos, y en general todas las profesiones, están siendo permeadas por los cambios generados en la actualidad.

Por supuesto el derecho no puede ser ajeno a esta transformación, experimentando cambios trascendentales que involucren desde la forma de educación en las facultades de derecho, hasta el ejercicio mismo de la abogacía, todo en torno a los cambios generados por la implementación de la tecnología en el derecho. En su lugar, la Administración de Justicia no puede ser ajena a estos cambios, siendo esta la que más clama el apoyo de herramientas de digitalización, automatización procedimental, e inclusión de herramientas de inteligencia artificial, como apoyo a la ardua labor de la Administración de Justicia.

1. Problemáticas generalizadas de la Administración de Justicia

Como sabemos, la dilación de los procesos, derivadas de los problemas estructurales que padecen numerosos órganos jurisdiccionales, las elevadas cargas de trabajo, sumado a la falta de recursos en los tribunales, la complejidad de las leyes procesales al interior de los estados, que están creadas de forma rigurosa y ritualista que, por sí mismas generan la demora en los procesos judiciales.

En un estudio realizado por Buscaglia y Dakolias, en 1996, se concluyó que algunos de los factores más importantes que influyen en la larga duración de los procesos judiciales son el número de casos asignados a la instancia judicial, la gestión y la complejidad de los casos¹. Finalmente, los autores lograron identificar que, para ese entonces, los juzgados que invertían en tecnología, si mostraban mejoras en la celeridad y descongestión judicial, frente a los que no lo hacían.

Delante de este cuadro, hacer que el derecho se torne efectivo implica adoptar una postura de compromiso social y de enfrentamiento serio de las dificultades típicas de sociedades complejas², esto incluye el apoyo a la rama judicial con herramientas que le permitan celeridad y con ello descongestión judicial, más aún en países que claman justicia para la protección de los derechos básicos de sus habitantes, pues es en estos lugares en los que se impone la carga a la Administración de Justicia de intentar mantener la provisión de sus servicios básicos a partir de acciones judiciales.

En el caso de Colombia, los ciudadanos pueden acudir a la acción de tutela, este es un mecanismo constitucional de protección de los derechos fundamentales, establecida en la Constitución de 1991. Su propósito es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando estos se vean amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares en ciertas circunstancias. El procedimiento judicial es sencillo y está diseñado para brindar una protección efectiva y oportuna. Puede ser interpuesta por cualquier persona, independientemente de su capacidad económica o condición social, lo cual la convierte en una herramienta accesible para la defensa de los derechos fundamentales. La situación es que por la forma en la que está concebida, la acción de tutela puede ser presentada ante cualquier juez de la República, y una vez presentada, el juez debe decidir

¹ BUSCAGLIA, E. y DAKOLIAS, M., «Judicial reform in Latin American Courts: The experience in Argentina and Ecuador», *World Bank Technical Paper* 350, Banco Mundial, 1996, pp. 29-41.

² CALLEGARI, J. «Celeridad procesal y razonable duración del proceso», *Revista Derecho y Ciencias Sociales*, núm. 5, 2011, pp. 114-129.

sobre su admisión dentro de los dos días siguientes, una vez admitida, el juez dispone de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la admisión, para resolver la tutela. Durante este periodo, se pueden solicitar pruebas y realizar audiencias sumarias si es necesario. Como vemos, esta acción, se presenta:

- Sin ningún tipo de formalidad, y sin necesidad de intervención de apoderado judicial.
- Para proteger derechos fundamentales.
- Se presenta ante cualquier juez de la república, independientemente de lo congestionado que esté el despacho, y este tiene dos días para admitir la acción de tutela, y por supuesto esta admisión tiene que estar fundamentada, por lo que, al recibir acciones de tutela, el juzgado debe dar prioridad a esta, dejando a un lado los demás procesos que no tienen términos perentorios tan inmediatos como esta acción, porque se trata de proteger derechos fundamentales.

Como podemos ver, tenemos dos necesidades contrapuestas, por una parte, está la necesidad de los ciudadanos frente a la protección de sus derechos, cuando estos estén en peligro de ser vulnerados o estén efectivamente siendo vulnerados, por otra parte, requerimos descongestión en la Administración de Justicia y apoyo para lograr la celeridad de los procesos, y esto se traduce en materialización del acceso a la justicia.

Si bien, el trámite de la acción de tutela como está planteado no es el único causante de la congestión judicial, lo cierto es que, si es uno de los factores que influyen, en el retraso de los procesos, e incluso, por la forma en la que está concebido este procedimiento termine siendo resuelto en horarios no laborales por parte de los funcionarios que laboran en los despachos, por la necesidad de argumentar la admisión o inadmisión de las acciones de tutela. Es por ello, que vemos oportuno incluir apoyo tecnológico en la etapa de resolución de la acción de tutela y por ello, nos permitimos proponer la inclusión de una plataforma ODR como mecanismos de apoyo para resolver en primera medida los conflictos que se susciten y que sean derivados en acciones de tutela.

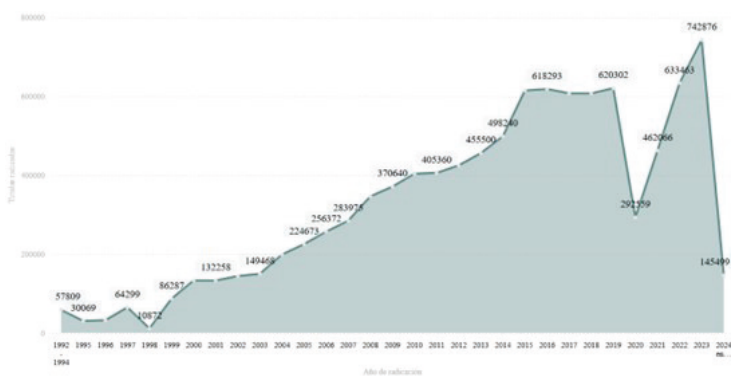
Desde enero de 1992 a hasta febrero de 2024, los despachos de Colombia han dado trámite a 2 896 754 acciones de tutela, siendo este, un mecanismo que año a año incrementa, lo que resulta un panorama poco optimista, porque significa que se está cargando a la rama judicial la satisfacción de los derechos fundamentales, cada vez más.

A continuación, se presentan estadísticas³ de la Corte Constitucional, con los indicadores respecto a:

³ <https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php> (Consultado el 4 de abril de 2024)

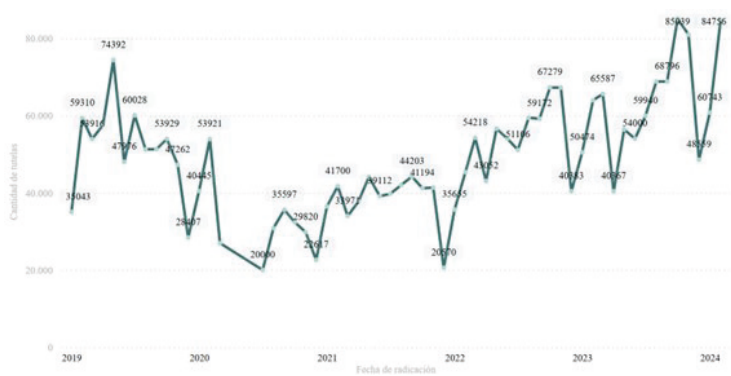
- Acciones de Tutela presentadas por año, para proteger los derechos fundamentales en general. (Figura 1)
- Acciones de tutela presentadas entre enero de 2019 y febrero de 2024, que resultan improcedentes en primera instancia y en segunda instancia se confirma la decisión. (Figura 2)
- Acciones de tutela presentadas entre enero de 2019 y febrero de 2024, que conceden el recurso en primera instancia y en segunda instancia se confirma. (Figura 3)

FIGURA 1. **Cantidad de tutelas radicadas en la Corte Constitucional.**
Periodo de reporte: 1992 – febrero 2024



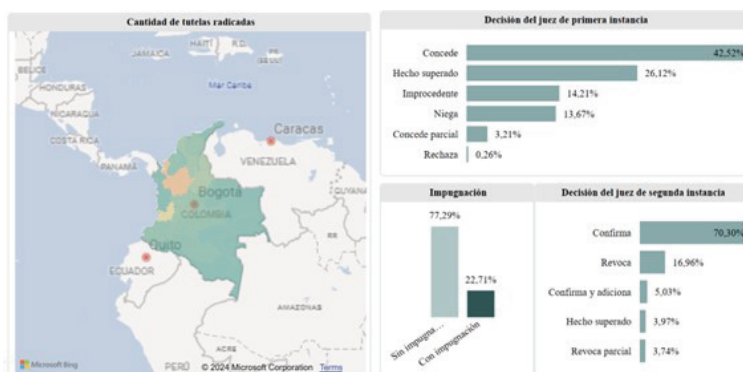
Fuente: Tomado de la Corte Constitucional

FIGURA 2. **Tutelas por fecha de radicación.**
Periodo de reporte: enero 2019 – febrero 2024



Fuente: Tomado de la Corte Constitucional

FIGURA 3. Decisión de los jueces de primera y segunda instancia.
Periodo de reporte: enero 2019 – febrero 2024



Fuente: Tomado de la Corte Constitucional.

Para 2023, según la Corte Constitucional, se recepcionaron 742 876 acciones de tutela, de estas 42,54 por 100 fueron concedidas, 14,21 improcedentes, 26,12 se constituyeron como hecho superado, el 13,67 por 100 niega el amparo, 3,21 por 100 concede parcial, y el 0,26 por 100 rechaza⁴.

Como se mencionó anteriormente, la acción de tutela es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales, y como tal, es una herramienta que utilizan los ciudadanos cuando sus derechos están siendo vulnerados o están en riesgo de ser vulnerados.

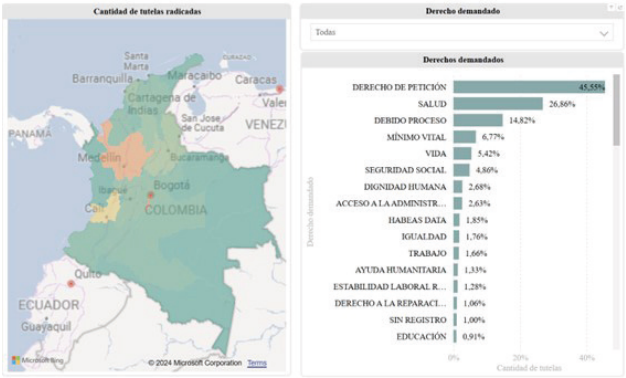
Los derechos fundamentales están concebidos en la Constitución Política de Colombia, y están enmarcados en unos artículos específicos, de tal suerte que, si se trata de la vulneración de alguno de los derechos establecidos entre los arts. 11 y 41 de la constitución política de Colombia, los ciudadanos pueden acudir de manera inmediata ante cualquier juez de la república, para solicitar el amparo de tutela de sus derechos.

El derecho que más resulta vulnerado, y por el que los ciudadanos acuden en su mayoría es el derecho de petición, establecido en el art. 23 de la Constitución y que establece que «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución». El siguiente derecho por el cual se solicita protección es el Derecho a la Salud y el debido proceso. En la tabla 4, se indica cuáles son los derechos de-

⁴ <https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php> (Consultado el 4 de abril de 2024).

mandados entre el periodo de 2019 y hasta febrero de 2024, y que son objeto de protección de acción de tutela.

FIGURA 4. **Derechos demandados.**
Periodo de reporte: enero 2019 – febrero 2024



Fuente: Tomado de la Corte Constitucional.

Llama la atención, que el derecho fundamental, que en su mayoría requiere ser tutelado sea el de petición, ello implica que se está acudiendo a la Administración de Justicia para que una entidad pública o privada, de respuesta a una petición de un particular.

Se trata entonces, de una situación en la que se acude ante un juez de la república para solicitar que ordene a la entidad contestar una petición concreta, por lo que si pensáramos en una herramienta tecnológica de apoyo para la admisión y resolución de este conflicto bien podría pensarse en una plataforma ODR, que recepcione la acción de tutela, solicite pruebas, contacte a la otra parte y permita allegar la prueba de la respuesta que brindó al peticionario, que en caso de no contar con esta respuesta, la herramienta puede generar el fallo confirmando el amparo e instando a la parte accionada a contestar en el término establecido en la ley.

Situación similar, si hacemos el mismo ejercicio con los demás derechos fundamentales, en lo que hoy por hoy se está involucrando a la rama judicial y específicamente a los funcionarios de los juzgados y que claramente pueden ser resueltos con apoyo de una herramienta de Resolución de Disputas en Línea.

Una de las inquietudes que se puede plantear respecto a la propuesta de la implementación de plataformas ODR como herramientas de apoyo para la resolución de acciones de tutela, sin que sea necesario que estas sean resueltas por los despachos judiciales en Colombia, se puede presentar en torno a que estas plataformas de resolución de disputas en

línea son pensadas inicialmente como apoyo a los métodos alternativos de solución de conflictos. Frente a esto, cuando hablamos de acciones de tutela y de derechos fundamentales no estamos hablando de métodos alternativos de solución de conflictos, pero si estamos hablando de conflictos que se suscitan entre un particular y una entidad pública o privada y que tienen que ver, nada más y nada menos, que con la necesidad de protección de sus derechos fundamentales, es decir que, a esto si se le puede llamar conflicto, por lo que resulta plenamente viable pensar en plataformas ODR, para la resolución de los conflictos que se presenten, y que involucren derechos fundamentales.

A continuación, nos permitimos hacer un análisis de las plataformas de resolución de disputas en línea, su definición, funcionamiento, y la forma en la que estas plataformas apoyan en la resolución de los conflictos.

III. PLATAFORMAS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (ODR)

1. Definición de plataformas ODR

Los Métodos Alternativos de Resolución de Disputas (ODR, por sus siglas en inglés) son un conjunto de procedimientos y técnicas utilizados para resolver conflictos de manera extrajudicial, especialmente en el ámbito de la resolución de disputas en línea. Estos métodos, en contraste con el sistema judicial tradicional, se centran en facilitar la comunicación, la negociación y la resolución de disputas de manera eficiente, rápida y económica. El ODR abarca una amplia gama de enfoques, que van desde la mediación y la conciliación hasta el arbitraje y la resolución colaborativa, y hace uso de herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de resolución de disputas. Mas allá de eso, los ODR, tienen un potencial transformador cuando se desarrollan con inteligencia artificial, esto nos permite estar en total acuerdo con el planteamiento de Calderón Marengo «Los ODR, son la combinación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S) y los MASC tradicionales, sin embargo, en la actualidad se suelen confundir con la simple permisión de la utilización del medio electrónico en algunos MASC»⁵.

2. Funcionamiento de las plataformas ODR

Como sabemos, las plataformas ODR integran diversas herramientas y metodologías que permiten a las partes involucradas resolver sus

⁵ CALDERON MARENCO, E. *et al.*, *ODR: Validez y eficacia en Argentina, Colombia y Nicaragua para aportarle al ODS 16.*, Espacio Editorial Institucional UCU, 2022, p. 21.

disputas de manera eficiente, accesible y, en muchos casos, más económica que los métodos tradicionales. El funcionamiento general de estas plataformas se centra en servir de apoyo al desarrollo de los métodos alternativos de solución de conflictos, en el sentido de permitir a las partes un espacio de presentación de su disputa, seleccionar el método de resolución de conflictos, hacer seguimiento de los casos con las notificaciones y programación de las sesiones en las que se desarrollarán las audiencias, y la resolución de caso, con el acta de cierre.

Si bien, esta es la forma en la que se desarrollan las ODR, lo cierto es que, este funcionamiento no representa gran ventaja, por cuanto únicamente sirve de apoyo tecnológico, en cuanto a digitalización y automatización de unos pasos, sin embargo, sigue requiriendo para la etapa de análisis de las pruebas y resolución del conflicto a un tercero encargado de esta gestión, lo que en últimas no soluciona el problema de fondo en lo que refiere a descongestión judicial.

Lo cierto, es que estas plataformas tienen la posibilidad de incluir inteligencia artificial en los pasos que actualmente se desarrollan por medio de mediadores, conciliadores y árbitros, y en este punto se puede vislumbrar el verdadero poder transformador de la herramienta. Esto sucede cuando se involucra la inteligencia artificial como apoyo en la resolución central del conflicto, Fanfeig acertadamente indica que los ODR no son un simple mecanismo que utiliza el medio electrónico, sino que introduce una aplicación (*software*) por medio de la cual se realiza el litigio⁶. Ahora bien, el ODR está relacionado directamente con la existencia y el uso de una plataforma. Con la evolución de la tecnología, ahora puede verse como la inteligencia artificial apoya estos procesos, toda vez que permiten facilitar directamente la resolución de disputas⁷.

No es de extrañarse que la mayoría de los autores atribuyen a las plataformas ODR, únicamente los beneficios de digitalización automatización sin incluir la inteligencia artificial. Si vemos, la normativa europea Reglamento (UE) núm. 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, que establece la plataforma de resolución de litigios en línea, que facilita la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea, limita la plataforma a: los litigios derivados de transacciones en línea iniciados por consumidores residentes en la Unión frente a comerciantes establecidos en la Unión, y teniendo como principales beneficiarios de la plataforma de resolución de litigios en línea a los consumidores y los comerciantes que efectúen operaciones transfronterizas en línea, y de acuerdo a los establecido en el art. 16 del reglamento «La plataforma debe permitir a consumido-

⁶ FANFEIG WANG, F. *Internet Jurisdiction and Choice of Law: Legal Practices in the EU, US and China*, Cambridge University Press, 2010.

⁷ QUEK ANDERSON, D., «Ethical Concerns in Court-Connected Online Dispute Resolution», *International Journal of Online Dispute Resolution*, 5 (1/2), 2018, pp. 20-38.

res y comerciantes presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico de reclamación disponible en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión, y adjuntar los documentos pertinentes». Debe transmitir las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa competente para conocer del litigio en cuestión.

La plataforma debe ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las entidades de resolución alternativa tramitar el procedimiento de resolución del litigio con las partes a través de la plataforma de resolución de litigios en línea. Lo que implica que esta plataforma sirve de apoyo a la tramitación de los MASC, pero continúa con la necesidad de intervención humana en las etapas de desarrollo de la tramitación del conflicto, es decir, la plataforma de acuerdo con el art. 9 numeral 6, conecta a las partes con una entidad de resolución de conflictos, para que sea esta quien se encargue de resolver «La plataforma de resolución de litigios en línea transmitirá la reclamación automáticamente y sin demora a la entidad de resolución alternativa a la que las partes hayan acordado someter el litigio», quienes de acuerdo al art. 8 de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, tienen un plazo de 90 días naturales, para resolver el conflicto «el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación»⁸.

Como vemos, una plataforma de resolución de conflictos en línea con la característica de la necesidad de vinculación de seres humanos para la resolución del conflicto no sería una solución viable para el caso que nos atañe de congestión judicial, pues si vemos, en esta plataforma «El usuario se registra, presenta la reclamación, las partes involucradas son contactadas y se pone a su servicio un listado de entidades acreditadas en la solución de conflictos ante la UE»⁹. Como podemos ver, esta plataforma ODR opera mediante una serie de pasos en los que la inteligencia artificial no desempeña un papel activo en la resolución del conflicto. En su lugar, la intervención humana sigue siendo fundamental, ya que la plataforma actúa únicamente como un medio de conectividad entre las partes, facilitando la documentación del caso y permitiendo la comunicación de manera asincrónica. Además, su función principal es delegar la resolución del conflicto a un árbitro, centrándose exclusivamente en disputas comerciales entre los países miembros de la UE, para aquellas situaciones derivadas del comercio electrónico.

⁸ Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Art. 8 numeral e.

⁹ CARDENAS CAYCEDO, O. «Nuevos horizontes en los ODR: el *oversight board* de Facebook». *Justicia digital: avances y retrocesos*, 2011, p. 162.

La mayoría de plataformas que son diseñadas como ODR públicas no vinculan en la resolución de conflictos inteligencia artificial, contrario a lo que sucede con las privadas por ejemplo eBay, Rappi, Amazon, son plataformas que no podrían subsistir con la llegada de sus procesos día a día si no tuvieran apoyo de la inteligencia artificial en estas plataformas hay un cuarto interviniente: la inteligencia artificial, que se encarga de tramitar y resolver conflicto, o en su caso, se encarga de proponer soluciones a las partes, para que lleguen a un acuerdo, y es aquí donde encontramos el verdadero valor que las herramientas pueden aportar a la Administración de Justicia.

2.1. *Plataformas ODR operadas mediante Inteligencia Artificial*

Las plataformas de Resolución de Disputas en Línea (ODR) que utilizan inteligencia artificial (IA) incorporan tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia, accesibilidad y precisión en la resolución de conflictos. Sirviendo a las partes que se encuentran en un conflicto desde el registro del caso hasta la resolución del conflicto con inteligencia artificial, haciendo nula la intervención de seres humanos profesionales del derecho en la resolución del conflicto.

Ejemplos de estas plataformas son las de uso privado que sirven al comercio electrónico, Ebay, Amazon, Paypal, que cuentan con estas plataformas que de manera exitosa han logrado la sostenibilidad del negocio on line, atendiendo miles de reclamos y dando trámite a los mismos de manera oportuna. Al respecto, Collin, creador de estas plataformas se refiere al éxito de las mismas debido a las soluciones algorítmicas «en la actualidad en la actualidad se encargan de evitar las disputas legales al solucionar problemas y lograr acuerdos de manera rápida y justa en plataformas como Amazon, AliExpress, eBay y Airbnb, entre otras. Para lograr lo anterior, estos sistemas usan algoritmos que permiten a los usuarios indicar su problema e inmediatamente seleccionar la solución que prefieren. Estas resoluciones instantáneas se denominan soluciones algorítmicas o como lo llamamos en Resolución en Línea: Solución Directa»¹⁰, con lo que se ha logrado resolver de manera exitosa 60 millones de reclamos al año, una cifra que sería imposible con la necesidad de intervención de seres humanos.

Las cifras son tan impresionantes que, posterior a la implementación de estas ODR, el 90 por 100 de los casos lograron resolverse sin la intervención de un ser humano y 50 por 100 de las disputas lograron

¹⁰ <https://empresas.resolucionenlinea.com/blog/2023/08/29/gestion-de-reclamos-como-ebay-y-paypal-lograron-resolver-de-forma-exitosa-60-millones-de-reclamos-al-ano/> (Consultado el 10 de mayo del 2024).

ser resueltas amistosamente entre el vendedor y el cliente. Caso similar, lo vemos con la introducción del asistente de arbitraje de inteligencia artificial de la Comisión de Arbitraje de Guangzhou (China), herramienta de IA no se trata solo de acelerar la resolución de disputas. Es un punto de inflexión que mejora la precisión y la agilidad de todo el proceso. Este importante hito subraya el potencial transformador de la tecnología en el panorama jurídico, se trata de un robot inteligente que logra dar solución a las disputas, gestionar la presentación de casos y brindar consultas, llegando a la cifra de más de 14 000 consultas y cerca de 300 casos presentados¹¹.

La inteligencia artificial en estas plataformas, resulta una herramienta que logra resultados sorprendentes, otro caso que merece destacar es el Smartsettle ONE, utilizado en 2019, para lograr un acuerdo de mediación «el uso de este robot mediador a partir de la inteligencia artificial (IA) permitió resolver un conflicto de tres meses en menos de una hora»¹² una cifra que por lo menos debe ponernos a pensar en la posibilidad de implementar este tipo de tecnologías al servicio de la rama judicial, y como respuesta a los múltiples problemas que se presentan en la labor de administrar justicia.

2.2. *Funcionamiento de las plataformas ODR inteligentes*

Como mencionamos anteriormente, las plataformas ODR, tienen la posibilidad de servir de apoyo para la conectividad, siendo las plataformas ODR de primera generación «estamos hablando de ODR que fueron fruto de la Tercera Revolución Industrial, que ya hace años —en la década de 1950— comenzaba a transformar paulatinamente la sociedad analógica en digital. En este sentido llegaron medidas como la sustitución del documento en papel por el documento electrónico, los convenios y laudos arbitrales electrónicos, las comunicaciones por correo electrónico, la práctica de pruebas mediante videoconferencia e, inclusive, la celebración completa de vistas virtuales telemáticas o *virtual hearings* algo que en principio era impensable»¹³.

Aun cuando esta es la concepción generalizada de estas plataformas, y su uso institucional ha sido limitado a este apoyo, no podemos perder de vista que comienza a ser una realidad la incorporación de inteligencia artificial a la resolución de conflictos (nos encontramos, pues, ante los llamados «ODR de segunda generación», «Smart ODR»

¹¹ <https://www.cryptopolitan.com/es/asistente-de-arbitraje-impulsado-por-ia/> (Consultado el 10 de mayo de 2024).

¹² ODERLIN FONT, J. El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?, *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, Mexico*, vol. 15, 2021, p. 2.

¹³ MARCOS FRANCISCO, D. «Sistema Arbitral de Consumo: algunas propuestas “inteligentes” de *lege ferenda*», *InDret 1*, 2024, p. 117.

u «ODR+»)¹⁴ y es que, somos testigos de la transformación digital que estamos viviendo, en cada una de las esferas de nuestra vida, la inteligencia artificial está transformando la forma en la que interactuamos con nuestras profesiones y nuestros quehaceres diarios, en palabras de Klaus Schwab, estamos en una Cuarta Revolución Industrial y esto «implica una sociedad en la que todo gira en torno a la tecnología (donde la inteligencia artificial tiene un papel protagonista) y en la que se produce una verdadera metamorfosis a nivel tecnológico en incontables sectores o ámbitos de la vida»¹⁵.

Estos sectores no pueden desconocer al sector justicia, por lo que el sector privado de plataformas electrónicas, que hoy por hoy frente a los vacíos legales y la falta de reglamentación respecto al trámite de sus conflictos, ha tenido que convertir sus plataformas en espacios en los que el mismo sistema cumple la labor legislativa (a partir de la redacción de sus propios términos y condiciones) y judicial, en lo referente a ser las plataformas de gestión y de solución de conflictos, lo que ha derivado en los increíbles sistemas de Resolución de Disputas en Línea Inteligentes, que pueden lograr el trámite y la resolución de los miles de conflictos que se presentan día a día, sin la intervención de seres humanos, lo que se gestiona en su totalidad con inteligencia artificial, que a su vez trabaja con tres elementos: los macrodatos (*big data*), los algoritmos (secuencias ordenadas y finitas de operaciones que permiten obtener un resultado) y los equipos o máquinas informáticas que sirven físicamente de soporte a los otros dos elementos (*hardware*)¹⁶.

Los ODR inteligentes operan desde el primer momento con inteligencia artificial, y sirven a las partes desde el momento del Registro a la plataforma, mediante un proceso automatizado de verificación de identidad. Una vez registradas, la IA puede realizar un análisis preliminar de los datos proporcionados para clasificar la disputa según su naturaleza y complejidad, categorizando el conflicto, y realizando una evaluación preliminar de los documentos aportados por los solicitantes.

Seguido a ello, con apoyo de un formulario en línea, tipo chatbot, que también funciona con inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural, la plataforma recibe la reclamación, validando que toda la información esté debidamente diligenciada y completa, lo que se puede denominar la etapa de presentación de la disputa.

Una vez se ha agotado este paso, continúa la evaluación de la disputa, es en este punto en el que la inteligencia artificial basada en

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ SCHWAB, K. «Cuarta Revolución Industrial», *Debate*, 2016.

¹⁶ DE HOYOS SANCHO, M. «El proyecto de reglamento de la Unión Europea sobre inteligencia artificial, los sistemas de alto riesgo y la creación de un ecosistema de confianza», *Justicia polidéctica en periodo de mudanza: Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad*, 2022, pp. 406- 407.

algoritmos analiza la documentación para identificar patrones, precedentes legales y una vez los analice procede a proporcionar a las partes posibles soluciones. Para el caso de las plataformas de comercio electrónico las soluciones e incluso el análisis de los datos surge a partir de los términos y condiciones de la plataforma, esto debido a que se ha programado la plataforma con esta información, lo que no obsta, para que pensemos que en el sistema judicial se pueda utilizar los datos específicos para este tipo de conflictos.

2.3. Alcance de la inteligencia artificial en la etapa de negociación

En los últimos años, la inteligencia artificial, ha alcanzado estándares que resultaban inimaginables únicamente en las películas de ciencia ficción, a tal punto que si hoy realizamos el test de Turing a las inteligencias artificiales que están en el mercado, podemos decir que pueden llegar al punto de confundirnos sobre quien es la máquina y quien es el ser humano.

Sorprendidos con los avances, hoy podemos decir que tenemos inteligencias artificiales con la que podemos interactuar con voz, imágenes, texto y video, que logran hacer análisis tan complejos como el ser humano, con increíble nivel de asertividad, lo que facilita el apoyo en la comunicación de las partes, mediando en tiempo real, destacando los puntos clave y ayudando a mantener el enfoque en la resolución del conflicto. Así mismo, puede generar propuestas, basándose en datos históricos y patrones reconocidos, sugerir soluciones potenciales que han funcionado en casos similares, ayudando a las partes a alcanzar un acuerdo.

Como vemos, estas herramientas que hoy por hoy ya tienen un campo de funcionamiento bastante desarrollado en el campo de las aplicaciones de comercio electrónico, pueden ser de gran utilidad al sector justicia, siendo un instrumento de apoyo para la tan anhelada descongestión judicial, logrando consecuentemente celeridad en los procesos.

IV. LA IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En el contexto de la evolución tecnológica, el papel de la Inteligencia Artificial en la Administración de Justicia ha adquirido una importancia significativa, siendo el uso de sistemas de IA en este ámbito, objeto de atención y estudio durante años. En este sentido, Martínez

Bahena destaca la relevancia de los sistemas de expertos jurídicos, basados en el conocimiento, como una de las principales aplicaciones de la inteligencia artificial en el campo del Derecho y en la toma de decisiones judiciales. Estos sistemas poseen una característica distintiva en su capacidad para abordar conflictos con peculiaridades particulares, lo que subraya su potencial para mejorar la eficiencia y la precisión en el ámbito judicial, brindando «posibles soluciones a determinados asuntos jurídicos aplicando el conocimiento experto en la materia, así como explicar sus razonamientos»¹⁷.

Todo esto, por supuesto apoyado en el poder de los datos, sobre el particular, Oderlin Font, hace referencia a la importancia de lograr justificar cualquier decisión que se haya tomado en el ámbito judicial, por medio de inteligencia artificial, por lo que de acuerdo al autor, al utilizar este tipo de herramientas, resulta indispensable el registro de la totalidad de los datos de las operaciones efectuadas, así como los pasos que llevan a la toma de decisiones, resultando en todo caso, relevante que quienes van a someter su litigio a estas herramientas conozcan la forma de resolución de su disputa, pues en últimas, de acuerdo al autor «Es decisión de las partes someterse o no a este tipo de procedimiento de manera informada, teniendo en cuenta no solo aspectos de la tecnología utilizada sino también las propias características del procedimiento. En todos los supuestos es imprescindible que las partes conozcan y consientan el uso de una decisión totalmente automática»¹⁸.

Particularmente, la inclusión de la Inteligencia Artificial en los procesos judiciales resulta crucial en la actualidad debido a su potencial para mejorar la eficiencia, la precisión y la imparcialidad de las decisiones legales. La IA puede ayudar a acelerar la resolución de casos, identificar patrones y tendencias en grandes volúmenes de datos legales, y reducir sesgos cognitivos que puedan surgir en la toma de decisiones judiciales.

Asimismo, la implementación de sistemas basados en IA en el ámbito judicial puede contribuir a una mayor transparencia y acceso a la justicia para todos los ciudadanos, si lo vemos, el uso de inteligencia artificial en el proceso judicial, puede ser una labor que genere demasiadas inquietudes, lo que ha llevado a la inclusión tan tímida en la Administración de Justicia de este tipo de tecnologías. Suárez Xavier, explica el contexto histórico que ha llevado a la inclusión de estas tecnologías, que inicia con la denominada administración electrónica 1.0 a finales de los noventa, «caracterizada por la disposición de servicios en línea y creación de sitios web gubernamentales y sistemas informáticos

¹⁷ MARTÍNEZ BAHENA, G., «La Inteligencia artificial y su aplicación al campo del Derecho», *Alegatos*, núm. 82, 2012, p. 833.

¹⁸ ODERLIN FONT, J., «El uso de la inteligencia artificial...», cit. p. 376.

en las administraciones públicas»¹⁹ reemplazando algunas de las transacciones que se venían realizando en papel, sin embargo aun cuando se hayan digitalizado algunos procedimientos el modo de operar de las administraciones no cambió.

A partir de ahí, se ha intentado llegar al gobierno digital y específicamente al gobierno electrónico 4.0, como herramienta para construir instituciones efectivas, inclusivas y responsables, en el que se dé una transformación tecnológica de fondo, siendo este el enfoque principal de la Organización de las Naciones Unidas, en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) como herramienta para construir instituciones efectivas, inclusivas y responsables.

Lo anterior, nos lleva a entender el planteamiento de Suarez Xavier, en el que manifiesta que el sistema de digitalización en sí, no brinda una mejora sustancial en la prestación del servicio de justicia, simplemente «desplaza el medio donde se realizan las actividades»²⁰ por lo que de acuerdo al planteamiento de este autor los cambios que se manifiestan en la administración pública, como consecuencia de la transformación digital del sector deben centrarse en «atender al principio básico de que toda mejora debe dirigirse a atender el derecho fundamental a la buena administración»²¹ lo que en últimas puede resultar satisfactorio si se brinda un apoyo a la Administración de Justicia con herramientas tecnológicas que mediante el uso de sistemas de inteligencia artificial, sean capaces de resolver las necesidades de los ciudadanos particularmente en lo referente a resolución de sus problemáticas, basándose en las mismas soluciones que anteriormente fueron emitidas por la misma entidad, es decir brindar soluciones algorítmicas, basadas en datos de la misma Administración de Justicia, es decir, la respuesta puede estar en aprovechar el poder de los datos que durante décadas ha emitido el sistema judicial, y alimentar la máquina para que esta mediante el denominado aprendizaje automático logre ser un verdadero soporte para las demandas que actualmente tiene la Administración de Justicia,

Sobre el particular Oderlin Font hace referencia al aprendizaje a partir de datos «La automatización de datos brinda respuesta en dependencia de los datos facilitados, ello incide preponderantemente en el “aprendizaje” de la máquina y por supuesto, está en estrecha relación con lo que de ella se demanda. Los bancos de datos son particularmente importantes para realizar las pruebas de errores y la consecuente rectificación de la tecnología»²² en el caso específico de la Administración de Justicia, los datos son las normas y la jurisprudencia que a lo largo de

¹⁹ SUAREZ XAVIER, P., *Transformación digital de la Administración de Justicia: Viejos paradigmas, nuevos horizontes*. Editorial Colex, 2021, p. 178.

²⁰ *Ibid.*, cit. p. 188.

²¹ *Ibid.*, cit. p. 192.

²² ODERLIN FONT, J., «El uso de la inteligencia artificial...», cit., p. 371.

los años ha brindado soluciones a las diferentes situaciones planteadas por los ciudadanos.

1. Propuesta de funcionamiento de una ODR para la aceptación y resolución de las acciones de tutela en Colombia

Como mencionamos anteriormente, nada obsta para que se incluya inteligencia artificial en los procesos judiciales, y ya conocemos los beneficios de las plataformas ODR con sistemas de inteligencia artificial utilizadas como una antesala previa al ingreso de las partes al despacho judicial, como un mecanismo que no solo se encargará de dar solución a las situaciones que requieren de una rápida acción, por tratarse de derechos fundamentales en riesgo, sino que además sirve al aparato judicial como herramienta de descongestión judicial.

Entendido esto, podemos decir que la inclusión de plataformas ODR en las acciones de tutela facilita un acceso más amplio y equitativo a los mecanismos de protección judicial, contribuye a descomprimir el aparato judicial y a optimizar los recursos del sistema judicial, permitiendo una mayor celeridad en la tramitación de las solicitudes, mejorando la transparencia del proceso y ofreciendo soluciones adaptadas a las necesidades de los usuarios en un entorno cada vez más digitalizado.

Es por ello, que se propone incluir plataformas ODR con inteligencia artificial desde la recepción de la acción de tutela, y esta funcionaria de la siguiente manera:

Recepción del recurso:

La plataforma ODR, tiene la posibilidad de recibir el recurso y hacer un análisis de los hechos planteados, para verificarla procedencia, y posterior admisión de la acción de tutela.

En este paso, lo que se requiere validar es: 1. Si se trata de un derecho fundamental en riesgo, para ello, basta con que la herramienta valore los hechos y los enmarque entre los arts. 11 al 42 de la Constitución.

Para lograrlo, la herramienta debe proporcionar un formulario en línea que guíe al solicitante a través de los campos necesarios para presentar una acción de tutela, asegurándose de que toda la información relevante esté incluida.

Una vez recepcionada la información, se procede a la validación automática de datos: La plataforma puede implementar algoritmos que verifiquen automáticamente la completitud y coherencia de la información proporcionada, alertando al usuario sobre posibles omisiones o inconsistencias antes de enviar la solicitud. Al culminar con este paso, la plataforma puede proceder a la Legitimación y Verificación de Iden-

tividad, mediante sistemas de Autenticación Segura: Utilizando métodos de verificación digital, para verificar que la persona que presenta la acción de tutela es efectivamente quien dice ser, ya sea el titular del derecho afectado o su representante legal, y puede apoyar esta validación haciendo una comparación de documentos oficiales con bases de datos gubernamentales.

Evaluación de la Inmediatez:

La herramienta debe verificar que la acción de tutela haya sido presentada dentro de un plazo razonable desde que ocurrió la violación del derecho fundamental o desde que el peticionario tuvo conocimiento de esta. Esto se puede lograr mediante:

Uso de herramientas de registro de tiempos: En este caso, la herramienta puede registrar automáticamente la fecha y hora de presentación de la solicitud, facilitando la evaluación del cumplimiento del requisito de inmediatez. A su vez la herramienta puede emitir «Alertas de Plazo» incluyendo sistemas de alerta para informar a los usuarios si están presentando la acción dentro de un plazo razonable desde la ocurrencia de los hechos.

Subsidiariedad: Teniendo en cuenta que la acción de tutela es un mecanismo subsidiario, y que solo procede cuando no existen otros medios judiciales idóneos para la protección del derecho invocado o cuando esos medios no son eficaces en el caso concreto. La herramienta debe verificar que no existen otros medios judiciales idóneos para la protección del derecho en el caso planteado. Esto lo puede lograr haciendo una evaluación de idoneidad, e informando a los usuarios sobre las vías alternas con las que cuentan:

Evaluación de Idoneidad: Los algoritmos pueden evaluar si los medios judiciales alternativos son realmente ineficaces en el caso concreto, basándose en la información proporcionada por el solicitante.

Información sobre Vías Alternativas: La plataforma puede proporcionar información sobre otros medios judiciales disponibles y preguntar al solicitante si ha intentado utilizarlos, solicitando documentación o evidencia de estos intentos.

Cuando se presenta una acción de Tutela, una vez analizada la documentación presentada y realizado el análisis de la petición, el juez puede tomar las siguientes decisiones: (i) declarar improcedente la acción de tutela; (ii) declarar la carencia actual de objeto, ya sea por hecho superado, daño consumado o el acaecimiento de una situación sobreviniente; (iii) tutelar los derechos fundamentales vulnerados o amenazados o (iv) negar la protección solicitada²³. En el primer even-

²³ CORTE CONSTITUCIONAL, *ABECÉ de la acción de Tutela*, 2023

to al declararla improcedente se notifica a la parte accionante, en los siguientes eventos se continúa con el trámite establecido.

Una vez validados estos requisitos la plataforma ODR, puede emitir la declaración de improcedencia de la acción de tutela. Para ello, se puede valer del apoyo de Algoritmos de Validación, para revisar automáticamente los requisitos formales de la solicitud de tutela, verificar la completitud de la información, la autenticidad de los documentos adjuntos y la coherencia de los datos proporcionados, para ello puede hacer uso de tecnologías como el reconocimiento óptico de caracteres y la validación de firmas digitales.

Una vez verificada la información, la herramienta puede generar un documento de la procedencia de la acción de tutela, utilizando plantillas predefinidas que pueden ser adaptadas automáticamente según la información del caso, para proceder a la notificación de las partes con una herramienta de «automatización de envío de notificaciones», en este caso se puede proceder de la siguiente manera:

La plataforma puede enviar automáticamente notificaciones electrónicas a todas las partes involucradas (demandante, demandado, y cualquier tercero relevante) mediante correos electrónicos, y en el mismo paso se solicita la confirmación de recepción de las notificaciones, para proceder a la recepción de respuestas (en la plataforma) de las partes involucradas, mediante un sistema de respuesta automatizado que funcione en la plataforma ODR, y que cuente con Portal de Respuestas y Proceso de Validación de Respuestas:

Portal de Respuestas: La plataforma ODR puede proporcionar un portal donde el demandado tenga la posibilidad de subir la respuesta y los medios probatorios que pretenda hacer valer.

Validación Automática: La herramienta valida que las respuestas y documentos estén completos y en el formato correcto.

Al recibir la respuesta, procede el análisis de los hechos manifestados por las partes, y estudio de los medios probatorios allegados, para identificar si, efectivamente se está vulnerando un derecho fundamental al accionante, en este caso, la herramienta ODR, puede generar un estudio a partir del uso de algoritmos de decisión jurídica, mediante comparación con Jurisprudencia, en este caso la herramienta compara los hechos y pruebas del caso con jurisprudencia relevante y casos anteriores para identificar patrones de vulneración de derechos, y una vez se agote ese paso, se puede proceder al análisis de derechos fundamentales, en este caso, mediante el uso de algoritmos especializados se puede evaluar si los hechos presentados y las pruebas indican una posible vulneración de derechos fundamentales del accionante.

Al realizar estos pasos, la herramienta puede generar una posible solución a la problemática planteada, y se procede a la redacción au-

tomatizada de la sentencia a partir de uso de plantillas jurídicas, el documento redactado, debe ser una plantilla con las formalidades de la sentencia.

Consideramos que, para evitar las problemáticas derivadas del uso de inteligencia artificial sin supervisión humana, en situaciones tan complejas como la tutela de derechos fundamentales, por lo menos en principio, se debe vincular al juez en el cierre del proceso y firma de la sentencia, es decir, la herramienta puede preparar toda la resolución del caso, hasta la redacción de la sentencia, para entregar el documento listo para revisión y firma del juez. Decimos en principio, primero porque los algoritmos para este tipo de decisiones aprenden y se perfeccionan con el uso y el tiempo, y segundo, porque es necesario hacer un análisis del nivel de asertividad de la herramienta para generar confianza, porque finalmente los usuarios deben saber cómo se desarrolla la decisión que tutelaré o no sus derechos fundamentales.

Lograr, este tipo de transformaciones nos acercaría más al cumplimiento del ODS, el 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, de la proclamación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que está centrado en «la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la provisión de acceso a la justicia para todos y la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles». En palabras de Marengo, al hacer referencia a la inclusión de plataformas ODR para asuntos adicionales al consumo: «en ese sentido, adquiere total vigencia el reconocimiento y aplicación de los *Online Dispute Resolution* (ODR) como una apuesta sólida para generar un mayor acceso a la justicia»²⁴ y nosotros incluiríamos a esta frase: una apuesta sólida que lograría la tan anhelada celeridad y descongestión judicial.

V. CONCLUSIONES

En el presente artículo, se logró identificar cómo la implementación de plataformas de Resolución de Disputas en Línea (ODR) para el manejo de acciones de tutela en Colombia se presenta como una solución innovadora y necesaria para afrontar los desafíos actuales del sistema judicial. Este estudio ha mostrado la presión significativa que las acciones de tutela, particularmente aquellas relacionadas con el derecho de petición y el derecho a la salud, ejercen sobre los despachos judiciales, por la forma en la que está concebida la acción, a lo que se suma el incremento de estas acciones año tras año, lo que nos lleva a plantear soluciones que partan de un enfoque más eficiente y sostenible en su gestión.

²⁴ CALDERON MARENCO, E. *et al.* ODR: Validez y eficacia en Argentina, Colombia y Nicaragua para aportarle al ODS 16. cit. p. 24.

Las plataformas ODR ofrecen una solución prometedora al integrar tecnologías avanzadas, incluyendo la inteligencia artificial (IA), para mejorar la eficiencia del proceso judicial. Estas plataformas no solo facilitan la resolución rápida y accesible de disputas, sino que también ayudan a reducir la carga de trabajo de los juzgados, permitiendo a los jueces y otros funcionarios judiciales enfocarse en casos más complejos que requieren intervención humana. En este artículo, se hizo referencia a la eficacia de las plataformas ODR con IA en el sector privado, con ejemplos significativos como eBay y Amazon, donde estas tecnologías han logrado resolver millones de disputas de manera eficiente y satisfactoria para los usuarios.

El análisis realizado destaca varios beneficios clave de las ODR, tales como la mejora en la accesibilidad para los ciudadanos, la celeridad y la descongestión judicial, y nos acerca más al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, de la proclamación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, centrado en «la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la provisión de acceso a la justicia para todos y la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles».

En este artículo, se presentó una propuesta de funcionamiento de una plataforma ODR, específicamente diseñada para la aceptación y resolución de acciones de tutela en Colombia. Esta propuesta demuestra que, en todos los pasos, desde la recepción de la acción de tutela hasta el fallo, se pueden utilizar la inteligencia artificial y herramientas de automatización. No obstante, se concluye que para evitar las problemáticas derivadas del uso de IA sin supervisión humana en situaciones tan complejas como la tutela de derechos fundamentales se debe vincular al juez en el cierre del proceso y la firma de la sentencia, al menos inicialmente. La herramienta puede preparar toda la resolución del caso, incluyendo la redacción de la sentencia, para entregar el documento listo para revisión y firma del juez.

Este enfoque mixto se justifica en primera medida porque los algoritmos para este tipo de decisiones aprenden y se perfeccionan con el uso y el tiempo, y segundo, porque es necesario analizar el nivel de asertividad de la herramienta para generar confianza entre los usuarios. Finalmente, los ciudadanos deben entender cómo se desarrolla la decisión que tutelaré o no sus derechos fundamentales.

En conclusión, la adopción de plataformas ODR, especialmente aquellas que incorporan IA, es una estrategia esencial para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del sistema judicial colombiano. Esta innovación no solo atendería las necesidades actuales, sino que también prepararía al sistema para futuros desafíos, asegurando que la justicia en Colombia sea accesible, eficiente y equitativa para todos los ciudadanos.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- BOLÍVAR, S., «Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia», *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 2022.
- BUSCAGLIA, E. y DAKOLIAS, M., *Judicial reform in Latin American Courts: The experience in Argentina and Ecuador*, World Bank Technical Paper 350, Banco Mundial, 1996.
- CALDERON MARENCO, E. et al. *ODR: Validez y eficacia en Argentina, Colombia y Nicaragua para aportarle al ODS 16*, Espacio Editorial Institucional UCU, 2022.
- CALLEGARI, J., «Celeridad procesal y razonable duración del proceso», *Revista Derecho y Ciencias Sociales*, núm. 5, 2011, pp. 114-129.
- CARDENAS CAYCEDO, O. «Nuevos horizontes en los odr: el oversight board de Facebook», *Justicia Digital: avances y retrocesos*, 2011, p. 162.
- CORTE CONSTITUCIONAL, *ABECÉ de la acción de Tutela*, 2024.
- DE HOYOS SANCHO, M., «El proyecto de reglamento de la Unión Europea sobre inteligencia artificial, los sistemas de alto riesgo y la creación de un ecosistema de confianza», *Justicia poliédrica en periodo de mudanza: Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad*, 2022, pp. 406- 407.
- Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), art. 8 numeral e.
- ECKHOLT NILO, G., *Blog Resolución en Línea*, «Cómo eBay y PayPal lograron resolver de forma exitosa 60 millones de reclamos al año», 2023. <https://empresas.resolucionenlinea.com/blog/2023/08/29/gestion-de-reclamos-como-ebay-y-paypal-lograron-resolver-de-forma-exitosa-60-millones-de-reclamos-al-ano/> (Consulado el 10 de mayo de 2024).
- ESLAVA RINCÓN, J., CIAPPI, S., PADOVANI, A., TORRES QUINTERO, A., HERRERA RODRÍGUEZ, R., BRACALENTI, R., MÜLLER, V., *Mediación Social: Teorías y Enfoques de Intervención*, Editorial Pontificia Universidad Javeriana, 2016. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/41017>
- FANFEIG WANG, F., *Internet Jurisdiction and Choice of Law: Legal Practices in the EU, US and China*, Cambridge University Press, 2010.
- FENOLLI, J., *Inteligencia Artificial y Proceso Judicial*, Marcial Pons, 2018. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788491235835.pdf>
- GÓMEZ, C., «Alternativa de solución de controversias jurídicas, a través del online dispute resolution ODR en Colombia», *Derecho Global Estudios sobre Derecho y Justicia Universidad de Guadalajara*, vol. 6, núm. 17, 2021. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362021000100015&script=sci_abstract
- GONZÁLES RIVERA, T., CALDERÓN MARENCO, E., TORRES BUELVAS J., IRIARTE ANGEL, J. y MENA MOSQUEDA, M., «Resolución de disputas en línea (ODR): estándares éticos en el ciber espacio», *Revista electronica de estudios internacional (REEI)*, núm. 46, 2023. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9261860> <https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php> (Consulado el 4 de abril de 2024).

- <https://www.cryptopolitan.com/es/asistente-de-arbitraje-impulsado-por-ia/>
KANANA, B., *Blog Criptopolitan*, «Asistente de Arbitraje impulsado por IA resuelve con éxito el primer caso», 2023. <https://www.cryptopolitan.com/es/asistente-de-arbitraje-impulsado-por-ia/> (Consulado el 11 de mayo de 2024).
- MARCOS FRANCISCO, D., «Sistema Arbitral de Consumo: algunas propuestas “inteligentes” de *lege ferenda*», *InDret*, 1, 2024, p. 117.
- MARTÍNEZ BAHENA, G., «La Inteligencia artificial y su aplicación al campo del Derecho», *Alegatos*, núm. 82, 2012, p. 833.
- NACIONES UNIDAS. *Informe Naciones Unidas. La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una oportunidad para América Latina y el Caribe*, 2018. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- ODERLIN FONT, J. El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?, *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, Mexico*. Volumen 15, 2021, p. 2.
- QUEK ANDERSON, D., «Ethical Concerns in Court-Connected Online Dispute Resolution», *International Journal of Online Dispute Resolution*, 5 (1/2), 2018, pp. 20-38.
- RODRÍGUEZ, A., «Inteligencia Artificial y ética de la responsabilidad», *Cuestiones De Filosofía*, 4 (22), pp. 141-170, 2018.
- SCHWAB, K., *Cuarta Revolución Industrial*, Debate, 2016.
- SUAREZ XAVIER, P., *Transformación digital de la Administración de Justicia: Viejos paradigmas, nuevos horizontes*, Editorial Colex, 2021.