



# IMPLICACIONES DEL ACCESO A LA JUSTICIA VIRTUAL EN ASUNTOS LABORALES EN EL CIRCUITO JUDICIAL DE IBAGUÉ-TOLIMA\*

## *Implications of access to virtual justice in labor matters in the judicial circuit of Ibagué-Tolima*

---

Omar Ernesto Castro Guiza\*\*

Ana María Gómez España\*\*\*

Ingrid Daniela Zúñiga Mosquera\*\*\*\*

Recepción: 6 de octubre de 2023. Aceptación: 14 de junio de 2024

DOI: <https://doi.org/10.21017/Rev.Repub.1110>

### RESUMEN

La finalidad de esta investigación es determinar el goce del derecho al acceso a la administración de justicia en asuntos laborales en el circuito judicial de Ibagué-Tolima, a través de la justicia virtual. Se propone la metodología de investigación socio jurídica, iniciando desde la explicación de la regulación normativa vigente, orientada a administrar justicia desde la virtualidad en materia laboral. Dicho proceso investigativo está complementado con herramientas de investigación cualitativas y cuantitativas; la primera, a partir de la aplicación de una entrevista semiestructurada de referencia, dirigida a funcionarios de la administración de justicia; y, la segunda, a través de la implementación de una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios. Se permitió evidenciar si el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y el acceso al Internet, restringen el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva en materia laboral en Colombia, desde el estudio de caso en el Circuito

---

\* Artículo derivado del proyecto de investigación denominado: La justicia virtual en asuntos laborales en el circuito judicial de Ibagué-Tolima, asociado al Grupo de Investigación Trabajo y sociedad, adscrito al Centro de Investigaciones del programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Ibagué.

\*\* Docente de la Universidad Cooperativa de Colombia, Ibagué, Colombia. [omar.castro@campusucc.edu.co](mailto:omar.castro@campusucc.edu.co); <https://orcid.org/0000-0002-3018-1135>

\*\*\* Docente de la Universidad Cooperativa de Colombia, Ibagué, Colombia. [ana.gomez@campusucc.edu.co](mailto:ana.gomez@campusucc.edu.co); <https://orcid.org/0009-0005-2554-4578>

\*\*\*\* Docente de la Universidad Cooperativa de Colombia, Ibagué, Colombia. [danige-15@hotmail.com](mailto:danige-15@hotmail.com); <https://orcid.org/0009-0002-2207-2913>

Judicial de Ibagué. Al respecto, se logra demostrar que, el uso de las TIC'S ha sido un instrumento efectivo para la protección del referido derecho. En conclusión, se observan algunas dificultades para usuarios del sistema judicial en asuntos laborales, tales como, poca conectividad a internet o bajas competencias en uso de TIC'S; asimismo, en algunos casos se identificó que la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial resultaba insuficiente para atender las demandas de los usuarios.

**Palabras clave:** administración de justicia laboral, justicia virtual, pandemia Covid 19.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the enjoyment of the right to access the administration of justice in labor matters in the Ibagué-Tolima judicial circuit, through virtual justice. The socio-legal research methodology is the proposal, starting from the explanation of the current normative regulation, aimed at administering justice from virtuality in labor matters. This investigative process is complemented with qualitative and quantitative research tools; the first, based on a semi-structured reference interview, addressed to officials of the administration of justice; and, the second, through the implementation of a user satisfaction survey. The study investigates whether the use of information and communication technologies, and access to the Internet, restrict the right to effective judicial protection in labor matters in Colombia, from the case study in the Circuit Judicial of Ibagué. In this respect, it is possible to demonstrate that the use of ICT has been an effective instrument for the protection of this right. In conclusion, some difficulties are observed for users of the judicial system in labour matters, such as poor internet connectivity or low ICT use skills; In some cases, the technological infrastructure of the Judicial Branch was also identified as insufficient to meet the demands of users.

**Keywords:** administration of labor justice, virtual justice, Covid 19 pandemic.

## INTRODUCCIÓN

Con el inicio de la pandemia del Covid19 en marzo de 2020, el gobierno central colombiano, expidió mediadas inmediatas y necesarias para la administración de justicia. Inicialmente se ordenó el cierre de los juzgados y la suspensión de términos, exceptuando las acciones constitucionales de tutela y habeas corpus. Además, se dispuso que los funcionarios y empleados judiciales laborarían desde sus casas. La continuidad de los trámites procesales se retomó conforme el decreto 806 de 2020.

Esta forma no tradicional de justicia, permitió que las demandas, memoriales, solicitudes de información y notificaciones se realizaran a través de medios digitales, poco tradicionales. Esto resulta especialmente relevante tratándose del acceso a la justicia en la jurisdicción ordinaria laboral, dadas las especiales connotaciones de los derechos cuya protección se persigue ante aquella, toda vez que el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva constituye un presupuesto para hacer viables los derechos laborales y pensionales de los residentes en Colombia.

En consecuencia, ante el actual panorama trazado por la pandemia, es relevante para la comunidad académica y los profesionales del derecho, especialmente los funcionarios judiciales y abogados litigantes en el ámbito laboral, determinar de qué manera se afectó el derecho de acceso efectivo a la administración de justicia con las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y el Consejo Superior de la Judicatura, para conjurar la pandemia del Covid-19. Este es justamente el propósito de esta propuesta de investigación.

La problemática que aborda esta investigación, se centra en las dificultades generadas por la pandemia Covid-19 en la administración de justicia. Al respecto, hay que decir que con ocasión del estado de emergencia económica, social y ecológica, decretado en el territorio nacional por la pandemia del coronavirus, el Gobierno Nacional emitió el Decreto 806 del 4 de junio de 2020 (Secretaría del Senado, 2020). A través de este, se acogieron directrices para poner en marcha las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ejercicio judicial, con el propósito de dar agilidad a los procesos judiciales, flexibilizando la atención a los usuarios de la Rama Judicial. A su vez, el Consejo Superior de la Judicatura expidió los Acuerdos PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020 (Consejo Superior de la Judicatura, 2020) y PCSJA20-11581 del 27 de junio de 2020 (Consejo Superior de la Judicatura, 2020), mediante los cuales ordenó el levantamiento de la suspensión de los términos judiciales desde el 1 de julio de 2020, con atención al público de manera virtual y tramitación de asuntos a través de las herramientas tecnológicas.

La determinación adoptada por el Consejo Superior de la Judicatura y respaldada por el Gobierno Nacional, ocasionó el cierre intempestivo de los juzgados, la suspensión de términos y el acceso restringido a los despachos judiciales por parte de funcionarios y empleados, con exclusión de aquellos servidores que por razones de edad o salud no podían acudir a las sedes. Asimismo, se dispuso el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la tramitación de todos los asuntos.

Las orientaciones aludidas debieron ser acatadas por todos los despachos judiciales del país, entre ellos, por el Juzgado Cuarto Laboral del Circuito de

Ibagué, en el cual las decisiones antes aludidas implicaron, entre otras situaciones, la necesidad de escanear los expedientes y cargarlos en la nube, previamente a proferir decisiones. Es importante destacar que para ese momento los funcionarios carecían de herramientas de trabajo idóneas para el uso de las denominadas TIC, contando escasamente con un escáner, equipo que no poseía las especificaciones adecuadas para el uso excesivo.

Por lo anterior, la remisión de expedientes entre las personas que conforman el equipo de trabajo se complejizó; la realización de audiencias se vio obstaculizada por varios inconvenientes de conexión, por parte de los abogados, las partes, los testigos y los servidores judiciales, así como dificultades propias del sistema de grabación, entre otras. Sin lugar a duda, se debió emplear más tiempo en el desarrollo de cada diligencia programada por el juzgado, situación que ha limitado en forma ostensible el desempeño laboral.

Así las cosas, actualmente los despachos se encuentran con un cúmulo de actuaciones pendientes, pese a los enormes esfuerzos que realizan los funcionarios y empleados judiciales, ante la necesidad de evacuar la gran cantidad de procesos represados con motivo de la suspensión de términos, la reprogramación de audiencias que dejaron de efectuarse, la celebración de las audiencias programadas y la sustanciación de autos de diferente índole. Aunado a lo anterior, se suma la tramitación de acciones constitucionales, sin que pueda desconocerse la gran cantidad de memoriales, solicitudes y actuaciones que a través del correo electrónico llegan diariamente, incluso en horas no laborales. Para los usuarios, el acceso a equipos tecnológicos e internet también se convirtió en una dificultad permanente, ya fuese por falta de capacitación en esas herramientas y/o por falta de recursos económicos para acceder a ellas.

En este contexto, la investigación tiene como finalidad revisar cuál ha sido la repercusión de la justicia virtual en asuntos laborales en Colombia, a través del estudio del caso del circuito judicial de Ibagué. Para ello se plantea la siguiente pregunta que orientará esta investigación:

Las medidas implementadas a partir del Decreto 806 de 2020, ¿incidieron en el derecho al acceso efectivo a la administración de justicia en materia laboral en el Circuito Judicial de Ibagué?

Ante las situaciones mencionadas por la afectación de la pandemia del Covid19 en la administración de justicia, se hace necesario elaborar un diagnóstico que determine si la justicia virtual en asuntos laborales, ha resultado eficiente y beneficiosa para la población, en garantía al derecho fundamental del acceso a la justicia; y determinar los obstáculos y dificultades que trae la virtualidad como metodología para administrar justicia.

Esta investigación busca poner en evidencia qué aspectos se deben mejorar y solucionar en justicia virtual. Tomar en cuenta factores reales y actuales, como la limitación de los recursos tecnológicos de los despachos judiciales, el poco conocimiento de las herramientas tecnológicas de usuarios, entre otros, para evitar dilaciones en el acceso a la justicia.

Es relevante mencionar que, al realizar la búsqueda de otros trabajos de investigación sobre esta temática, se logró evidenciar que a nivel nacional no se ha abordado el presente objeto investigativo desde la perspectiva del derecho laboral. Además, en el Departamento del Tolima no se encuentran estudios similares.

## MÉTODO

Se propone la metodología de investigación socio jurídica, iniciando desde la explicación de la regulación normativa vigente, orientada a administrar justicia desde la virtualidad en materia laboral. Dicho proceso investigativo está complementado con estrategias cualitativas y cuantitativas; por un lado, a partir de entrevistas semiestructuradas de referencia, dirigidas a funcionarios de la administración de justicia; y, por otro, a través de encuestas diseñadas para los usuarios.

Esta investigación comenzó con una revisión bibliográfica que incluyó fuentes jurídicas, normativas y jurisprudenciales, en lo que se refiere a sentencias hito. Posteriormente, se lleva a cabo un trabajo de campo, surtido a través de entrevistas y encuestas, con el objetivo de conocer la percepción de los servidores de la rama judicial, abogados litigantes y usuarios acerca del impacto de la nueva manera de administrar justicia.

Se ha elegido como objeto de estudio el derecho al acceso a la justicia en materia laboral en el Circuito Judicial de Ibagué, como un referente y punto de partida, al considerar que en el distrito judicial de Ibagué existen 10 circuitos, siendo el de Ibagué aquél que cuenta con seis juzgados laborales del circuito y dos juzgados de pequeñas causas. Motivo por el cual se permite hacer un estudio desde la experiencia verificada en aquellos, entrevistando directamente a funcionarios y empleados de esos despachos, así como aplicando las encuestas a abogados litigantes y usuarios de la justicia. Los datos arrojados, una vez tabulados y analizados, permitieron visualizar el panorama general de acceso a la justicia desde la percepción de aquellos quienes han sido partícipes directos de la problemática planteada.

De la misma manera, se consultaron fuentes secundarias como artículos de investigación relevantes, así como información proveniente de la Rama Judicial y centros de investigación, que robustecerán los datos de la investigación.

En cuanto a los participantes, el estudio se centró en el Circuito Judicial de Ibagué a través de entrevistas a jueces laborales del circuito y de pequeñas causas laborales y secretarios, oficiales mayores, escribientes y citadores, quienes son personas calificadas que desde su experiencia aportaron datos relevantes para determinar la incidencia de la virtualidad en el derecho al acceso a la administración de justicia.

Por otra parte, se aplicaron encuestas a abogados y usuarios de la justicia, quienes fueron seleccionados atendiendo a criterios tales como abogados que tengan un mayor volumen de casos en los diferentes juzgados de circuito, y usuarios al azar que lleven causas en los juzgados en diferentes temáticas, entre ellas, contratos de trabajo, pensión de vejez, pensión de invalidez, pensión de sobrevivencia, fueros sindicales y acosos laborales. También se seleccionaron abogados y usuarios ubicados en la cabecera municipal de Ibagué y en municipios cuyo acceso a la Internet pueda resultar especialmente difícil, con el propósito de evaluar su percepción. De esta manera, se logró describir, de acuerdo con las particularidades de la población seleccionada para el estudio, el panorama general del Circuito de Ibagué en relación con el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva en materia laboral.

Las Técnicas e instrumentos de recolección de información empleados, fueron: entrevistas semiestructuradas de referencia, aplicadas a los seis jueces laborales del circuito de Ibagué y a los dos jueces de pequeñas causas laborales. Se dieron entrevistas individuales, practicadas de manera presencial a través de citas concertadas. Al mismo tiempo se aplicaron encuestas a abogados y a usuarios de la administración de justicia.

## RESULTADOS

Con el fin de cumplir con el objetivo de la investigación, se diseñaron los instrumentos de recolección de información y los mismos fueron aplicados con la participación de estudiantes del semillero de investigación de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia – Sede Ibagué. Fueron entrevistados un magistrado de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, cuatro magistrados de la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Ibagué, cuatro jueces laborales del Circuito Judicial de Ibagué, un juez de pequeñas causas laborales y once empleados de los referidos despachos y encuestados 16 abogados litigantes y 7 usuarios. A los mencionados se les hicieron preguntas relacionadas con los aspectos positivos y negativos que han traído consigo las medidas adoptadas para afrontar la pandemia de COVID 19, en relación con el derecho de acceso a la administración de justicia laboral en el circuito judicial

de Ibagué, así como, las dificultades que se han presentado, la pertinencia de la adopción de medidas como legislación permanente a través de la Ley 2213 de 2022 y sus sugerencias para que la implementación de la virtualidad garantice la tutela jurisdiccional efectiva.

### **Análisis de entrevistas a funcionarios y empleados de la Rama Judicial**

A las preguntas: ¿Qué aspectos positivos han generado las medidas implementadas por el Consejo Superior de la Judicatura y Gobierno Nacional a partir de la pandemia de COVID 19 en la efectividad del derecho de acceso a la justicia en materia laboral? y si éstas ¿contribuyeron o afectaron el derecho de acceso a la administración de justicia en materia laboral? los entrevistados concuerdan en afirmar que entre los aspectos positivos de la implementación de estas medidas se encuentran el fácil acceso de las partes y abogados frente a la administración de justicia desde cualquier parte del mundo y una mejor atención al público, pues ahora según criterio de los mismos, los profesionales del derecho se encuentran de frente a una administración de justicia más cercana, pues tienen acceso y seguimiento permanente a los procesos, a través de la implementación de los expedientes digitales.

Asimismo, destacan la celeridad en los trámites, lo que contribuye a la pronta y cumplida justicia, aludiendo a la rapidez en la radicación de demandas y tutelas, la inmediatez en la programación de audiencias que reduce los aplazamientos de estas, y mayor fluidez en los tiempos de respuesta oportunos en la revisión de solicitudes allegadas por los usuarios.

Adicional a lo anterior, se resalta que por medio de la virtualidad se evitan costos a los trabajadores y demandantes en la recaudación de fondos, esto, al reducir expensas de desplazamientos de testigos, gastos procesales, notariales y de autenticación, lo cual los beneficia inmensamente cuando no se cuenta con los recursos necesarios.

De conformidad con lo anterior, estos administradores de justicia concuerdan en su mayoría en que la virtualidad contribuye a un mayor acceso a la administración y practicidad en la justicia. Sin embargo, uno de ellos reconoce que no todas las personas cuentan con las herramientas necesarias o, de tenerlas, adolecen analfabetismo digital.

En relación a los obstáculos presentados durante la implementación de la virtualidad en la administración de justicia en materia laboral, se indagó a los entrevistados acerca de: ¿qué dificultades se han presentado con la implementación de la virtualidad en la administración de justicia en materia laboral?, ¿se contaba con las herramientas suficientes para el desarrollo de la

justicia virtual en materia laboral? y si ¿se han subsanado esas falencias? Frente a lo cual, los servidores judiciales entrevistados compartieron opiniones similares. Expresaron que no todas las personas tienen acceso a internet, destacando una marcada diferencia entre la zona rural y urbana. Asimismo, entre quienes actúan en causa propia y quienes cuentan con apoderado judicial ya que los primeros son especialmente vulnerables al no contar tampoco con medios de comunicación. Adicionalmente, relatan los inconvenientes que se presentan en la página web de la Rama Judicial por no estar permanentemente disponible, imposibilitando el acceso a los expedientes y notificaciones de las providencias.

Conjuntamente, se señaló la falta de conocimiento en el manejo de las TIC, pues no todos tienen el conocimiento especializado para manejar correos electrónicos, links, micrófonos y todo lo concerniente para la realización de las audiencias, haciendo hincapié en la zona rural y las personas de mayor edad, como aquellas que tienen mayores problemas. En consecuencia, puede generar exclusión a las personas que no cuentan con acceso a este tipo de servicios o que simplemente no tienen el conocimiento necesario para realizar la conexión debida y llevar a cabo la instalación de las audiencias.

Sumado a lo anterior, refieren el riesgo de que la notificación por correo electrónico pueda vulnerar el debido proceso.

Al interior de la rama judicial, los consultados manifiestan las falencias en el internet que se proporciona en los despachos, la ausencia de una plataforma definitiva e idónea para el manejo de expedientes digitales y la dificultad en su revisión. También exponen la carencia de equipos adecuados, pues los mismos son obsoletos y muchos de ellos ni siquiera son propios. A su vez, se evidencian problemas acaecidos con la digitalización de los procesos.

Consideran que a pesar de que hace mucho tiempo debió haberse implementado la virtualidad en los procesos, aún no se estaba preparado para el cambio repentino y, por ende, el poder judicial no contaba con ninguna herramienta habilitada y la infraestructura resultó insuficiente, lo que conllevó a un aprendizaje a la ligera por la falta de planificación y trajo como consecuencia la improvisación. Las audiencias no se pueden realizar en los despachos, pues el internet es deficiente, y sumado a ello, los micrófonos fallan, lo que ha hecho que sean los mismos funcionarios y empleados de la rama quienes tengan que aportar de sus propios recursos, realizando las audiencias desde sus casas, aportando su internet, su luz, etc., e inclusive que hayan tenido que adquirir para uso del propio juzgado nuevos equipos en beneficio de la propia administración de justicia.

Por otra parte, frente a la pregunta: ¿cuál es su opinión frente a la adopción del Decreto 806 de 2020 como legislación permanente a través de la ley 2213 de 2022?, dichos funcionarios manifestaron estar de acuerdo con la misma, pues consideran que estas herramientas fortalecen la virtualidad para que sea permanente, de igual forma, señalan que este fue un paso necesario, pues simplifica todo, se permite el seguimiento de las actuaciones procesales, se trabaja mucho mejor y en mayor proporción de manera virtual. Lo anterior ha dado agilidad en todo el proceso, destacándose la etapa de las notificaciones, pues estas se realizan de manera más rápida, tendiendo así a desaparecer la figura del curador.

Estiman que esta adopción representa la materialización de muchos años de consultorías dirigidas a implementar la administración de justicia digital. Con la llegada de la pandemia, este proceso se aceleró significativamente, permitiendo la puesta práctica de diversos aspectos que ya se contemplaban en el Código General del Proceso.

En el Tribunal se da la continuidad de proferir sentencias escritas, lo que mejora la productividad. Sin embargo algunos de ellos sí ponen de presente que aún falta mucho, que persiste el problema de conectividad, que aunque los procesos avanzan más rápido sólo se cuenta con un juez para audiencias y sentencias, se requiere de una plataforma más amplia que presente menores fallas e inclusive uno de ellos afirma que la Ley se quedó corta frente a redes sociales usadas por todos, tanto abogados, como funcionarios y usuarios, como es el WhatsApp, pues aduce que la tecnología siempre va adelante y que aún se está pasos atrás de ello, también el mismo menciona la red social de Twitter como una buena plataforma para la realización de emplazamientos, ya que hoy en día hay mayor probabilidad de que alguien revise una red social como Twitter a que se revisen los emplazamientos en un periódico.

Finalmente, al interrogarles ¿qué observaciones o sugerencias tiene para que la implementación de la virtualidad garantice el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva en materia laboral?, la mayoría coincidió en indicar que es necesario:

- Garantizar el acceso a los sistemas, mejorando la página de la rama judicial.
- La contratación de un internet que soporte la carga laboral que se tiene en los despachos judiciales.
- Una plataforma más eficiente para el manejo del expediente digital, que genere los documentos dentro del sistema y que active notificaciones, estados, alertas para evitar que se pierdan correos o se confundan. Que sea confiable y que tenga la capacidad para el manejo

eficaz de los documentos y además que a dicha plataforma puedan acceder, validando su identidad, los servidores judiciales, abogados y usuarios, para que estos últimos puedan revisar sus procesos sin tener que acudir al despacho.

- Continuar con la capacitación a funcionarios y empleados e incluir en ellas a los abogados y usuarios, especialmente a aquellos que litigan en causa propia, en el manejo de las herramientas tecnológicas, digitales, de sistemas, así como la promoción permanente de ejercicios académicos, de cursos virtuales, así no sean a nivel profesional, pero que contribuyan a que las personas puedan aprender a hacer uso de la virtualidad y concientizarse de la posibilidad de realizar declaraciones y actuaciones por medios virtuales, preservando la ética y responsabilidad en ello.
- La asignación del presupuesto necesario para que la Rama Judicial proporcione a los trabajadores todos los implementos necesarios para que el servicio sea eficiente, entre otros, con el remplazo de todos los equipos tecnológicos.
- Reforma estructural en el código procesal del trabajo que tenga en cuenta la virtualidad como una realidad.
- El diseño de políticas en cada despacho judicial para determinar la necesidad o no de descongestión y que esas decisiones no provengan externamente del Consejo Superior de la Judicatura.
- La asignación de correos electrónicos a cada abogado con su número de tarjeta profesional, lo cual ahorraría problemas y discrepancias.
- Crear centro de consulta o centros de interposición de demandas, dirigidos a los usuarios que no cuentan con los recursos y conocimientos necesarios para acceder a la jurisdicción laboral.
- Divulgar los diferentes canales de comunicación con que cuentan los juzgados para la atención al público.

### **Análisis de encuestas a los abogados litigantes**

A las preguntas relacionadas con la pertinencia y efectividad de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura a partir del 16 de marzo de 2020, para garantizar el acceso a la administración de justicia en materia laboral en el circuito judicial de Ibagué, un 75% de los encuestados consideraron que sí lo fueron.

Al ser indagados en relación con la efectividad de las medidas adoptadas en el Decreto 806 de 2020 para garantizar el derecho de acceso a la administración

de justicia, el 75% concordó en que sí lo fueron y el 93,8% en que sí fue un acuerdo adoptarlo como legislación permanente a través de la Ley 2213 de 2022.

Los indagados manifestaron frente al trámite del proceso laboral que la radicación de las demandas ha sido fácil o muy fácil; sólo un 12,5% indica que el trámite virtual de éstos ha sido difícil mientras que el 87,5% considera que ha sido fácil. Asimismo, la mitad de ellos indicaron que los tiempos de duración de los procesos se ha mantenido y, la otra, que se han incrementado. En cuanto a obtener información del proceso, la gran mayoría resaltó que ha sido más fácil a raíz de la implementación de la virtualidad y solo una minoría del 12,5% manifiesta dificultad. Finalmente, el 68,8% considera que las herramientas adoptadas por la Rama Judicial para la consulta de procesos han sido buenas y el 31,3% opina que han sido regulares. De lo anterior se puede inferir que una minoría del 12,5% no están de acuerdo con la virtualidad y las medidas implementadas por el Consejo Superior de la judicatura.

En relación con la pregunta acerca de las herramientas y competencias, el 81,3% indicó que se contaba con ellas para el desarrollo de la justicia virtual, mientras que el 18,8% no las tenía. En un sentido similar, lo atinente a las dificultades de conexión en el desarrollo de las audiencias virtuales, el 56,3% las ha tenido entre 1 y 5 veces, mientras que el 12,5% ha sido en más de 5 ocasiones. El 31,3% nunca las ha presentado.

Por otro lado, el 50% de las personas encuestadas han considerado que con la virtualidad se ha garantizado el acceso a la administración de justicia, el 31,3% no observa que haya variación respecto del tiempo anterior a la pandemia y el 18,8% ha visto vulnerado el referido derecho, en conclusión la mayoría adopta una postura favorable frente a la virtualidad.

Finalmente, frente a la pregunta: ¿qué observaciones o sugerencias tiene para que la implementación de la virtualidad garantice el derecho al acceso a la administración de justicia?, las personas encuestadas respondieron:

- Que exista más cobertura de internet y de mejor calidad.
- Mantener definitivamente la virtualidad, dado que permite mayor alcance a la pronta justicia, disminuye el costo económico y se da mejor aprovechamiento al tiempo de trabajo.
- Que de manera automática por parte de la plataforma cada actuación se notifique a las partes, a través de correo electrónico, mensaje de texto o WhatsApp.
- Mejorar la comunicación entre los Despachos Judiciales y los abogados litigantes.

- Optimizar la plataforma de siglo XXI, toda vez que presenta muchas interrupciones para consultar los estados e igualmente la nube o aplicativo en la que se guardan los expedientes judiciales por parte de los Despachos, que en ocasiones presenta errores de conexión y no permite el acceso por parte de los usuarios.
- La creación de más despachos judiciales.
- Puntualidad de los jueces al iniciar las audiencias.
- Comprometer a los magistrados, jueces y funcionarios de los despachos con el cumplimiento de los términos judiciales, en especial reducir los tiempos para la admisión de las demandas y que los procesos sean más ágiles.
- Garantizar el recaudo de la prueba testimonial de manera presencial.
- Se debe dotar a los despachos de buenos computadores, una plataforma estable que no esté en constante reparación y demás herramientas actuales para poder prestar un buen servicio a la comunidad.
- Capacitación a los servidores públicos sobre las TIC.
- Consulta de expedientes en línea.

### **Análisis de la encuestas realizadas a los usuarios**

Las encuestas fueron aplicadas a 7 usuarios que, de acuerdo con los datos recogidos, tienen entre los 18 y 40 años. En su mayoría, son parte en procesos ordinarios y una persona en proceso ejecutivo. Sus casos cursan en juzgados del circuito y uno de ellos en el de pequeñas causas laborales.

Los encuestados concuerdan en que la radicación de las demandas es fácil, pero que la obtención de la información del estado del proceso es difícil o muy difícil, en un 42,9%, el porcentaje restante considera que es fácil. Todos han utilizado las herramientas ofrecidas por la Rama Judicial para la consulta de procesos. En línea con lo anterior, el 57,2% opina que estas herramientas han sido regulares y malas, y el 42,9% que son buenas.

Al interrogarles sobre los medios necesarios para asistir a las audiencias virtuales, se observa que el 85,7% sí contaban con ellos y el 14,3% no. A su vez en el desarrollo de dichas audiencias el 57,1% no presentó dificultades de conexión y el 42,9%, sí.

Finalmente, sobre el nivel de satisfacción en el trámite del proceso laboral, el 71,4% se encuentra satisfecho, mientras que el 28,6% está insatisfecho y totalmente insatisfecho.

## DISCUSIÓN

La dimensión teórica es la que permite diferenciar entre la administración de justicia y el acceso a la justicia. La primera, está definida como una función y servicio público, es decir, la labor que desarrolla el órgano jurisdiccional, a través de sus funcionarios, para tramitar los procesos y solucionar los conflictos puestos bajo su conocimiento, la reglamentación de dicha tarea y las herramientas que aquellos utilizan para tal fin (Acosta Alvarado, 2010). Por otra parte, la segunda, se define como el derecho de acudir al aparato judicial, por medio de las acciones establecidas para ello, ante la autoridad autónoma, neutral y con competencia para conocer del proceso, con el fin de lograr la protección de sus derechos, encontrar respuesta a sus problemáticas y el castigo de las conductas punibles. Ello, a través de un proceso garante, diligente, con respeto de la garantía del derecho de defensa, de contradicción y de igualdad entre las partes, que desemboque en una decisión fundada en derecho, que pueda ser ejecutada (Acosta, 2010).

Ahora bien, cabe resaltar que la tutela jurisdiccional efectiva ha sido reconocida por las diferentes instancias internacionales pues su obligatoriedad y garantía dentro de los países es óbice para el establecimiento de la democracia y el reconocimiento de los derechos humanos. Por tal motivo, es menester estudiar la relación jurídica internacional de dicha figura.

En consonancia con lo planteado, y de cierta forma, la tutela judicial efectiva ha sido reconocida y consagrada por instrumentos del derecho internacional como la Convención Americana de Derechos Humanos, la cual en su artículo 25 estipula el derecho a contar con recursos sencillos, rápidos y efectivos para hacer frente a las vulneraciones de derechos fundamentales. Adicional a ello, se habla del derecho a la garantía judicial específica, propuesta para la protección de los derechos humanos de las personas ante la violación de estos, garantizando su amparo de forma efectiva.

Del mismo modo, esta convención ha establecido los criterios para materializar la tutela judicial efectiva, estipulando como obligación de los Estados miembros, crear un recurso sencillo y rápido que cuente con un carácter judicial que a su vez sea efectivo para salvaguardar los derechos fundamentales de la misma convención, de la constitución y de las leyes; esto implica que la persona lesionada pueda interponer por sí misma dicho recurso y que el mismo sea considerado en cualquier situación sin importar si es dirigido contra las entidades del poder público, autoridades o particulares. De esta forma obliga al Estado a desarrollar el recurso judicial y a que las autoridades de los Estados miembros deban cumplir las decisiones que resuelvan sobre dichos recursos.

## El acceso efectivo a la administración de justicia en el derecho laboral

Atendiendo que la perspectiva de las relaciones laborales da un matiz distinto, en cuanto a lo que se refiere al acceso efectivo a la administración de justicia (AEAJ), es pertinente señalar qué elementos diferenciadores acarrea esta especial consideración. Para Arese (2020) el derecho AEAJ en materia laboral se puede definir como la facultad que tiene todo trabajador o trabajadora de ser escuchado y considerado, sin discriminación por razones sociales, culturales o económicas, cuando se esté lesionando un derecho, y la consecuente obligación del Estado, a través de funcionarios idóneos, de resolver la controversia mediante una providencia conforme a derecho, dentro de un tiempo prudencial, en términos propios y fáciles de comprender para quien está accionando, resguardando siempre las garantías procesales.

Para el autor, se hace necesario hacer un especial hincapié en el desarrollo del derecho al AEAJ respecto al mundo del trabajo y de las relaciones laborales, atendiendo a la condición de subordinación que resulta del sometimiento del trabajador a los condicionamientos impuestos por la organización empresarial cuando se vincula a ella (Arese, 2020, p. 17).

Es precisamente esta última condición, la de la subordinación, la que orienta a comprender que, si bien una inefectiva administración de justicia es lesiva para cualquier persona, en el caso del derecho laboral, apunta a un especial perjuicio para los trabajadores, pues esta subordinación, como lo señala Ruiz (2009) es tanto técnica, como económica y jurídica. Es esta consideración la que explica el carácter garantista del derecho del trabajo y de la seguridad social.

## Las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia

La regulación jurídica colombiana ha implementado las Tic's como herramienta útil para alcanzar mayor eficacia en la tarea de administrar justicia. Es así como en la Ley 270 de 1996, estatutaria de la administración de justicia, en su artículo 95, estableció el deber del Consejo Superior de la Judicatura de incorporar la tecnología al servicio de la administración de justicia, especialmente encaminada a la actividad probatoria, los expedientes y la comunicación entre despachos, permitiendo el uso de medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos por los despachos judiciales para cumplir sus funciones (Estatutaria de la Administración de Justicia, 1996).

Asimismo, la Ley 527 de 1999, referente a mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales ([secretariasenado.gov.co](http://secretariasenado.gov.co), 1999), alude a la validez, los efectos jurídicos y la obligatoriedad de la información que obre en forma de

mensaje de datos (artículo 5) y establece su admisibilidad como medios de prueba, en los términos del Código de Procedimiento Civil y los criterios para su valoración.

La ley 1341 de 2009 ([secretariassenado.gov.co](http://secretariassenado.gov.co), 2009), en su artículo 5 refiere que las entidades de orden nacional y territorial, a través de planes y proyectos, deben promover el acceso y uso de las tecnologías de la información y ampliar los servicios que se presten a través de ellas

De igual manera, la Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, (Código General del Proceso, 2012), en su artículo 103, estableció el uso de las TIC en las actuaciones judiciales, permitiendo su realización a través de mensajes de datos, aludió al Plan de Justicia Digital y las obligaciones de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura para ese propósito.

En armonía con lo anterior, el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2019-2022, desde el pilar estratégico denominado “Modernización Tecnológica y Transformación Digital”, plantea la consolidación de proyectos tendientes a la utilización de las TIC para mejorar el servicio de la administración de justicia, el cual tiene como objetivo la transformación digital en la gestión administrativa y judicial de la Rama Judicial, de manera paulatina (Rama Judicial, 2019).

No obstante, la declaratoria de emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, junto con el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional declarado mediante el Decreto 417 de 2020, impulso la adopción de medidas para mitigar sus efectos, como la cuarentena y la orden a los empleadores del sector público y privado de implementar medidas de prevención y control, impulsando la prestación del servicio mediante el teletrabajo (Secretaría Senado, 2020). Esta situación convirtió la justicia virtual fuera una realidad.

En efecto, el Consejo Superior de la Judicatura, como medida para afrontar la situación de salud pública que atravesaba el país, declaró la urgencia manifiesta, a través del Acuerdo PCSJA20-11516 del 12 de marzo de 2020 (Consejo Superior de la Judicatura, 2020) y, mediante el Acuerdo PCSJA20-11517 del 15 del mismo mes y año, (Consejo Superior de la Judicatura, 2020), complementado por el Acuerdo PCSJA20-11518 del 16 de marzo de la misma anualidad (Consejo Superior de la Judicatura, 2020), suspendió los términos judiciales en todo el país a partir del 16 y hasta el 20 de marzo de 2020, con excepción de los juzgados con función de control de garantías y de aquellos con audiencias programadas con persona privada de la libertad y exceptuando el trámite de acciones de tutela y habeas corpus. Asimismo, se limitó el

ingreso a los palacios de justicia y se dispuso que los servidores laborasen desde sus casas, bajo el control de los respectivos jueces, magistrados y jefes de dependencia.

Debe destacarse que el acuerdo PCSJA20-11532 de 11 de abril de 2020, enfatizó el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la recepción, gestión, trámite y decisión de las actuaciones judiciales, impulsando el intercambio de información y presentación de memoriales por correo electrónico, la notificación por estados electrónicos, permitiendo la firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, conforme el artículo 11 del Decreto 491 de 2020, y se dispuso la implementación de un plan de digitalización de expedientes.

A partir del Acuerdo PCSJA20-11546 del 26 de abril de 2020 (Rama Judicial, 2020), se introdujeron excepciones a la suspensión de términos en materia laboral. Estas excepciones se incluyeron actuaciones en primera y segunda instancia ya en trámite, específicamente en casos donde se haya adelantado la audiencia del artículo 77 del Código Procesal del Trabajo. También abarcaron procesos relacionados con pensiones de sobrevivientes que afecten intereses de adultos mayores y/o de menores de edad, incrementos, reajustes y retroactivos pensionales y auxilios funerarios, casos ante jueces de pequeñas causas laborales, solicitudes de personas en condición de discapacidad y procesos de fuero sindical cuya decisión de segunda instancia estuviera pendiente. Todas estas actuaciones debían tramitarse de manera virtual.

Las referidas excepciones se ampliaron con el acuerdo PCSJA20-11549 del 07 de mayo de 2020, permitiendo el trámite a través de los medios virtuales, de los reconocimientos de pensiones de vejez y procesos escriturales en juzgados de circuito y de pequeñas causas y de reconocimiento de intereses moratorios y reliquidación de indemnización sustitutiva, en los juzgados de pequeñas causas laborales. Temáticas que se mantuvieron en el acuerdo PCSJA20-11556 de 22 de mayo de 2020, pero con la claridad que la suspensión recaía sobre procesos en los cuales se hubiere fijado fecha para las audiencias de que tratan los artículos 72, 77 u 80 del Código Procesal del Trabajo.

Concomitante con el referido acuerdo, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 806 del 4 de junio de 2020 (Secretaría Senado, 2020), el cual impone el uso de los medios tecnológicos para la gestión y trámite de los procesos, con la necesaria colaboración y participación de todos los sujetos procesales en la buena marcha de los trámites procesales y la celebración de audiencias virtuales.

La vigencia del referido acuerdo fue de dos años a partir de su expedición, sin embargo, dada su importancia y el impacto que ha generado en la manera de

administrar justicia, en el Congreso de la república, se presentó el proyecto de ley para que el Decreto 806 de 2020 se adopte como legislación permanente, expidiéndose finalmente la Ley 2213 de 2022.

Ahora bien, al contrastar el marco teórico desde donde se abordó el problema de investigación planteado con los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado a los funcionarios de la Rama Judicial, abogados litigantes y usuarios, resulta relevante recordar que la finalidad de la administración de justicia es materializar los derechos sustanciales, para lo cual se precisa garantizar el derecho de acceso a la justicia. Entendido este último como la posibilidad de concurrir ante los jueces competentes, en condiciones de igualdad, con todas las garantías procesales y obtener una sentencia en derecho que pueda ser ejecutada y que resuelva efectiva y oportunamente el conflicto puesto en su conocimiento.

Es así como la administración de justicia vista como función y servicio público, ofrece a los usuarios los mecanismos a través de los cuales pueden acudir a ésta, de manera idónea para así obtener una tutela jurisdiccional efectiva.

Como se ha plasmado en el marco teórico, el acceso a la justicia en materia laboral y de la seguridad social, incide directamente en la salvaguarda de los derechos esenciales. Este debe ser garantizado en condiciones de igualdad, por lo que exige un cuidado particular para la protección especial que requiere el trabajador ante las disputas que tenga con el empleador, precepto que debe enmarcar el análisis sobre la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia a raíz de la pandemia de Covid-19.

En efecto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 229 de la Constitución Política y las sentencias C-1341 del 2000 y C-426 de 2002, el derecho de acceso a la justicia cobija a todas las personas en condiciones de igualdad, sin distinciones culturales, económicas o sociales y que, tratándose del mundo del trabajo, tienen especial valor por su carácter garantista para el trabajador, pretendiendo mitigar la barrera que existe entre este y el empleador. Sin embargo, con el desarrollo de la investigación se logra evidenciar que la brecha de desigualdad aumentó para aquellas personas que no cuentan con el conocimiento y las herramientas suficientes para acceder a la justicia virtual debido a que el gobierno no dio cabal cumplimiento a las leyes sobre virtualidad promulgadas tiempo atrás.

Lo anterior llevo a explorar las dificultades, bondades, efectos y observaciones asociados a la implementación de la virtualidad transitoria y luego permanente en el derecho de acceso a la justicia en materia laboral. El trabajo de

campo permitió evidenciar, de manera ponderada la carencia de herramientas para el desarrollo de la justicia digital. Esto incluyó la falta de acceso a internet, sobre todo en la zona rural, la ausencia de medios de comunicación y de equipos apropiados, así como inconvenientes en la página web de la Rama Judicial que dificultaban el acceso a los expedientes digitales y providencias notificadas. También se identificó una formación limitada en el manejo de las TIC, la falta de una plataforma eficiente para la digitalización y el manejo de los expedientes y su revisión, el temor por la falta de intermediación de la prueba y los riesgos de las notificaciones por correo electrónico, todas ellas deficiencias que aún subsisten.

Por otro lado, la población seleccionada para el estudio aludió a los beneficios que trajo consigo la virtualidad, destacando la facilidad en el acceso a la administración de justicia y comparecencia a las audiencias desde cualquier lugar del mundo, la celeridad en los trámites y programación de audiencias, reducción del número de aplazamientos, la rapidez y facilidad en la radicación de demandas y tutelas y la disminución de gastos procesales.

Los datos recolectados permitieron obtener una visión general de la problemática, porque se recogieron las posturas de todos los intervinientes en el proceso, como son los servidores judiciales, los abogados litigantes y los usuarios. Esto mostró que existieron dos momentos, uno inicial, en el año 2020, cuando se anunció la pandemia de COVID 19, en el cual las limitaciones fueron evidentes, hubo un cierre total de despachos judiciales y por ende una negación absoluta del acceso a la administración de justicia. Además, no se contaba con las herramientas ni los conocimientos idóneos para el manejo de la justicia virtual, los expedientes estaban por escrito y los funcionarios de la rama tuvieron que poner de sus propios recursos para digitalizarlos. Consecuente a esto, la red de internet y la página de la Rama Judicial colapsaron, los canales de comunicación fueron precarios y se adoptaron medidas improvisadas para tratar de darle continuidad al ejercicio de la justicia. Paulatinamente se fueron adoptando medidas que iban supliendo cada necesidad, pero que en la realidad se quedaron cortas por la falta de planificación.

Pasados dos años, aproximadamente hacia el año 2022, se ubica el segundo momento en donde se ha avizorado un pequeño avance subsanando algunas de las deficiencias iniciales, por ejemplo, con la Ley 2213 de 2022 en su artículo 7 se permite que el juez, de oficio o a solicitud de parte, disponga excepcionalmente la práctica de la prueba de manera presencial, para preservar la seguridad, inmediatez y fidelidad. Asimismo, con la ampliación de la red de internet, el aumento de la capacidad de almacenamiento de One Drive, las capacitaciones a los funcionarios de la Rama Judicial, la implementación de canales de comunicación a través de los sitios web y correos electrónicos institucionales y

su divulgación, el cambio de algunos equipos de cómputo, suministro de escáneres y dotación de las salas de audiencias, mejoraron el servicio de manera parcial, sin embargo, aún siguen siendo insuficientes para atender las necesidades de los abogados y usuarios, debido a las intermitencias que se presentan, resaltando que en ciertas zonas apartadas del departamento del Tolima no se cuenta con los medios tecnológicos para poder brindar acceso a la administración de justicia. De igual manera, los problemas de conexión, la congestión que se presenta en los despachos judiciales por la falta de personal, la falta de un mecanismo o plataforma idónea para la revisión de los expedientes digitalizados, hace que la justicia virtual siga siendo deficiente, sobre todo para aquellas personas que no cuentan con el conocimiento y los medios económicos para acceder ésta.

Pese a lo anterior, las virtudes que ha mostrado la virtualidad impulsan la necesidad de mantener las disposiciones en pro del buen funcionamiento de la justicia. Se comprobó, a través de las entrevistas de los servidores públicos y encuestas realizadas a los abogados litigantes, que la justicia virtual no debe ser transitoria, sino que es necesario que ésta se mantenga en el tiempo.

Por otra parte, de acuerdo con los instrumentos de recolección de información aplicados, se obtuvieron recomendaciones por parte de los servidores judiciales y abogados litigantes para que la implementación de la virtualidad garantice el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva en materia laboral. Esta, debe centrarse en la universalidad del acceso al internet de calidad, se debe plantear la modernización de los equipos, el desarrollo de una plataforma adecuada para el manejo de expedientes digitales que sea accesible a todos los intervinientes del proceso y que se encargue de la notificación de las actuaciones judiciales. Además, deben existir capacitaciones para los sujetos procesales y personal de la Rama Judicial, divulgación de los canales de comunicación con los despachos judiciales, creación de centros de consulta e interposición de demandas. Es importante mencionar que las inconformidades derivadas de las encuestas practicadas a los usuarios sirven de insumo para diseñar posibles estrategias de solución.

En conclusión, la investigación evidencia que, si se adoptan de manera adecuada las TIC, estas garantizan el acceso universal al internet, facilitan la capacitación necesaria para los sujetos procesales y los servidores de la Rama Judicial. También si se suministran los instrumentos, tales como equipos de cómputo, escáner, salas de audiencias en óptimas condiciones, y software adecuado para el manejo de los expedientes digitales, resultaría idóneo para la finalidad perseguida.

De los anteriores escritos se destaca que, de manera coincidente con las temáticas y resultados obtenidos en esta investigación, se aborda el derecho de

acceso a la administración de justicia durante la pandemia de COVID 19. Se hace énfasis en las medidas implementadas por el Gobierno Nacional y la Rama Judicial a raíz de ésta, principalmente el Decreto 806 de 2020. Además, se analiza el uso de las TIC en la administración de justicia, la falta de planificación y preparación para su adopción, y las barreras que la virtualidad impone al derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.

Se resalta la falta de acceso al internet y a medios de comunicación, la desigualdad en las condiciones de acceso a la administración de justicia de los sujetos que no cuentan con recursos económicos o capacitación, la carencia de insumos técnicos necesarios e infraestructura para la modernización del sistema judicial, la ausencia de personal capacitado y por ende la lenta respuesta a las solicitudes que se presentan y la necesidad de la intervención del Estado para suplir las necesidades que se evidencian. No obstante, se resaltan ciertas ventajas que trajo consigo la virtualidad en la administración de justicia.

En algunas de las mencionadas investigaciones se realizó trabajo de campo, encuestas de satisfacción a los usuarios y servidores judiciales, coincidiendo, en términos generales, con las falencias, beneficios y el acierto de la permanencia de la virtualidad, estudiando el Decreto 806 de 2020 y no la Ley 2213 de 2022, que sí se aborda en este estudio.

Corolario de lo expuesto, este trabajo de investigación es punto de partida para subsanar las falencias encontradas en la virtualidad como herramienta para el acceso a la administración de justicia en materia laboral en el circuito judicial de Ibagué. Como se evidencio, este se aborda desde el punto de vista de los usuarios, abogados litigantes y servidores judiciales y desde la perspectiva de las investigadoras ya que una de ellas se desempeña como juez laboral en el circuito judicial del municipio mencionado y la otra como abogada litigante en derecho administrativo laboral y laboral a nivel nacional. Así, este trabajo podría servir como referente para las demás jurisdicciones y circuitos del país.

## CONCLUSIONES

En primer lugar, se puede afirmar que las Tics y el uso de la virtualidad ya estaban consideradas anteriormente en la administración de justicia, sin embargo, solo con la llegada de la pandemia del Covid19, se convirtió en una herramienta obligatoria y necesaria en la administración de justicia en Colombia.

En segundo lugar, con la investigación se pudo evidenciar, que tanto funcionarios judiciales, como usuarios y profesionales del derecho litigantes, advierten aciertos y necesidades en la justicia virtual, pero se constituye en un camino

idóneo para administrar justicia y afrontar los nuevos retos de la sociedad del siglo XXI.

Además de lo mencionado, del análisis integral de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, teniendo en cuenta los beneficios, dificultades y sugerencias en torno a la aplicación de la virtualidad en la administración de justicia y su impacto en la problemática abordada, se considera como propuestas para mitigar los aspectos negativos, potencializar sus ventajas y lograr que la virtualidad sea una herramienta idónea para contribuir a un mejor acceso a la administración de justicia, en condiciones de igualdad.

Ante la dificultad relacionada con la falta de cobertura y disponibilidad del internet a nivel del Departamento del Tolima, le corresponde al Estado ampliar la cobertura y mejorar la calidad del internet, el cual es considerado actualmente un servicio público esencial y universal, según la Ley 2108 de 2021 (Secretaría Senado, 2021), toda vez que sólo garantizando el acceso al internet desde cualquier región del país, se estaría dando uso pleno y real a la administración de justicia virtual en materia laboral, en condiciones de igualdad. Si bien esta es una medida que se desarrollaría a largo y mediano plazo, el Estado no puede ser omiso en el cumplimiento de su obligación de prestar el servicio de internet en condiciones de eficiencia, continuidad y permanencia a toda la población, especialmente a los más vulnerables por su ubicación geográfica en las zonas más alejadas.

Frente a las deficiencias del servicio de internet, de los equipos y la ausencia de una plataforma óptima para el manejo de expedientes digitales al interior de la Rama Judicial, ésta debe ampliar el presupuesto tendiente a mejorar la cobertura y calidad del servicio de internet en los despachos judiciales y la modernización de los equipos de computación que coadyuve al desarrollo de las funciones de los servidores judiciales. Esto unido al desarrollo de un software con la inclusión de la tecnología de inteligencia artificial, unificado, donde todos los procesos queden inmersos en esa plataforma, que permita el acceso desde cualquier lugar del mundo al expediente en tiempo real, que clasifique las etapas procesales según su clase y que cuente con alertas para cada actuación del proceso. También, este debe dirigir de manera automática los memoriales hacia los expedientes y evidenciar el conocimiento del estado del proceso por todos los intervinientes. Lo anterior permitiría mayor control y seguimiento de los términos, ahorro de tiempo en solicitudes que puedan ser verificadas en tiempo real, disminución de los tiempos de respuesta por parte de los despachos judiciales, mayor control para la calificación del servicio y servir de herramienta de medición para la creación de nuevos juzgados, lo que permitiría mejorar la prestación del servicio público de administración de justicia, beneficiando a los usuarios.

Sobre este aspecto, la Rama Judicial está trabajando en el Sistema Integrado Único de Gestión Judicial (SIUGJ), mediante un plan piloto en los distritos de Pereira y Armenia, que aún no ha iniciado, está en proyección y se desconoce su aplicación en el resto del país, por lo que se requiere la concientización de quienes están a cargo del presupuesto y de la ejecución del referido sistema, de la necesidad de su implementación de manera oportuna y efectiva en todo el país, sin dilaciones.

Para enfrentar la ausencia de recursos económicos para acceder a las herramientas tecnológicas y el analfabetismo digital, se plantea la creación de centros de atención al usuario para la asesoría y el acompañamiento en la presentación de demandas con la articulación de instituciones como las inspecciones de trabajo, las casas de justicia y los consultorios jurídicos de las universidades. Lo anterior con el propósito de suministrar información y asesoría a la ciudadanía en general acerca de los mecanismos a través de los cuales puede salvaguardar o proteger los derechos laborales que considere vulnerados, en primera instancia haciendo uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y, de no ser posible, tener claro cuál es el paso a seguir mediante la jurisdicción ordinaria laboral, con o sin acompañamiento de un abogado, según corresponda. Esto llevaría a cerrar la brecha de desigualdad en el acceso a la administración justicia, porque cuando no se tiene conocimiento de las herramientas con que se cuenta, el trámite que se debe seguir o las instituciones a las cuales se puede acudir, no es posible hacer uso del derecho de acceso a la administración justicia del cual se es titular. Adicionalmente, con ello se promueven los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Para afrontar el desconocimiento acerca del manejo de las TIC, se sugiere continuar con la capacitación de los servidores judiciales y extenderla a los abogados litigantes y usuarios, para obtener un mejor desarrollo y aprovechamiento de las herramientas disponibles en la justicia virtual.

## REFERENCIAS

- Acosta Alvarado, P.A. (2010) Administración de justicia y acceso a la justicia: el actual plan sectorial de la Rama Judicial en Colombia. *Revista Derecho del Estado*, X(XX), 185 – 205. file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-Administracion DeJusticiaYAccesoALaJusticia-3335691.pdf
- Acuerdo 11516 de 2020. (2020, 12 marzo). *Consejo Superior de la Judicatura*. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp\\_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11516.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11516.pdf)

- Acuerdo 11517 de 2020. (2020, 15 marzo). Consejo Superior de la Judicatura. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11517.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11517.pdf)
- Acuerdo 11518 de 2020. (2020, 16 marzo). Consejo Superior de la Judicatura. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11518.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11518.pdf)
- Acuerdo 11521 de 2020. (2020, 19 marzo). Consejo Superior de la Judicatura. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11521.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11521.pdf)
- Acuerdo 11526 de 2020. (2020, 22 marzo). Consejo Superior de la Judicatura. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11526.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11526.pdf)
- Arese, C. (2015). El acceso a tutela judicial efectiva laboral. *Revista latinoamericana de derecho social*, 21, 237-256. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702015000200237&script=sci\\_arttext#aff1](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702015000200237&script=sci_arttext#aff1)
- Asamblea General de la ONU. (1996). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Naciones Unidas. <https://previous.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>
- Consejo Superior de la Judicatura. (12 de Marzo de 2020). *Acuerdo PCSJA20-11516*. <https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/web/Gacetas/Consulta/Contenido/Default.aspx?ID=2353>
- Consejo Superior de la Judicatura. (15 de Marzo de 2020). *Acuerdo PCSJA20-11517*. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11517.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11517.pdf)
- Consejo Superior de la Judicatura. (16 de Marzo de 2020). *Acuerdo PCSJA20-11518*. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11518.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11518.pdf)
- Consejo Superior de la Judicatura. (25 de Abril de 2020). *Acuerdo PCSJA20-11546*. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11546.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11546.pdf)
- Consejo Superior de la Judicatura. (05 de Junio de 2020). *Acuerdo PCSJA20-11567*. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp\\_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11567.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FAApp_Data%2FUplod%2FPCSJA20-11567.pdf)

- Consejo Superior de la Judicatura. (27 de Junio de 2020). Acuerdo PCSJA20-11581. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp\\_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11581.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11581.pdf)
- Consejo Superior de la Judicatura. Remolina, D, A. Botero, G. Guzman, M, P, G. Tejeiro, O, A. Quintero, H. López, G, S. (2022). *Vigencia y oportunidades de mejora del Decreto 806 de 2020*.
- Constitución Política de Colombia*. (1991, 20 de julio). Gaceta Constitucional No. 116 [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Decreto 806 de 2020 [con fuerza de ley]. Ministerio de Justicia y del Derecho. 2020, 4 de junio. Diario Oficial No. 51.335. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_0806\\_2020.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0806_2020.html)
- Ley 270 de 1996. Estatutaria de la administración de justicia . 15 de marzo de 1996. Diario Oficial No. 42.745. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0270\\_1996.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0270_1996.html)
- Ley 0527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. 18 de agosto de 1999. Diario Oficial No. 43.673. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0527\\_1999.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html)
- Ley 1564 de 2012. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. 12 de julio de 2012. Diario Oficial No. 48.489. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1564\\_2012.html#T%C3%8DTUL%20O%20PRELIMINAR](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html#T%C3%8DTUL%20O%20PRELIMINAR)
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012. Diario Oficial No. 48.587 [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)
- Ley 2213 de 2022. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 13 de junio de 2022. Diario Oficial No. 52.064. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1090\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html)
- Londoño Ruiz, A. (2021). Retos de la jurisdicción ordinaria para afrontar la virtualidad ocasionada por el Covid 19 en los Juzgados de Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39089/Londo%C3%B1oRuizAndrea2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Moreno Torres, M. C. (2021). Los nuevos entornos tecnológicos y su impacto en la garantía del derecho humano de acceso a la justicia: un enfoque en época de Covid 19. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(1), xx-xx. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.58830>
- Pérez Ragone, Á. (2018). *El impacto del diálogo entre derecho sustantivo y derecho procesal*. *Revista Derecho del Estado*, Universidad Externado de Colombia. N.º 41, julio-diciembre de 2018, pp. 255-283 doi: <https://doi.org/10.18601/01229893.n41.10>
- Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2020. "Justicia moderna con transparencia y Equidad". <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10240/26035296/Plan+Sectorial+de+Desarrollo+2019-2022.pdf/1744e358-886d-44ed-96b2-3c319b5ffa99>
- Ponce Esteban, M. E. (2005). *Los conceptos de justicia y derecho en Kant, Kelsen, Hart, Rawls, Habermas, Dworkin y Alexy*. 217-220. <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/35/pr/pr11.pdf>
- Secretaría del Senado. (4 de Junio de 2020). *Decreto 806*. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_0806\\_2020.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0806_2020.html)
- Sentencia C-544. (1993). *Corte Constitucional de Colombia. 25 de noviembre de 1993*. Magistrado ponente: Antonio Barrera Carbonell. Recuperado el 10 de marzo de 2023, de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/C-544-93.htm#:~:text=C%2D544%2D93%20Corte%20Constitucional%20de%20Colombia&text=Imponer%20a%20las%20personas%20con,igualdad%20consagrado%20en%20el%20art>
- Sentencia STC-9599 de 2020,(2020). Corte Suprema de Justicia, Sala De Casación Civil Y Agraria. (2020, 7 febrero). [M.P. Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo]. <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2022/02/STC9599-2020.pdf>
- Sentencia STC114-2022. (2022). Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil y Agraria. 20 de enero de 2022. M.P. Hilda González Neira. <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2022/02/STC114-2022.pdf>
- Sentencia STC-913 del 2022. (2022). Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil y Agraria. 3 de febrero del 2022. M.P. Martha Patricia Guzmán Álvarez. <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2022/03/STC913-2022.pdf>
- Sentencia STL-5557 de 2022, (2022). Corte Suprema de Justicia, Sala De Casación Laboral. (2022, 25 abril) [M.P. Fernando Castillo Cadena]. <https://vlex.com.co/vid/sentencia-corte-suprema-justicia-904873770>

- Torres Pico, G. L., Pico Ariza, L. (2021). *Los Límites de la Virtualidad en la asistencia a audiencias de juicio oral y la garantía del derecho al acceso a la administración de justicia*, Universidad Libre - Seccional Socorro <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19455/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- Villalba García, C. Arévalo Triana, J.X. (2022). *La brecha digital: un problema actual para la ejecución de la tutela judicial efectiva*, Vitubrio Revista Caribe de Derechos Humanos y Derecho Internacional, Tomo 001, pág. 44-72 <https://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/pdhulbq/publicaciones/REVISTA%20VITRUVIO.pdf>