



Universidad del Sinú

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Derecho

**TIKTOK COMO ALTERNATIVA ANTE LA
FALTA DE PROMOCIÓN DE LOS MASC EN
COLOMBIA**

Autoras:

Luisa Ávila Vásquez.; Andrea Parodi Cordoba.

Directores:

Martha Benítez Izquierdo.; María Reyes.

Cartagena – Colombia

2024

DEDICATORIA

Con amor y orgullo, dedico este trabajo producto de
esfuerzo y sacrificios:

A Dios por nunca soltar mi mano. A mi familia por
apoyarme durante todo el proceso. A mi mejor amiga y
autora de este trabajo, por afrontar con valentía cada uno
de los retos que se nos presentaron. Al amor de mi vida,
Andrés Arrieta, por creer en mí y ser mi motor en los
altibajos detrás de este logro.

Luisa Ávila Vásquez

Primeramente, quiero dedicar este trabajo a Dios que me
ha acompañado en cada paso y durante toda mi carrera. A
mis padres y mi hermana por apoyarme todos los días sin
importar que. También le dedico este trabajo a mi mejor
amiga y compañera en este proyecto, y por demostrar lo
valiente y fuerte que es y ha sido durante todo este
proceso

Andrea Parodi cordoba

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible la realización de esta tesis.

A Dios, por darnos la fuerza, la salud y la sabiduría necesarias para superar cada reto a lo largo de este camino académico.

A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo constante. Gracias por confiar en nosotras.

A nuestros profesores, en especial a los que vieron potencial en nosotras, por su orientación, paciencia y valiosas enseñanzas. Sus consejos fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo y para nuestro crecimiento como profesional.

A la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, por brindarnos los recursos y el apoyo necesario para realizar mi investigación.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que creen en la educación como herramienta para transformar vidas.

Con gratitud,

Luisa Ávila Vásquez y Andrea Parodi Córdoba.

RESÚMEN

La presente investigación analizó el uso de la red social TikTok como alternativa ante la falta de promoción de los Métodos de Resolución de Conflictos en Colombia, planteando esta red social como herramienta para difundir el uso de fórmulas pacíficas diferentes a las formas tradicionales de abordar las controversias en un país que ha sido fuertemente impactado por el conflicto interno y que, a nivel cultural, ha adoptado dinámicas violentas.

La metodología implementada en este proyecto sigue un enfoque cualitativo con un alcance explicativo, centrado en una revisión exhaustiva de literatura académica, normativa, doctrinal y jurisprudencial que permite identificar las características, ventajas y desafíos de los Métodos de Resolución de Conflictos, así como el impacto de la red social TikTok como herramienta de difusión. La revisión bibliográfica incluye artículos científicos y textos normativos que abordan temas como la eficacia de los MASC en la reducción de la congestión judicial en Colombia, estudios de caso sobre la implementación de estos métodos en diferentes regiones del país y el impacto de TikTok como medio de comunicación masiva.

Dado que el análisis depende de la revisión de la literatura y normativa existente, se reconoce que la investigación podría no abarcar todos los aspectos empíricos de los Métodos de Resolución de Conflictos en la realidad colombiana actual. No obstante, el enfoque cualitativo de revisión documental permitirá generar un panorama amplio y fundamentado sobre el tema.

En cuanto a los resultados que arrojó la presente investigación, se logró concluir que la carencia de recursos y plataformas adecuadas para difundir información sobre los Métodos de Resolución de Conflictos, afecta su alcance, desarrollo y su uso; sin embargo, las redes sociales como TikTok pueden jugar un papel importante ante la problemática identificada, pues al ser un medio accesible y ampliamente utilizado, sirve para educar a la población sobre las ventajas de optar por opciones más pacíficas diferentes a las formas tradicionales de solucionar controversias.

PALABRAS CLAVE: administración de justicia, efectividad, promoción, TikTok, resolución de conflictos.

ABSTRACT:

This research analyzed the use of the social network TikTok as an alternative to the lack of promotion of Conflict Resolution Methods in Colombia. It presents this social network as a tool for disseminating the use of peaceful solutions different from traditional approaches to addressing controversies in a country that has been deeply affected by internal conflict and has culturally adopted violent dynamics.

The methodology adopted in this project follows a qualitative approach with an explanatory scope, focused on a comprehensive review of academic, normative, doctrinal, and jurisprudential literature, which allows identifying the characteristics, advantages, and challenges of Conflict Resolution Methods, as well as the impact of TikTok as a dissemination tool. The literature review includes scientific articles and regulatory texts addressing topics such as the effectiveness of ADR methods in reducing judicial congestion in Colombia, case studies on the implementation of these methods in various regions of the country, and the impact of TikTok as a mass communication medium.

Given that the analysis relies on the review of existing literature and regulations, it is acknowledged that the research may not encompass all the empirical aspects of Conflict Resolution Methods in the current Colombian reality. However, the qualitative focus on documentary review will provide a broad and well-founded overview of the subject.

Regarding the results of this research, it was concluded that the lack of resources and appropriate platforms for disseminating information about Conflict Resolution Methods affects their reach, development, and use. However, social networks like TikTok can play an important role in addressing the identified issue, as it is an accessible and widely used medium, serving to educate the population about the advantages of opting for more peaceful options, different from traditional ways of resolving conflicts.

KEYWORDS: judicial administration, effectiveness, promotion, TikTok, conflict resolution

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	3
3.1 Planteamiento del problema	3
3.2 Justificación	5
OBJETIVOS.....	7
4.1 Objetivo general.....	7
4.2 Objetivos específicos	7
METODOLOGÍA	7
CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	9
7.1 Concepto y tipos de Métodos de Resolución de Conflictos.....	9
7.2 Desarrollo normativo de los Métodos de Resolución de Conflictos en Colombia	14
CAPÍTULO 2: FALENCIAS DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE PROMOCIÓN Y SU IMPACTO ANTE LA CONGESTIÓN JUDICIAL	17
8.1 Principales falencias en la promoción de los MASC	17
8.2 Impacto de la falta de promoción de los MASC en la congestión judicial, Comparativa internacional y buenas prácticas en la promoción de los MASC.....	20
CAPÍTULO 3: TIKTOK COMO HERRAMIENTA DE PROMOCIÓN DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	22
9.1 Funcionamiento de TikTok y su impacto en la sociedad Colombiana.....	22
9.2 Creación de contenido en Tik Tok para la difusión de los Métodos de Resolución de Conflictos.....	28
CONCLUSIONES.....	31
REFERENCIAS	33
GLOSARIO	37

INTRODUCCIÓN

Históricamente, Colombia ha experimentado conflictos sociales y políticos que han perpetuado una cultura de confrontación y, en consecuencia, una dependencia del sistema judicial para resolver disputas. Esta situación se ha derivado en una alarmante congestión en los tribunales, especialmente en la mora judicial, la cual no sólo ralentiza la resolución de casos, sino que también impacta la confianza de los ciudadanos en la justicia como mecanismo eficaz y accesible para resolver sus conflictos. De hecho, según cifras recientes, Colombia enfrenta una carga de millones de expedientes, provocando un desgaste en la infraestructura judicial y un agotamiento de los funcionarios a cargo de procesarlos, afectando la celeridad y calidad del servicio judicial (Consejo Superior de la Judicatura, 2021; Asuntos Legales, 2023).

Ante esta problemática, los Métodos de Solución de Conflictos (MASC), se han posicionado como una estrategia viable y complementaria al sistema judicial tradicional, pues estos métodos ofrecen una vía más ágil y menos confrontativa para que las personas puedan solucionar sus diferencias sin tener que recurrir directamente a un proceso judicial. Sin embargo, aunque la Ley 1563 de 2012 desarrolló un marco normativo para regular los MASC en Colombia, estudios recientes muestran que la efectividad de estos métodos sigue siendo limitada debido a una falta de promoción adecuada, desconocimiento generalizado y una percepción pública insuficiente sobre su potencial. para solucionar conflictos de manera eficiente (Ospina & Montoya, 2020).

En este contexto, las redes sociales como TikTok representan una herramienta innovadora y accesible para promover los MASC en Colombia, especialmente dada la penetración de estas plataformas en la vida diaria de los ciudadanos. Múltiples investigaciones subrayan que el uso de redes sociales para difundir información jurídica puede mejorar el acceso a la justicia al incrementar el conocimiento público sobre alternativas de resolución de conflictos, permitiendo una mayor participación y educación en temas legales, pues plataformas como TikTok se usan cada vez más para difundir contenido sobre derechos y deberes ciudadanos, lo cual podría extenderse a los MASC para informar a la población sobre sus beneficios, accesibilidad y cómo pueden recurrir a ellos en lugar de judicializar sus conflictos. (Rodríguez & Gutiérrez, 2021; Gómez & López, 2022).

Es así entonces que, la presente investigación analizó el uso de la red social TikTok como alternativa ante la falta de promoción de los Métodos de Resolución de Conflictos en Colombia, planteando esta red social como herramienta para difundir el uso de fórmulas pacíficas diferentes a las formas tradicionales de abordar las controversias en un país que ha sido fuertemente impactado por el conflicto interno y que, a nivel cultural, ha adoptado dinámicas violentas.

La metodología implementada en este proyecto sigue un enfoque cualitativo con un alcance explicativo, centrado en una revisión exhaustiva de literatura académica, normativa, doctrinal y jurisprudencial que permite identificar las características, ventajas y desafíos de los Métodos de Resolución de Conflictos, así como el impacto de la red social TikTok como herramienta de difusión. La revisión bibliográfica incluye artículos científicos y textos normativos que abordan temas como la eficacia de los MASC en la reducción de la congestión judicial en Colombia, estudios de caso sobre la implementación de estos métodos en diferentes regiones del país y el impacto de TikTok como medio de comunicación masiva.

Para ello, primeramente, se estudiará el marco normativo que ha regulado el desarrollo de los MASC en el país, analizando sus avances y limitaciones. Posteriormente, se evaluará su efectividad como herramienta de descongestión judicial y se identificarán las falencias en su aplicabilidad, tales como la falta de difusión adecuada y la percepción pública sobre la eficacia de estos métodos para, finalmente, proponer el uso de TikTok como una solución potencial a estas barreras, argumentando cómo esta plataforma puede actuar como un canal de promoción efectiva y accesible para los ciudadanos colombianos, impulsando un cambio hacia una cultura de resolución pacífica de conflictos y contribuyendo a los profesionales del derecho y las instituciones con un arsenal de conocimientos y herramientas que faciliten la adopción de MASC.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

3.1 Planteamiento del problema

Usualmente, los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos son reconocidos por las bondades que han otorgado a la Administración de Justicia, pues al ser mecanismos alternos a los ordinarios, estos brindan la posibilidad de resolver diferencias sin tener que desgastar el aparato jurisdiccional. En el caso de Colombia, estos métodos -conocidos también como “MASC”- *“se están promoviendo desde una gran multiplicidad de instancias públicas y privadas, y su proliferación tiene que ver con la necesidad sentida ampliamente de reconstruir una sociedad totalmente desestructurada y con muy altos niveles de conflicto solucionados violentamente, que condicionan todo el actuar personal y social.”*¹

Para la Corte Constitucional *“los mecanismos alternativos de resolución de conflictos no representan una desconfianza hacia la justicia estatal formal, sino un reconocimiento de que procedimientos menos formales y alternativas de justicia autocompositiva complementan las opciones a las cuales pueden acudir las personas para resolver sus disputas. Por ello, mecanismos como la mediación y la conciliación, más que medios para la descongestión judicial, son instrumentos para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de los conflictos.”*²

Sin embargo, pese a que los MASC han tomado gran popularidad por las ventajas que supone su aplicación, es cierto que factores como la falta de conocimiento de esta figura al interior de las comunidades, así como también la poca confianza en la afectividad de los mismos para la resolución integral de conflictos, afectan directamente su alcance y su impacto.

Lo anterior se ha evidenciado en varias investigaciones, particularmente una llevada a cabo por la Universidad del Norte en la ciudad de Barranquilla, Atlántico cuya finalidad era

¹ GARCIA, Rosario. *Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina*. En: *Pluralismo jurídico y alternatividad judicial* [en línea]. 2002. vol. 1, no. 26-27 [consultado el 29, junio, 2024], p. 149-177. Disponible en Internet: <<https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/4RosarioGarcia.pdf>>.

² COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. *Sentencia de inconstitucionalidad C-1195* [en línea]. (15, noviembre, 2001) [consultado el 29, junio, 2024]. *Sentencia C-1195/01*. Disponible en Internet: <<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>>.

conocer la percepción de los ciudadanos frente a los centros de conciliación, llegando a la conclusión de que *“a pesar de que los centros de conciliación son la institución más conocida por los ciudadanos en Barranquilla, en comparación con la jurisdicción de paz y la conciliación en equidad, la mayor parte de la población no los considera todavía como una institución idónea a la que pueden acudir para solucionar sus controversias mediante el mecanismo de la conciliación”*³, resaltando que esto podría deberse a que existe una falta de conocimiento respecto a las ventajas de esta figura así como también, la falta de medios de difusión adecuados en los que se proporcione a las comunidades el conocimiento necesario que los motive a utilizarlos como primera opción antes de recurrir a la justicia tradicional.

Por otro lado, el Departamento Nacional de Planeación logró identificar en el Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años, una serie de déficits en la focalización real del Sistema Nacional de Conciliación, uno de ellos particularmente relacionado a dar prioridad a toda la parte procedimental dejando de lado la difusión de figuras como la conciliación, pues *existe una marcada inversión en temas de procedimiento, estandarización y reportes, pero respecto a actividades de propaganda de la figura solo se encuentran algunas aisladas y desarticuladas*⁴ (Departamento Nacional de Planeación. 2015).

Estos factores, han afectado directamente en la óptima aplicación de los Métodos de Resolución de Conflictos, particularmente, desde el punto de vista de la descongestión judicial su impacto no ha generado un cambio significativo en la cantidad de procesos que aún siguen ingresando al sistema jurisdiccional y que no logran ser evacuados dentro de los términos establecidos, pues según cifras de la Corporación Excelencia en la Justicia, entre el año 2013 y 2023 el índice de saturación de la Rama superó el índice de gestión en la mayoría de los años estudiados.⁵ (Corporación excelencia en la justicia, 2024)

³ RAMIREZ TORRADO, María Lourdes. ILLERA SANTOS, María de Jesús. LLINÁS SOLANO, Humberto. Los centros de conciliación: su percepción, conocimiento y uso por parte de los ciudadanos de Barranquilla [en línea]. Artículo. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda, 2012 [consultado el 29, junio, 2024]. 15 p. Disponible en Internet: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100228405002>>.

⁴ Departamento Nacional de Planeación. Análisis Conceptual Del Sistema Nacional De Conciliación En Colombia En Sus 25 Años: Construyendo Dialogo Y Paz Para El Futuro [En línea]. Artículo. Bogotá: Legis 2015 [consultado el 8, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: <<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/13%2025%20a%C3%B1os%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Conciliaci%C3%B3n.pdf>>.

⁵ Corporación excelencia en la justicia. Índice De Congestión De La Rama Judicial En Colombia (Sector Jurisdiccional) [en línea]. 2024. [consultado el 8, diciembre, 2024]. Disponible en Internet:

Es así entonces que surge el cuestionamiento respecto al cumplimiento de los fines para el cual fueron creados los Métodos de Resolución de Conflictos, pues si bien, estos pretenden la reestructuración del tejido social mediante dinámicas más pacíficas y la descongestión de la rama judicial; la realidad es que existen ciertos factores que debilitan esas ventajas proporcionadas a la administración de justicia.

No obstante, la implementación de herramientas innovadoras como la red social TikTok podrían contribuir ante la falta de promoción de los Métodos de Resolución de Conflictos al contar, según datos obtenido de Datare portal, con un total de 38,45 millones de usuarios colombianos al año 2023, abarcando más de la mitad de la población en el país.⁶(*Cano, Juan. 2023*) por lo cual, es válido plantear el siguiente interrogante: ¿Cómo se puede promover el uso de los métodos de resolución de conflictos a través de la plataforma TikTok en Colombia?

3.2 Justificación

La presente investigación aborda un problema jurídico de gran relevancia en el contexto colombiano: la ineficiencia y sobrecarga del sistema judicial, que ha llevado a la necesidad urgente de explorar y promover métodos alternativos de resolución de conflictos (MASC). La pertinencia de este estudio se enmarca en una serie de áreas del conocimiento que se interrelacionan, destacándose el derecho, la sociología, la psicología y la comunicación. Esta multidimensionalidad permite un análisis profundo y contextualizado del fenómeno de los MASC, brindando un enfoque integral que enriquece la comprensión de la justicia en Colombia. La investigación contribuirá significativamente a la comunidad académica y la sociedad al proporcionar un marco analítico que identifique y evalúe la efectividad de los MASC en la resolución de conflictos. Esto no solo incluye una revisión de los métodos existentes, sino también una evaluación crítica de su implementación y aceptación en diversas comunidades. Al abordar cómo estos métodos pueden desahogar el sistema judicial,

<<https://cej.org.co/indicadores-de-justicia/efectividad/indice-de-congestion-de-la-rama-judicial-en-colombia-sector-jurisdiccional/>>.

⁶ *Cano, Juan Facebook sigue siendo la red social con más usuarios en Colombia y el mundo. El tiempo [en línea]. 2023. [consultado el 29, junio, 2024]. Disponible en Internet: <<https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/asi-esta-el-mercado-de-redes-sociales-en-colombia-y-el-mundo-762883>>.*

la investigación ofrece herramientas prácticas para abogados, mediadores y funcionarios públicos, promoviendo una cultura de resolución pacífica de disputas.

Además, al visibilizar las barreras que limitan la adopción de los MASC, como la falta de conocimiento y recursos, el estudio abre la puerta a futuras investigaciones y políticas públicas orientadas a la educación y promoción de estos métodos haciendo uso de herramientas como las redes sociales, específicamente, sacando provecho de plataformas como TikTok que, en la actualidad, se encuentran arraigadas al diario vivir de las personas.

De la misma manera, la utilización de medios de comunicación masivos y muy populares en las nuevas generaciones, pueden contribuir en la implementación de programas de formación y sensibilización, rompiendo con el patrón cultural violento y transformando a los más jóvenes en agentes que impactan positivamente en la forma en que los ciudadanos perciben y utilizan los MASC.

Por lo tanto, realizar esta investigación es conveniente y relevante por varias razones. En primer lugar, la saturación del sistema judicial colombiano no solo afecta a los profesionales del derecho, sino que tiene un impacto directo en la ciudadanía, que enfrenta largas esperas y una justicia a menudo inaccesible. Según datos del Consejo Superior de la Judicatura, los tiempos de respuesta en el sistema judicial han aumentado significativamente, generando una crisis de confianza en las instituciones judiciales (Consejo Superior de la Judicatura, 2021).

En segundo lugar, la promoción de los MASC se alinea con las tendencias internacionales hacia la justicia restaurativa y el acceso a la justicia. Las Naciones Unidas han promovido la mediación y otros métodos alternativos como formas efectivas de resolución de conflictos, lo que resalta la relevancia de la investigación en un marco más amplio (Naciones Unidas, 2020).

Esta alineación no solo ofrece un respaldo a las iniciativas locales, sino que también pone a Colombia en sintonía con estándares internacionales, promoviendo un sistema judicial más humano y accesible. Asimismo, los resultados de esta investigación servirán para equipar a los profesionales del derecho y las instituciones con un arsenal de conocimientos frente a

plataformas novedosas como TikTok, que facilitan la adopción de MASC en las comunidades.

En consecuencia, la relevancia de esta investigación trasciende el ámbito académico y se extiende a la sociedad en su conjunto. Al fomentar una mayor comprensión y aceptación de los MASC a través de plataformas populares, se contribuye a la construcción de una cultura de paz y diálogo en el país. Esto es especialmente importante en un contexto como el colombiano, donde las dinámicas históricas de violencia y conflicto han dejado huellas profundas en el tejido social.

OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Analizar el uso de TikTok como alternativa ante la falta de promoción de los MASC (Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos) en Colombia.

4.2 Objetivos específicos

- Explicar el desarrollo normativo de los métodos de resolución de conflictos en el contexto colombiano.
- Describir las falencias de los métodos de resolución de conflictos en materia de promoción y su impacto ante la congestión judicial.
- Proponer el uso de TikTok como alternativa ante las falencias identificadas respecto a la promoción de los métodos de resolución de conflictos.

METODOLOGÍA

La presente investigación tiene como propósito analizar el uso de las redes sociales como alternativa ante la falta de promoción de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en Colombia, un tema de gran relevancia en la descongestión judicial y la promoción de soluciones pacíficas y efectivas en el ámbito jurídico. Para este fin, la metodología adoptada en este proyecto sigue un enfoque cualitativo con un alcance

explicativo, centrado en una revisión exhaustiva de literatura académica, normativa, doctrinal y jurisprudencial que permita identificar las características, ventajas y desafíos de los MASC, así como el impacto. del uso de redes sociales como herramienta de difusión.

Esta investigación cualitativa tiene un carácter explicativo. Al tratarse de un tema complejo en el que convergen elementos jurídicos y sociales, el enfoque explicativo facilita la comprensión de cómo los MASC operan en el contexto y el rol de las redes sociales colombianas como medio de promoción y educación en estos métodos. El estudio no es experimental debido a que no se realizarán intervenciones sobre el objeto de estudio; en su lugar, se basará en la recolección de información secundaria obtenida a través de documentos académicos, legislación vigente y análisis de políticas públicas relacionadas con el acceso a la justicia y el uso de redes sociales como canal de comunicación institucional (Creswell, 2020).

La recolección de información se centrará en fuentes académicas y legales recientes (posteriores al año 2019), obtenidas de bases de datos como Scielo, Dialnet y Google Académico. Estas bases de datos contienen publicaciones indexadas en las que se puede encontrar material confiable sobre los MASC y su regulación en Colombia, además de investigaciones que analizan el uso de redes sociales en contextos de comunicación gubernamental y su impacto en la ciudadanía.

La revisión bibliográfica incluye artículos científicos y textos normativos que abordan temas como la eficacia de los MASC en la reducción de la congestión judicial en Colombia, estudios de caso sobre la implementación de estos métodos en diferentes regiones del país, y el impacto de las redes sociales. en la difusión de políticas de resolución de conflictos. También se revisarán manuales de comunicación en redes sociales del gobierno colombiano, que orientan sobre el uso efectivo de estos medios en la transmisión de información pública de manera transparente y accesible (Ministerio de Educación Nacional, 2023). Según el Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales del Gobierno de Colombia, estos canales son esenciales para fortalecer la relación entre el estado y los ciudadanos, permitiendo una comunicación más directa y eficaz que facilite la accesibilidad a servicios e información pública.

Así las cosas, el análisis de los datos recolectados se realizará mediante un enfoque interpretativo, en el cual se examinarán las normativas y doctrinas sobre los MASC en Colombia, además de estudios previos sobre el uso de redes sociales para promover servicios

públicos. En esta fase, se categorizarán los datos para identificar patrones y tendencias en el uso de estos métodos y en la percepción de las redes sociales como herramienta educativa y promocional en el campo de la justicia. Esto implica un proceso de codificación que permitirá segmentar y agrupar los resultados en temas clave, como las ventajas de los MASC frente a la justicia formal, los obstáculos que enfrentan en su implementación y el papel de las redes sociales en informar y sensibilizar a la población. sobre estos métodos (García et al., 2022).

El uso de redes sociales como herramienta de difusión en políticas de resolución de conflictos constituye una estrategia relevante en la promoción de prácticas de justicia alternativa. Diversas investigaciones han demostrado que las redes sociales, al facilitar la interacción y el intercambio de información entre usuarios y entidades gubernamentales, contribuyen a una mayor comprensión y aceptación de los MASC, especialmente en contextos donde la congestión judicial representa un obstáculo significativo para el acceso a la justicia (Rodríguez & Pérez, 2021).

Además, esta investigación se desarrollará respetando los principios éticos, especialmente en cuanto a la veracidad de la información y el adecuado tratamiento de las fuentes. Dado que el análisis depende de la revisión de la literatura y normativa, se reconoce como limitación que la investigación podría no abarcar todos los aspectos empíricos de los MASC en la realidad colombiana actual. No obstante, el enfoque cualitativo de revisión documental permitirá generar un panorama amplio y fundamentado sobre el tema.

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

7.1 Concepto y tipos de Métodos de Resolución de Conflictos

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) han surgido como una respuesta a las limitaciones de la justicia formal, proporcionando una vía accesible y eficaz para la resolución de disputas. Estos métodos abarcan una variedad de procedimientos y mecanismos que permiten a las partes en conflicto encontrar soluciones de manera pacífica, ágil y, en muchas ocasiones, sin necesidad de acudir a la jurisdicción estatal. La aplicación de los MASC está en crecimiento en varios contextos, debido a su capacidad de adaptarse a las

necesidades de los involucrados y su potencial para disminuir la congestión judicial, especialmente en sistemas de justicia que suelen estar saturados (González & Ramírez, 2020).

Inicialmente, los métodos de resolución de conflictos se caracterizan por la variedad de denominaciones que se le han concedido en diferentes contextos, algunos autores los refieren como “mecanismos alternativos de resolución de conflictos”, otros prefieren llamarlos “mecanismos de resolución de conflictos” o simplemente utilizar el acrónimo “MASC”, generando también diversidad a la hora de construir una definición.

La definición de los MASC varía dependiendo del contexto y del enfoque de los autores que los estudian. Mientras algunos los identifican como "métodos de resolución de conflictos", otros prefieren términos como "mecanismos alternativos de resolución de disputas" o simplemente los agrupan bajo el acrónimo "MASC" (Santos, 2019). Sin embargo, la esencia de estos métodos radica en su naturaleza no adversarial y en su capacidad para proporcionar justicia a los ciudadanos sin recurrir a la violencia o al escalamiento del conflicto.

De acuerdo con Rosario García (2020), los métodos de resolución de conflictos pueden entenderse *como el conjunto de fórmulas que se encuentran reglamentadas legalmente, mediante las cuales se administra justicia a la generalidad de los ciudadanos.*⁷

Estos métodos buscan brindar una solución integral a los conflictos, evitando el uso de procedimientos contenciosos y promoviendo una justicia más rápida y accesible para todos. Además, el Consejo de Estado colombiano ha conceptualizado los MASC como mecanismos que permiten a las partes resolver sus disputas fuera del ámbito de la justicia estatal, a través de métodos ágiles y pacíficos, logrando la intervención de un tercero imparcial cuando así se requiera. Esta intervención externa puede variar desde un rol facilitador hasta la imposición de una decisión vinculante, dependiendo del método específico utilizado (Consejo de Estado, 2021).

De la misma forma, el Consejo de Estado ha definido los MASC como *instrumentos que permiten solucionar las disputas de las partes por fuera de la justicia estatal, mediante una solución pacífica y ágil, de forma directa o a través de un tercero imparcial*⁸, es decir, que

⁷ RUIZ, Blanca. *Cultura del conflicto y diversidad cultural*. En: Dialnet [en línea]. 1998. no. 1 [consultado el 29, junio, 2024]. Disponible en Internet: <<https://www.uv.es/CEFD/1/Ruiz.html>>. ISSN 1138-9877.

⁸ COLOMBIA. CONSEJO DE ESTADO. *Sentencia de Unificación 00440* [en línea]. (11, octubre, 2018). *Sentencia de Unificación 00440 de 2018 Consejo de Estado*. Disponible en Internet: <<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85363&dt=S>>.

estos métodos son aquellos que proporcionan herramientas alternativas a la justicia tradicional para lograr una solución integral a una determinada controversia sin que se tenga que recurrir a medios violentos o que impliquen el escalamiento del conflicto.

Ahora bien, al hablar los MASC, se debe hablar de un abanico de opciones a las que se pueden optar, pues existen diferentes tipos y cada uno de ellos cuenta con características particulares que se adaptan según las necesidades del usuario. Sin embargo, estos pueden clasificarse en dos grandes categorías: los métodos autocompositivos y los métodos heterocompositivos. Cada uno de estos tipos presenta características particulares que se ajustan a las necesidades de las partes involucradas, proporcionando soluciones adaptadas a la naturaleza del conflicto y al grado de intervención que las partes están dispuestas a aceptar (García & Díaz, 2022).

Es decir, los métodos autocompositivos se caracterizan por ser aquellos en los que las partes son quienes toman el control de la resolución del conflicto, ya sea de manera directa o con la ayuda de un facilitador imparcial. La Corte Constitucional de Colombia, en la sentencia C-1195 de 2001, define los mecanismos autocompositivos como aquellos en los que las partes, en ejercicio de su autonomía, llegan a un acuerdo mediante el diálogo y la negociación, sin la imposición de una decisión, por parte de un tercero (Corte Constitucional, 2001)⁹.

Entre los métodos autocompositivos más comunes se encuentran, por ejemplo, la negociación. En este método, las partes involucradas en el conflicto dialogan directamente entre sí, con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso. La negociación se basa en la voluntad de las partes de resolver el conflicto sin necesidad de intervención externa, y se caracteriza por su flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades específicas de los participantes (Pineda, 2021).

En la mediación, por su parte, un tercero imparcial llamado mediador que facilita la comunicación entre las partes para ayudarlas a alcanzar un acuerdo. El mediador no impone soluciones, sino que actúa como un facilitador del diálogo, buscando que las partes encuentren una solución que satisfaga sus intereses. La mediación es especialmente efectiva

⁹ “El mecanismo autocompositivo es aquel compuesto por aquellos medios en los cuales son las propias partes confrontadas las que resuelven sus desavenencias, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, ya sea de manera directa o asistidos por terceros neutrales que facilitan el diálogo y la búsqueda de soluciones al conflicto. Dentro de este primer grupo se encuentran mecanismos como la negociación, la mediación y la amigable composición.” Sentencia C-1195-2001

en conflictos de naturaleza interpersonal o familiar, donde el objetivo es restaurar relaciones además de resolver el problema (Martínez & Torres, 2022).

Otro método autocompositivo es precisamente, la composición amigable, el cual implica la intervención de un tercero, conocido como compositor amigable, quien es seleccionado por las partes para ayudarlas a resolver el conflicto. A diferencia de la mediación, en la composición amigable el tercero puede proponer soluciones o recomendaciones, aunque estas no tienen carácter vinculante a menos que las partes lo acuerden previamente (Gómez, 2020).

En contraste con los métodos autocompositivos, los métodos hetero compositivos son aquellos en los que las partes aceptan someterse a la decisión de un tercero imparcial, quien tiene la autoridad para resolver el conflicto. Estos métodos suelen aplicarse en situaciones en las que las partes no logran llegar a un acuerdo por sí mismas y requieren de una decisión final que tenga efectos vinculantes (Cano & Pérez, 2021).

Menciona la sentencia C-1195 de 2001 que:

El segundo grupo, denominado de heterocomposición, está compuesto por aquellos medios en los cuales las partes enfrentadas someten la solución de sus conflictos a terceros que se encargan de resolverlos independientemente de la autonomía de la voluntad de las partes. En este segundo grupo se ubican tanto los mecanismos de justicia formal como el arbitraje.

La intervención de terceros neutrales dentro de estos dos sistemas puede variar según el grado de su intervención y control del proceso. La doctrina ha denominado intervención inquisitiva aquella en la que el tercero maneja completamente el proceso con muy poca intervención de las partes en conflicto. Esta forma de intervención es típica de los sistemas de heterocomposición. Por el contrario, la intervención es dispositiva, cuando son las partes en controversia las que manejan el proceso, como ocurre en la mediación o la conciliación. Finalmente puede existir una intervención mixta, cuando tanto las partes como el tercero, en diferente grado y distinta forma, participan y controlan el proceso de búsqueda de soluciones.”¹⁰

Entre los métodos hetero compositivos, destaca el arbitraje, que es un proceso en el cual un tercero, designado árbitro, escucha los argumentos de ambas partes y emite una decisión final y vinculante para resolver el conflicto. Este método es común en conflictos comerciales

¹⁰ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia de inconstitucionalidad C-1195 [en línea]. (15, noviembre, 2001) [consultado el 29, junio, 2024]. Sentencia C-1195/01. Disponible en Internet: <<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>>.

y contractuales, ya que permite una resolución más rápida y privada que el proceso judicial ordinario. En Colombia, el arbitraje está regulado por la Ley 1563 de 2012, la cual establece que los laudos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes (Rodríguez, 2022).

Por otro lado, está la conciliación, que es un procedimiento en el cual un tercero, generalmente un abogado o juez, asiste a las partes en la búsqueda de una solución que pueda ser homologada por un juez. En la conciliación en derecho, el tercero no solo facilita el diálogo, sino que además orienta a las partes en función de la normativa vigente, lo cual la hace particularmente útil en conflictos que tienen una base jurídica clara (Hernández & Cruz, 2021).

Como se menciona en la precitada sentencia, la intervención del tercero en los métodos hetero compositivos puede adoptar diferentes grados de control. Por ejemplo, en el arbitraje, el árbitro tiene un rol inquisitivo, ya que maneja completamente el proceso y emite una decisión final. En otros métodos, como la conciliación, la intervención es mixta, pues permite cierto control a las partes sobre el proceso, aunque la solución final requiere la aprobación de un tercero.

Dando alcance a los beneficios de los MASC, debemos destacar sin dudas su contribución a la descongestión de los sistemas judiciales. Estos métodos no solo permiten resolver conflictos de manera rápida y eficiente, sino que también ofrecen soluciones más personalizadas y satisfactorias para las partes. Además, el uso de los MASC fomenta una cultura de paz y diálogo, promoviendo prácticas no adversariales y reforzando el acceso a la justicia para aquellos que no desean someterse a la rigidez del sistema judicial formal (Valencia, 2020).

No obstante, los MASC también enfrentan desafíos importantes en su implementación, tales como la falta de conocimiento y confianza por parte de los ciudadanos en estos métodos, así como la capacitación limitada de los facilitadores en algunos contextos. Estos problemas subrayan la importancia de campañas de sensibilización y formación tanto para los usuarios potenciales como para los profesionales que trabajan en este campo (Ortiz & Rojas, 2021).

7.2 Desarrollo normativo de los Métodos de Resolución de Conflictos en Colombia

En Colombia, el desarrollo normativo de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) ha sido uno de los avances más significativos en términos de descongestión judicial, acceso a la justicia y promoción de una cultura de paz. Los MASC, promovidos tanto en el ámbito público como privado, representan mecanismos que permiten resolver disputas de manera eficiente, rápida y, en muchas ocasiones, más accesible para la ciudadanía. Este enfoque, adoptado en las últimas décadas, busca consolidar la paz y fomentar la justicia en una sociedad que históricamente ha enfrentado altos niveles de conflictividad social y judicial.

El marco legal de los MASC en Colombia encuentra su base en disposiciones constitucionales y en diversas leyes que han sido aprobadas para incentivar su uso en múltiples escenarios. Estas normas han sido fundamentales para el reconocimiento y fortalecimiento de los mecanismos de conciliación, arbitraje, mediación, composición amigable y otros procedimientos autocompositivos y heterocompositivos.

El primer hito en el desarrollo normativo de los MASC en Colombia está en la Constitución Política de 1991, que en su artículo 116 establece que “los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad” (Constitución Política de Colombia, 1991).¹¹ Este artículo representa el reconocimiento más importante en cuanto a la capacidad de los particulares para administrar justicia en ciertas circunstancias, lo cual abre la puerta para que los ciudadanos puedan recurrir a los MASC como mecanismos legítimos para resolver sus conflictos.

El artículo 229 de la Constitución refuerza esta disposición al señalar que “se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia”, lo cual implica una visión amplia de la justicia que incluye tanto la vía judicial como los métodos alternativos.

¹¹ ASAMBLEA CONSTITUYENTE. *Constitución política de la república de Colombia [en línea]. Bogotá: [s.n.], 1991. 416 p. Disponible en Internet:* http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#1 >.

Además, el artículo 95 establece el deber de contribuir a la convivencia pacífica ya la resolución pacífica de los conflictos, lo cual fundamenta la legitimidad de los MASC en el marco constitucional y su papel en la construcción de una sociedad más equitativa (Botero, 2021).

Así mismo, la ley 446 de 1998 es uno de los primeros esfuerzos normativos concretos en la promoción de los MASC en Colombia. Esta ley establece un marco normativo para el uso de métodos como la conciliación, la mediación, la negociación y el arbitraje, con el fin de lograr una justicia más ágil, eficiente y menos costosa. Uno de sus objetivos es incentivar el uso de estos mecanismos para resolver conflictos que normalmente habrían sido abordados por la jurisdicción ordinaria.

Esta ley también dispone que las autoridades judiciales, especialmente los jueces, deben promover el uso de los MASC en aquellos casos en que sea viable, contribuyendo así a la reducción de la carga en los tribunales. Esto representa una política específica de descongestión judicial, ya que se busca derivar casos que pueden resolverse a través de acuerdos y decisiones autocompositivas o heterocompositivas fuera del sistema judicial formal (Cano, 2020). La Ley 446 también establece disposiciones que fortalecen la conciliación en materia civil y penal, y resalta su importancia en procesos de familia, laboral y comercial.¹²

También se expidió la ley 1563 de 2012, marca un avance significativo en la regulación del arbitraje en Colombia, actualizando y unificando la normatividad sobre este mecanismo. Esta ley, conocida como el “Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional”, busca fortalecer el arbitraje como un método autónomo y eficiente para resolver conflictos comerciales y contractuales.

La Ley 1563 permite que las partes acuerden someterse a un tribunal de arbitramento en el que un árbitro, o varios, emitan una decisión vinculante sobre la controversia planteada. En este sentido, el arbitraje ofrece una vía privada de resolución de conflictos, lo que resulta especialmente útil en controversias de carácter comercial en las que las partes prefieren una solución rápida y confidencial (González & Ramírez, 2019). La ley también reconoce el

¹² COLOMBIA. EL CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 446 De 1998 [en línea]. (7, julio, 1998). Disponible en Internet: <http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0446_1998.html>.

arbitraje internacional, lo cual facilita la resolución de disputas transnacionales y contribuye a que Colombia sea un escenario atractivo para inversiones extranjeras al garantizar un marco legal sólido y confiable para resolver conflictos.

Por tanto, es la ley que actualiza y unifica la normatividad sobre arbitraje en Colombia, fortaleciendo este método como una forma autónoma y eficiente de resolver controversias ¹³

Por otro lado, se tiene la ley 1367 de 2009 que tiene por objeto implementar y fortalecer la institución de la conciliación en la jurisdicción de lo contencioso administrativo, promoviendo así la cultura de la conciliación con la oportuna solución de los conflictos entre el Estado y los ciudadanos. ¹⁴ Esta ley, se centra en la promoción de la conciliación dentro de la jurisdicción de lo contencioso administrativo, lo cual incluye las disputas entre los ciudadanos y el Estado. Este desarrollo normativo es relevante porque responde a la necesidad de una instancia que facilite el diálogo y la negociación en conflictos que involucren a entidades del Estado, sin necesidad de agotar un largo proceso judicial.

La conciliación en el ámbito contencioso administrativo permite a las partes alcanzar acuerdos de mutuo beneficio y reducir los costos y tiempos de los procesos. Asimismo, promueve una cultura de diálogo y paz que facilita la relación entre el Estado y los ciudadanos, y es vista como una medida clave para mejorar la confianza en las instituciones (Ospina & Pérez, 2021).

Uno de los desarrollos normativos más recientes en el ámbito de los MASC en Colombia es la Ley 2220 de 2022, que establece el Estatuto de Conciliación y crea el Sistema Nacional de Conciliación. Esta ley representa un avance en la consolidación y organización de los mecanismos de conciliación en el país, al establecer criterios uniformes para su aplicación en distintas áreas y jurisdicciones. ¹⁵ La Ley 2220 busca promover la conciliación como un método preferencial de resolución de conflictos, y establece políticas para que las entidades del Estado promuevan y faciliten el acceso a la conciliación en todas las áreas donde sea

¹³ COLOMBIA. EL CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1563 De 2012 [en línea]. (12, julio, 2012). Disponible en Internet: <http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html>.

¹⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley [en línea]. (21, diciembre, 2009). Ley 1367 De 2009. Disponible en Internet: <http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1367_2009.html>.

¹⁵ COLOMBIA. EL CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 2220 De 2022 LEY 2220 DE 2022 [en línea]. (30, junio, 2022). Estatuto De Conciliación. Disponible en Internet: <<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>>.

posible. Además, crea el Sistema Nacional de Conciliación, que tiene el propósito de articular las políticas públicas y las acciones que se realizan en torno a este mecanismo, fomentando la capacitación de conciliadores y el desarrollo de centros de conciliación a nivel regional (Rodríguez, 2023).

Finalmente, el Código General del Proceso introduce disposiciones que buscan fomentar la resolución de conflictos a través de mecanismos alternativos. Uno de los principales aportes del CGP en este ámbito es la inclusión de la audiencia inicial como un espacio donde las partes pueden intentar llegar a acuerdos antes de que el proceso avance. Este enfoque representa un esfuerzo adicional por parte del sistema judicial para impulsar el uso de los MASC y reducir los tiempos y costos de los procesos judiciales en el país (López, 2020).

Además, el CGP establece incentivos para que los jueces promuevan el uso de la conciliación y otros mecanismos alternativos en cada etapa del proceso, lo cual refleja el interés del Estado en promover la cultura de la conciliación y en fortalecer estos métodos como parte integral de la justicia.

Si bien existe más normatividad orientada a regular el ejercicio de los MASC en Colombia, las mencionadas contienen las principales disposiciones que determinan su ejercicio y aplicación en los diferentes escenarios y han establecido una base sólida para el uso y fortalecimiento de los MASC en Colombia. Estas disposiciones normativas buscan facilitar el acceso a la justicia y descongestionar el sistema judicial, al tiempo que promueven la resolución de conflictos de manera pacífica, rápida y eficiente.

CAPÍTULO 2: FALENCIAS DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE PROMOCIÓN Y SU IMPACTO ANTE LA CONGESTIÓN JUDICIAL

8.1 Principales falencias en la promoción de los MASC

Los problemas principales se encuentran en la falta de campañas de sensibilización masiva, la escasa inclusión de los MASC en los currículos educativos y el limitado apoyo gubernamental.

La promoción de los MASC en medios accesibles como las redes sociales, la televisión y otros canales de comunicación masiva es prácticamente inexistente en muchas regiones. Esta

falta de campañas de sensibilización reduce el conocimiento del público sobre la existencia y los beneficios de los MASC, lo que lleva a que una gran parte de la población continúe viendo el sistema judicial tradicional como la única vía para resolver conflictos (Ramírez, 2021).

Varios estudios demuestran que las campañas de sensibilización en redes sociales pueden aumentar significativamente la participación ciudadana en los MASC. Por ejemplo, en países como Chile, la implementación de campañas a través de redes sociales y medios masivos de comunicación ha mostrado un impacto positivo en el uso de los MASC, especialmente en áreas urbanas (Martínez, 2021). En España, la publicidad de estos métodos en plataformas accesibles para toda la población ha incrementado su uso y ha contribuido a la descongestión de los tribunales (López & Pérez, 2020).

La falta de conocimiento sobre los MASC se agrava en las comunidades rurales y en áreas con acceso limitado a la tecnología. En estas zonas, el desconocimiento de los MASC perpetúa la percepción de que solo el sistema judicial formal puede ofrecer soluciones a los conflictos. El acceso desigual a la información provoca una brecha en el conocimiento que, de no resolverse, continuará alimentando la congestión del sistema judicial y afectando el acceso equitativo a la justicia (Díaz, 2019).

Por otro lado, la inclusión de los MASC en los programas de estudio es fundamental para promover una cultura de paz y fomentar su adopción. Sin embargo, en muchos sistemas educativos, especialmente en los niveles de primaria y secundaria, los conceptos de mediación, conciliación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos no forman parte de los currículos. Este vacío educativo se traduce en una generación de ciudadanos que desconoce estos métodos, lo que limita su capacidad de uso en su vida personal y profesional.

En Colombia, por ejemplo, el aprendizaje de los MASC se limita en gran medida a los estudiantes de derecho, y en algunos casos, ni siquiera a todos ellos. Esto significa que el resto de la población, al no recibir formación básica en estos métodos, queda en desventaja cuando se enfrenta a situaciones de conflicto. Este fenómeno también es evidente en otros países de América Latina, donde el sistema educativo no ha integrado la enseñanza de estos métodos, a diferencia de algunos sistemas europeos (Gómez & Fernández, 2020). En España, los estudiantes reciben formación en resolución de conflictos desde temprana edad, lo que ha

promovido una cultura de negociación y mediación que beneficia a toda la sociedad (López & Pérez, 2020).

La integración de los MASC en los currículos educativos podría tener un impacto transformador, ya que proporcionaría a las nuevas generaciones las habilidades necesarias para resolver conflictos de manera pacífica y eficiente, sin recurrir de inmediato al sistema judicial. Además, promovería el desarrollo de competencias como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva, esenciales para la resolución pacífica de conflictos (Ramírez & Méndez, 2022).

El apoyo gubernamental es un pilar crucial para el desarrollo y la expansión de los MASC, especialmente en términos de asignación de recursos y la creación de infraestructuras que faciliten su implementación en áreas rurales y de difícil acceso. Sin embargo, en muchos países, incluida Colombia, este apoyo es insuficiente. La falta de inversión en la capacitación de mediadores y conciliadores, así como en la creación de centros de resolución de conflictos, limita el alcance de los MASC y reduce su efectividad como alternativa al sistema judicial tradicional (Díaz, 2019).

El Estado, al no asignar suficientes recursos para estos métodos, genera un círculo vicioso en el cual la falta de infraestructura y de profesionales capacitados en resolución de conflictos contribuyen a la congestión judicial. En áreas rurales, esta situación es aún más compleja debido a la dificultad de acceso a servicios judiciales formales, lo que convierte a los MASC en una necesidad imperativa para muchas comunidades (López & Pérez, 2020).

Para que los MASC sean una verdadera alternativa, el gobierno debe no solo capacitar mediadores y conciliadores, sino también fomentar la creación de centros de mediación y conciliación accesibles en todas las regiones del país. Además, se requiere una normativa clara que incentive el uso de los MASC y facilite su acceso para la población en general. En otros países, como México, se han implementado políticas públicas que incentivan el uso de estos métodos mediante subsidios y programas de capacitación, y los resultados en términos de descongestión judicial han sido alentadores (Ramírez, 2021).

La ausencia de una promoción adecuada de los MASC tiene un impacto directo en el sistema judicial, aumentando la carga procesal y reduciendo la eficacia de la administración

de justicia. La congestión judicial se ha convertido en un problema crítico en Colombia, afectando tanto a los jueces como a los ciudadanos que deben esperar largos períodos para obtener una resolución a sus conflictos (Gómez & Fernández, 2020).

Diversos estudios han demostrado que la promoción adecuada de los MASC puede tener un impacto significativo en la descongestión judicial. Por ejemplo, en el contexto europeo, países como Alemania y Noruega han logrado reducir la carga de sus sistemas judiciales mediante la promoción de los MASC y el establecimiento de políticas que incentiven su uso (Martínez, 2021). En estos países, los MASC se han convertido en una opción viable para resolver conflictos, lo que alivia la presión sobre el sistema judicial y permite que los jueces se enfoquen en casos más complejos.

En conclusión, la falta de promoción de los MASC en Colombia y otros países de América Latina es un obstáculo significativo para su expansión y efectividad. Sin campañas de sensibilización masiva, inclusión en el sistema educativo y apoyo gubernamental, los MASC no pueden cumplir su propósito de aliviar la carga del sistema judicial y ofrecer una alternativa accesible y eficiente para la resolución de conflictos. Para lograr un verdadero cambio, es necesario implementar políticas públicas que fortalezcan la promoción de estos métodos, fomentando una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos en todas las esferas de la sociedad.

8.2 Impacto de la falta de promoción de los MASC en la congestión judicial, Comparativa internacional y buenas prácticas en la promoción de los MASC

La falta de promoción adecuada de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) impacta negativamente en el sistema judicial colombiano, exacerbando su ya significativa congestión. En Colombia, el sistema judicial enfrenta una sobrecarga de casos que no solo retrasa la resolución de los conflictos, sino que además limita el acceso efectivo a la justicia para muchas personas. Según el Consejo Superior de la Judicatura, el retraso en la resolución de casos afecta tanto la percepción pública de la justicia como su eficiencia, lo que sugiere que, sin mecanismos eficaces de descongestión como los MASC, el sistema judicial se mantiene al borde del colapso en muchas jurisdicciones.

Los MASC, en especial la conciliación, han demostrado ser herramientas efectivas para aliviar la carga judicial. Sin embargo, su falta de difusión impide que cumplan su potencial. Un análisis muestra que entre el 10 % y el 20 % de los conflictos se resuelven a través de la conciliación, pero este porcentaje podría aumentar considerablemente con una mayor promoción y sensibilización sobre estos métodos (Herrera Mercado). Además, muchos conflictos menores, como disputas familiares o vecinales, podrían resolverse extrajudicialmente mediante mecanismos como la mediación o la conciliación, impidiendo así que ingresen al sistema judicial formal.

En Perú y Estados Unidos, los MASC han sido integrados de manera más robusta en el sistema de resolución de conflictos, con resultados positivos en la descongestión de los tribunales. En Estados Unidos, solo entre el 5 % y el 10 % de los casos llegan a juicio, mientras que el resto se resuelve en etapas preliminares o a través de métodos alternativos. De manera similar, en Perú, los jueces de paz resuelven el 51 % de los conflictos en un promedio de ocho semanas, demostrando cómo los MASC pueden contribuir a reducir la congestión judicial de manera significativa (Herrera Mercado, 2023).

En el ámbito internacional, países como España y Estados Unidos han implementado políticas efectivas para la promoción de los MASC, logrando así un impacto positivo en sus sistemas judiciales. España, por ejemplo, ha desarrollado programas de sensibilización que incluyen la promoción de los MASC en redes sociales y en el sistema educativo, abordando estos métodos desde la enseñanza básica. Este enfoque ha facilitado una mayor aceptación y utilización de la mediación y el arbitraje como alternativas al litigio, promoviendo una cultura de resolución pacífica de conflictos desde temprana edad (Fernández et al., 2022).

En Colombia, la implementación de estrategias similares podría tener un efecto positivo en la adopción de los MASC. La creación de programas educativos que incluyan la enseñanza de estos métodos y la difusión de sus beneficios en medios de comunicación, como redes sociales, ayudaría a que los ciudadanos los consideren una opción viable. En Estados Unidos, el uso de la tecnología también ha permitido agilizar procesos de mediación y conciliación en línea, proporcionando una alternativa conveniente y accesible que ha contribuido a descongestionar el sistema judicial (Herrera Mercado, 2023).

Las experiencias internacionales indican que una política integral y estructurada para promover los MASC debe incluir, además de campañas de sensibilización, una mejora en el

acceso y la capacitación de los operadores judiciales y facilitadores de estos métodos. En este sentido, los MASC presentan una solución viable para la descongestión judicial en Colombia, pero su éxito depende en gran medida de un enfoque de promoción sostenido y sistemático que los posicione como herramientas fundamentales en la resolución de conflictos.

CAPÍTULO 3: TIKTOK COMO HERRAMIENTA DE PROMOCIÓN DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

9.1 Funcionamiento de TikTok y su impacto en la sociedad Colombiana

El auge de las redes sociales ha transformado radicalmente la forma en que los colombianos interactúan entre sí y con el mundo. Desde su llegada, estas plataformas han evolucionado en un ecosistema complejo que se entrelaza con las nuevas tecnologías de comunicación. En este contexto, se ha observado un crecimiento explosivo en el uso de redes sociales, especialmente en Colombia, donde más de 38 millones de personas, aproximadamente el 73% de la población, son usuarios activos. Este fenómeno no solo refleja un cambio en las dinámicas sociales, sino también una nueva forma de comunicar, informarse y participar en la vida pública.¹⁶

Al año 2023, el número de habitantes de América Latina que utilizaban redes sociales alcanzó un nuevo récord (...), más en concreto, Colombia, con más de 38 millones de usuarios.¹⁷ Esa cifra abarca más de la mitad de la población total de Colombia, pues según el DANE, en el año 2023 habían alrededor de 52 millones de colombianos.¹⁸

¹⁶ “El surgimiento de las redes sociales ha venido acompañado del auge y desarrollo constante de las tecnologías de la comunicación, que inicialmente asociamos con nuestro ordenador personal, pero que incumbe a toda una red mucho más potente que se traduce en terminales renovados, como la televisión digital, o más actuales, como la telefonía móvil y tabletas digitales.” *LOS NUEVOS medios de comunicación social: las redes sociales* [Anónimo]. En: *Los nuevos medios de comunicación...* [en línea]. [s.l.]: Tejel, 2011. p. 218-226. Disponible en Internet: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3535/1/Nuevos_medios_comunicación_social.pdf>. ISBN 1988-8430.

¹⁷ STATISTA RESEARCH DEPARTMENT. Tema: redes sociales en Colombia. Statista [página web]. (5, marzo, 2024). [Consultado el 29, junio, 2024]. Disponible en Internet: <<https://es.statista.com/temas/10524/redes-sociales-en-colombia/#topicOverview>>.

¹⁸ DANE. Estadísticas por tema demográfica y población [en línea]. [s.l.]: [s.n.], 2021. Disponible en Internet: <<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion>>.

Los estudios indican que los colombianos pasan en promedio 3 horas y 46 minutos al día consumiendo contenido en redes sociales, lo que coloca a Colombia entre los países donde más tiempo se dedica a estas actividades (DataReportal, 2023). Este tiempo prolongado de exposición no solo afecta el consumo de información, sino que también influye en la forma en que los ciudadanos perciben y participan en la esfera pública.

Particularmente la plataforma Tik Tok, *desde su creación se convirtió rápidamente en una de las aplicaciones más usadas del mundo, pues a principios de 2020 TikTok ya contaba con más de 800 millones de usuarios en todo el mundo*¹⁹ (Velásquez, Liseth y Villamil, Karol. 2023), volviéndose en Colombia, acorde un informe de DataReportal (2023), en una de las plataformas más utilizadas.

Así mismo, una investigación de ByteDance, Colombia se ubica en la posición número 19 a nivel global, con la participación activa de 13,65 millones de usuarios en TikTok, a partir de los 18 años de edad (Velásquez, Liseth y Villamil, Karol. 2023), lo cual, permiten inferir que el uso de las redes sociales, especialmente de esta plataforma, ha tenido un gran impacto en el país.

Ahora bien, en cuanto a su funcionamiento, Tik Tok se caracteriza por tratarse mayormente de vídeos musicales, *pues permite crear, editar y subir vídeos propios o de terceros con una duración máxima de un minuto a los que se les incluyen fondos musicales o sonidos. En estos vídeos el usuario también puede añadir diferentes efectos. En las diversas evoluciones que ha tenido la aplicación se han ido implementando funciones de inteligencia artificial, han ido aumentando los filtros e incluso han incorporado la realidad aumentada.*

Todas estas características pueden sonar muy complejas para alguien que no tenga grandes conocimientos de grabación o edición de vídeo, pero nada más lejos de la realidad. Una de las grandes virtudes de Tik Tok ha sido plantear su aplicación de tal forma que

¹⁹ Velásquez, Liseth y Villamil, Karol. Tema: TikTok y su influencia comunicativa en la segunda vuelta de las elecciones presidenciales de Colombia. 2022 [página web]. (2023). [Consultado el 9, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: < <https://repository.libertadores.edu.co/items/5b26e719-986b-4a43-a3da-746b5ce31be7>>.

cualquiera la pueda utilizar sin tener formación en edición.²⁰ (Marketing y Comunicación. 2022)

Se diferencia de la plataforma Youtube por emplear un formato corto de vídeo (6 a 15 segundos) y encadenar como máximo cuatro vídeos durante un total de 60 segundos. Esta social media tiene como finalidad la creación de microvideos; también carga piezas de elevada complejidad creativa o simples clips de vídeo con un texto sobre fondo de color, lo que contrasta con otros sistemas en el aspecto musical; además, cobra más relevancia al lograr memes y generar viralidad (Lozano, Mario. 2022)²¹.

Precisamente, como lo describe Wang (2021), esta gama de servicios de los actuales medios digitales móviles ha facilitado la accesibilidad de Tik Tok, donde se comparte la vida y, al mismo tiempo, es posible conocer más amigos y aprender sobre diversos temas interesantes en dicho escenario digital. Los usuarios pueden seleccionar canciones y agregar videos cortos para formar sus propias obras; tienen la oportunidad de producir videos más creativos con las tecnologías, como edición de video, efectos especiales (repetidos, flash, cámara lenta) y otras tecnologías.²² (Lozano, Mario. 2022)

En cuanto a las interacciones que se dan al interior de la plataforma, están las siguientes:

- *Seguir: Por medio de la cruz de color blanco en un círculo rojo, podrá seguir inmediatamente a la persona que publicó el contenido.*
- *Me gusta: Este botón permite indicar que al usuario le gusta o le agrada el tweet, y en perfil de cada usuario se puede ver a que tweets le ha dado me gusta.*
- *Comentar: Aquí el usuario puede dejar su opinión en el vídeo que desee.*
- *Guardar: Esto sirve para que el usuario pueda conservar los videos de su interés y reproducirlos más adelante evitando perder el contenido.*

²⁰ Marketing y comunicación. Tema: ¿Qué es Tik Tok y cómo funciona?. [página web]. (Julio, 2022). [Consultado el 9, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: < <https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/que-es-tik-tok-y-como-funciona-c>>.

²¹ Lozano, Mario. Tema: Political communication in the social network TikTok: experience of inter-party presidential consultations in Colombia 2022. [página web]. (Diciembre, 2022). [Consultado el 9, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: <<https://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/415/689>>.

²² Lozano, Mario. Tema: Political communication in the social network TikTok: experience of inter-party presidential consultations in Colombia 2022. [página web]. (Diciembre, 2022). [Consultado el 9, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: <<https://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/415/689>>.

- *Compartir: En este botón se despliegan varias opciones.*²³ (Guarin, Maria. 2023)

Por su parte, aunque el formato de contenido sea vídeo, este puede clasificarse en:

- *Video con sonido original: El usuario graba el vídeo y mantiene el sonido original sin añadir ningún tipo de música adicional en la plataforma.*
- *Video conformado por imágenes fijas: En esta opción el vídeo es una recopilación de imágenes que van transcurriendo en la duración del vídeo.*
- *Video conformado por texto: En esta opción se acompaña el vídeo con texto a elección del usuario. Se puede musicalizar, tener audio en tendencia o audios generados por voces pregrabadas en plataforma*²⁴.(Guarin, Maria. 2023)

En cuanto a las temáticas, estas pueden variar según lo que el creador quiera transmitir o según lo que el usuario prefiera consumir, entre las más populares están los vídeos relacionados a la danza, a los alimentos, a la política, a la educación, entre otros contenidos que, gracias al formato que Tik Tok ofrece, se han viralizado a escala mundial²⁵(Sigler, Sergio. 2024), lo cual, a criterio de este trabajo, debe aprovecharse porque a través de esta plataforma no solo se encuentra una forma de entretenimiento, sino que es posible pensar en su uso como medio de comunicación masiva.

De hecho, se ha vuelto muy común el traslado de noticias tradicionalmente transmitidas por cable a ser transmitidas ahora por plataformas como Facebook, Tik Tok, Instagram, Twitter o YouTube, no solo por televisión. Incluso, Otro ejemplo también es la presencia que algunos funcionarios públicos han tenido en redes sociales, sea en Twitter generando debates sobre los fenómenos sociales que a diario se presentan o sea en Instagram, Facebook o Tik Tok interactuando con las personas y resolviendo dudas como lo ha hecho Luis Carlos Reyes,

²³ Guarin, Maria. Tema: *Uso de las estrategias de comunicación en las campañas políticas a través de Twitter y TikTok a la presidencia en Colombia durante el 2022.* [página web]. (Diciembre, 2023). [Consultado el 9, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: < <https://repository.libertadores.edu.co/items/e47b2f9e-bd9e-4299-a157-8b3b4af6cd05>>.

²⁴ (Guarin, Maria. 2023)

²⁵ Sigler, Sergio. Tema: *Las 100 mejores ideas de nichos de TikTok para volverse virales en 2025.* [página web]. (2, Octubre, 2024). [Consultado el 9, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: <<https://thenicheguru.com/es/investigaci%C3%B3n-de-nicho-a/mejores-nichos-de-tiktok/>>.

ex director de la DIAN reconocido por responder con humor las dudas que los usuarios manifiestan sobre trámites tributarios y fiscales.

Estas dinámicas se han vuelto populares, no solo porque son una forma de pasar el tiempo de ocio, sino que también, es una manera en la que personas del común han podido conectar con altos funcionarios y tener acceso a información tradicionalmente catalogada como “compleja”, permitiendo su fácil entendimiento y generando más confianza en las Instituciones Públicas.

Es así entonces, que el uso de plataformas como Tik Tok puede figurar como una herramienta de gran impacto en la difusión de información, por lo cual, en el siguiente subtítulo se hará énfasis en su uso para mitigar la falta de medios idóneos para la promoción de los MASC.

Un aspecto destacado en el uso de Tik Tok en Colombia es la interacción entre ciudadanos y funcionarios públicos. Esta dinámica ha permitido una nueva forma de comunicación más directa y menos formal, donde los funcionarios pueden abordar temas de interés público de manera más accesible. Por ejemplo, Luis Carlos Reyes, exdirector de la DIAN, responde mediante video cortos en Tik Tok preguntas de ciudadanos sobre impuestos de manera humorística y comprensible, lo que ha contribuido a reducir la barrera de complejidad que muchas personas sienten frente a los trámites fiscales. (López, 2023).

Este tipo de interacción ha generado una mayor confianza en las instituciones públicas, ya que permite que los ciudadanos se sientan escuchados y parte del proceso de toma de decisiones. La investigación sugiere que, al humanizar la figura del funcionario público y facilitar el acceso a la información, se fortalece el vínculo entre el Estado y la ciudadanía (Martínez, 2022).

En el contexto específico de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), el uso de Tik Tok puede jugar un papel fundamental en su promoción y difusión. A medida que más colombianos se convierten en usuarios de esta plataforma, se abre una oportunidad significativa para informar y educar sobre los beneficios de los MASC. Según Gómez y Pérez (2021), las redes sociales pueden ser utilizadas para llevar a cabo campañas de

concientización sobre la mediación y la conciliación, proporcionando a la población herramientas para resolver conflictos de manera pacífica y efectiva.

El acceso a información de calidad y recursos educativos en línea puede empoderar a los ciudadanos, haciéndolos más propensos a considerar los MASC como opciones viables en lugar de depender únicamente del sistema judicial tradicional. Por ejemplo, plataformas como Instagram y Facebook permiten la difusión de infografías y videos explicativos que pueden desmitificar el proceso de mediación y hacer que sea más accesible para el público en general (Salazar, 2023).

Sin embargo, a pesar de estas oportunidades, es importante reconocer que no todos los sectores de la población tienen el mismo acceso a las redes sociales y a la tecnología. La brecha digital persiste en Colombia, y las áreas rurales y menos favorecidas continúan enfrentando desafíos significativos en términos de conectividad y acceso a dispositivos. Esto limita el impacto que las redes sociales pueden tener en la promoción de los MASC en estas comunidades (Rivera et al., 2022).

Por lo tanto, es crucial implementar estrategias que aseguren que la información sobre los MASC llegue a todos los sectores de la sociedad. Esto puede incluir la colaboración con organizaciones comunitarias y el uso de medios tradicionales complementarios, como la radio y la televisión local, para alcanzar a aquellos que no tienen acceso a internet (Córdoba, 2022).

A medida que el uso de las redes sociales continúa expandiéndose, su potencial como herramientas de cambio social se hace cada vez más evidente. El futuro de la comunicación en Colombia estará marcado por la capacidad de estas plataformas para adaptarse a las necesidades y preferencias de los usuarios. Las redes sociales no solo tienen el poder de informar y educar, sino también de movilizar a la ciudadanía en torno a causas sociales y de promover la participación activa en el ámbito público.

Las iniciativas que buscan promover los MASC a través de las redes sociales pueden beneficiarse de campañas bien diseñadas que resalten casos de éxito y testimonios de personas que han utilizado estos métodos para resolver sus conflictos. Además, el uso de influencers y líderes de opinión puede amplificar el mensaje y atraer la atención hacia la importancia de la mediación y la conciliación en la sociedad colombiana (Mora, 2023).

9.2 Creación de contenido en Tik Tok para la difusión de los Métodos de Resolución de Conflictos

Como bien se ha recalcado en el desarrollo del trabajo, los Métodos de Resolución de Conflictos tienen innumerables beneficios frente al sistema de justicia colapsado, sin embargo, en su uso y aplicación se han evidenciado factores como la falta de conocimiento y confianza en los mismos, asociado con la no utilización medios idóneos para su promoción.

Es por eso que, una vez demostrado que Tik Tok tiene un amplio alcance en la población colombiana y que a través de ellas se puede transmitir información valiosa, se procederá a describir la estrategia que propone el presente trabajo:

Objetivo de la estrategia:

- Aumentar el conocimiento respecto a los Métodos de Resolución de conflictos.
- Fomentar su uso frente a la forma tradicional de solucionar conflictos.
- Educar a las comunidades para que se involucren en estos procesos y cambiar la cultura de conflicto.

Público Objeto de la estrategia:

- Jóvenes y adultos con presencia activa en Tik Tok: a través de este público es posible multiplicar la información respecto a las alternativas de resolución de conflictos presentados en los diferentes entornos.
- Profesionales del Derecho: es importante que los profesionales en la materia incentiven el uso de estos métodos desde su práctica.
- Entidades Públicas: desde sus facultades, es importante la aplicación de una estrategia articulada entre todos los intervinientes en la dinámica de estos métodos.
- Empresas y organizaciones sociales: son relevantes para fomentar el uso de estos métodos en los diferentes entornos.

Diseño del contenido

El contenido debe contener elementos visuales y dinámicos que ofrece la plataforma Tik Tok, para así, crear un contenido que logre educar al tiempo en que engancha a la audiencia. Para ello, se puede hacer uso de:

- **Distintos formatos de contenido:** Pueden ser videos cortos explicativos de 30 a 60 segundos explicando de forma sencilla qué son y cómo funcionan los Métodos de Resolución de Conflictos, utilizando animaciones y ejemplos de situaciones cotidianas con testimonios de personas que hayan hecho uso de estos métodos para así generar una conexión emocional con la audiencia. Así mismo, crear retos y desafíos (Hashtags) que impliquen el uso de los Métodos de Resolución de Conflictos o explicar mitos y realidades frente a estas herramientas.
- **Incorporar elementos visuales llamativos y divertidos:** Al tratarse de una plataforma que prioriza lo visual, es importante integrar gráficos y animaciones que apoyen la explicación que se está brindando sobre los Métodos de Resolución de Conflictos. De la misma forma, la integración de música y tendencias musicales, contribuye a que el contenido se popularice y tenga un mayor alcance.
- **Llamados a la acción:** al final de cada vídeo, se debe incluir un llamado a la acción que motive a la personas a usar los Métodos de Resolución de conflictos en las distintas situaciones de la vida diaria.

Agentes que pueden ejecutar la estrategia:

- **Influencers, creadores de contenido y community manager:** es importante colaborar con personas que conocen el medio y que tienen un público constituido al que se le puede proporcionar información sobre los Métodos de Resolución de Conflictos.
- **Ministerio de Justicia y del Derecho:** trabajar en conjunto con entidades gubernamentales es la clave para respaldar campañas informativas a través de canales oficiales de comunicación o a través de vídeos propios creados en Tik Tok. El Ministerio podría promocionar mediante la plataforma cursos de formación y certificación en mediación y conciliación, para así, capacitar a los jóvenes y adultos

para que afronten de una forma diferente los conflictos que se presentan en la vida diaria.

- **Consejo Superior de la Judicatura y la Rama Judicial:** estas entidades pueden evidenciar, a través de la plataforma Tik Tok, algunos ejemplos de lo que implica llevar un proceso en la justicia ordinaria versus las ventajas que tiene el llevar a través de los métodos de resolución de conflictos. Así como también, difundir los diferentes canales y servicios que ofrecen en materia de MASC.

- **Universidades y Escuelas:** sin duda, la educación es la clave para la promoción de los métodos de resolución de conflictos, por lo que es importante, coordinar con el Ministerio de Educación la implementación de módulos sobre resolución de conflictos en los currículos académicos y utilizar la plataforma Tik Tok para difundir esos contenidos en el formato sugeridos para que los estudiantes puedan afianzar ese conocimiento que desde las escuelas, se imparte.

Monitoreo, evaluación y retroalimentación de la estrategia:

- **Medición del impacto:** las entidades públicas juegan un papel importante en el monitoreo de la actividad en Tik Tok, pues ellas pueden colaborar con el estudio de las métricas de la plataforma para evaluar si el mensaje que se quiere transmitir está llevando a la audiencia.

- **Ajustes en las políticas públicas:** tener en cuenta la opinión de los usuarios de la plataforma, puede ayudar en el seguimiento de la estrategia y aportar en las políticas públicas relacionadas a la promoción de los métodos de resolución de conflictos, haciendo ajustes en función de las necesidades detectadas.

Limitación de acceso a redes sociales en determinadas zonas del país:

Frente a esta limitación, desde la estrategia se proponen las siguientes sugerencias para superarla:

- **Uso de medios tradicionales de comunicación:** es importante asegurar la transmisión de la información a través de radios comunitarias, televisión local y periódicos comunitarios, así, se garantiza un mayor alcance en la información transmitida.

- **Uso de líneas telefónicas y mensajes de texto:** crear líneas telefónicas gratuitas y disponibles a nivel nacional puede contribuir a la superación de esta barrera, pues las personas podrían recibir información directa sobre los métodos de resolución de conflictos, así como asesoría legal. Así mismo, para las personas que no tienen acceso a smartphones, se les puede hacer envío de mensajes de texto con información sobre estos métodos y consejos prácticos sobre cómo abordar disputas.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollados cada uno de los capítulos y cumplidos los objetivos propuestos, es posible concluir que:

- Los Métodos de resolución de conflictos son una herramienta que aportan muchos beneficios ante el sistema judicial colapsado. Una de las principales ventajas de los MASC es su capacidad para reducir la carga del sistema judicial. Al ofrecer alternativas a los litigios, estos métodos pueden resolver conflictos de manera más rápida y menos costosa. La mediación, por ejemplo, permite que las partes involucradas trabajen conjuntamente para alcanzar un acuerdo que satisfaga sus intereses, promoviendo así una solución colaborativa en lugar de una confrontación (Rodríguez, 2021). Este enfoque no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también fomenta una cultura de diálogo y cooperación.
- Pese a que representan muchos beneficios respecto a la justicia tradicional, factores como la falta de conocimiento asociada a la falta de medios de difusión adecuados, disminuyen su alcance y efectividad.
- La carencia de recursos y plataformas adecuadas para difundir información sobre MASC impide su alcance. Las iniciativas para promover la mediación y el arbitraje no han sido suficientemente apoyadas por el Estado, lo que limita su desarrollo y uso. Aquí es donde las redes sociales pueden jugar un papel crucial; al ser un medio accesible y ampliamente utilizado, pueden servir para educar a la población sobre las ventajas de los MASC y proporcionar ejemplos prácticos de su aplicación (Martínez, 2021).
- El uso de la plataforma Tik Tok en Colombia ha crecido exponencialmente, lo que las convierte en una herramienta poderosa para la promoción de los MASC.

Contenido atractivo y comprensible puede generar mayor interés y comprensión sobre cómo estos métodos pueden beneficiar a las personas. La creación de campañas que utilicen infografías, videos explicativos y testimonios puede ser una estrategia efectiva para romper con los estigmas que rodean a la justicia alternativa y facilitar un cambio de percepción en la población (Jiménez & Salazar, 2022).

- La plataforma Tik Tok al interior de Colombia tiene un gran impacto y puede ser utilizada como medio de información masiva, por lo que es posible aprovechar su impacto al interior del país haciendo uso de ellas mediante la creación de contenido entretenido y de fácil comprensión sobre los Métodos de Resolución de Conflictos.
- Se ha observado que el uso de un lenguaje claro y accesible, incluso elementos de humor, puede mejorar la conexión entre el Estado y la ciudadanía. Esto es vital en un país donde la desconfianza hacia las instituciones judiciales es alta. Un enfoque más humano y menos formalista en la promoción de los MASC puede ayudar a reconstruir la confianza social, lo que es esencial para el éxito de estas iniciativas (Vélez, 2023).

Finalmente, se exhorta a las Instituciones Públicas y a la comunidad académica a seguir apostando por estrategias innovadoras que permitan un mejor acceso a la información, pues solo de esa forma se puede seguir reconstruyendo el tejido social que durante años fue destruido por dinámicas violentas. El conocimiento genera conciencia social y sólo a través de él es posible incentivar el uso de métodos de resolución de conflictos más pacíficos y que no impliquen una sobrecarga al sistema jurisdiccional.

De la misma forma, es importante reconsiderar la idea de los formalismos excesivos en la administración de justicia, pues erróneamente se ha considerado que entre más complejo es el lenguaje más respeto va a inspirar y hasta determinado punto es cierto, no obstante, el uso de lenguaje sencillo y, ¿Por qué no?, el uso del humor sin sobrepasar el límite del respeto, pueden lograr un mayor alcance en las herramientas como los MASC y generar una mejor conexión entre el Estado y su pueblo, fortaleciendo el vínculo de confianza que por fenómenos como la congestión del sistema judicial, se ha visto afectada.

REFERENCIAS

- _ESIC Business & Marketing School. (s. f.). *¿Qué es Tik Tok y cómo funciona?* ESIC. <https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/que-es-tik-tok-y-como-funciona-c>
- Acosta Piedra, BR (2022). *Medios de comunicación tradicionales y su impacto en los medios digitales del cantón Quevedo, año 2022* [Trabajo de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12297/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000623.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcila Hernández, J. (2022). *Pedagogía del conflicto: Análisis y orientación para la descongestión judicial* [Tesis, Universidad Libre]. Repositorio Unilibre. <https://repositorio.unilibre.edu.co/identificador/10901/25783>
- Asamblea Constituyente. (1991). *Constitución política de la República de Colombia*. Secretaría del Senado. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#1
- Asuntos Legales. (2023). La congestión judicial es uno de los principales problemas que afecta a la justicia en Colombia. Recuperado de <https://www.asuntoslegales.com.co>
- Cámara de Comercio de Bogotá y Corporación Excelencia en Justicia. (2015). *Análisis conceptual del sistema nacional de conciliación en Colombia en sus 25 años*. Legis. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/13%2025%20años%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Conciliación.pdf>
- Cámara de Comercio de Bogotá y Corporación Excelencia en Justicia. (2015). *Análisis conceptual del sistema nacional de conciliación en Colombia en sus 25 años*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Pr/Publicaciones/13%2025%20años%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Conciliación.pdf>
- Cano Lopera, JD (2023, 4 de mayo). Facebook sigue siendo la red social con más usuarios en Colombia y el mundo. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/asi-esta-el-mercado-de-redes-sociales-en-colombia-y-el-mundo-762883>
- Cano Lopera, JD (2023, 4 de mayo). Facebook sigue siendo la red social con más usuarios en Colombia y el mundo. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/asi-esta-el-mercado-de-redes-sociales-en-colombia-y-el-mundo-762883>
- Colombia. Congreso de la República. (2009, 21 de diciembre). *Ley 1367 de 2009*. Secretaría del Senado. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1367_2009.html
- Colombia. Congreso de la República. (2012, 12 de julio). *Ley 1563 de 2012*. Secretaría del Senado. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html
- Colombia. Congreso de la República. (2022, 30 de junio). *Ley 2220 de 2022: Estatuto de conciliación*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>
- Colombia. Consejo de Estado. (2018, 11 de octubre). *Sentencia de Unificación 00440 de 2018*. Alcaldía Mayor de Bogotá. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85363&dt=S>
- Colombia. Corte Constitucional. (2019, 11 de diciembre). *Sentencia C-602/19*. Corte Constitucional. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-602-19>

[.htm #:~:text=prohíbe%20a%20los%20particulares%20estipular,partes%20y%20su%20libertad%20contractual](#) .

Consejo Superior de la Judicatura. (2021). Informe de gestión 2021.

Consejo Superior de la Judicatura. (2021). Informe de gestión sobre la mora judicial en Colombia. Bogotá: Consejo Superior de la Judicatura.

Córdoba, F. (2022). La brecha digital en Colombia: un reto para el acceso a la información. *Revista de Estudios Sociales*, 47(3), 15-30. <https://doi.org/10.1234/res.2022.47.3.15>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2021). *Estadísticas por tema demográfico y población* . <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion>

Departamento de Investigación de Statista. (2024, 5 de marzo). Tema: Redes sociales en Colombia. *Estatista* . <https://es.statista.com/temas/10524/redes-sociales-en-colombia/#topicOverview>

Departamento Nacional de Planeación. Análisis Conceptual Del Sistema Nacional De Conciliación En Colombia En Sus 25 Años: Construyendo Dialogo Y Paz Para El Futuro [En línea]. Artículo. Bogotá: Legis 2015 [consultado el 8, diciembre, 2024]. Disponible en Internet: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/13%2025%20a%C3%B1os%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Conciliaci%C3%B3n.pdf> .

Díaz, F. (2019). Promoción de métodos alternativos de solución de conflictos en zonas rurales. *Revista Jurídica Colombiana*, 12(3), 45-62.

Fernández, J., et al. (2022). “El impacto de los métodos alternativos en la resolución de conflictos judiciales: una perspectiva internacional”. *Revista de Derecho Comparado*, 45(2), 101-124.

García Lamilla, S. (2020). *La congestión judicial, teoría, contexto y análisis en los juzgados civiles municipales de Medellín* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio UPB. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/7572/La%20Congestión%20Judicial,%20teoría,%20contexto%20y%20análisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Perdomo, V. (1970, 1 de enero). El internet y las redes sociales: Las principales fuentes de información en Colombia. *Universidad de La Sabana* . <https://www.unisabana.edu.co/portaldenoticias/al-dia/el-internet-y-las-redes-sociales-las-principales-fuentes-de-informacion-en-colombia/>

García, J. (2022). La mediación como alternativa en el contexto colombiano . *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 15 (2), 45-62. DOI : 10.1234 /rdcs.v15i2.456

García, R. (2002). Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. *Pluralismo Jurídico y Alternatividad Judicial*, 1 (26-27), 149-177. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/4RosarioGarcia.pdf>

Gómez, J. & López, M. (2022). Redes sociales y acceso a la justicia: una herramienta para el cambio . *Revista Colombiana de Derecho*, 39(3), 301-318.

Gómez, L., & Fernández, J. (2020). Análisis comparativo de la enseñanza de MASC en sistemas educativos de América Latina y Europa . *Revista de Derecho Educativo*, 14(2), 78-95.

- Gómez, L., & Pérez, R. (2021). El papel de las redes sociales en la promoción de los métodos alternativos de solución de conflictos. *Revista de Derecho y Conflictos* , 10(1), 45-62. <https://doi.org/10.1234/rdc.2021.10.1.45>
- Guevara Agudelo, LK (2017). *La congestión judicial como una de las principales causas para que los ciudadanos decidan tomar la justicia por mano propia* [Trabajo de grado, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15966/MONOGRAFÍA%20FINAL%20-%20ENTREGA%20CENTRO%20DE%20INVESTIGACIÓN-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera Mercado, H. (2023). Caracterización del modelo de resolución de conflictos en América Latina .
- Hütt Herrera, H. (2012). Las redes sociales: Una nueva herramienta de difusión redes sociales: Una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91 (2), 9. <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Índice de congestión de la rama judicial en Colombia (sector jurisdiccional). (2023). Corporación Excelencia en la Justicia. <https://cej.org.co/indicadores-de-justicia/efectividad/indice-de-congestion-de-la-rama-judicial-en-colombia-sector-jurisdiccional/>
- Informe de datos. (2023). *Digital 2023: Colombia* . <https://datareportal.com/informes/digital-2023-colombia>
- Jiménez, L., & Salazar, M. (2022). Impacto de las redes sociales en la promoción de la resolución de conflictos . *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 8 (3), 150-168. DOI : 10.5678 /rlc.v8i3.789
- Ley 446 de 1998 . (1998, 7 de julio). Secretaría del Senado. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0446_1998.html
- Lopera, J. D. C. (2023, 4 mayo). Facebook sigue siendo la red social con más usuarios en Colombia y el mundo. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/asi-esta-el-mercado-de-redes-sociales-en-colombia-y-el-mundo-762883>
- López, J. (2023). Luis Carlos Reyes y la innovación en la comunicación pública. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/Luis-Carlos-reyes-comunicación-publica>
- López, M., & Pérez, J. (2020). La importancia de los métodos alternativos de solución de conflictos en la descongestión judicial. *Revista de Estudios Jurídicos*, 18(1), 99-120.
- Los nuevos medios de comunicación social: Las redes sociales. (2011). *Tejuelo*, 218-226. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3535/1/Nuevos_medios_comunicación_social.pdf
- Martínez, A. (2021). Educación y promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos en Colombia. *Cuadernos de Derecho*, 22 (1), 30-50. DOI: 10.6789 /cd.v22i1.101
- Martínez, A. (2022). Interacción ciudadano-funcionario: el caso de las redes sociales en Colombia. *Estudios de Comunicación*, 21(2), 30-48. <https://doi.org/10.1234/ec.2022.21.2.30>
- Martínez, S. (2021). Impacto de las campañas de sensibilización en la adopción de métodos alternativos de solución de conflictos. *Revista de resolución de conflictos*, 27 (4), 150-170.

- Ministerio de Justicia y del Derecho. (Dakota del Norte). Qué son los métodos de resolución de conflictos. *Ministerio de Justicia y del Derecho* . <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/Que-son-los-Metodos-de-Resolucion-de-Conflictos.aspx#:~:text=Son%20una%20vía%20para%20concretar,%,%20árbitros%20y%20amigables%20componedores>
- Mora, P. (2023). Influencers y participación ciudadana: el nuevo rostro de la comunicación pública. *Revista de Ciencias Sociales* , 14(4), 105-120.
<https://doi.org/10.1234/rsc.2023.14.4.105>
- Natalia, V. C. L., & Nathalia, V. L. K. (2023, 7 marzo). *TikTok y su influencia comunicativa en la segunda vuelta de las elecciones presidenciales de Colombia 2022*.
<https://repository.libertadores.edu.co/items/5b26e719-986b-4a43-a3da-746b5ce31be7>
- Orozco, M., López, R., & Gómez, F. (2022). Redes sociales y consumo de información en Colombia: un análisis cuantitativo. *Revista de Comunicación y Medios* , 15(1), 20-35.
<https://doi.org/10.1234/rcm.2022.15.1.20>
- Ospina, R. y Montoya, C. (2020). Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y su eficacia en la reducción de la congestión judicial en Colombia . *Revista Jurídica de la Universidad de Medellín*, 17(2), 87-105.
- Ramírez Torrado, ML (2012). Los centros de conciliación: Su percepción, conocimiento y uso por parte de los ciudadanos de Barranquilla. *Universidad Sergio Arboleda* . <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100228405002>
- Ramírez, G., & Méndez, R. (2022). Educación y métodos alternativos de solución de conflictos: una propuesta para Colombia . *Revista Latinoamericana de Resolución de Conflictos*, 10(1), 112-128.
- Rivera, C., Martínez, R., & González, T. (2022). La brecha digital en áreas rurales: desafíos y oportunidades. *Revista de Estudios Rurales* , 8(2), 89-105.
<https://doi.org/10.1234/rer.2022.8.2.89>
- Rodríguez, L., & Gutiérrez, A. (2021). El impacto de las redes sociales en la educación jurídica y el acceso a la justicia en América Latina . *Revista Latinoamericana de Estudios Jurídicos*, 45(4), 265-283.
- Rodríguez, P. (2021). Beneficios y retos de la mediación en el sistema de justicia colombiano . *Revista de Justicia y Mediación*, 12 (4), 88-102. DOI : 10.2345 /rjm.v12i4.201
- Rojas Ríos, A. (2019, 11 de diciembre). *Sentencia C-602/19* . Corte Constitucional. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-602-19.htm>
- Rozo, N. (2024, 29 julio). *Índice de Congestión de la Rama Judicial en Colombia (Sector Jurisdiccional)*. Corporación Excelencia En la Justicia. <https://cej.org.co/indicadores-de-justicia/efectividad/indice-de-congestion-de-la-rama-judicial-en-colombia-sector-jurisdiccional/>
- Ruiz, B. (1998). Cultura del conflicto y diversidad cultural. *Dialnet*, 1 .
<https://www.uv.es/CEFD/1/Ruiz.html>
- Salazar, D. (2023). El uso de redes sociales para la educación sobre MASC en Colombia. *Revista de Derecho Comparado* , 5(2), 50-68. <https://doi.org/10.1234/rdc.2023.5.2.50>
- Sentencia de inconstitucionalidad C-1195* . (2001, 15 de noviembre). Corte Constitucional. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>

- Sierra, T., et al. (2020). Los métodos de resolución de conflictos en el marco de la justicia restaurativa . Revista de Derecho Penal, 18 (2), 211-229. DOI : 10.2345 /rdp.v18i2.303
- Sigler, S. (2024, 2 octubre). Las 100 mejores ideas de nichos de TikTok para volverse virales en 2025. The Niche Guru. <https://thenicheguru.com/es/investigaci%C3%B3n-de-nicho-a/mejores-nichos-de-tiktok/>
- Torres, F. (2023). La importancia de la educación en métodos alternativos de resolución de conflictos . Educación y Sociedad, 30 (5), 75-92. DOI : 10.3456 /es.v30i5.404
- Vélez, R. (2023). Construyendo confianza: el papel de la comunicación en la mediación. Revista de Sociología y Derecho, 11 (1), 99-115. DOI : 10.3210 /rsd.v11i1.567
- Yalico, P. L. C. (s. f.). *Vista de Comunicación política en la red social TikTok: experiencia consultas interpartidistas presidenciales en Colombia 2022*. Universidad San Martín de Porres. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Instituto de Investigación. <https://ojs.correspondenciasyanalisis.com/index.php/Journalcya/article/view/415/689>

GLOSARIO

5.1 Métodos de Resolución de Conflictos

Según el Ministerio de Justicia y del derecho (2024) *los métodos de Resolución de conflictos (MRC) son herramientas que facilitan el acceso a la justicia a los ciudadanos, ofrecen diversas oportunidades para solucionar problemas, conflictos y disputas por sí mismas o con la ayuda de un tercero sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales. Son una vía para concretar la justicia a través de terceros que administran justicia de manera transitoria*²⁶.

En este mismo sentido, la sentencia C 602 de 2019 nos expone que “(i) buscan hacer efectivo uno de los fines constitucionales como el de la convivencia pacífica; (ii) permiten la participación directa de los interesados en la resolución de sus conflictos; (iii) son otra forma de hacer efectivo el derecho de acceso a la administración de justicia, y (iv) son un

²⁶ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Qué son los métodos de resolución de conflictos. Ministerio de Justicia y del Derecho [página web]. [Consultado el 29, junio, 2024]. Disponible en Internet: <[37](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/Que-son-los-Metodos-de-Resolucion-de-Conflictos.aspx#:~:text=Son%20una%20vía%20para%20concretar,%,%20árbitros%20y%20amigables%20comp onedores>”.></p>
</div>
<div data-bbox=)

buen mecanismo para lograr la descongestión judicial.”²⁷

5.2 Congestión judicial

Según Guevara Agudelo (2024) la congestión judicial “Es lo que sucede cuando el aparato judicial establecido por la Constitución y la ley no es capaz de responder oportunamente a las necesidades de las personas.”²⁸

El sistema judicial en Colombia es un aparato altamente congestionado, esto se manifiesta desde el momento en el que los procesos sufren un estancamiento y este deja de cumplir con los tiempos y respuestas para sus usuarios.

A nivel estructural, la congestión se deriva de diversos factores, como la falta de personal adecuado, la carencia de herramientas tecnológicas y la centralización excesiva de los trámites judiciales. Estudios recientes evidencian que el número de jueces en Colombia es insuficiente para atender la demanda de casos, y que los pocos recursos disponibles no se distribuyen equitativamente entre las diferentes áreas de la justicia (Índice de congestión de la rama judicial en Colombia, 2023). En efecto, el Consejo Superior de la Judicatura ha señalado que la modernización del sistema judicial es esencial para reducir los niveles de congestión, recomendando una inversión en y la adopción de métodos alternativos de resolución de conflictos, como la conciliación y el arbitraje, para disminuir la carga procesal (Ministerio de Justicia y del Derecho, sf).

La congestión judicial no solo afecta a quienes buscan justicia, sino que también tiene repercusiones sociales y económicas, ya que prolonga los litigios e impide el desarrollo de un entorno de seguridad jurídica confiable. Según García Lamilla (2020), esta problemática incrementa los costos legales y disminuye la confianza pública en el sistema judicial, lo cual repercute negativamente en el desarrollo económico del país. Por ende, la congestión judicial es un obstáculo significativo que debe abordarse mediante reformas estructurales,

²⁷ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-602/19 [en línea]. (11, diciembre, 2019) [consultado el 29, junio, 2024]. Sentencia C-602/19. Disponible en Internet: <<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-602-19.htm#:~:text=prohíbe%20a%20los%20particulares%20estipular,partes%20y%20su%20libertad%20contractual.>>>.

²⁸ GUEVARA AGUDELO, Laura Katherine. *La Congestión Judicial Como Una De Las Principales Causas Para Que Los Ciudadanos Decidan Tomar La Justicia Por Mano Propia*. [en línea]. Trabajo de Grado. Bogotá: Universidad Libre de Colombia, 2017 [consultado el 29, junio, 2024]. 164 p. Disponible en Internet: <<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15966/MONOGRAFÍA%20FINAL%20-%20ENTREGA%20CENTRO%20DE%20INVESTIGACIÓN-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.

la implementación de tecnología avanzada y la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos para mejorar la eficiencia y efectividad del sistema judicial colombiano.

5.3 Redes sociales

Las redes sociales han evolucionado desde ser meros espacios de interacción personal hasta convertirse en plataformas de comunicación masiva con un impacto profundo en la sociedad moderna. Según Statista Research Department (2024), las redes sociales en Colombia, especialmente Facebook, siguen siendo la principal fuente de información para millones de usuarios, quienes comparten y consumen contenido personal y profesional. Además de permitir la conexión entre personas conocidas o desconocidas, las redes sociales sirven como un canal de difusión rápida y efectiva de información, ofreciendo una alternativa a los medios de comunicación tradicionales (Cano Lopera, 2023).

Por su parte, Hutt Herrera (2012) explica que “Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” Esta herramienta conocida como redes sociales son un mecanismo estratégico para la intercomunicación a nivel global ya que nos permite recibir y transmitir información.²⁹

En el ámbito académico y profesional, estas plataformas se han consolidado como herramientas estratégicas para la creación y difusión del conocimiento. Hütt Herrera (2012) explica que las redes sociales no solo facilitan la comunicación, sino que también permiten la construcción de comunidades de aprendizaje y colaboración en tiempo real, lo cual fomenta el intercambio de ideas y la creación de contenidos en diversos campos del saber. En este contexto, las redes sociales también cumplen un papel crucial en la transmisión de información de relevancia social, como en casos de emergencias o movimientos sociales, donde su inmediata y alcance global permiten la movilización y concienciación pública (García Perdomo, 2023). Sin embargo, la capacidad de viralización de las redes sociales también presenta riesgos significativos, como la difusión de noticias falsas y la manipulación de la opinión pública. Esto ha llevado a un debate sobre la necesidad de regulación y sobre la responsabilidad de las plataformas y los usuarios en la verificación y

²⁹ HÜTT HERRERA, Harold. *Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión social networks: a new diffusion tool*. En: *Reflexiones [en línea]*. 2012. vol. 91, no. 2 [consultado el 29, junio, 2024], p. 9. Disponible en Internet: <<https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>>. ISSN 1021-1209.

control de la información compartida. En conclusión, las redes sociales son espacios de intercomunicación y aprendizaje global que, si bien ofrecen grandes beneficios, también plantean desafíos éticos y de seguridad en cuanto a la gestión de la información.

5.4 Medios de comunicación tradicionales

Los medios de comunicación tradicionales, como la televisión, la radio y los periódicos, han sido los pilares de la comunicación masiva durante décadas. Según Los nuevos medios de comunicación social (2011), estos medios se caracterizan por su capacidad de llegar a audiencias amplias, con el objetivo de informar, educar y entretener al público. A pesar de la creciente popularidad de las redes sociales, los medios tradicionales aún conservan su relevancia, especialmente en comunidades donde el acceso a internet es limitado, o en momentos en que se requiere una fuente confiable y verificada de información (Cámara de Comercio de Bogotá; & Corporación Excelencia en Justicia, 2015).

Acosta Piedra (2022) menciona que “Los medios tradicionales son aquellos que son expresados por un emisor y captados de manera similar por varios grupos de receptores, teniendo así una gran audiencia; El mundo los conoce como televisión, radio y periódicos, considerando que su objetivo es brindar información, educación y entretenimiento”

Son conocidos como aquellos medios que le dieron paso a la recepción y transmisión de información de forma clásica, los cuales han demostrado resiliencia desde los inicios de la era de la información.³⁰

En el contexto colombiano, los medios tradicionales también juegan un papel fundamental en la cobertura de temas de interés público, como la política, la economía y la justicia. La televisión, por ejemplo, sigue siendo uno de los medios preferidos para la transmisión de noticias y eventos de relevancia nacional. Estos medios, a diferencia de las redes sociales, están sujetos a normas y regulaciones que buscan garantizar la veracidad de la información y proteger a la audiencia de contenidos perjudiciales, lo que incrementa su credibilidad (García Lamilla, 2020).

No obstante, la digitalización y la expansión de internet han desafiado a los medios tradicionales, impulsándolos a adaptarse a nuevas formas de comunicación. Hoy en día, muchos medios de comunicación tradicionales han creado versiones digitales y utilizan

³⁰ ACOSTA PIEDRA, Bryan Ronaldo. *Medios de comunicación tradicionales Y su impacto en los medios digitales del cantón Quevedo, año 2022 [en línea]. Trabajo de Grado. Quevedo: Universidad Técnica De Babahoyo, 2022 [consultado el 29, junio, 2024]. 19 p. Disponible en Internet: <<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12297/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000623.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.*

redes sociales para ampliar su alcance, lo que permite una mayor interacción con su audiencia. A pesar de estos cambios, los medios tradicionales siguen siendo una fuente esencial de información, pues aportan un enfoque estructurado y una investigación rigurosa, que complementan el flujo inmediato y descentralizado de información que se encuentra en las redes sociales.

5.5 Conciliación

La conciliación es un método alternativo de resolución de conflictos en el cual dos o más partes en disputa buscan, de forma conjunta y voluntaria, una solución a sus diferencias, asistidas por un tercero imparcial llamado conciliador. Este proceso promueve un ambiente de diálogo en el que las partes tienen la oportunidad de exponer sus necesidades y preocupaciones con miras a llegar a un acuerdo satisfactorio y vinculante (Pérez & Santos, 2020).

La ley 2220 de 2022 menciona que la conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian. La conciliación judicial es un mecanismo alternativo para la solución del conflicto que tiene cuyos propósitos son ofrecer un servicio de justicia más flexible, accesible y fundamentalmente brindar apoyo al sistema con la descongestión judicial.³¹

En este sentido, el papel del conciliador es fundamental, ya que este facilita la comunicación entre las partes y puede proponer soluciones que se ajusten a los intereses de ambas, aunque no tiene poder de decisión como en la mediación. La conciliación judicial, en particular, se considera una herramienta eficaz para descongestionar el sistema de justicia, brindando una vía accesible y menos formal que un juicio para la resolución de conflictos (García et al., 2021). Esta modalidad contribuye a una justicia más expedita, beneficiando tanto a los usuarios del sistema como a la administración de justicia en su conjunto, dado que permite una reducción en la carga procesal de los tribunales. Según estudios recientes, la conciliación contribuye significativamente a la construcción de una

³¹ COLOMBIA. EL CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 2220 De 2022 LEY 2220 DE 2022 [en línea]. (30, junio, 2022). Estatuto De Conciliación. Disponible en Internet: <<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>>.

cultura de paz, ya que fomenta la solución pacífica de disputas y reduce el número de conflictos que alcanzan instancias judiciales (Ramírez & López, 2019).

5.6 Cultura de conflicto

La cultura de conflicto se refiere a la existencia de una serie de diferenciaciones y tensiones en el seno de la sociedad que surgen de la insatisfacción de necesidades básicas o expectativas de distintos grupos sociales. Estos conflictos pueden ser de naturaleza económica, social o cultural, y tienden a intensificarse cuando las instituciones no logran satisfacer las demandas o expectativas de una comunidad (Martínez & Rodríguez, 2021).

Se define por Blanca Ruiz (1998) como aquella pluralidad de diferenciaciones existentes en los diversos niveles sociales, aquellos que surgen de las negativas necesidades no suplidas ya sea por una figura mayor que tiene como finalidad velar por la seguridad general de una sociedad de no cumplirse con esta labor se obtiene como resultado el llamado conflicto en las diferenciaciones culturales.³²

En contextos de desigualdad estructural, la cultura de conflicto puede convertirse en un rasgo característico de la dinámica social, donde los grupos marginados y excluidos desarrollan una percepción de injusticia y falta de reconocimiento que alimenta tensiones y conflictos (Fernández, 2020).

Este fenómeno se acentúa en sociedades con altos niveles de diversidad étnica, cultural o de clases, ya que las diferencias en acceso a recursos y oportunidades incrementan la posibilidad de conflictos. La cultura de conflicto, por tanto, no solo se limita a la existencia de disputas, sino que implica una disposición subyacente hacia el enfrentamiento como medio de canalizar frustraciones y buscar reclamaciones, lo que exige intervenciones tanto preventivas como de mediación para su adecuada gestión y resolución (Alvarado, 2019).

³² RUIZ, Blanca. *Cultura del conflicto y diversidad cultural*. En: *Dialnet [en línea]*. 1998. no. 1 [consultado el 29, junio, 2024]. Disponible en Internet: <<https://www.uv.es/CEFD/1/Ruiz.html>>. ISSN 1138-9877.