



El arbitraje y la conciliación: su impacto en la administración de justicia

Margarita Rosa Flórez Oviedo

Isabella Pineda Rojano

Trabajo de grado presentado para optar al título de Abogado

Director

Holmedo Peláez Grisales, Doctor (PhD) en Derecho

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Derecho

Medellín, Antioquia, Colombia

2026

El contenido de este documento no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquiera otra universidad.

Margarita Flórez O.

Firma del estudiante: Margarita Rosa Flórez Oviedo

Cédula: 1003503768

ID: 482471

Isabella Pineda R.

Firma del estudiante: Isabella Pineda Rojano

Cédula: 103864185

ID: 478816

Dedicatoria

A nuestras familias por sus incansables esfuerzos y por el apoyo inigualable. A cada uno de los miembros, gracias.

A quienes siempre nos expresaron: “lo estás haciendo muy bien”. Palabras que nos llenaron de valor. Nuestros más sinceros agradecimientos.

Agradecimientos

A Dios por sostenernos día tras día en este camino tan importante para nosotras.

A nuestras familias, el motor de nuestras vidas.

A los amigos que siempre fueron alegría en los momentos grises.

A nuestro profesor y guiador en este viaje, el Dr. Holmedo.

Y en general, a cada una de las personas que aportaron en nuestro crecimiento profesional y personal.

...a todos, gracias infinitas. Esperamos, de la mano con el amor, la ética y la profesionalidad, ejercer esta carrera que tanto valor representa.

Tabla de contenido

Resumen6

Abstract7

Introducción8

La conciliación y el arbitraje como mecanismos de resolución de conflicto.....10

Ventajas y desventajas del arbitraje y la conciliación como métodos de resolución de conflictos.15

Impacto del arbitraje y conciliación en la administración de justicia.....21

Conclusiones.....27

Referencias.....29

Resumen

El presente artículo de investigación consiste en un estudio sobre la conciliación y el arbitraje como métodos de resolución de conflictos y su impacto en la administración de justicia. Se examina cómo estos instrumentos han evolucionado a través del tiempo y cuál ha sido su impacto en la administración de justicia en Colombia. Es así que, atendiendo al fin de este análisis, bajo el método sociológico jurídico y la metodología cualitativa y documental, utilizando técnicas de comparación se abarca el problema de investigación. Así las cosas, se analizan estos dos métodos, cuáles son las ventajas y desventajas que presentan y su impacto como herramientas para resolver o no los conflictos en el territorio colombiano. Dichos métodos, aunque han representado un avance significativo en la descongestión judicial, también presentan inconvenientes entre los que se destacan la desigualdad en el acceso a dichos mecanismos por parte de poblaciones vulnerables y la privatización de funciones jurisdiccionales.

Palabras clave: arbitraje, mediación, solución de conflictos, administración de justicia.

Abstract

This research article presents a study on conciliation and arbitration as methods of conflict resolution and their impact on the administration of justice. It examines how these instruments have evolved over time and their impact on the administration of justice in Colombia. Thus, in accordance with the purpose of this analysis, the research problem is addressed using a socio-legal approach and a qualitative and documentary methodology, employing comparative techniques. The two methods are analyzed, examining their advantages and disadvantages and their impact as tools for resolving conflicts in Colombia. While these methods have represented significant progress in reducing the judicial backlog, they also present drawbacks, including unequal access for vulnerable populations and the privatization of jurisdictional functions.

Keywords: arbitration, mediation, conflict resolution, administration of justice.

Introducción

El presente artículo surge de la necesidad de analizar críticamente el impacto que han tenido el arbitraje y la conciliación dentro de la administración de justicia colombiana, especialmente frente a la problemática de congestión judicial que históricamente ha afectado al país. La importancia de esta investigación radica en determinar si estos mecanismos realmente han representado un avance para el sistema judicial colombiano y si han logrado materializar los objetivos para los cuales fueron concebidos, particularmente en materia de descongestión judicial, reducción de tiempos y costos procesales, acceso efectivo a la justicia y satisfacción de las partes involucradas en los conflictos.

En las últimas décadas, Colombia ha fortalecido de manera significativa los mecanismos alternativos de solución de conflictos como respuesta a la crisis estructural que enfrenta la administración de justicia, caracterizada por la congestión judicial, la lentitud procesal y las dificultades de acceso efectivo a la jurisdicción. En este contexto, la expedición de la Ley 1563 de 2012, Estatuto de Arbitraje, y de la Ley 2220 de 2022, Estatuto de Conciliación, consolidó un marco normativo orientado a promover herramientas jurídicas distintas al proceso judicial tradicional, encaminadas a brindar soluciones más ágiles, especializadas, económicas y participativas para la resolución de controversias.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto del arbitraje y la conciliación como métodos de resolución de conflictos en el sistema colombiano, desde un método sociojurídico y utilizando una metodología cualitativa y documental que permiten analizar la cuestión, con el fin de evaluar su efectividad de acuerdo con el aporte real que reflejan

en la descongestión judicial y en su contribución al acceso a la justicia. Para ello, se plantea como pregunta de investigación: ¿cuál ha sido el impacto del arbitraje y la conciliación como métodos de resolución de conflictos en la administración de justicia en Colombia?

Es por ello que, este artículo busca aportar al análisis académico y práctico de los mecanismos alternativos de solución de conflictos mencionados, examinando comparativamente las fortalezas, limitaciones y desafíos del arbitraje y la conciliación. De esta manera, no solo se pretende contribuir a la comprensión de su efectividad real dentro del sistema jurídico colombiano, sino también evidenciar las dificultades que aún persisten en cuanto a su accesibilidad, cobertura y aplicación práctica en distintos sectores de la población. Finalmente, el artículo abordará las principales diferencias entre ambos mecanismos, sus principios rectores, ventajas y desventajas, así como su impacto real en el acceso a la justicia y en la descongestión judicial en Colombia.

La conciliación y el arbitraje como mecanismos de resolución de conflictos

En la última década, la política pública y la producción legislativa han consolidado un marco normativo robusto como lo es la Ley 2220 de 2022 (Estatuto de Conciliación) y la Ley 1563 de 2012 (Estatuto de Arbitraje) que consolidan la resolución alternativa de solución de conflictos. La ley 1563 define el arbitraje como un mecanismo mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.

Y por su parte, la ley 2220 de 2022 define a la conciliación como ese mecanismo 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 esta forma, el Ministerio de Justicia (2026) también establece que estos métodos de resolución de conflictos 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”. Así las cosas, el arbitraje y la conciliación son instituidos en Colombia como mecanismos de resolución de conflictos que buscan, en últimas, erradicar el conflicto de la mejor manera, evitando exponerse a gastos de distintos tipos.

Estos mecanismos no son nuevos; surgieron como respuesta a las diferencias propias de la convivencia social. El conflicto aparece cuando existen desacuerdos entre las personas, por lo que, históricamente, se han buscado formas de solucionarlo para evitar el desorden. De acuerdo con De Oca Vidal (2013), la necesidad de enfrentar los conflictos ha estado presente desde siempre.

Asimismo, Vallejo Pérez (2018) señala que los métodos de resolución de conflictos tienen su origen en la Roma arcaica, donde las controversias, se resolvían mediante acuerdos entre las partes, aun cuando no existían normas formales que los regularan. Con el tiempo, estos mecanismos se consolidaron como herramientas fundamentales para la solución pacífica de disputas.

El recorrido histórico y doctrinal del arbitraje y la conciliación evidencia que ambos mecanismos han evolucionado de prácticas comunitarias y privadas de resolución de disputas hacia instrumentos normativamente reconocidos y doctrinalmente legitimados (García, 2011). Ahora bien, ambos mecanismos son muy diferentes porque en su esencia el primero es una figura heterocompositiva, es decir, las partes someten sus diferencias a la decisión de un tercero imparcial totalmente ajeno al problema que es quien va a resolver sobre el mismo (De la Cruz, 2019), y por el contrario, el segundo mecanismo de resolución de conflictos (la conciliación) es una figura autocompositiva, en la cual aunque existe un tercero este es neutral y es quien ayuda a las partes a dialogar y alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto, pero sin imponer una decisión obligatoria. De esta manera, según López (2017), se trata de un proceso participativo que fortalece la autonomía de las partes y fomenta soluciones consensuales.

De acuerdo con el Centro de Conciliación y Arbitraje de Cali (Fundafas, 2025), el arbitraje y la conciliación presentan diferencias claras en su desarrollo y efectos. En el arbitraje, el tercero imparcial, llamado árbitro, es quien emite la decisión final mediante laudo arbitral, el cual es obligatorio y hace tránsito a cosa juzgada. En este mecanismo, la participación de las partes es más limitada, ya que corresponde al árbitro decidir el conflicto. Además, el proceso se caracteriza por tener un mayor nivel de formalidad y requiere que las partes acepten previamente someterse a este procedimiento. Aunque puede ser más extenso que la conciliación, suele ser más ágil que un proceso judicial. Por otro lado, en la conciliación, el conciliador dirige el trámite, sin

resolver directamente el conflicto; su función principal es facilitar el diálogo entre las partes para que sean ellas mismas quienes alcancen el acuerdo. Cuando este se logra, se formaliza mediante un acta de conciliación que presta mérito ejecutivo. En este mecanismo, la participación de las partes es activa, pues son ellas quienes toman la decisión final, además de tratarse de un procedimiento más breve y económico que el arbitraje. No obstante, mientras la conciliación fomenta soluciones cooperativas con mayor cobertura territorial y menor costo, el arbitraje ofrece experticia técnica, celeridad y confidencialidad en disputas de alta complejidad (Narváez & Castilla, 2022).

Estas diferencias se reflejan también en los principios que rigen cada mecanismo, puesto que el arbitraje se rige por los principios y reglas de imparcialidad, idoneidad, celeridad, igualdad, oralidad, publicidad y contradicción (Procuraduría General de la Nación, 2020), mientras que la conciliación se rige por la autocomposición, garantía de acceso a la justicia, celeridad, informalidad, economía, transitoriedad de la función de administrar justicia del conciliador particular, independencia del conciliador, seguridad jurídica, principio de neutralidad e imparcialidad entre otros. Con ello se puede observar que los principios que rigen el primer mecanismo existen para legitimar que un particular (árbitro) ejerza función judicial y garantizar seguridad jurídica y los del segundo, lo dotan de un ambiente seguro, voluntario y colaborativo donde las partes puedan construir su propia solución.

Estos métodos también derivan en tipologías distintas y en consecuencia, existen clasificaciones de los dos. Por un lado, el arbitraje, se clasifica en arbitraje institucional o ad-hoc según sea administrado o no por un centro de arbitraje; en legal o convencional según se desarrolle conforme a la ley, la voluntad de las partes o las reglas de un centro y; en derecho, en equidad o técnico dependiendo del fundamento de la decisión de los árbitros (Cárdenas, 2019). En lo que

concierno a la conciliación, existen distintos tipos dependiendo del escenario y momento en el que se desarrolle, judicial si se realiza dentro del proceso o extrajudicial si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial; o puede ser en derecho o en equidad dependiendo del tipo de conciliador que la atienda (Revelo, 2019).

En últimas, indistintamente de sus definiciones, diferencias, principios que los rigen y su diversificación, el arbitraje y la conciliación convergen en fines de acceso y eficiencia por vías distintas: el primero en una decisión experta con efectos de sentencia, y la segunda en respuestas cooperativas con apoyo de un tercero neutral; ilustrando que, aunque son dos herramientas totalmente distintas en forma y contenido, la finalidad es una sola, ambos comparten la función de soluciones pacíficas y garantizar el acceso a la justicia.

Como se puede observar la finalidad de estos mecanismos está dada por la teleología misma de las leyes que los desarrollan y por la jurisprudencia colombiana que ha establecido dicha finalidad, dado que según la Corte Constitucional estos tienen cuatro objetivos:

(i) facilitar el acceso a la justicia; (ii) proveer una forma más efectiva de solución a los conflictos; (iii) mejorar la capacidad de la comunidad para participar en la resolución de los conflictos; y (iv) aliviar la congestión, la lentitud y los costos de la justicia estatal formal. (Colombia. Corte Constitucional, 2024).

Aunque la doctrina y la jurisprudencia sostienen que estos mecanismos han contribuido a la descongestión y a una justicia más participativa de acuerdo con la finalidad explicada, diversos estudios señalan que su alcance es desigual. El arbitraje, por ejemplo, tiende a concentrarse en controversias empresariales de alto costo mientras que la conciliación enfrenta limitaciones

relacionadas con la cultura del diálogo, pues esta, como afirma Peláez (2018) “exige no solo un sistema jurídico que la desarrolle, sino una cultura favorable a su utilización, la cual no existe aún en Colombia y continúa en construcción” (p. 236). García (2002) afirma que, en ocasiones, la resolución alternativa de conflictos ha sido presentada como una suerte de panacea para lograr el descongestionamiento de los tribunales ordinarios. Sin embargo, resalta que estos han logrado sustituir la justicia en vez de remediarla, por eso no cree mucho en la supervaloración que se les ha dado a los mecanismos.

Por todo lo anterior es realmente importante revisar si en realidad los mecanismos en cuestión han alcanzado los ideales expuestos anteriormente, más aún cuando el sistema judicial colombiano desde hace tiempo enfrenta una crisis marcada por la congestión judicial y la ineficiencia, lo que amenaza el derecho efectivo a la administración de justicia y rompe con la finalidad con la que fueron creados e instituidos en el ordenamiento jurídico (Arcila J. & Henao 2023).

En este sentido, se abordan las ventajas y desventajas del arbitraje y la conciliación evaluando cómo sus características se traducen en beneficios o limitaciones prácticas para los ciudadanos y el sistema judicial y posteriormente, de acuerdo con ello se explorará el impacto real de estos mecanismos, examinando su efectividad, cobertura y contribución al acceso a la justicia en la práctica colombiana.

Ventajas y desventajas del arbitraje y la conciliación como métodos de resolución de conflictos

La conciliación y el arbitraje se han consolidado en Colombia como mecanismos alternativos de solución de conflictos con un papel central en la búsqueda de un sistema de justicia más accesible, y descongestionado. En este contexto, el análisis de sus ventajas y desventajas, que pueden ser compartidas entre los mecanismos, resulta fundamental para entender su aporte real al sistema jurídico colombiano.

Por su parte, el arbitraje presenta ventajas distintivas, especialmente relacionadas con su carácter especializado. Una de sus mayores fortalezas es que las decisiones son adoptadas por árbitros expertos en las materias en disputa, lo que resulta ideal para conflictos técnicos o altamente complejos, como los comerciales, de infraestructura, contratos estatales o controversias de carácter internacional (De la Cruz, 2019). La flexibilidad es otra de las ventajas que posee, puesto que las partes pueden decidir en muchos aspectos de ese proceso arbitral y tienen amplia autonomía para elegir, por ejemplo: en la designación de los árbitros, en el número de estos y muchas veces, una vez constituido el tribunal arbitral fijan las reglas que regirán el arbitraje para finalmente pasar a lo que es propiamente el proceso. Así las cosas, todos los actos descritos se basan en la autonomía de la voluntad de las partes y libertad de regulación de actuaciones de los árbitros, quienes dentro del margen que la ley les otorga, materializan esa flexibilización (Vargas, 2021).

Otra de las más grandes fortalezas del mecanismo es la celeridad o agilidad que proporciona, el cual goza de ser más rápido que la justicia ordinaria (Centro de Arbitraje y Conciliación CCB), tanto es así que el estatuto que lo regula actualmente, establece en función de

esta ventaja, que la suspensión del procedimiento esté limitada en el tiempo (Rodríguez, 2012), de tal forma que sea imperativo para las partes o sus apoderados y para los árbitros que la suspensión del procedimiento no exceda 120 días.

La decisión que resulta de este procedimiento es el laudo arbitral, el cual tiene la misma fuerza de una sentencia judicial, lo que refuerza la factibilidad y ventaja de este mecanismo al tener plenos efectos legales, por tanto, la decisión tomada por los árbitros es de obligatorio e inmediato cumplimiento (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2026) que se consigue en menor tiempo, con más tecnicismos y flexibilidad, reiterando esto sus más grandes ventajas.

En últimas, según lo expuesto hasta el momento, el arbitraje es un mecanismo que facilita el acceso a la justicia toda vez que es una herramienta que permite una forma diferente de solucionar los conflictos con la ayuda de un tercero sin necesidad de acudir a despachos judiciales (Minjusticia, 2024). Esta última ventaja la comparte con la conciliación y aunque a diferencia del arbitraje, donde un tercero impone una decisión obligatoria para las partes, la conciliación se fundamenta en la construcción conjunta de soluciones, ambos mecanismos comparten la ventaja de facilitar el acceso a la justicia y descongestionar los despachos judiciales.

De acuerdo con la anterior, el otro mecanismo por el cual toma sentido este escrito, es decir, la conciliación, no solo goza de dicha fortaleza compartida sino que es sumamente importante destacar que entre otras, se encuentra que es un mecanismo, según La cartilla de Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia + MASC del Grupo de investigación de la Procuraduría delegada para la Conciliación Administrativa (2020), de bajo costo o incluso puede ser gratuito, permitiendo que personas de distintos niveles socioeconómicos puedan resolver sus controversias sin enfrentar las barreras económicas del litigio judicial o cualquier otro trámite. Otra

ventaja importante de la conciliación radica en su flexibilidad, que también la comparte con el arbitraje, puesto que en la conciliación las partes mantienen un alto nivel de autonomía para construir acuerdos creativos, ajustados a sus necesidades reales, lo que incrementa la probabilidad de cumplimiento voluntario. Esta flexibilidad también contribuye a generar una cultura de diálogo y paz, donde los acuerdos no se imponen, sino que se construyen de manera colaborativa (Pérez Saucedo, 2015).

La conciliación también agiliza las soluciones, evita la judicialización innecesaria de conflictos y favorece la descongestión judicial, lo que se evidencia en estudios empíricos que destacan disminución en la carga de los despachos donde la conciliación es aplicada de manera efectiva (Revelo, 2019). Esta rapidez procedimental también se traduce en mayor satisfacción ciudadana, especialmente en conflictos de baja cuantía o relaciones continuadas, como las vecinales y familiares, donde la preservación del vínculo resulta fundamental (López, 2017). En cuanto al resultado del procedimiento, el acta de conciliación produce efectos jurídicos robustos, pues constituye título ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, lo que garantiza seguridad jurídica y ejecutabilidad efectiva.

No obstante, pese a las múltiples ventajas que ofrecen tanto el arbitraje como la conciliación, y aunque estos mecanismos parecieran no presentar inconvenientes y contribuir a garantizar el acceso a la administración de justicia, no están exentos de limitaciones. Por ello, el análisis de sus desventajas resulta igualmente necesario para obtener una visión integral de su funcionamiento y de su impacto real en el sistema de justicia colombiano.

En cuanto al arbitraje, su principal desventaja es el costo, aunque especializado y ágil, suele ser un mecanismo económicamente inaccesible para personas naturales o pequeñas empresas, pues

implica honorarios elevados, gastos administrativos y costos de representación legal (Affirma Legal, 2024). Esto genera desigualdades en el acceso y limita su uso a sectores con poca capacidad económica, lo que ha sido criticado como una forma de justicia elitista que desdibuja la teleología del instrumento, en últimas, garantizar la justicia. Y es que esta desventaja no resulta menor, pues limita considerablemente el acceso a la justicia debido a las altas barreras económicas que implica acudir al arbitraje. En muchos casos, los elevados costos del procedimiento impiden que las personas puedan hacer uso de este mecanismo, situación que no ocurre de manera general con el proceso judicial, al cual cualquier ciudadano puede acceder. En este sentido, dicha dificultad llega incluso a opacar las ventajas propias, ya que las ni siquiera contemplan su utilización por no contar con los recursos económicos necesarios. Así se materializa uno de los efectos más negativos de este mecanismo: la restricción del acceso a la justicia.

En línea con esto, se desencadena otra desventaja marcada del arbitraje en la que la mayoría de doctrinantes están de acuerdo y es en la privatización de la justicia, teniendo en cuenta que los procesos llevados por medio de arbitraje representan un costo alto para las partes, implicando que esta opción solo pueda ser usada por un grupo específico de la población colombiana (Ángel, 2025), más aún cuando en el contexto en el que estamos apareció recientemente la figura del arbitraje ejecutivo, que ejemplifica un poco esta desventaja. Esto trae consigo varias tensiones jurídicas que se desencadenan, como la erradicación de la transparencia e imparcialidad de los árbitros, el débil control judicial, en últimas traslada la justicia a escenarios privados que traen consigo el riesgo de desdibujar el efectivo acceso a la justicia. La cámara de comercio de Bogotá (2017) adelantó un informe de diagnóstico del arbitraje en Colombia en el que concluyó que la oferta se encuentra en gran parte inactiva y concentrada. Inactiva porque el 56% de los centros de

arbitraje no han tramitado casos. Concentrada porque el 100% de los centros se ubica en áreas urbanas. Adicionalmente, la gestión se restringe principalmente a 3 centros de arbitraje en Bogotá, Medellín y Cali con un 78% del total nacional. Lo que ejemplifica y aterriza tal inconveniente mencionado. Preocupa que no hay un control de las decisiones de los árbitros, lo cual deviene en el débil control judicial que se mencionó, el cual termina por cuestionar el mecanismo.

Resulta interesante observar cómo algunas de las desventajas del arbitraje surgen, precisamente, de las características que inicialmente se consideran sus principales ventajas. En efecto, cuando estas no son aplicadas de manera adecuada, pueden convertirse en desaciertos. Un ejemplo de ello es la flexibilidad del arbitraje, la cual, sumada al limitado control judicial y a la escasa posibilidad de interponer recursos contra los laudos arbitrales, puede generar dificultades frente a decisiones erróneas de los árbitros e incluso derivar en situaciones de injusticia cuando el laudo no resulta acertado. De igual manera, la celeridad, considerada una de las principales fortalezas de este mecanismo, no siempre se materializa en la práctica, debido a que la etapa prearbitral suele ser extensa y compleja antes de dar inicio formal al proceso (Universidad Nueva Granada, 2026).

De la misma forma, la conciliación presenta desventajas y una de sus principales está relacionada con las asimetrías de poder entre las partes. En contextos de vulnerabilidad, desconocimiento o presión económica, es posible que la parte más débil acepte acuerdos desfavorables, lo que compromete el principio de justicia material (García, 2011). Asimismo, la calidad del proceso conciliatorio varía significativamente entre operadores y centros de conciliación, lo que puede dar lugar a actas defectuosas o acuerdos frágiles que terminan judicializándose posteriormente, afectando el acceso efectivo a la justicia esperado (Revelo, 2019).

También, persisten dificultades en su implementación territorial, especialmente en zonas rurales donde la capacidad instalada es limitada y las brechas digitales impiden que la conciliación virtual sea plenamente efectiva (MinJusticia, 2026). A ello se suman cuestionamientos relacionados con la imparcialidad de algunos conciliadores y con la equidad en los acuerdos alcanzados, pues en ciertos casos se considera que el mecanismo puede favorecer a una de las partes. En consecuencia, la confianza en imparcialidad y en la efectividad de la conciliación puede verse afectada, lo que conduce a una utilización inconveniente o poco adecuada del mecanismo (Aguilera y Ardila, 2024).

La conciliación enfrenta otra limitación relacionada con la cultura del diálogo, pues como afirma Peláez Gutiérrez (2018) “la conciliación exige no solo un sistema jurídico que la desarrolle, sino una cultura favorable a su utilización, la cual no existe aún en Colombia y continúa en construcción” (p. 236). Es decir, las personas muchas veces no quieren llegar a acuerdos, sino que quieren encaminarse por demandar por diversas razones, lo realmente importante es que al establecerse este mecanismo como obligatorio al consagrarse como requisito de procedibilidad para múltiples casos en Colombia, deviene en una barrera para acceder más rápidamente a la justicia que se reclame.

De esta manera y de acuerdo con García (2002) quien sostiene que en ocasiones los mecanismos de resolución de conflictos han sido presentados como una suerte de panacea para lograr el descongestionamiento de los tribunales ordinarios, resulta necesario analizar críticamente su verdadero alcance. El autor advierte que, en ciertos casos, estos mecanismos han terminado sustituyendo la justicia en lugar de fortalecerla o remediar sus deficiencias. Muestra de ello las desventajas anteriormente expuestas, las cuales, en determinadas circunstancias, pueden llegar a

opacar el conjunto de fortalezas y ventajas atribuidas al arbitraje y a la conciliación. Por ello, resulta oportuno y pertinente examinar el impacto real de estos mecanismos en el sistema de justicia colombiano, pues sus efectos incluso podrían resultar desalentadores para el acceso efectivo y equitativo a la justicia.

Impacto del arbitraje y conciliación en la administración de justicia

El arbitraje y la conciliación han sido concebidos por el ordenamiento jurídico colombiano como mecanismos orientados a fortalecer el acceso efectivo a la administración de justicia y a mitigar las deficiencias estructurales del sistema judicial. En un contexto histórico marcado por la congestión judicial, la lentitud procesal y los altos costos del litigio, estos mecanismos alternativos han sido presentados como herramientas idóneas para ofrecer respuestas más ágiles y eficaces a los conflictos sociales y jurídicos (García, 2002). Sin embargo, resulta ajeno a la realidad querer pasar por alto las desventajas o inconvenientes expuestos anteriormente y que les pertenecen, por ello resulta necesario examinar el impacto que han tenido.

Según la Real Academia Española (RAE) el impacto es un efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe (2026). Sin embargo, en el ámbito jurídico colombiano el cual nos ocupa, según Función Pública el impacto es definido como esas “consecuencias positivas y negativas a largo plazo para los grupos de población identificables producidas por una intervención

de desarrollo, directa o indirectamente, con intención o sin ella. El impacto puede ser económico, cultural, institucional, ambiental, técnico o de otro tipo” (2026 párr. 3).

De acuerdo con estas acepciones, lo que se puede evidenciar y en lo que todos estarían de acuerdo, es que el impacto es un efecto producido por algo, efecto que puede ser positivo o negativo. En ese sentido lo que se analiza es precisamente el efecto de los dos métodos de resolución de conflictos, el arbitraje y la conciliación en la administración de justicia en Colombia, impacto que resulta ideal abarcar desde dos frentes: impacto en la descongestión judicial y el impacto en las expectativas de los administrados, es decir, de quienes los utilizan en la solución real de sus conflictos.

Analizando el impacto desde el primer frente mencionado, es preciso indicar que directamente desde el Ministerio de Justicia se afirma que acceder a la justicia es complejo en este momento y es un tema histórico, es decir, no es nuevo en el territorio colombiano, puesto que la mayoría de juzgados donde se atienden los conflictos están en cabeceras municipales y ciudades principales y cuando por fin se tiene acceso a la justicia, hay tantos procesos que la justicia llega, pero tardíamente (2023). Todo esto ha sido un suceso reiterado a lo largo de los años, incluso después de la entrada en vigencia y todo el desarrollo de los dos mecanismos alternativos en cuestión.

La congestión judicial no ha bajado, aunque se está trabajando en el desarrollo y la descongestión de la rama judicial, la crisis sigue siendo evidente y la imagen de la administración de justicia se muestra infructuosa y deficiente, generando la desconfianza del pueblo hacia el aparato judicial (Álvarez, 2020) siendo una de las múltiples y más reiteradas conclusiones es que aunque existan dichos mecanismos las personas los desconocen. Un ejemplo fehaciente de ello es que el Informe

Final del Diagnóstico del Arbitraje en el Territorio Nacional evidenció que el 56 % de los centros de arbitraje del país no registraron la tramitación de procesos, lo que demuestra poca utilización significativa del mecanismo como alternativa real para favorecer el acceso a la justicia evitando acceder a la ordinaria para lograr su descongestión (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017). En esta misma línea y con base en el Análisis de Contexto de la Conciliación Extrajudicial en Derecho (CED) elaborado por el Ministerio de Justicia, entre los años 2010 y 2023 se registraron en Colombia 1.719.026 solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho tramitadas ante centros de conciliación públicos y privados (2024). Sin embargo, solo el 44,7 % de estas solicitudes culminaron en un acuerdo conciliatorio total o parcial, mientras que el 39,7 % finalizaron sin acuerdo o por inasistencia de alguna de las partes. Cifra última que preocupa pues, la conclusión que surge es que las partes que se disponen para a una conciliación no muestran interés en el mecanismo para solucionar el conflicto que brota. Lo que demuestra lo que ya se había planteado anteriormente, en el caso del arbitraje su utilización no es tan común por los costos y demás desventajas presentadas que hace que no se pueda solucionar el problema por parte del tercero neutral muy conocedor del tema y para el caso de la conciliación, de acuerdo con las cifras, no se tiene una cultura de diálogo, o no hay voluntad de las partes de solucionar sin acudir a un juzgado o incluso es totalmente desconocido que pueden entre las partes solucionar sus problemas.

Así, estas herramientas creadas con el tan mencionado fin, no lo han alcanzado realmente, muestra de ello la persistente congestión judicial ya que, según el análisis del Consejo Superior de la Judicatura en un estudio realizado en 2025, el crecimiento de procesos en la jurisdicción es notable y se mantiene, no hay disminución de ellos y por momentos sufre picos como los examinados en 2022 con un porcentaje de congestión del 58,2 (Corporación Excelencia en la

Justicia, 2025). Colombia sigue apostándole al uso de estas formas distintas de solucionar los conflictos que a veces pueden costar menores recursos y menor tiempo, no obstante, se trabaja en ello.

Tanto es así, que si revisamos el impacto de estos mecanismos a la luz de la Sentencia C-015 ninguno de esos objetivos se cumple. La facilidad del acceso a la justicia queda anulada por el alto costo del arbitraje y el desconocimiento del mismo; la efectividad de la solución de conflictos pierde sentido cuando después en la conciliación, aun cuando el resultado de la misma presta mérito ejecutivo, las personas utilizan la vía judicial porque el acuerdo al que llegaron no fue suficiente o porque quedó mal plasmado o simplemente porque no hay una cultura de diálogo y se prefiere la litigiosidad; y por último el alivio de la congestión y la lentitud y los costos de la justicia estatal formal no se alcanza en tanto que las personas no tienen como asumir tampoco los costos del arbitraje o luego de adelantar la conciliación se apresuran a demandar porque de manera formal estaban cumpliendo un requisito de procedibilidad que en últimas lo que estaba haciendo era atrasar su verdadero acercamiento a la justicia.

Ahora, en cuanto al impacto producido en los administrados, siendo claros que al arbitraje no se le puede desconocer que ha tenido un impacto relevante en la solución de controversias de alta complejidad técnica, especialmente en los ámbitos comerciales, contractuales y empresariales pues se cuentan con árbitros que son profesionales idóneos en las distintas materias que son objeto de la controversia (Superintendencia de Sociedades, 2026), lo que presenta para los administrados que se desenvuelven en estos campos ventajas en su utilización.

En contraposición esa concentración en los nichos mencionados desprotege a otras personas a las que no les sería tan útil emplearlos. Por lo que factores como el alto costo del

procedimiento, la concentración de los centros de arbitraje en zonas urbanas y la escasa utilización por parte de personas y pequeñas empresas han generado una percepción limitada del mecanismo para los administrados. Pues así como se expuso, La Cámara de Comercio de Bogotá (2017) evidenció que la actividad arbitral en Colombia se encuentra concentrada mayoritariamente en pocos centros y ciudades, lo que limita su alcance real como instrumento para acceder a la justicia y confirma una vez más la denominada privatización de la que se ha hablado y que deja desprotegido a los interesados en emplearlos. Además, una implicación muy fuerte en los administrados, de acuerdo con esta característica de especialidad del arbitraje es que la falta de competencia arbitral para conocer ciertos actos administrativos podría desincentivar la inversión extranjera y menoscabar la eficacia del arbitraje como mecanismo ágil de resolución de controversias (León, 2018).

En cuanto al impacto de la conciliación en los administrados, cabe decir que el impacto positivo de la conciliación no ha sido homogéneo en todo el territorio nacional. Persisten limitaciones relacionadas con la calidad del servicio, la formación de los conciliadores y la cobertura territorial, particularmente en zonas rurales y poblaciones vulnerables, lo que limita la confianza y el conocimiento de quienes los utilizan. Estas falencias pueden traducirse en acuerdos desequilibrados o en actas defectuosas que, lejos de cerrar el conflicto, terminan reabriendo la vía judicial y presentando más desaciertos que aciertos para quienes los usan (Aguilera & Ardila, 2024), consecuencias alejadas del fin mismo e incluso totalmente opuestas. Lo cual justamente, como también sucede en el arbitraje, alejan a este mecanismo de otorgar verdaderas nuevas rutas efectivas y sencillas para las personas que se encaminan a usarlos, siendo desigual y desequilibrado su uso en razón de su naturaleza.

En este escenario, el impacto del arbitraje y la conciliación en la administración de justicia colombiana resulta ambivalente. Si bien han contribuido a la descongestión judicial y a la diversificación de las vías de acceso a la justicia para los administrados, su efectividad depende de factores estructurales como el fortalecimiento institucional, la ampliación de la cobertura territorial, la garantía de calidad en los procedimientos y la promoción de una auténtica cultura de solución pacífica de conflictos (Peláez Gutiérrez, 2018). Es por eso que el mensaje que nos dejan es que pareciera que sobre el papel, la idea es positiva, pero en la práctica, su utilización e imposición presenta problemas jurídicos y estratégicos que terminan contradiciendo la finalidad.

En conjunto, las estadísticas oficiales permiten concluir que, aunque el arbitraje y la conciliación han sido concebidos como instrumentos para facilitar el acceso a la justicia, su impacto real en la descongestión judicial y en los administrados ha sido insuficiente y desigual. Lejos de constituir soluciones estructurales, estos mecanismos trasladan parte de la carga del conflicto al administrado, ya sea imponiendo trámites previos obligatorios o costos elevados, sin garantizar una solución efectiva. Desde esta perspectiva, las desventajas identificadas cuestionan su aporte como herramientas centrales de política pública para la administración de justicia y evidencian la necesidad de repensar su alcance, control y condiciones de aplicación en el contexto colombiano.

Conclusiones

El arbitraje y la conciliación se han consolidado en el ordenamiento jurídico colombiano como mecanismos alternativos de solución de conflictos orientados a garantizar el acceso a la administración de justicia, promover soluciones más ágiles y contribuir a la descongestión judicial. A través del desarrollo normativo y jurisprudencial analizado, se evidenció que ambos mecanismos representan herramientas importantes dentro del sistema jurídico contemporáneo, especialmente frente a las dificultades estructurales que históricamente ha presentado la justicia ordinaria en Colombia.

No obstante, el análisis realizado permitió concluir que, aunque estos mecanismos han generado avances relevantes en determinados sectores, su impacto real continúa siendo limitado y desigual. En el caso del arbitraje, pese a ofrecer especialidad técnica, flexibilidad y celeridad en la resolución de controversias complejas, su alto costo económico, la concentración territorial de los centros de arbitraje y la limitada posibilidad de acceso para sectores vulnerables han generado cuestionamientos frente a su verdadera capacidad para garantizar una justicia incluyente y accesible. En consecuencia, el arbitraje ha terminado siendo utilizado principalmente por sectores empresariales y comerciales con mayor capacidad económica, lo que restringe su alcance como herramienta general de acceso a la justicia.

Por su parte, la conciliación ha demostrado ser un mecanismo más cercano y accesible para los ciudadanos, debido a su bajo costo, rapidez y énfasis en la construcción consensuada de acuerdos. Sin embargo, también enfrenta importantes limitaciones relacionadas con la falta de cultura de diálogo, las asimetrías entre las partes, la desigual calidad de los operadores, la desconfianza de los administrados sobre la seriedad de sus efectos y las dificultades de cobertura en zonas rurales y poblaciones vulnerables. Estas problemáticas afectan la efectividad de los acuerdos alcanzados y, en muchos casos, conducen nuevamente a la judicialización de los conflictos.

De igual manera, las estadísticas y estudios analizados evidencian que la implementación de estos mecanismos no ha logrado solucionar de manera estructural la congestión judicial en Colombia. Aunque sí contribuyen parcialmente a diversificar las vías de solución de conflictos, persisten altos índices de litigiosidad, desconocimiento ciudadano y dificultades institucionales que limitan el cumplimiento de los objetivos planteados por el legislador y la jurisprudencia constitucional.

En este sentido, se concluye que el impacto del arbitraje y la conciliación en la administración de justicia colombiana es ambivalente. Por un lado, constituyen herramientas relevantes para ampliar las formas de resolución pacífica de conflictos y fortalecer la participación de los ciudadanos en la solución de sus controversias; pero, por otro, presentan barreras económicas, culturales y territoriales que impiden que sus beneficios sean realmente universales y efectivos.

Finalmente, esta investigación permite afirmar que el fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos no debe limitarse únicamente a su expansión normativa. Resulta necesario implementar políticas públicas orientadas a mejorar su cobertura territorial, garantizar mayor control y calidad en los procedimientos, fortalecer la formación de conciliadores y árbitros, promover una verdadera cultura de diálogo y asegurar condiciones de acceso más equitativas para todos los ciudadanos. Solo así será posible que el arbitraje y la conciliación cumplan efectivamente la finalidad constitucional y legal para la cual fueron concebidos dentro del sistema de administración de justicia colombiano.

Referencias

Affirma Legal (18 de septiembre de 2024). Ventajas y desventajas del arbitraje en Colombia en relación con su modalidad abreviada. *Legis Ámbito jurídico*.

<https://www.ambitojuridico.com/noticias/arbitraje-y-masc/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/ventajas-y-desventajas-del>

Aguilera, M. y Ardila J. (2024) Desafíos éticos y de calidad en la conciliación: un análisis en el ámbito judicial y extrajudicial en Colombia. *Uniremington*.

<https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/968fa0a9-3d83-410c-80ed-48dd04143f7a/content>

Álvarez, C. (2020). La congestión judicial y procesal: una problemática del estado colombiano a la hora de administrar justicia. *I.U Tecnológico de Antioquía*.

<https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/e50a6461-8300-4dfb-bc9c-2183f8a1a966/content>

Ángel Arboleda, S. (2025) ¿La descongestión del sistema o la privatización de la justicia? *Parra Rodríguez Abogados*.

<https://www.pralaws.com/procesos-ejecutivos-arbitrales-colombia-ley-2540-2025>

Arcila, J. Henao, J (2023) Pedagogía del conflicto: análisis y orientación para la descongestión judicial. [Archivo PDF].

<file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/Pedagog%C3%ADa%20del%20Conflicto%20y%20Orientaci%C3%B3n%20para%20la%20Descongesti%C3%B3n%20Judicial%20-%20Arcila%20Hern%C3%A1ndez%20Juliana,%20Henao%20Santiago%20Juan%20Camilo.pdf>

Cámara de Comercio de Bogotá (2017). Informe Final del Diagnóstico del Arbitraje en el Territorio Nacional. *Cámara de Comercio de Bogotá*.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/INFORME%20FINAL%20DIAGNOSTICO%20DE%20%20ARBITRAJE%20EN%20COLOMBIA%20VERSION%20FINAL.pdf>

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. (2026). Qué es el Servicio de Arbitraje Nacional? <https://www.camaramedellin.com.co/quiero-un-servicio-para-mi-empresa/solucion-de-conflictos/arbitraje>

Cárdenas, J. (2019). Módulo arbitraje nacional e internacional. <https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/biblioteca/m1-1.pdf>

Sentencia C-015/24. Corte Constitucional (2024). 1 de febrero de 2024. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2024/c-015-24.htm>

Centro de arbitraje y conciliación de la CCCB (2026). ¿Por qué optar por el arbitraje? Cámara de Comercio de Bogotá. <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Arbitraje-Nacional/Que-es/Por-que-optar-por-el-arbitraje>

Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. 30 de junio de 2022. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>

Ley 1563 de 2012. Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional. 12 de julio de 2012. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48366>

De la Cruz, R. (2019). El arbitraje como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Editorial Jurídica. <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/visiuris/article/download/1546/1220>

De Oca Vidal, A. M. (2013). Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Lumen, (9), 111-118. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/512>

Función Pública. (2026). Función Pública. <https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/26415658/Impacto>

Fundafas. (2025). ¿Cuál es la diferencia entre conciliación y arbitraje? <https://www.fundafas.org/post/cuál-es-la-diferencia-entre-conciliación-y-arbitraje>

García, R. (2002). Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. *El otro derecho. Pluralismo jurídico y alternatividad judicial*, (26-27), 162-177.

<https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/4RosarioGarcia.pdf>

García, R. (2011). *La conciliación en derecho y su impacto en la descongestión judicial en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/3c710e6f-0408-4503-acb7-792b1920bd44/content>

León, M. (2018). *Arbitraje de actos administrativos contractuales*. Universidad Externado de Colombia. https://www.tirantonline.com.co/base/col/biblioteca_virtual/9791370101558?page=55

López, M. (2017). *La conciliación en derecho: fundamentos y alcances*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/9ce985c6-85c2-4f5a-9132-e587c7a8f4c5/content>

Minjusticia. (2026). ¿Qué son los métodos de resolución de conflictos?

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/Que-son-los-Metodos-de-Resolucion-de-Conflictos.aspx>

Ministerio de Justicia. (2024). *Análisis de contexto de los casos atendidos por la Conciliación Extrajudicial en Derecho y su comparación con la Jurisdicción ordinaria en Colombia*. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/SICAAC-Documentos/Analisis-contexto-OECD-2023.pdf>

Narváez, B. y Castila, F. (2022). El arbitramento como herramienta eficaz para la solución de conflictos en Colombia. *Jurídicas CUC*, 18(1), 9–34. DOI:

<http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.18.1.2022.01>

Peláez Gutiérrez, V. (2018). *La conciliación en el derecho administrativo colombiano*.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstreams/9ce985c6-85c2-4f5a-9132-e587c7a8f4c5/download>

Pérez Saucedo, B. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. https://drive.google.com/file/d/0B_QQ0W8TI5aceW9EY2JOS2xlMXc/view?resourcekey=0-F0K5rUEf9HDHQgFF-dBQeA

Procuraduría General de la Nación. (2020). Guía especializada en materia de arbitraje (Guía Especializada). https://apps.procuraduria.gov.co/gi/gi/anexos/guia_especializada_materia_arbitraje.pdf

Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.8.1 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [21 de abril de 2026].

Revelo, A. (2019). Módulo conciliación en derecho. <https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/biblioteca/m1-2.pdf>

Rodríguez, M. (2012). Una aproximación al régimen del arbitraje nacional del nuevo estatuto del arbitraje en Colombia, Ley 1563 de 2012. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/download/3312/3461>

Superintendencia de Sociedades. (2026). Beneficios del arbitraje. Delegatura de Procedimientos Mercantiles. <https://www.supersociedades.gov.co/web/procedimientos-mercantiles/beneficios-arbitraje>

Universidad Nueva Granada. (2026). Ventajas y desventajas. http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/negociacion_de_conflictos/unidad_4/medios/documentacion/p20h3.php

Vargas, F. (2021). La importancia de la flexibilidad en el arbitraje. <https://rpde.tytl.com.pe/wp-content/uploads/2021/11/5-Articulo-Fernando-Nakaya-2.pdf>