INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN LA RAMA JUDICIAL EN EL ACCESO EFECTIVO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA*

Luna Rocio Blanco Ledesma[1]
Elsa Marcela Quintana Vargas[2]
Jorge Alberto Nadaff Miranda[3]
Abraham Isaac Guerrero Rodriguez[4]

INTRODUCCIÓN

La administración de justicia en Colombia ha experimentado en los últimos años un proceso acelerado de transformación impulsado por la incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones. En este contexto, el teletrabajo ha emergido como una herramienta clave para garantizar la continuidad del servicio judicial, especialmente en escenarios de contingencia, y como un mecanismo orientado a mejorar la eficiencia y modernización institucional. No obstante, su implementación plantea interrogantes relevantes sobre su incidencia en el acceso efectivo a la justicia, particularmente en regiones como la Costa Caribe, donde persisten brechas estructurales en materia de conectividad y recursos tecnológicos.

El presente trabajo analiza la incidencia del teletrabajo en la Rama Judicial colombiana, con el propósito de determinar si esta modalidad contribuye a fortalecer o, por el contrario, limita el acceso real de los ciudadanos a la administración de justicia. Para ello, se examinan tanto las barreras como las utilidades derivadas de su implementación, así como su impacto en los niveles de productividad y efectividad de los despachos judiciales, a partir del análisis de fuentes normativas, doctrinales y estadísticas oficiales. De esta manera, se busca ofrecer una visión integral que permita comprender el alcance del teletrabajo como herramienta de transformación del servicio público de justicia.

PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

La implementación del teletrabajo en la Rama Judicial es un problema institucional

* Este artículo de opinión se elabora como parte del proceso académico e investigativo, en el marco del Programa de Especialización en Derecho Procesal de la Universidad Libre

1 Abogado. Estudiante de la Especialización en Derecho Procesal de la Universidad Libre, Seccional Cartagena. Autor de Correspondencia: lublanco21@gmail.com
2 Abogado. Estudiante de la Especialización en Derecho Procesal de la Universidad Libre, Seccional Cartagena.
3 Abogado. Estudiante de la Especialización en Derecho Procesal de la Universidad Libre, Seccional Cartagena.
4 Abogado. Estudiante de la Especialización en Derecho Procesal de la Universidad Libre, Seccional Cartagena.

que debe ser resuelto en beneficio de la sociedad y los actores que participan en la prestación del servicio público de Justicia en la región caribe. Lo anterior, para determinar si su regulación afecta o no la efectividad y productividad de los Despachos Judiciales, generando un beneficio general tanto para los usuarios de la administración de justicia como para los empleados, destacándose su pertinencia, utilidad y necesidad.

ESTADO DEL ARTE

En la Rama Judicial, el teletrabajo fue formalmente adoptado mediante el Acuerdo PCS-JA22-12024 de 2022, el cual lo define como una modalidad que permite a los servidores judiciales desarrollar sus funciones mediante el uso de TIC desde un lugar distinto a su sede habitual. Posteriormente, su regulación ha sido ajustada para fortalecer mecanismos de control, seguimiento y garantía del servicio, reconociendo tanto sus beneficios como la necesidad de preservar el acceso a la justicia.

Desde una perspectiva doctrinal, los estudios sobre teletrabajo en el ámbito judicial han tendido a centrarse en tres grandes líneas: eficiencia y productividad institucional, transformación digital de la justicia, tensiones con el acceso a la justicia. A pesar de estos desarrollos, se evidencia que gran parte de la literatura se ha enfocado en el análisis institucional del teletrabajo (eficiencia, gestión y modernización), dejando en un segundo plano la evaluación de sus efectos desde la experiencia del usuario del sistema judicial, particularmente en relación con el acceso material a la justicia.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico del presente escrito se fundamenta en la concepción de la administración de justicia como un servicio público esencial y un derecho fundamental, cuyo acceso efectivo implica no solo la posibilidad formal de acudir ante los jueces, sino la garantía de condiciones reales de oportunidad, eficiencia e igualdad. En este contexto, la implementación del teletrabajo en los despachos judiciales, desarrollada a través de acuerdos del Consejo Superior de la Judicatura, se inscribe dentro del proceso de digitalización de la justicia y modernización institucional. No obstante, desde una perspectiva crítica, dicho fenómeno debe analizarse a la luz de sus efectos en la experiencia del usuario, particularmente frente a la posible configuración de barreras derivadas de la brecha digital, las dificultades en la comunicación con los despachos y el seguimiento de los procesos, lo cual plantea tensiones entre la eficiencia administrativa y la garantía efectiva del derecho de acceso a la administración de justicia.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar en qué medida el teletrabajo en la Rama Judicial incide en el acceso efectivo a

la administración de justicia en los despachos judiciales de la costa caribe colombiana.

Objetivos específicos

- Identificar las barreras y utilidades de la implementación del teletrabajo en el acceso a la administración de justicia.
- Analizar la variación en los índices de evacuación y efectividad de los despachos judiciales con ocasión a la implementación del teletrabajo.

MARCO METODOLÓGICO

l presente estudio se desarrolla a partir de un enfoque deductivo, ya que parte de planteamientos generales sobre el teletrabajo y el acceso a la administración de justicia para analizar cómo estos se manifiestan en el contexto de la Rama Judicial. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, orientado a identificar y explicar las principales barreras y efectos asociados a la implementación del teletrabajo en relación con el acceso efectivo a la justicia. Para la recolección y análisis de la información se utiliza la técnica de análisis documental, mediante la revisión de normas, documentos institucionales, doctrina y estadísticas oficiales, especialmente aquellas relacionadas con los índices de evacuación y efectividad de los despachos judiciales, con el propósito de observar su comportamiento antes y después de la implementación del teletrabajo.

RESULTADOS

Barreras y utilidades de la implementación del teletrabajo en el acceso a la administración de justicia

La implementación del teletrabajo en la Rama Judicial colombiana se consolidó como una respuesta necesaria frente a escenarios de emergencia y como un catalizador del proceso de digitalización de la administración de justicia. No obstante, su impacto en el acceso efectivo a la justicia ha sido ambivalente, pues junto con importantes avances operativos y funcionales, también ha puesto en evidencia barreras estructurales que inciden directamente en la garantía de los derechos de los ciudadanos. Uno de los obstáculos más reiterados tiene relación con la persistente brecha digital que atraviesa amplios sectores de la población. La desigualdad en el acceso a conectividad estable, dispositivos tecnológicos adecuados y competencias digitales suficientes ha generado escenarios de exclusión indirecta, particularmente en zonas rurales y en comunidades con mayores niveles de vulnerabilidad socioeconómica. Esta situación limita la participación efectiva de los usuarios en audiencias virtuales y dificulta la interacción con los despachos judiciales, afectando el principio de igualdad de armas y el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia (Peláez Lozada & Sánchez Cárcamo, 2023; López Merino, 2025).

A ello se suma una segunda barrera asociada a las dificultades técnicas y a la fragilidad de la infraestructura tecnológica institucional. Las fallas recurrentes en plataformas digitales, interrupciones de conexión durante audiencias virtuales, problemas en la carga y consulta de expedientes electrónicos, así como deficiencias en los sistemas de autenticación y seguridad de la información, han impactado negativamente la continuidad y validez de las actuaciones judiciales. Estas limitaciones no solo generan dilaciones procesales, sino que también afectan la confianza de los ciudadanos en el sistema judicial, al percibir una justicia fragmentada e inestable que depende de condiciones técnicas ajenas a la voluntad de las partes (Pontificia Universidad Javeriana, 2019; Consejo Superior de la Judicatura, 2022). De manera complementaria, se identifica una barrera cultural e institucional relacionada con la resistencia al cambio y la apropiación desigual del teletrabajo por parte de los operadores judiciales. La transición acelerada hacia esquemas virtuales no siempre estuvo acompañada de procesos de capacitación suficientes ni de lineamientos homogéneos, lo que produjo prácticas disímiles entre despachos y una aplicación desigual de las herramientas digitales, afectando la coherencia institucional y la seguridad jurídica (Gil Botero, 2019; Peláez Lozada & Sánchez Cárcamo, 2023).

Pese a estos desafíos, el teletrabajo también ha evidenciado bondades significativas en relación con el acceso a la justicia. Una de las principales ventajas radica en la eliminación de barreras geográficas y en la reducción de costos asociados al desplazamiento físico de usuarios, abogados y servidores judiciales. La posibilidad de presentar escritos, asistir a audiencias y realizar consultas procesales de manera remota ha facilitado el acercamiento de la justicia a territorios históricamente marginados, permitiendo una mayor cobertura del servicio judicial y una atención más flexible a las necesidades ciudadanas (Rincón Martínez, 2019; López Jaramillo, 2019). Esta virtualización ha contribuido a democratizar, al menos en el plano formal, el acceso a los mecanismos judiciales.

Otra utilidad relevante se refleja en el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la continuidad del servicio de justicia. El teletrabajo permitió mantener operativa la Rama Judicial en contextos complejos, optimizando tiempos de respuesta, promoviendo la digitalización del expediente judicial y facilitando la gestión documental sin dependencia del soporte físico. La integración de herramientas tecnológicas ha mejorado la trazabilidad de las actuaciones, fortalecido la publicidad procesal y reducido riesgos asociados a la pérdida o manipulación de expedientes, aspectos que inciden positivamente en la celeridad y transparencia del sistema (López Jaramillo, 2019; Consejo Superior de la Judicatura, 2022).

Finalmente, el teletrabajo ha impulsado un proceso de modernización institucional que,

bien orientado, puede fortalecer el acceso a la justicia en el largo plazo. La adopción de esquemas laborales flexibles ha permitido optimizar el uso del talento humano, mejorar las condiciones laborales de los servidores judiciales y fomentar una cultura organizacional más orientada a la innovación. Cuando estas dinámicas se acompañan de políticas públicas coherentes, capacitación permanente y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, el teletrabajo se configura como una herramienta capaz de mejorar la productividad judicial sin sacrificar las garantías del debido proceso ni la protección de los derechos fundamentales (Peláez Lozada & Sánchez Cárcamo, 2023; López Merino, 2025). Así, más que un obstáculo en sí mismo, el teletrabajo se presenta como un instrumento cuyo impacto en el acceso a la justicia dependerá de la forma en que el Estado gestione sus riesgos y potencie sus beneficios en favor de una justicia verdaderamente inclusiva.

Análisis de la variación en los índices de evacuación y efectividad de los despachos judiciales con ocasión a la implementación del teletrabajo

El análisis de la variación en los índices de evacuación y efectividad de los despachos judiciales permite evaluar de manera objetiva el impacto que ha tenido la implementación del teletrabajo en la Rama Judicial, particularmente al comparar el comportamiento de dichos indicadores antes y después de su adopción formal mediante el Acuerdo PCSJA22-12024 de 2022. Con base en los boletines estadísticos oficiales del Consejo Superior de la Judicatura, se observa que, en el período previo al teletrabajo (2018-2019), la gestión judicial estuvo marcada por altos niveles de congestión y acumulación de procesos. En efecto, para el año 2018 la Rama Judicial acumuló aproximadamente 17 procesos por cada 100 ingresos efectivos, reflejando una brecha persistente entre la demanda de justicia y la capacidad de respuesta institucional, situación que se mantuvo en 2019 pese a los esfuerzos de fortalecimiento de planta y planes de descongestión (Consejo Superior de la Judicatura, 2019). En este último año, el Índice de Evacuación Total se ubicó en torno al 60 %, lo que implica que únicamente seis de cada diez procesos de la carga laboral lograban evacuar en el período analizado, mientras que el Índice de Evacuación Parcial Efectivo alcanzó el 84 %, evidenciando que un número considerable de despachos aún no lograba evacuar la totalidad de los asuntos ingresados. Asimismo, la productividad promedio fue de 37 procesos mensuales por despacho y la eficacia institucional apenas llegó al 19 %, lo que significa que menos de dos despachos de cada diez evacuaban más procesos de los que recibían (Consejo Superior de la Judicatura, 2019).

En los despachos judiciales de la Costa Caribe colombiana, estas cifras se veían agravadas por factores estructurales asociados a la presencialidad, tales como limitaciones logísticas, altos volúmenes de acciones de tutela y dificultades para la atención oportuna al usuario, especialmente en distritos como Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Montería, Sincelejo y Riohacha. Este contexto explica por qué, antes de 2020, la efectividad del servicio de justicia en la región presentaba rezagos significativos frente a la demanda real de los ciudadanos. A partir de la implementación formal del teletrabajo en 2022, el análisis de los indicadores evidencia un comportamiento diferenciado. Durante el primer año de aplicación, el Índice de Evacuación Total descendió al 44 %, fenómeno que ha sido explicado por el propio Consejo Superior de la Judicatura como consecuencia del período de transición institucional, la adaptación a nuevas dinámicas digitales y el incremento extraordinario de ingresos derivados de reformas normativas, particularmente en la jurisdicción contencioso-administrativa (Consejo Superior de la Judicatura, 2022). No obstante, los datos posteriores muestran una tendencia progresiva de recuperación y estabilización. Para el año 2024, el Índice de Evacuación Total se incrementó hasta el 48,9 %, mientras que el Índice de Evacuación Parcial Efectivo pasó del 79 % en 2022 al 81,8 %, lo cual indica una mejora gradual en la capacidad de los despachos para evacuar efectivamente los procesos que ingresan (Consejo Superior de la Judicatura, 2024).

De manera complementaria, la productividad promedio mensual por despacho aumentó de 30 procesos en 2022 a 36,5 procesos en 2024, evidenciando un mejor aprovechamiento del tiempo laboral bajo esquemas de trabajo flexible apoyados en tecnologías de la información y las comunicaciones. En cuanto a la eficacia, el porcentaje de despachos con índices de evacuación superiores al 100 % se incrementó del 13,5 % al 14,2 % en el mismo periodo, lo que demuestra que, aunque el impacto del teletrabajo no ha sido uniforme, sí ha contribuido a que un mayor número de despachos evacúe más procesos de los que recibe (Consejo Superior de la Judicatura, 2024). En el ámbito regional, los boletines estadísticos de 2023 y 2024 evidencian incrementos sostenidos en los egresos mensuales de diversos despachos ubicados en la Costa Caribe, destacándose juzgados administrativos y tribunales de los departamentos de Bolívar, Atlántico, Córdoba, Magdalena, Sucre y Cesar, con promedios de entre 22 y 54 egresos efectivos mensuales, lo que sugiere que el teletrabajo, articulado con la gestión digital de expedientes, ha permitido optimizar la evacuación procesal en contextos donde la presencialidad representaba una barrera adicional para funcionarios y usuarios.

No obstante lo anterior, los datos también permiten advertir que el teletrabajo no constituye por sí solo una solución estructural a los problemas históricos de congestión judicial. Las mejoras observadas en los índices de evacuación y efectividad responden a

una combinación de factores que incluyen la flexibilización laboral, la digitalización de actuaciones judiciales, el fortalecimiento de plantas de personal y los ajustes normativos recientes. En consecuencia, si bien la variación de los indicadores posteriores a 2022 muestra una tendencia positiva moderada, persisten brechas entre despachos y regiones, especialmente en aquellos con limitaciones de conectividad y acceso tecnológico. Por ello, el análisis de la experiencia en la Costa Caribe colombiana permite concluir que el teletrabajo ha incidido favorablemente en la productividad y efectividad de los despachos judiciales, pero su consolidación como herramienta permanente exige políticas complementarias orientadas a cerrar la brecha digital, garantizar estándares de calidad en el servicio y asegurar que dichas mejoras se traduzcan, de manera efectiva, en un mayor acceso a la administración de justicia para los ciudadanos.

CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Desde una perspectiva técnico-jurídica, debe precisarse que el teletrabajo en la Rama Judicial se enmarca dentro del principio de eficiencia administrativa previsto en el artículo 209 de la Constitución Política, así como en los principios de celeridad, eficacia y economía procesal que rigen la función jurisdiccional. En ese sentido, la implementación de esquemas de trabajo remoto o híbrido no constituye una alteración del servicio público de justicia, sino una alternativa orientada a optimizar recursos sin desnaturalizar la función jurisdiccional.

De igual forma, aunque existen pronunciamientos sobre las limitaciones asociadas a la brecha digital, la necesidad de presencialidad y la función simbólica del juez, tales consideraciones no desvirtúan la evidencia funcional de que los despachos judiciales que han implementado esquemas de teletrabajo presentan niveles de eficiencia iguales o incluso superiores a aquellos que operan bajo presencialidad exclusiva. Ello se explica en la reducción de tiempos muertos asociados a desplazamientos, la optimización del tiempo laboral efectivo y la mayor concentración en la producción de decisiones judiciales, lo cual impacta positivamente en la gestión del despacho y en la descongestión judicial.

En términos de productividad judicial, la opción del teletrabajo ha permitido una mayor distribución del trabajo interno de los despachos, fortaleciendo la gestión documental, la proyección de providencias y el trámite digital de los procesos, lo que se traduce indudablemente en una mejora en los indicadores de productividad y eficiencia. En consecuencia, no puede afirmarse, desde una perspectiva objetiva y radical, que esta modalidad afecte profundamente la prestación del servicio de justicia; por el contrario, constituye un instrumento que potencia la capacidad operativa de los despachos judiciales y de sus funcionarios.

Tras la implementación del teletrabajo, se observa inicialmente una disminución en los indicadores de evacuación, atribuida al proceso de adaptación institucional. No obstante, en los años posteriores se evidencia una recuperación progresiva de la productividad, con incrementos en los índices de evacuación total, mejora en la productividad mensual por despacho y un leve aumento en la proporción de despachos eficaces. Estos resultados sugieren que el teletrabajo, en combinación con la digitalización y ajustes normativos, ha tenido un impacto positivo moderado en la eficiencia judicial.

Adicionalmente, desde la perspectiva del servidor judicial, el teletrabajo genera impactos positivos relevantes en materia de bienestar laboral y eficiencia personal. En particular, reduce significativamente los tiempos de desplazamiento asociados a la congestión vehicular y a las deficiencias del transporte público, en algunas ciudades de la costa caribe colombiana. Esta disminución en los tiempos de movilidad no solo mejora la calidad de vida del funcionario, sino que incrementa su disponibilidad efectiva para el cumplimiento de funciones jurisdiccionales, reduciendo niveles de fatiga y optimizando la concentración en las labores propias del cargo.

Debe precisarse, además, que las eventuales dificultades derivadas de la brecha digital o de la infraestructura tecnológica no constituyen un argumento suficiente para negar la eficacia del teletrabajo, sino un llamado a su fortalecimiento institucional. Estas falencias son de carácter instrumental y no estructural, por lo que deben ser abordadas mediante políticas públicas de conectividad, capacitación tecnológica y fortalecimiento de sistemas de gestión judicial digital, sin que ello implique la regresión de una modalidad que ha demostrado ser compatible con los fines esenciales de la administración de justicia.

En conclusión, el teletrabajo en la Rama Judicial debe entenderse como una herramienta administrativa válida, eficiente y acorde con los principios constitucionales de la función pública, que no afecta la productividad de los despachos judiciales y, por el contrario, puede mejorarla. Su implementación no compromete la prestación del servicio de justicia, sino que la fortalece en términos de continuidad, eficiencia y racionalización del trabajo judicial. Por ello, su permanencia y consolidación resulta jurídicamente viable y funcionalmente conveniente, incluso en escenarios de brecha digital, siempre que se mantenga su carácter flexible, complementario y orientado a la optimización del servicio público de justicia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Consejo Superior de la Judicatura. (2019). *Boletín estadístico de la Rama Judicial 2019* (ISSN 2011-8937). Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE). https://www.ramajudicial.gov.co

Consejo Superior de la Judicatura. (2022a). *Acuerdo PCSJA22-12024 por el cual se regula el teletrabajo en la Rama Judicial*. Rama Judicial de Colombia. https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/Acuerdo%2022-12024%20teletrabajo%20rama%20judicial%20%281%29.pdf

Consejo Superior de la Judicatura. (2022b). *Boletín estadístico de la Rama Judicial 2022: Indicadores de gestión judicial* (ISSN 2011-8937). Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE). https://www.ramajudicial.gov.co

Consejo Superior de la Judicatura. (2024a). *Acuerdo PCSJA24-12151 por el cual se regula la modalidad de teletrabajo en la Rama Judicial*. Rama Judicial de Colombia.

Consejo Superior de la Judicatura. (2024b). *Boletín estadístico de la Rama Judicial 2024: Indicadores de gestión judicial enero–diciembre* (ISSN 2011-8937). Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE). https://www.ramajudicial.gov.co

Consejo Superior de la Judicatura. (s. f.-a). *Sistema de Información Estadística de la Rama Judicial – SIERJU*. https://www.ramajudicial.gov.co

Consejo Superior de la Judicatura. (s. f.-b). *Informes de gestión y estadísticas de la Rama Judicial*. https://www.ramajudicial.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2008). *Ley 1221 de 2008, por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo*. Diario Oficial No. 47.052.

Congreso de la República de Colombia. (2021). *Ley 2088 de 2021, por la cual se regula el trabajo en casa*. Diario Oficial No. 51.703.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Guía para la implementación del teletrabajo en el sector público*. https://www.funcionpublica.gov.co

Gil Botero, E. (2019). Las TIC como medios para el logro de una justicia moderna. En *Tecnologías al servicio de la justicia y el derecho* (pp. 59–70). Pontificia Universidad Javeriana.

López Jaramillo, G. S. (2019). Nuevo modelo de justicia en línea colombiano. En *Tecnologías al servicio de la justicia y el derecho*. Pontificia Universidad Javeriana.

López Merino, M. E. (2025). *Justicia digital y derechos fundamentales: Desafíos del debido proceso en entornos virtuales*.

Peláez Lozada, K. V., & Sánchez Cárcamo, R. A. (2023). Transformación digital en

la justicia colombiana: Políticas y tecnologías para un sistema eficiente. *Revista Doctrina Distrital*, (103), 1–30.

Pontificia Universidad Javeriana. (2019). *Tecnologías al servicio de la justicia y el derecho*.