

**PALABRAS DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ESTADO, MAGISTRADO
ÁLVARO NAMÉN VARGAS, EN EL LANZAMIENTO DE LA «VENTANILLA DE
ATENCIÓN VIRTUAL»**

Bogotá D.C., 6° de agosto de 2020

¡Buenos días! Un saludo especial y un agradecimiento en nombre del Consejo de Estado a todas las personas que siguen la transmisión del lanzamiento de nuestra ventanilla de atención virtual.

Señora Ministra de Justicia y del Derecho, Dra. Margarita Cabello Blanco.
Señora Ministra de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC),
Dra, Karen Abudinen Abuchaibe,
Señora Presidenta Consejo Superior de la Judicatura, Dra. Diana Alexandra Remolina Botia,
Señor Presidente de la Corte Constitucional, Dr. Alberto Rojas Ríos.
Señor Procurador General de la Nación, Dr. Fernando Carrillo Flores.
Señor Contralor de General de la República, Dr. Carlos Felipe Córdoba Larrarte.
Señor Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Alexander Vega Rocha.
Señora Auditora General de la República, doctora Alma Carmenza Erazo Montenegro.
Señor Director del Departamento Administrativo de la Función Pública, Dr. Fernando Grillo Rubiano.
Señora Viceministra de Justicia, Dra. Juanita López Patrón.
Señor magistrado de la Jurisdicción Especial para la Paz, doctor Danilo Rojas Betancourth
Señora Subdirectora de la Función Pública. Dra. Claudia Hernández.
Señor Jefe de Equipo, BID, programa transformación digital de la justicia, Dr. Diego Aristi.
Señora Elizabeth Arciniegas, Coordinadora del programa transformación digital de la justicia BID.
Señoras Magistradas y Magistrados de las Altas Cortes, queridos colegas del Consejo de Estado y servidoras y servidores del Consejo de Estado
Ciudadanos todos

Nuestro tiempo ha cambiado intempestivamente, y quizás solo podemos agradecer las oportunidades que nos ofrece dicho cambio. *“El gran motor del cambio es la tecnología”*, como avizoraba Alvin Toffler, en su obra el shock del futuro, ya en 1970. Estamos viviendo hoy más que nunca los individuos como la sociedad entera, *“demasiado cambio en un período de tiempo demasiado corto”*.

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones son herramientas de gran utilidad para las instituciones en sus esfuerzos por racionalizar sus procedimientos, eliminar las transacciones basadas en el papel y facilitar a los ciudadanos un acceso expedito y directo al Estado.

Amplían y fortalecen la capacidad de acción e interacción de las autoridades públicas con los ciudadanos, desarrollan una sociedad más abierta y diversa, y promueven la creación de valor público.

Las TIC transforman al Estado en todos sus niveles, al influir en la manera como este trabaja, provee servicios y se relaciona, tanto interna, como externamente.

Hablar de justicia digital no es nuevo. De hecho, ya son varias décadas en las que nos hemos ocupado de ello. Pero, en el caso del COVID-19, uno de sus efectos ha sido el cambio en la justicia ante la acelerada implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- en la actividad judicial, como una de las herramientas más importantes para evitar su paralización.

En efecto, una vez el Gobierno Nacional ordenó aislamiento preventivo obligatorio, y, por su parte, el Consejo Superior de la Judicatura suspendió los términos legales en las actuaciones judiciales, el Consejo de Estado procedió, ante la imposibilidad de prestar el servicio de manera presencial, a trabajar con su personal desde sus casas mediante el uso de las herramientas tecnológicas. Todo un verdadero reto, pero nada extraño para el futurólogo Toffler, quien predijo que *"La tecnología avanzada y los sistemas de información harán posible que mucho del trabajo de la sociedad pueda realizarse en casa por medio de telecomunicaciones por conexiones de computadora"*.

Bajo esta línea de pensamiento, con fundamento en los artículos 95, 186 y 103 de las Leyes 270 de 1996, 1437 de 2011 y 1564 de 2012, respectivamente, y mediante el Acuerdo 062 del 21 de abril de 2020, que reformó nuestro reglamento, se habilitó la realización de sesiones virtuales, así como la deliberación y toma de decisiones en los distintos asuntos contenciosos y consultivos de conocimiento de las salas, secciones y subsecciones. Igualmente, se dispuso que los conceptos y las decisiones judiciales fueran comunicadas, suscritas y notificadas por medios electrónicos.

Igualmente, al amparo de las facultades del estado de emergencia económica y social, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 806 de 4 de junio de 2020, mediante el cual impuso el deber para los jueces, partes y demás sujetos procesales de usar de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Tuvimos limitaciones al principio, como, por ejemplo, la falta de experiencia en el uso de las plataformas tecnológicas y la ausencia de una buena red de conexión fuera de la sede de trabajo, y aunque aún las tenemos, trabajamos para superarlas. También se han presentado dificultades en el acceso a los expedientes, puesto que la mayoría no están digitalizados y ello implica un desplazamiento de funcionarios hasta la sede de trabajo, lo cual no es recomendable por razones de bioseguridad.

Pero nuestras funciones nunca se han detenido. Los resultados en producción obtenidos por el Consejo de Estado durante este periodo, en más de 129 sesiones

virtuales de las diferentes salas y secciones de la Corporación, así lo demuestran. Son un total 19.804 providencias, discriminadas en 13.610 autos y 6.194 sentencias.

Aunque la administración de justicia no estaba plenamente preparada para asumir la virtualidad como herramienta para ejecutar sus labores, no ha sido inferior al reto, y ha continuado ejerciendo sus labores, aunque en forma limitada, sin desconocer las serias dificultades que se presentan en conectividad, digitalización de expedientes y una cultura digital.

Algo por resaltar durante este periodo, es el desarrollo de herramientas tecnológicas por el Consejo de Estado, propias o *in house*, especialmente, la plataforma virtual denominada SAMAI, que permite hacer toda la gestión de los despachos judiciales de forma digital, reparto, firma electrónica, notificaciones, incorporación de memoriales, descargue de decisiones, etcétera. Aquí debo destacar el gran trabajo de desarrollo de la Oficina de Sistemas y de expansión y consolidación en nuestra corporación y jurisdicción por la Comisión de Tecnologías de la Información del Consejo de Estado.

Como puede apreciarse, toda crisis apareja oportunidades y progresos antes impensables. La actual coyuntura nos exigió implementar las TIC en la justicia, lo que tiene un sello inevitable de permanencia, pues su uso garantiza el acceso a la administración de justicia.

Ya hemos tenido oportunidad de indicar que la administración de justicia no es, en esencia, un lugar... ¡es un servicio! Su funcionamiento no se puede restringir a una edificación, a una sede o a un expediente físico. El mundo virtual cuenta con todos los mecanismos necesarios para que el servicio judicial cumpla fielmente su cometido.

“El progreso de verdad es el que pone la tecnología al alcance de todos”, decía Henry Ford. Y eso quiere la Rama Judicial: el progreso de la justicia, y eso quiere hoy en particular el Consejo de Estado: avanzar en la democratización y acceso en la justicia a través de los medios tecnológicos.

La consigna es fortalecer la confianza de los ciudadanos en que el sistema de justicia resolverá de forma oportuna y eficaz las controversias sometidas a su conocimiento.

El servicio de administración de justicia, ahora prestado por regla general en su modalidad virtual, nos ofrece la ocasión de acercarnos a nuestros usuarios utilizando para ello todas las ventajas que las tecnologías de las comunicaciones y la información tienen al servicio de la sociedad.

En este escenario, el Consejo de Estado, como fruto de un gran esfuerzo en equipo de las secciones, las salas, sus secretarías, ingenieros, Vicepresidencia y Presidencia, presenta a la ciudadanía y a los diferentes estamentos del Estado la

«Ventanilla de Atención Virtual» un espacio que agrupa todos los servicios que esta Corporación prestaba a los usuarios para la gestión de sus procesos.

A través de esta herramienta los ciudadanos, abogados y grupos de interés tendrán la posibilidad de presentar «demandas y acciones especiales» como tutelas, habeas corpus, demandas ordinarias e incluso elevar consultas o proponer conflictos de competencia de conocimiento de la Sala de Consulta y Servicio Civil. También, podrán presentar memoriales o escritos y encontrar otros servicios en línea tales como el acceso a los expedientes que ya están digitalizados, solicitar copias y revisar la cartelera virtual que contiene toda la información que las secretarías antes publicaban físicamente en la sede judicial.

Asimismo, como una manera de acercarnos a los usuarios y evidenciar nuestro compromiso en la prestación del servicio, podrán solicitar citas virtuales para ser atendidos personalmente por un servidor de las secretarías que tenga el conocimiento específico para resolver las dudas particulares respecto de procesos u otras gestiones a cargo del Consejo de Estado.

La Ventanilla de Atención Virtual hará las veces de aquella baranda que solían consultar nuestros usuarios en momentos de normalidad, y que pretende, además de garantizar la prestación del servicio, ofrecer otras ventajas en cuanto a la eficiencia, la comodidad y el acceso a esta Corporación.

La primera ventaja es la eficiencia en los términos de tiempo y recursos que implicaba para los usuarios y para la misma administración de justicia resolver una solicitud que se allegaba físicamente. Esta herramienta reduce la utilización de recursos económicos e incluso naturales, al evitar desplazamientos y propender por una política de cero papel que también redundaba en una gestión más pronta y una respuesta más inmediata a los requerimientos ciudadanos.

La comodidad, por otro lado, se hace evidente incluso para los tiempos post-pandemia cuando se piensa en que los abogados o ciudadanos que tenían que desplazarse hasta la sede judicial para consultar sus procesos, movilizándose por la ciudad, con sus trancones y complicaciones, ahora podrán utilizar ese tiempo y esfuerzos en otras actividades de provecho para sus diferentes labores desde sus domicilios y oficinas.

En tanto el acceso a la Corporación, la atención virtual permite que desde cualquier dispositivo tecnológico: celulares, tabletas o computadores, puedan acceder digitalmente a nuestras ventanillas, facilitando las consultas de las personas que antes no tenían acceso al Consejo de Estado por encontrarse en otros lugares del país o, incluso desde cualquier lugar del mundo.

Esta presentación de la «Ventanilla de Atención Virtual», la complementarán en un momento dos de las ingenieras que hacen parte del maravilloso equipo que colaboró en la construcción de esta herramienta. Por ahora, quisiera agradecer especialmente el trabajo incansable de la Oficina de Sistemas de la Corporación,

las y los secretarios y sus equipos de trabajo, la Oficina de Prensa, la Vicepresidencia y la Comisión de Tic. Sin su esfuerzo continuo y la disposición para garantizar el servicio a la ciudadanía, no hubiese sido posible materializar este proyecto.

Este esfuerzo de nuestra entidad por garantizar el acceso a la administración de justicia de manera celer, eficaz y eficiente, preservando las medidas de distanciamiento social que se han convertido en una prioridad en los tiempos calamitosos que viene enfrentando el mundo por la pandemia de la COVID-19, hace parte del compromiso que mantenemos frente a la tutela judicial efectiva que emerge de nuestro marco constitucional y que debe inspirar la labor de la Justicia en Colombia.

Gracias a la plataforma, que operará como un micrositio de nuestra página web www.consejoestado.gov.co, los ciudadanos podrán interponer demandas y acciones especiales, presentar memoriales y escritos, acceder de manera remota a los expedientes y consultar estados, sentencias, edictos, traslados y fijaciones en lista mediante la cartelera virtual.

Sin lugar a duda, esta herramienta, hecha a la medida de las necesidades del ciudadano, le reconoce y otorga a este el papel central como destinatario del servicio de justicia.

En síntesis, y ya lo he dicho, tenemos un nuevo reto: que la transformación digital a la que nos llevó el virus se mantenga como política, con múltiples mejoras, lo cual repercutirá en un mejor acceso a la justicia, más cercana e incluyente con las regiones y segmentos de la población colombiana que tenían dificultades para desplazarse físicamente a las sedes judiciales habituales.

Pero bueno, vamos paso a paso. Por lo complejo del tema, el Gobierno Nacional viene tramitando un empréstito con el Banco Interamericano de Desarrollo, que esperamos se haga realidad en el segundo semestre de este año, para que en octubre o noviembre pongamos a operar también pilotos de expediente digital en algunos despachos.

Este, es un antes y un después en la manera de administrar justicia y en su acceso a ella. Espero que consulten el espacio web, lo utilicen y sea de gran ayuda para la comunidad judicial del país.

Los dejo entonces con las ingenieras Rocío Cruz y Paola Álzate, quienes nos presentarán en detalle las funcionalidades de la «Ventanilla de Atención Virtual» y nos mostrarán algunos ejercicios de utilización de la misma. Tienen la palabra.

¡Muchas gracias!