



**Transformación del Derecho Administrativo a través del *Legal Design***

Valentina Franco Valencia

Informe sobre el curso de extensión *Legal Design* para optar al título de Especialista en  
Derecho Administrativo

Asesora

Carla Cristina Cortés Múnera, Especialista (Esp) en Derecho Comercial

Universidad de Antioquia  
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas  
Especialización en Derecho Administrativo  
Medellín, Antioquia, Colombia

2024

---

---

<b>Cita</b>	(Pastrana, 2018)
<b>Referencia</b>	Franco, V. (2024). <i>Transformación del Derecho Administrativo a través del Legal Design</i> [Informe curso de extensión]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



Especialización en Derecho Administrativo, Cohorte XX.



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decana:** Ana Victoria Vásquez Cárdenas.

**Coordinador de Posgrados:** Juan Pablo Acosta Navas.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## 1. Descripción del curso de *Legal Design*.

Margaret Hagan, directora del *Legal Design* Lab de la Universidad de Standford, define el concepto de “*Legal Design*” como “la aplicación del diseño centrado en las personas al contexto del derecho para hacer los servicios y los sistemas legales más centrados en el usuario, fáciles de usar y mucho más satisfactorios” (Hagan, 2016, p.1).

Partiendo de dicho concepto, el curso de *Legal Design*, el cual hace parte modular del Diplomado de Derecho, Tecnología e Innovación dictado por la Universidad de Antioquia, se enfoca, precisamente, en la intersección entre el derecho y el diseño centrado en el usuario, proponiendo un nuevo panorama bajo el cual el sistema jurídico sea accesible para todo tipo de público, haciendo uso de herramientas como el lenguaje simple, el diseño creativo, la innovación, la inteligencia artificial, entre otros.

Los temas abordados en el curso incluyen una introducción al diseño creativo y la innovación, técnicas de transmisión de la información jurídica y el uso de herramientas digitales para simplificar procesos legales complejos. A lo largo de los módulos, se explora cómo aplicar principios del diseño en la creación de servicios legales más accesibles y eficientes, buscando transformar la manera en que los ciudadanos interactúan con las normas y, en general, con el universo jurídico y sus operadores.

Uno de los enfoques clave del curso es el *Design Thinking*, una metodología que prioriza la resolución de problemas de manera creativa y centrada en el usuario. El *Design Thinking*,

término acuñado por primera vez en 1969 por Herbert Simon en el libro denominado “La ciencia de lo artificial”, sigue un proceso compuesto por cinco fases consistentes en: (i) empatizar, esto es, adoptar el punto de vista y comprender las necesidades y perspectivas de las personas afectadas por el problema, poniendo de lado cualquier sesgo o suposición; (ii) definir, mediante la demarcación de un problema claro, específico y centrado en las necesidades humanas, que guíe al diseñador en la búsqueda de una solución al mismo; (iii) idear, lo cual consiste en generar múltiples soluciones creativas mediante diferentes técnicas, como la lluvia de ideas, mapas de empatía, entrevistas semiestructuradas, *customer journey*, entre otros, buscando abordar el problema definido desde diferentes perspectivas; (iv) prototipar, es decir, crear versiones simplificadas de la solución para testearlas, lo cual permite identificar mejoras y ajustar el diseño antes de su implementación final; y (v) probar los prototipos con usuarios con el fin de obtener retroalimentación y ajustar continuamente la solución para perfeccionarla según las necesidades detectadas.

En el contexto del *Legal Design*, el *Design Thinking* se convierte en una herramienta fundamental para transformar la experiencia del usuario dentro del sistema jurídico al proponer nuevas alternativas para que estos tengan un acercamiento más agradable con el Derecho. A través de esta metodología, se parte de la empatía para identificar las necesidades del usuario en un sistema preponderantemente codificado y técnico, creando soluciones comprensibles y accesibles para los ciudadanos, lo que, finalmente, se traduce en la implementación de servicios legales más eficientes y humanizados.

El curso aborda cómo este enfoque centrado en el ser usuario puede aplicarse en el derecho para rediseñar procesos tradicionales, mejorar la comprensión de los contratos y facilitar el acceso a la justicia. Además, se exploran técnicas como la visualización jurídica, el uso de mapas y gráficos, y el empleo de tecnología para automatizar tareas jurídicas complejas, todo ello enmarcado dentro de los principios del *Design Thinking*.

## **2. Análisis de las temáticas del curso y su relación con el campo del Derecho Administrativo.**

Desde la perspectiva del Derecho Administrativo, la implementación de *Legal Design* resulta ser una herramienta prometedora en la interacción entre el ciudadano y el Estado, caracterizada en América Latina por ser un proceso burocrático y poco accesible. La investigación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) “*El fin del trámite eterno*” revela que los ciudadanos enfrentan trámites lentos, complicados y a menudo costosos, con una media de 5,4 horas para completar un trámite y en muchos casos múltiples visitas. Este panorama muestra cómo la complejidad y los requisitos ineficaces desmotivan a los ciudadanos y dificultan su acceso a servicios esenciales. *Legal Design*, al promover el diseño claro y centrado en el usuario, puede contribuir a reducir esta brecha, simplificando los trámites y facilitando una experiencia administrativa más ágil y accesible.

Desde la perspectiva del Derecho Administrativo, la implementación de *Legal Design* puede presentarse como una valiosa herramienta en un ámbito donde la interacción entre el ciudadano y el Estado suele ser burocrática y poco intuitiva. Una investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo revela que los ciudadanos enfrentan trámites lentos, complicados y a menudo costosos, con una media de 5,4 horas para completar un trámite y en muchos casos múltiples visitas (Roseth, Reyes y Santiso, 2018, p. 19). Este panorama muestra cómo la complejidad y los requisitos ineficaces desmotivan a los ciudadanos y dificultan su acceso a servicios esenciales. Uno de los retos más relevantes en este contexto es la creación de soluciones para simplificar trámites y mejorar la experiencia del usuario en su interacción con las entidades públicas, las cuales suelen contar con sistemas de información obsoletos (archivos físicos voluminosos y desordenados, plataformas digitales de difícil navegación, páginas oficiales desactualizadas, entre otros), procedimientos engorrosos y, en ocasiones, servidores públicos intransigentes que no toman en consideración las necesidades concretas de cada usuario.

Ahora bien, como fue expuesto, el enfoque del *Design Thinking* y, por tanto, del *Legal Design*, es ofrecer una experiencia jurídica satisfactoria para el usuario. Para lograrlo, es necesario considerar, evaluar y replantear múltiples criterios que inciden directamente en la percepción del servicio legal recibido, los cuales van más allá del uso de herramientas tecnológicas. Estos factores se denominan “puntos de contacto”, siendo estos elementos que caracterizan la prestación de un servicio, los cuales incluyen: (i) las personas (conocimiento del rol, cargo y jerarquía de quien presta el servicio); (ii) el proceso (identificar las etapas que se deben surtir para que el servicio se lleve a cabo); (iii) los espacios (iluminación, mobiliario, espacio y demás aspectos físicos de donde se presta el servicio); (iv) los canales de comunicación (cuáles son las herramientas -correo, red social, teléfono, etc.- con las que se dispone para establecer una comunicación entre el usuario y el prestador del servicio); (v) los documentos fundamentales para prestar la asesoría (Interaction Design Foundation, 2024, par. 4). La armonía entre estos puntos es clave para una experiencia jurídica fluida y satisfactoria.

Analizando los anteriores criterios en los servicios prestados por las diferentes entidades públicas, se puede concluir que, en efecto, es imperativo replantear la forma como el Estado interactúa con sus ciudadanos, esto es, con los usuarios de sus servicios, pues, al ser estos quienes, finalmente, justifican su conformación y existencia, es importante que cuenten con una experiencia satisfactoria. No obstante, lo que se evidencia en la realidad es que, si bien las normas se crean, modifican y derogan en pro de contar mejor el sistema jurídico, lo mismo no ocurre con la experiencia de los usuarios que se ven en la diaria obligación de interactuar con las diferentes instituciones del Estado.

Un ejemplo de lo anterior se puede visualizar en los procesos de responsabilidad fiscal, donde la experiencia generalizada de los sujetos inmersos en los mismos resulta deplorable debido a factores como: el uso de sistemas anticuados que imposibilitan el acceso a la información (la página oficial de la Contraloría cuenta con una interfaz de difícil navegación e información desactualizada); la poca empatía de los funcionarios que dirigen dichos trámites para absolver las inquietudes de los ciudadanos; el desconocimiento por parte de los usuarios

y sujetos vinculados de los cargos que ocupan los funcionarios que sustancian los procesos y las etapas de los cuales los mismos se componen; los limitados e ineficaces canales de comunicación de los cuales dispone la entidad para la atención del público; desorden en el registro documental de los procesos; instalaciones que no cuentan con la infraestructura más adecuada para atender usuarios; entre muchos otros aspectos.

En el informe del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones denominado “Análisis de brecha de sistemas de información con mejores prácticas en contralorías territoriales y entidades del convenio de coadyuvancia en cuanto a control fiscal en línea” se evidencian varios de los problemas anteriormente mencionados en relación con los procesos de responsabilidad fiscal. El documento subraya que las contralorías territoriales y sus sistemas de información presentan limitaciones tecnológicas y estructurales significativas, entre ellas la diversidad y heterogeneidad en cuanto a arquitecturas, plataformas de desarrollo y sistemas operativos, lo cual genera micro brechas y dificulta la interoperabilidad entre sistemas. Además, la falta de un plan estratégico adecuado para los sistemas y la escasa inversión en tecnología en algunas contralorías pequeñas o de presupuesto limitado han resultado en sistemas desactualizados y sin capacidad para satisfacer plenamente las necesidades de los ciudadanos y funcionarios, dificultando, de esta manera, el seguimiento de los procesos y obstaculizando la experiencia de los sujetos objeto de control en sus interacciones con la entidad (2012, pp. 62 – 66).

En igual sentido ocurre en el ámbito judicial de la jurisdicción contencioso-administrativa, donde el lenguaje es técnico y complejo, los sistemas de gestión de información, igualmente, obsoletos, y el uso de herramientas tecnológicas y metodológicas alternativas, limitado.

Al respecto, la Corte Constitucional (2001) reconoció que parte de las barreras de acceso a la justicia en Colombia se circunscriben a la lentitud de los procesos, el excesivo formalismo, la falta de recursos judiciales idóneos y suficientes que simplifiquen la solución de los conflictos y la complejidad de los procedimientos.

Asimismo, según Uribe y Cardona,

Dentro de las barreras para acceder a la justicia se halla el lenguaje técnico de las autoridades y los profesionales del Derecho, la complejidad de comprensión de las leyes, el exceso de trámites para resolver una necesidad jurídica y el formalismo del proceso judicial. El común denominador de estas situaciones son los abogados. (2022, p. 108)

Es así como la aplicación de instrumentos de *Legal Design* en el campo del Derecho Administrativo suponen una importante oportunidad para cerrar la brecha existente entre la Administración y los administrados, al considerar diferentes formas en las cuales se puede transmitir información de forma clara, sencilla, cercana y eficiente, partiendo de principios básicos del *Design Thinking* como lo son la empatía, la cual permite comprender las necesidades concretas de cada usuario para, finalmente, identificar un problema concreto y buscar soluciones encaminadas a abordar el mismo.

Lo anterior puede lograr un especial impacto en el trámite de derechos de petición, donde las respuestas de las entidades tienden a ser extensas y técnicas, de manera tal que los usuarios, si bien obtienen un documento formal que representa ser la materialización de su derecho fundamental, en la realidad, no obtienen la claridad suficiente en la información para tomar decisiones con base en ello.

Además, el *Legal Design* representa una vía para dar cumplimiento a diferentes disposiciones normativas de especial relevancia para el Derecho Administrativo, como lo son el derecho fundamental al acceso a la administración de justicia (artículo 229 de la Constitución Política), los principios de transparencia y publicidad de las actuaciones de la Administración (artículo 3 de la Ley 1437 de 2011), el aprovechamiento de tecnologías de la información y la comunicación (Ley 1341, 2009), entre otros.



En conclusión, la implementación de *Legal Design* en el ámbito del Derecho Administrativo ofrece una oportunidad valiosa para mejorar la interacción entre los ciudadanos, el Derecho y las entidades públicas, simplificando trámites y facilitando el acceso a la información. Al incorporar conceptos como la empatía y la comprensión de las necesidades de los usuarios, teniéndolos como eje de todo el proceso, se pueden diseñar soluciones que reduzcan la complejidad inherente al lenguaje jurídico y se evite un formalismo excesivo de los trámites administrativos, promoviendo un acceso más eficiente y claro a la administración de justicia.

### **3. Conclusiones.**

El curso de *Legal Design* puede suponer una potencial respuesta al problema de modernización que actualmente sufre el Derecho Administrativo, el cual sufrió un importante cambio normativo a partir de la reciente reforma al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 2080 de 2021), la cual tiene vocación de optimizar trámites, reducir la congestión judicial y hacer uso de tecnologías de la información para ejecutar las funciones estatales.

Paulatinamente, en el sector público se ha manifestado la persistente necesidad de implementar herramientas innovadoras para gestionar la información e interactuar con los usuarios. Ello no implica necesariamente el uso de tecnología avanzada, sino el diseño de metodologías y mecanismos que faciliten el acceso de los ciudadanos a las instituciones públicas, siendo estos, finalmente, los beneficiarios directos de las funciones desempeñadas por el Estado. Así, la población tiene derecho a recibir una experiencia satisfactoria de los servicios que esta misma encomendó a un sujeto denominado Estado y, correlativamente, este último tiene el deber de ejecutar en condiciones óptimas las funciones que le fueron asignadas.

Particularmente, para el caso de mi ejercicio profesional, el *Legal Design* permitirá tener un mayor acercamiento con clientes a través de la creación de documentos jurídicos más accesibles, la simplificación de trámites y la implementación de una comunicación óptima,

más clara y cercana, siendo estas necesidades de los usuarios presentes en todas las ramas del Derecho.

Ahora, para el caso colombiano, el Derecho Administrativo enfrenta el reto de adaptarse a las nuevas tecnologías y necesidades contemporáneas. Esto supone el uso de herramientas como la automatización, los sistemas de inteligencia artificial y el *Legal Design* que permiten la transformación del sector público hacia un enfoque más eficiente y centrado en el ciudadano. El reto principal está en implementar estas innovaciones en un entorno legal tradicional y resistente al cambio, sin embargo, con la regulación adecuada y la creación de políticas innovadoras al interior de las instituciones, la capacitación adecuada de funcionarios desde un enfoque de atención al usuario, el impacto puede ser significativo.

#### **4. Bibliografía.**

Agudelo, F. J. (2021). *Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para la Maestría en Derecho Informático y de las Nuevas Tecnologías*. Universidad Externado de Colombia.

Beltrán Rojas, M. (29 de enero de 2018). En Colombia ¿cómo estamos preparando a los abogados del futuro? Derecho de los Negocios [Blog]. Universidad Externado de Colombia: <https://dernegocios.uexternado.edu.co/comercio-electronico/en-colombia-comoestamos-preparando-a-los-abogados-del-futuro/>

Bilinkis, S., & Sigman, M. (2023). *Artificial: La nueva inteligencia y el contorno de lo humano* (1ª ed.). Debate.

Corte Constitucional de Colombia (15 de noviembre de 2001). Sentencia C-1195 [M.P.: Cepeda, M.J. & Monroy, M.G.].

Escobar, L. L., & Torres, J. F. (19 de mayo de 2020). *Legal Design*. [Conferencia] Legis.

Estevez, E., Linares, S., & Fillotrani, P. (2020). *Prometea. Transformando la administración de justicia con herramientas de inteligencia artificial*. Banco Interamericano de Desarrollo

Hagan, M., (s.f.). *Law by design*. <https://lawbydesign.co/> .

Interaction Design Foundation. (2024). *Customer journey map: Definition & process*. Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/customer-journey-map>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). *Análisis de brecha de sistemas de información con mejores prácticas en contralorías territoriales y entidades del convenio de coadyuvancia en cuanto a control fiscal en línea*. Proyecto Fábrica de Software Grupo 2, Programa Gobierno en Línea, Estrategia de Gobierno en Línea. República de Colombia.

Quiñoy, L. (2024). Design Thinking: Qué es y fases clave para su implementación efectiva. APD. <https://www.apd.es/design-thinking-que-es/>

Roam, D. (2017). *Tu mundo en una servilleta: Resolver problemas y vender ideas mediante dibujos* (A. del Corral Londoño, Trad.). Gestión 2000.

Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (Eds.). (2018). *Fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/en/publications/spanish/viewer/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>

Saavedra, V., & Upegui, J. C. (2021). PretorIA y la automatización del procesamiento de causas de derechos humanos. Dejusticia.

The *Legal Design Lab*. (s.f.). Law Stanford Edu. The *Legal Design Lab*: <https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/#slsnav-our-4-themes>

Uribe Giraldo, A., & Cardona Toro, D. (2022). *Legal Design para el fortalecimiento del acceso a la justicia en Colombia* (Trabajo de grado). Universidad de Caldas. <https://repositorio.ucaldas.edu.co/server/api/core/bitstreams/564062f1-5dee-4de2-a079-b42569a6ccd8/content>

Yankovskiy, R. (2019). *Legal Design: New Challenges and New Opportunities*. Zakon.