

Legal Design para el Fortalecimiento del Acceso a la Justicia en Colombia

Alejandra Uribe Giraldo y Daniel Cardona Toro

Programa de Derecho, Universidad de Caldas

Trabajo de Grado para optar al título de Abogados

Dirigido por Valentina Escobar Sierra

2022

Dedicatoria

*A mi Luz, siempre presente en la penumbra.
Por ser brújula, ancla, mapa y miguitas de pan, en cada viaje y en cada camino.
A.*

.....

*"Si existiera un dios,
preferiría que fuera mujer
y así hablarle de tú y de ti,
y que me aconsejara.*

*Preferiría que fuera mujer
y que fuera mi amiga,
y que su sexo no fuera barrera,
sino pretexto.*

*Que fuera mujer y amiga,
de aquellas que dan la vida
cada vez que lo solicitas.*

*Que fuera mujer y amiga
para que me escuchara,
y me consolara
y cerrara mis heridas.*

*Si existiera un dios,
en definitiva,
me gustaría que fuera como tú.
Pero entonces, ¿yo qué haría?" E.J.*

*A Alejandra.
D.*

Agradecimientos

Al profesor Fabian Hincapié Salazar por germinar la semilla del saber, de lo curioso, y lo fantástico, que se convierte en realidad, y que ha crecido hasta hoy; a la profesora Valentina Escobar Sierra por regarla y acompañarla; a la Universidad de Caldas por darle sol y sombra; a nuestros entrevistados por abonarla con agrado; a nuestras familias y amigos por permanecer desde el brote hasta la flor; y a nosotros mismos por, a pesar de la tormenta, continuar con la raíz intacta.

Tabla de Contenido

Legal Design para el Fortalecimiento del Acceso a la Justicia en Colombia	1
Dedicatoria	2
Agradecimientos.....	3
Tabla de Contenido.....	4
Resumen.....	6
Marco Metodológico.....	6
<i>Planteamiento del Problema</i>	<i>6</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>10</i>
<i>Antecedentes.....</i>	<i>12</i>
<i>Pregunta de Investigación.....</i>	<i>14</i>
<i>Objetivo General.....</i>	<i>14</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>14</i>
<i>Metodología.....</i>	<i>14</i>
Las Barreras que Existen en Colombia para Acceder a la Justicia.....	16
<i>La Norma y el Acceso a la Justicia, ¿o a la Administración de Justicia?.....</i>	<i>16</i>
<i>La jurisprudencia constitucional y el acceso a la justicia.....</i>	<i>18</i>
La definición de acceso a la justicia de la Corte Constitucional.....	18
Las “olas de acceso a la justicia” de la Corte Constitucional.....	19
<i>La Doctrina y el Acceso a la Justicia</i>	<i>21</i>
<i>La Definición de Acceso a la Justicia para el Objeto de la Investigación.....</i>	<i>22</i>
<i>El Acceso a la Justicia en Colombia: Las Barreras en Cifras</i>	<i>23</i>
<i>Efectividad de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Colombia.....</i>	<i>32</i>
<i>Algunas Experiencias de los Ciudadanos en Torno al Acceso a la Justicia en Colombia.....</i>	<i>35</i>
<i>Recomendaciones para el Mejoramiento del Acceso a la Justicia en Colombia</i>	<i>38</i>
Aportes del Legal Design para Superar las Barreras de Acceso a la Justicia en Colombia.....	42
<i>El Legal Design o Diseño Legal.....</i>	<i>42</i>

<i>Composición del Legal Design</i>	46
<i>Características del Legal Design</i>	51
<i>Principios del Legal Design</i>	54
<i>Metodologías del Legal Design</i>	59
<i>Ámbitos de aplicación del Legal Design:</i>	65
Mapeo de Experiencias de Legal Design en el Mundo: Una Mirada Contextual para el Mejoramiento del Acceso a la Justicia en Colombia	67
<i>Experiencias del Legal Design en Latinoamérica</i>	67
La experiencia de Argentina: Prometea.....	67
La Experiencia de República Dominicana: Lab de Innovación para la Justicia de la Escuela Nacional de la Judicatura.....	72
La experiencia de Chile: Gob Digital Chile.....	75
<i>Experiencias del Legal Design en Estados Unidos</i>	79
La experiencia del Legal Design Lab de la Universidad de Stanford.....	79
La experiencia de la American Bar Association – ABA.....	82
El Street Vendor Guide de Candy Chang.....	84
<i>Experiencias de Legal Design en Canadá: Nuevo diseño para la publicación de leyes y “Ley de servicios más simples, más rápidos y mejores”</i>	85
<i>La experiencia de Trinidad y Tobago: TtConnect Express</i>	88
<i>Experiencias del Legal Design en Colombia</i>	89
La experiencia de la Corte Constitucional: PretorIA.....	90
La experiencia de la Universidad de los Andes: El Laboratorio de Diseño para la Justicia.....	94
La experiencia de LegalApp.....	97
Plataformas de la Rama Judicial en Caldas: Experiencia de los usuarios.....	100
Conclusiones y Recomendaciones	104
Bibliografía	113

Resumen

En la actualidad, Colombia presenta una problemática de acceso a la justicia que afecta a gran parte de la población. Estas dificultades se ven ocasionadas por la congestión judicial, la falta de innovación en el Derecho, la forma de pensar de los abogados y funcionarios judiciales que imposibilitan la aplicación de prácticas y mecanismos diversos en el ejercicio de la profesión, el lenguaje encriptado de los actores del sistema, entre otros factores. Así, encontramos en el Legal Design – o Diseño Legal – herramientas que permiten mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos, creando y aplicando productos legales centrados en el usuario que contribuyan a satisfacer de manera efectiva sus derechos fundamentales.

Ahora, para desentrañar cuáles son esas herramientas del Legal Design que nos ayudarán a cumplir con este cometido, la presente investigación pretende identificar las barreras que existen en Colombia para acceder a la justicia, esbozar las características y principios de la disciplina, y analizar las experiencias exitosas de Legal Design que han permitido mejorar el problema del acceso a la justicia en nuestro país y otras regiones del mundo.

Palabras Clave

Acceso a la justicia; derechos fundamentales; congestión judicial; innovación; diseño; tecnología; Legal Design.

Marco Metodológico

Planteamiento del Problema

Desde la Constitución Política de Colombia se planteó el *acceso a la justicia* como un derecho fundamental a través de la figura del debido proceso, contemplado en el artículo 29 y comprendido desde los artículos 228 y 229 como una garantía y un servicio público esencial a cargo del Estado. Esta prerrogativa tiene entonces génesis en la efectividad de los demás

derechos fundamentales consagrados en el texto constitucional, los cuales no podrían materializarse sin la existencia de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, la tutela, y, por supuesto, sin la acción judicial.

En cuanto a la *administración de justicia*, el artículo 1° de la Ley Estatutaria 270 de 1996 deja claro que esta es la función que cumple el Estado para lograr la efectividad de los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución Política y la ley, con el fin último de “realizar la convivencia social y lograr y mantener la concordia nacional” (Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia, 1996).

Ahora, cabe preguntarnos entonces si dichos mecanismos están siendo adecuados, suficientes y accesibles para satisfacer la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos. De acuerdo con la serie histórica del Banco de la República (2021), para el año 2021, Colombia contaba con una población de 51.049.498 personas; y, con corte al año 2020, existían en el país 11,7 jueces por cada 100.000 habitantes (Corporación Excelencia en la Justicia, 2022). La jurisdicción ordinaria concentra el 89.87% de la demanda judicial del país, con un 32% para la especialidad civil y un 36% para la penal (Corporación Excelencia en la Justicia, 2020). Finalmente, a esto debe sumarse que ocho de cada diez colombianos tienen una imagen desfavorable del sistema judicial (Corporación Excelencia en la Justicia, 2021) y, según el Informe Nacional de Competitividad 2021-2022, esto corresponde al 81% de los administrados (Consejo Privado de Competitividad, 2020).

De consuno con el informe precitado, el sistema de justicia presenta unas deficiencias históricas que se acentuaron con la pandemia generada por el virus COVID-19, el cual ha generado el aumento de conflictos jurídicos tales como: la pérdida de empleos y el incremento de casos de violencia intrafamiliar; situaciones que la administración de justicia en Colombia no

estaba preparada para resolver y atender de manera eficaz a través de los medios virtuales adoptados para no interrumpir la prestación del servicio.

De otro lado, en torno al acceso a la justicia se evidencian circunstancias y prácticas que no favorecen al mejoramiento del ecosistema que pretende satisfacer las necesidades jurídicas de los ciudadanos. Estas situaciones están relacionadas con la forma de pensar el Derecho por parte de los abogados – que, a su vez, son los funcionarios que administran justicia –; la desactualización tecnológica de los integrantes del sistema; la deficiencia en la gestión presupuestal de la Rama Judicial y de los procesos internos de los despachos judiciales; la rigidez en sus formas y la complejidad en su lenguaje lo hace incomprensible para el ciudadano; y, en lo que atañe a esta investigación, procuraremos problematizar la precaria innovación en la justicia en aras de identificar estrategias de diseño y tecnología que se vienen trabajando a partir del *Legal Design* y que posibilitan superar estas situaciones desfavorables para la garantía de este derecho.

Los escenarios anteriormente planteados generan consecuencias que han ocasionado problemas estructurales en la administración de justicia, los cuales se prolongan en el tiempo. El principal de ellos, la congestión judicial. Sobre esta problemática en concreto, el Consejo Privado de Competitividad (2021) señala que para el año 2020 - año de inicio de la pandemia generada por el virus COVID-19 - de cada 100 procesos que ingresaron al sistema, 80 pudieron ser evacuados; y la Corporación Excelencia en la Justicia (2021) al establecer que la jurisdicción ordinaria presentó un índice de congestión del 62,4%

Sobre la falta de celeridad en los procesos judiciales ya se ha pronunciado la Corte Constitucional. En Sentencia T-577 de 1998, el Tribunal consideró que la administración de justicia no debe entenderse como un concepto formal, sino que debe llenarse de contenido

material al ofrecer a los ciudadanos la posibilidad real de obtener el resultado de un proceso de forma oportuna. En igual sentido, dejó claro que la decisión judicial tardía es siempre configurativa de injusticia, dado que los conflictos permanecen en la incertidumbre y tienden a recrudecerse.

Esta congestión no solo afecta directamente el acceso de los ciudadanos a la administración de justicia y a la garantía de sus derechos fundamentales, sino que, también, crea un concepto desfavorable sobre la capacidad del Estado para ser el tercero que dirima los conflictos entre ellos; aumenta las barreras de las personas en situación de pobreza, pobreza extrema y aquellos que habitan en zonas alejadas de los cascos urbanos para acudir ante un juez, incrementando la desigualdad y discriminación; se generan sobrecostos en la administración de justicia y frena el desarrollo social y económico del país.

Pese a lo anterior, no es la congestión judicial la única consecuencia de las problemáticas descritas, también lo es el aumento de la conflictividad en la población colombiana y el bajo índice de acceso efectivo a la justicia. Según el Departamento Nacional de Planeación (2017) el 24% de los colombianos manifestó que no hizo nada para resolver sus necesidades jurídicas debido a alguna barrera; de este porcentaje, el 31% indicó que no acudió al sistema porque requiere mucho tiempo y trámites; el 20,7% consideró que el conflicto no era importante; el 17% por desconocimiento; el 9,4% por temor a las consecuencias; el 8,4% por ausencia de pruebas y argumentos; el 6,8% por los costos y el 6,7% por desconfianza en la autoridad. También se determinó que, para el año 2015, el 34% de la población carcelaria no tenía sentencia condenatoria.

Otra de las consecuencias identificadas es la ineficacia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos por ausencia de pedagogía – el 42% de los ciudadanos desconocen los

centros de conciliación y el 53%, la conciliación en equidad (Consejo Privado de Competitividad, 2021) –; y la escasez de instrumentos de autocomposición efectivos.

Consecuencias últimas que se traducen en una sencilla afirmación: no se están garantizando los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Así, es entonces el pilar y propósito de esta investigación indagar con mayor profundidad sobre el problema del acceso a la justicia, sus causas, consecuencias, y posibles soluciones a partir de las propuestas desarrolladas por una disciplina emergente en el Derecho: el Legal Design.

Teniendo como antecedentes las problemáticas que actualmente dificultan el acceso a la justicia de los ciudadanos, tales como la pandemia generada por el COVID-19 que desconectó del sistema judicial a grandes sectores de la población, originando mayor conflictividad e insatisfacción de derechos; y la falta de confianza en las instituciones del Estado, el Legal Design se presenta como una disciplina que puede contribuir a mejorar las problemáticas descritas, a través de la creación e implementación de herramientas y mecanismos de acceso a la justicia centrados en el usuario.

Justificación

Cuando hablamos de Legal Design nos referimos a la combinación entre Diseño, Derecho y tecnología. El Legal Design nace con la aplicación de *design thinking* (pensamiento de diseño) para resolver problemas legales. Se usa el proceso creativo (empatía, síntesis, ideación, prototipado y solución); distintos métodos (mapas de servicio, mapas de empatía, técnicas de prototipado rápido, etc.) y actitudes (colaboración radical, cuestionarlo todo, mentalidad de principiante, pensamiento visual, etc.) del Diseño para aplicarlo a distintos problemas que surgen del ejercicio del Derecho (Torres, 2020).

El Legal Design evoluciona y se muestra como una disciplina propia del Derecho, cuyo objetivo es estudiar la forma en que elaboramos productos legales – sea una sentencia, un contrato, una ley – y cómo deberían hacerse para que cumplan el fin para el cual son creados.

En la Universidad de Caldas, pese a contar con los programas de Diseño Visual, Derecho e Ingeniería de Sistemas y Computación - acreditados de alta calidad -, no existe en su estructura académica registro alguno de grupo o semillero de investigación y, mucho menos, cátedra, que tenga como objetivo la integración de los objetos de estudio de estos tres programas para la construcción de un proyecto que pueda impactar positivamente la sociedad; especialmente, que permita elaborar herramientas de Legal Design que fortalezcan el acceso a la justicia en Colombia y en el departamento de Caldas.

En el presente, el valor de las organizaciones - incluidas las instituciones académicas - está siendo determinado por la capacidad que tienen de generar nuevos conocimientos aplicables en tecnología e innovación que les hagan frente a las nuevas necesidades del entorno. Entonces, si estamos diciendo que hacer Legal Design permitiría crear prototipos que agilicen la prestación de los servicios legales, teniendo esto como consecuencia la materialización efectiva de los derechos fundamentales, encontrarnos estancados en la materia es una problemática que debemos reconocer y solucionar.

En Colombia son pocas las iniciativas, investigaciones y cifras asociadas a la aplicación del Legal Design, pero sí son numerosos los análisis que arrojan como resultado una serie de inconvenientes de los ciudadanos: difícil acceso a la justicia, demora en la solución de los casos, ineficacia de los métodos alternativos de solución de conflictos... Inconvenientes que podrían solucionarse con la aplicación del Legal Design.

Antecedentes

El panorama del Legal Design en Colombia confirma que aún es una disciplina apenas emergente. Solo las universidades más importantes del país están hablando de él, e igualmente, las grandes firmas boutique de abogados implementan nuevas tecnologías en su ejercicio profesional. Por ejemplo, la Universidad Sergio Arboleda cuenta con tres cátedras para los estudiantes en la materia: la *Cátedra de Innovación en Derecho*, la *Cátedra Cavalier* y el *Concurso Cavalier de Innovación en Derecho*; en la Universidad de los Andes, la cátedra *Hacking the Law* aborda el papel del Derecho frente al surgimiento de tecnologías disruptivas; en la Universidad Externado de Colombia, la cátedra en *Nuevas Tecnologías* dota a los estudiantes con herramientas teóricas y prácticas para el análisis de la relación entre las nuevas tecnologías de la información y el ordenamiento jurídico (Beltrán Rojas, 2018).

De otro lado, entre las empresas privadas que hablan sobre Legal Design para el acceso a la justicia encontramos a Legis. A través de su periódico, *Ámbito Jurídico*, y su canal de YouTube, elaboran artículos y exponen conferencias sobre esta disciplina. En el año 2018 se compartió por la compañía la conferencia “Retos y oportunidades del mundo legal en el entorno digital”; en el 2020 se publicó la entrada denominada “Legal design 2.0 (diseño legal) como una nueva disciplina académica del Derecho”, escrita por el profesor José Fernando Torres Varela; se presentó la conferencia “Legal Design” impartida por el mismo profesor y la diseñadora Laura Liliana Escobar, donde se explicaron las actitudes, los métodos, los procesos y herramientas de la disciplina; y la conferencia “Legal Design y Transformación de la Justicia” por Torres Varela.

La Universidad de Los Andes también difunde el conocimiento generado sobre el Legal Design a partir de su laboratorio. Cuenta con un canal de YouTube y diversos proyectos de investigación, dentro de los que se encuentran un documental sobre el diseño para la justicia

creado y dirigido por Mónica Peña Zambrano, y el “CJ Digital”, un producto digital para mejorar el acceso de los usuarios a los servicios legales y la experiencia de los actores del consultorio jurídico de la universidad.

En el ámbito internacional, se encuentra Margaret Hagan, quien acuñó el término de Legal Design en *The Legal Design Lab* de la Universidad de Stanford, fundado en el año 2014, y escribió su libro *Law by Design* en el año 2017. Este equipo se propuso realizar un trabajo interdisciplinario entre las facultades de Derecho y Diseño Gráfico con el propósito de enseñar a los estudiantes el pensamiento centrado en el usuario y la creación de productos legales útiles para los actores del sistema.

A su vez, los autores Gerlinde Berger-Walliser, Thomas D. Barton y Helena Haapio presentaron en el 2017 un artículo de investigación denominado “From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process” en la revista *American Business Law Journal*, donde plantean su idea sobre el concepto del Legal Design y las características del pensamiento de diseño que lo convierten en una disciplina de gran relevancia práctica en el mundo del Derecho. Igualmente, Lisa Toohey, Monique Moree, Katelane Dart y Dan Toohey escribieron en el 2019 el artículo denominado “Meeting the Access to Civil Justice Challenge: Digital Inclusion, Algorithmic Justice, and Human-Centered Design” en la revista *Macquarie Law Journal*, esbozando la importancia del diseño centrado en el ser humano y el surgimiento del Legal Design.

Finalmente, uno de los antecedentes más relevante en Latinoamérica, ciertamente, es el Laboratorio de Innovación para la Justicia de la Escuela Nacional de la Judicatura del Poder Judicial Dominicano, creado en el año 2020, dado que fue la primera iniciativa de este tipo en la región, fomentado y apoyado por el mismo Estado.

Pregunta de Investigación

¿Cómo las herramientas del Legal Design permiten mejorar el acceso a la justicia en Colombia?

Objetivo General

Determinar las herramientas del Legal Design que permitan mejorar el acceso a la justicia en Colombia.

Objetivos Específicos

1. Identificar las barreras que existen en Colombia para acceder a la justicia.
2. Presentar las características y principios del Legal Design.
3. Caracterizar las experiencias exitosas de Legal Design implementadas para mejorar el acceso a la justicia en diferentes países del mundo; y aquellas desarrolladas en Colombia a nivel nacional y local.

Metodología

Para atender la solución del problema de investigación planteado, el diseño metodológico del presente trabajo está fundamentado, principalmente, en la caracterización de las prácticas propias del Legal Design y su aplicación en distintos lugares del mundo, y del país, específicamente. En ese sentido, este proyecto se enmarca dentro de las actividades de investigación de carácter descriptivo de tipo cualitativo con enfoque metodológico en el estudio de caso y la sistematización de experiencias a través de la aplicación de entrevistas abiertas o a profundidad.

Para el alcance de los objetivos, se pretende realizar una investigación aplicando el método cualitativo, mediante la revisión de distintos tipos de bibliografía - como fuentes secundarias -, y la realización de entrevistas a sujetos - como fuente primaria - que tienen

estrecha relación con los temas a discutir durante todo el proyecto de tesis; atendiendo más a la voluntad, compatibilidad con el tema e interés de los participantes que a un método probabilístico para determinar un número de instrumentos de investigación a aplicar.

Para tal fin se estructuró un cuestionario de preguntas abiertas, construido con el fin de conocer el punto de vista de los entrevistados respecto al problema planteado y la propuesta de solución. Así, se elaboró un instrumento de entrevista a profundidad que se aplicó a una ciudadana usuaria del sistema judicial, un funcionario de la Rama Judicial del Poder Público de Colombia encargado del desarrollo de software, una directora de un consultorio jurídico de la ciudad de Manizales, y un abogado empresario de la industria del *Legaltech* en el departamento de Caldas.

A todas las personas entrevistadas se les indagó por su presentación, sobre si aceptaban o no el consentimiento informado a la luz de la Ley 1581 de 2012 y su ocupación. Además, al respecto del tema que nos atañe, se les preguntó cuáles consideran que son las principales barreras que existen para acceder a la justicia en Colombia; cómo ha sido su experiencia con las plataformas, páginas web y programas para interactuar con la Rama Judicial en Caldas en el contexto pospandemia; y qué o cómo podría mejorar el acceso a la administración de justicia en Caldas.

Además, al funcionario de la Rama Judicial, a la directora del consultorio jurídico y al abogado empresario, se les preguntó si han escuchado o tienen conocimiento de la disciplina del Legal Design; qué proyectos o iniciativas han podido desarrollar o implementar desde la experiencia profesional a través de la unión del Derecho, el Diseño y la tecnología; y qué beneficios consideran que han generado sus proyectos en los ciudadanos que pretenden acceder a la justicia.

Las Barreras que Existen en Colombia para Acceder a la Justicia

Con el propósito de adentrarnos en la conceptualización del Legal Design como una disciplina que puede aportar en la superación de las barreras del acceso a la justicia en Colombia, es necesario enfocarnos inicialmente en lo que significa este derecho y su contenido desde la norma, la jurisprudencia de las altas cortes, la doctrina y la realidad que se representa en cifras del contacto ciudadano – justicia.

La Norma y el Acceso a la Justicia, ¿o a la Administración de Justicia?

La piedra angular del acceso a la justicia se encuentra en el artículo 229 de la Constitución Política de Colombia, donde se consagra como el derecho que tiene toda persona a acceder a la administración de justicia. Desde la norma fundamental encontramos que el acceso a la justicia se asemeja a la posibilidad de utilizar los servicios de administración de justicia que provee la Rama Judicial del poder público.

Por su parte, el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, en el año 1969 aprobó la Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”, el cual fue ratificado por Colombia a través de la Ley 16 de 1972; los artículos que hablan sobre acceso a la justicia se circunscriben al 8 y 25.

El primero de ellos trata sobre las garantías judiciales, relativas al plazo razonable, y al juez o tribunal competente, independiente e imparcial; y el segundo, se enfoca en el acceso a la justicia como la protección judicial y el derecho que le asiste a toda persona a “un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales” (Convención Americana de Derechos Humanos, 1969).

A su vez, el objetivo 16 de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (2015) tiene como fin “promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”; el cual se ve frustrado por los conflictos, las instituciones débiles y el acceso limitado a la justicia, que a la par amenaza el desarrollo sostenible de los países. En este sentido, se proponen como metas del objetivo 16 promover el Estado de Derecho, garantizando la igualdad del acceso a la justicia para todas las personas; crear instituciones eficaces y transparentes; garantizar la toma de decisiones inclusivas y representativas que respondan a las necesidades de la población; y ampliar y fortalecer la participación de países en desarrollo en instituciones de gobernanza a nivel mundial (Organización de las Naciones Unidas, 2015)

Es posible entonces observar que, si bien la Constitución Política de Colombia se refiere al derecho al acceso a la justicia como la administración de justicia, desde el plano internacional se encuentran concepciones que amplían el concepto hacia los recursos sencillos y rápidos para garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas, desde perspectivas que no se circunscriben únicamente a la institución que administra justicia.

Finalmente, regresando al ámbito nacional, la Ley 279 de 1996 Estatutaria de la administración de justicia define este derecho como “el acceso de todos los asociados a la administración de justicia” y, consecuentemente, define a la administración de justicia como una función pública a cargo del Estado para hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagrados en la Constitución Política y en la ley, con el propósito de alcanzar la convivencia social y la concordia nacional (Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia, 1996).

Lo abordado hasta este punto permite concluir, en un primer nivel de análisis, que desde la óptica normativa el acceso a la justicia es visto, definido e interpretado desde el servicio

público de administración de justicia; sin embargo, esta postura se irá moderando en tanto avancemos a la visión de la jurisprudencia y la doctrina.

La jurisprudencia constitucional y el acceso a la justicia

La definición de acceso a la justicia de la Corte Constitucional

La Corte Constitucional (2004) caracteriza el acceso a la justicia como la posibilidad que tienen las personas de acudir al juez competente para garantizar la efectividad de sus derechos. Dentro de esta prerrogativa se encuentra el deber del Estado de asegurar que se adopten decisiones de fondo, en un término razonable, y que se provean recursos suficientes para que las personas de escasos recursos puedan acceder a la justicia.

Para la Corte, el acceso a la justicia debe materializarse con una cobertura suficiente en el territorio nacional y a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Sentencia T-1044, 2004)

Desde otra visión, a partir del artículo 229 de la Constitución Política, la Corte Constitucional (Sentencia C-483, 2008) indica que el derecho de acceso a la administración de justicia tiene una doble connotación, en tanto es base esencial del Estado Social de Derecho y un derecho fundamental de aplicación inmediata que se integra con el debido proceso. Es entonces considerado como pilar del Estado Social de Derecho por cuanto contribuye a la realización de los fines de este, promoviendo la efectividad de los principios y derechos constitucionales, asegurando la vigencia del orden justo y el respeto de la dignidad humana.

En lo referente al derecho, para la Corporación, este permite la existencia de acciones y recursos para solucionar los conflictos, garantiza la posibilidad de acudir a jueces para que se protejan los derechos alegados, y asegura que, mediante procedimientos idóneos, los litigios sean decididos de fondo y en el término oportuno.

Posteriormente, la Corte Constitucional (Sentencia T-799, 2011) concibe el acceso a la justicia como un derecho de contenido múltiple, del que se desprenden tres categorías: i) las relativas al acceso efectivo al sistema judicial; ii) las garantías del debido proceso; y iii) la ejecución material del fallo. Respecto de la primera, se establece que en ella está comprendido el derecho de acción, la posibilidad de contar con procedimientos efectivos para determinar derechos y obligaciones, y la oferta de justicia que permita el acceso a esta en todo el territorio nacional.

Finalmente, el acceso a la justicia sigue siendo considerado en algunas providencias como la posibilidad de acudir a los jueces competentes para que se diriman los conflictos de forma efectiva, a través de una decisión de fondo y el cumplimiento de la sentencia (Corte Constitucional, Sentencia T-608, 2019)

Luego de este breve abordaje, es necesario resaltar que la Corte Constitucional en otras de sus providencias ha concebido al acceso a la justicia como un derecho que va más allá de la administración de justicia impartida por jueces y tribunales; asunto que se profundizará de forma subsiguiente.

Las “olas de acceso a la justicia” de la Corte Constitucional

A través de la Sentencia C-1195 del año 2001, la Corte Constitucional estudió una demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 35, 36, 37, 38, 39 y 40 de la Ley 640 de 2001 por la cual se dictaron normas relativas a la conciliación – como mecanismo alternativo de solución de conflictos –. El accionante fundó la demanda indicando que el acceso a la administración de justicia es un derecho fundamental que se ve limitado ante la conciliación como un requisito de procedibilidad; consideró que el derecho de acudir a la justicia no puede ser obstruido por el agotamiento previo de la etapa de conciliación.

Para darle solución a los planteamientos del accionante, la Corte Constitucional explicó el proceso de reformas en torno al acceso a la justicia que múltiples doctrinantes han denominado como *Olas de acceso a la justicia*, desarrollado en torno a construir medidas de acercamiento a este derecho que se ve obstaculizado por “la lentitud de los procesos, el excesivo formalismo, o su carácter excesivamente adversarial” (Sentencia C-1195, 2001). Así, nacen los mecanismos de negociación, conciliación, mediación y arbitraje como instrumentos complementarios a la justicia formal (Sentencia C-1195, 2001).

De esta forma, la Corporación indica que se han identificado tres *olas* sucesivas para mejorar el acceso a la justicia, detalladas de la siguiente forma: i) proveer servicios jurídicos gratuitos para las personas pobres, de asesoría legal, defensores de oficio o amparo de pobreza; ii) creación de figuras como las acciones populares o de grupo, como mecanismos de acceso a la justicia para la protección de derechos colectivos; y iii) el acceso a la justicia para la resolución de conflictos, bien sea a través de la justicia formal o de procedimientos alternativos como la mediación, el arbitraje o la negociación (Sentencia C-1195, 2001).

La Corte Constitucional especifica que estas tres olas surgieron hasta la década de los ochenta. En adelante surge una cuarta ola centrada en medidas para corregir problemas específicos de acceso a la justicia:

Figuras tales como los jueces itinerantes –para garantizar el acceso a la justicia en lugares remotos-; la administración judicial de los tiempos de un proceso –para garantizar un acceso a la justicia más expedito al permitir la reducción de los tiempos procesales de común acuerdo con las partes-; la evaluación neutral previa del proceso – para restringir el litigio a los asuntos esenciales-; o la provisión de asesores legales neutrales –para que sectores débiles o marginados de la población superen sus temores

a negociar y sus desventajas frente a organizaciones privadas particularmente poderosas, son algunos ejemplos de este tipo de medidas. (Sentencia C-1195, 2001)

Así, concluye la Corte que, en ocasiones, la justicia estatal formal no siempre es tan efectiva como se espera; en especial cuando no existen recursos judiciales idóneos que faciliten la solución de los conflictos, o cuando existiendo, los mismos se tornan complejos para los ciudadanos. En este sentido, para la Corporación, los procedimientos menos formales y la justicia autocompositiva complementa la justicia formal en tanto se erigen en herramientas a las que pueden acudir las personas para solucionar sus disputas (Sentencia C-1195, 2001).

La Doctrina y el Acceso a la Justicia

Ventura (2005) define el acceso a la justicia desde la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, por lo que en su concepto este derecho hace referencia a la posibilidad que tiene toda persona de acudir al sistema previsto para resolver los conflictos y reivindicar las prerrogativas de los cuales es titular.

Por su parte, autores como Araújo (2011) parten para la caracterización del acceso a la justicia, de la administración de justicia como un servicio público. Desde allí, este derecho se concibe como un valor constitucional; un concepto estructural y organizacional que define los órganos que administran justicia – las instituciones, procedimientos y operadores -; y como un derecho fundamental a la luz del artículo 229 de la Constitución Política.

De otro lado, el Departamento Nacional de Planeación y el Banco Mundial (2017) contemplan el acceso a la administración de justicia como el derecho humano más fundamental y un principio básico del Estado Social de Derecho, “que cuando está ausente, no permite que los ciudadanos puedan hacer valer su voz, enfrentar la discriminación o hacer que los tomadores de decisiones rindan cuentas” (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

Finalmente, Cáceres y Tirado (2021) definen el acceso a la justicia como el derecho de todas las personas a acceder y utilizar los mecanismos legales y constitucionales para el reconocimiento y protección de los derechos. Para reforzar su definición, los autores citan el concepto brindado por el *Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia* de la Organización de las Naciones Unidas del año 2005, donde se plantea el derecho como la prerrogativa que tiene toda persona de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas.

Como se observa, los autores plantean una visión de acceso a la justicia que va más allá de la administración de justicia; dirigiéndose más bien hacia la idea de que el acceso a la justicia comprende la garantía de una efectiva solución de los conflictos y de protección y logro de los derechos fundamentales.

La Definición de Acceso a la Justicia para el Objeto de la Investigación

Luego de analizar diversas definiciones de acceso a la justicia desde la norma internacional y nacional, la jurisprudencia de la Corte Constitucional y la doctrina, para lo que atañe a la presente investigación, la que más acorde está con los planteamientos del Legal Design es la plasmada en la Sentencia C-1195 de 2001:

Según la jurisprudencia de esta Corporación, el derecho a acceder a la justicia tiene un significado múltiple. Entre otros, comprende contar con procedimientos idóneos y efectivos para la determinación legal de derechos y obligaciones, que las controversias planteadas sean resueltas dentro de un término prudencial y sin dilaciones injustificadas, que las decisiones sean adoptadas con el pleno respeto del debido proceso, que exista un conjunto amplio y suficiente de mecanismos para el arreglo de controversias, que se prevean mecanismos para facilitar el acceso a la justicia por parte de los pobres, que la

oferta de justicia permita el acceso a ella en todo el territorio nacional. Este derecho se garantiza también a través del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. (Sentencia C-1195, 2001)

De consuno con esta definición, encontramos que, para el Departamento Nacional de Planeación (2017), el acceso a la justicia es una pieza fundamental dentro de nuestro Estado Social de Derecho, en tanto tiene una relación intrínseca con la reducción de la pobreza y el crecimiento. Así, esta entidad presenta la siguiente definición de acceso a la justicia que compartimos: *“El acceso a la justicia abarca cada aspecto de la cotidianidad, incluyendo la salud, el empleo, la educación, la vivienda y el emprendimiento”* (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

Encontramos que estas concepciones abarcan tanto el acceso a la justicia entendido como derecho a la jurisdicción, como la satisfacción, protección y garantía de los derechos fundamentales de las personas a través de otros mecanismos y herramientas de resolución de conflictos, en el marco de recursos suficientes, idóneos, pertinentes, sencillos, rápidos y asequibles para todos.

Así, esta definición cumple con la normativa interna e internacional, tal como se plasmó en líneas atrás, y se constituye como la definición de acceso a la justicia que regirá el curso de esta investigación.

El Acceso a la Justicia en Colombia: Las Barreras en Cifras

Luego de ahondar en el concepto de acceso a la justicia y de dejar clara la definición más oportuna para la presente investigación, es posible detenernos en el análisis de la satisfacción de este derecho en Colombia, cuáles son las barreras que impiden su materialización y los retos que se nos presentan hacia el futuro.

Para Cáceres y Tirado (2021) si bien la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación – en adelante TIC – han permitido el desarrollo de los procesos judiciales con la implementación de plataformas de radicación de denuncias, seguimiento a procesos, y notificaciones y expedientes electrónicos, todavía persisten grandes problemáticas que impiden acceder de forma igualitaria a los servicios de justicia. Así, no es suficiente la creación de canales que conecten al ciudadano con las instituciones, sino que debe garantizarse que todos puedan acudir a ellos.

En este punto, es pertinente traer a la discusión las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, relativa a los principios sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC. Esta norma plantea en su artículo segundo el derecho de los colombianos a la comunicación, la información, la educación y los servicios básicos de las TIC. Además, establece la “masificación del gobierno en línea” de la siguiente forma:

Con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones. (Ley 1341, 2009)

En torno a las TIC en la administración de justicia, la ley estatutaria contempla que el Consejo Superior de la Judicatura debe propender por incorporar “tecnología de avanzada” en la prestación de este servicio público (Ley 279, 1996, art. 95).

Igualmente, es relevante señalar la Ley 270 de 1996, la cual establece los mecanismos alternativos de solución de conflictos en donde pueden participar terceros investidos transitoriamente de la función de administrar justicia para brindar soluciones acordadas y más expeditas a los ciudadanos.

Lo anterior constituye dos ejemplos, a los cuales podríamos añadir las acciones constitucionales diseñadas en la Constitución Política de 1991, relativas a la acción de tutela, la acción popular, la acción de cumplimiento, la acción de inconstitucionalidad, la acción de nulidad simple y de nulidad por inconstitucionalidad, de que en Colombia existen múltiples mecanismos y herramientas para el fácil acceso a la justicia. Sin embargo, no es difícil identificar las vastas barreras que impiden la materialización de este derecho.

En lo que tiene que ver con las TIC, a juicio de Cáceres y Tirado (2001), existen diferentes razones que pueden justificar un desarrollo tardío de estas herramientas para acceder a la justicia en Colombia. En primer lugar, se encuentra la brecha digital, en tanto la población de menos recursos no cuenta con cobertura de internet. Castells (2001), indica que *“la disparidad entre los que tienen y no tienen acceso a internet amplía aún más la brecha de desigualdad y exclusión social”* (como se cita en Cáceres y Tirado, 2021, p7).

También, plantean como factores esenciales la ausencia de cultura tecnológica que impide un aprovechamiento real de la tecnología, las limitaciones en la conectividad, la poca pedagogía de los mecanismos de acceso digital a la justicia y el presupuesto limitado de las entidades públicas para implementar servicios de justicia digital (Cáceres y Tirado, 2021).

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 en el sistema, la falta de recursos judiciales idóneos y suficientes que simplifiquen la solución de los conflictos y la complejidad de los procedimientos.

Producto de la pandemia generada por el COVID-19, la Corte Constitucional (2020) resaltó que esta impactó gravemente el servicio público de administración de justicia en el país, toda vez que limitó el goce del derecho y agravó la congestión judicial. Igualmente, el Consejo

Privado de Competitividad (2021), advirtió que la crisis generada por la pandemia evidenció las deficiencias del sistema judicial en la prestación del servicio a través de medios electrónicos, y disminuyó considerablemente el uso de la conciliación, dado que el número de solicitudes pasó de 172.000 en el año 2019 a 98.000 en el año 2020.

Además, la pandemia aumento la conflictividad en materia laboral, por la modificación y terminación de contratos laborales; en la jurisdicción contencioso administrativo incrementó la litigiosidad asociada con acciones populares y controversias contractuales por incumplimiento de contratos estatales; en materia civil por incumplimiento contractual y sucesiones; y en materia de familia incrementó la violencia intrafamiliar (Sentencia C-420, 2020)

En cuanto a las cifras, el más reciente Informe Nacional de Competitividad 2021-2022, evidenció que, en Colombia, “el 81% de los ciudadanos tiene una imagen desfavorable del sistema judicial” (Consejo Privado de Competitividad, 2021). El origen de este alto porcentaje, para la misma entidad, puede encontrarse en las siguientes razones:

Adicionalmente, factores como la ineficiencia, la impunidad y la corrupción, y los costos de acceso influyen negativamente en la confianza y percepción sobre la justicia. El estudio Justicia Cómo Vamos encontró que el 42% de las personas considera que el sistema tarda mucho tiempo en resolver los casos y un 7% no acude por costos de acceso o desconocimiento (Red de Ciudades Cómo Vamos et al., 2021). Por otro lado, la percepción de corrupción en la justicia es alta: según la última Encuesta de Cultura Política, cerca del 60 % de ciudadanos considera que la rama judicial es corrupta o muy corrupta (DANE, 2019). (Consejo Privado de Competitividad, 2021, pp. 59)

Otras cifras valiosas que nos ofrece el documento se centran en la eficiencia del sistema judicial. Se pudo constatar que, de cada 100 procesos que ingresaron en el 2020, 80 de ellos

podieron ser evacuados. Respecto de los tiempos para hacer cumplir un contrato comercial a través del sistema, se estableció que tarda en promedio 1.288 días, mientras que el promedio para países de la Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico – OCDE se encuentra en 589,6 días. Sobre los métodos alternativos de solución de conflictos, para el año 2020 las conciliaciones representaron un poco más del 5% de los ingresos efectivos al sistema de justicia.

En nuestro país, aproximadamente el 80% de los ciudadanos no conoce algunos mecanismos constitucionales como la acción de grupo o de cumplimiento, ni instituciones como las comisarías de familia o los centros de conciliación (Consejo Privado de Competitividad, 2021).

Aunque el Departamento Nacional de Planeación (2017) presenta cifras menos actualizadas, sí realiza un importante aporte en el tema que permite enmarcar aun más el problema de acceso a la justicia que abordamos en esta investigación. Esta entidad construye el *Índice de Acceso Efectivo a la Justicia en Colombia*, el cual se encuentra integrado por las dimensiones de ambiente favorable, empoderamiento legal, asistencia legal, acceso a las instituciones, procedimiento justo y capacidad de cumplimiento.

Para el caso del ambiente favorable, se tiene que esta dimensión mide las barreras estructurales fuera del sistema judicial que impiden que los ciudadanos accedan efectivamente a la justicia. Se compone de cuatro variables: i) el nivel educativo de la población, entendido como el porcentaje de la población que tiene un nivel de escolaridad mayor o igual a secundaria; ii) uso de medios de comunicación, reflejado en el porcentaje de la población que usa al menos dos medios de comunicación para conocer la oferta estatal; iii) penetración de internet, como el porcentaje de la población que es suscriptora de internet; y iv) accesibilidad geográfica, como el tiempo promedio de desplazamiento terrestre dentro del municipio.

Teniendo en cuenta que la dimensión se mide en cada departamento, el puntaje para Antioquia fue de 0,57, para Caldas 0,59, para Cundinamarca 0,65, para Amazonas 0,26, para Nariño 0,29, para Cauca 0,26, y para Chocó 0,11; cifras últimas que evidencian las abismales diferencias en torno a las barreras estructurales e institucionales para el acceso a la justicia en nuestro país (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

La dimensión del empoderamiento legal mide la capacidad y el conocimiento básico que tiene el ciudadano sobre los mecanismos legales de protección de sus derechos y las opciones con que cuenta para que le sean resueltos sus conflictos. Se encuentra compuesto por: i) la garantía y acceso a la comunicación, entendido como el porcentaje de la población que considera que se le garantiza el acceso a la información pública; ii) el conocimiento básico en Derecho, como el porcentaje de la población que conoce o ha escuchado hablar de la acción de tutela; iii) el desconocimiento de las rutas de acción, entendido como el porcentaje de la población que no hizo nada para resolver sus necesidades jurídicas porque no sabía cómo, ante quien o qué hacer; y iv) el porcentaje de capacitaciones en Derecho realizadas por la Defensoría del Pueblo, como el monto de inversión per cápita para la promoción y divulgación de los derechos.

Abordando los mismos departamentos que en la dimensión anterior, el puntaje para Antioquia fue de 0,36, para Caldas 0,50, para Cundinamarca 0,58, para Amazonas 0,12, para Nariño 0,31, para Cauca 0,53, y para Chocó 0,50 (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

Respecto de la dimensión de la asistencia legal, esta se mide desde la perspectiva de la asesoría y la representación jurídica en procesos legales, indagando por el estado de los servicios y el potencial en cada territorio. Se compone de las siguientes variables: i) acceso a la asesoría legal, entendido como el porcentaje de la población que utilizó asesoría o representación legal para resolver sus necesidades jurídicas; ii) capacidad de la Defensoría Pública, analizada desde el

déficit de defensores públicos por cada 100 mil habitantes del departamento; iii) acceso a consultorios jurídicos, entendido desde el número de programas de Derecho en el registro Sistema Nacional de Información de la Educación Superior por cada 100 mil habitantes del departamento; y iv) potencia de asistencia pro bono, como el número de abogados registrados en el Registro Nacional de Abogados por cada 100 mil habitantes del departamento.

El puntaje para Antioquia fue de 0,59, para Caldas 0,45, para Cundinamarca 0,38, para Amazonas 0,15, para Nariño 0,36, para Cauca 0,45, y para Chocó 0,37 (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

La dimensión de acceso a las instituciones merece una especial referencia, toda vez que toca el punto central de esta investigación. Este ítem fue definido por la entidad, así:

Desde el año 2010 se comenzó a promover un cambio de paradigma, en donde los servicios de justicia deberían comenzar a estar centrados en el ciudadano y no en las necesidades de las instituciones [3]. Lo anterior implica que las políticas del sector ya no deberían estar basadas únicamente en las mediciones de presencia (existencia de un operador de justicia) y eficiencia (velocidad de las respuestas) desde el punto de vista institucional, sino que era necesario incluir las experiencias y necesidades de los ciudadanos. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

Así, esta dimensión se enfocó en las siguientes variables: i) percepción de los servicios de justicia, evaluado desde el porcentaje de la población que no hizo nada para resolver sus necesidades jurídicas porque consideró que tomaría mucho tiempo o sería muy costoso; ii) las decisiones o acuerdos logrados, entendido como el porcentaje de la población que declaró que no se había llegado a una decisión por parte de la institución o un acuerdo respecto de su necesidad jurídica; iii) la oferta agregada, como el número promedio de instituciones judiciales o

administrativas de un departamento que se encuentran a menos de 90 minutos de distancia; y iv) eficacia agregada, como el promedio departamental en la evacuación de casos en la Rama Judicial, casos imputados en la Fiscalía General de la Nación, y las actas de conciliación.

El puntaje para Antioquia fue de 0,64, para Caldas 0,54, para Cundinamarca 0,27, para Amazonas 0,19, para Nariño 0,43, para Cauca 0,39, y para Chocó 0,50 (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

Sobre la dimensión de procedimiento justo, se tienen en cuenta los conceptos de justicia distributiva, interpersonal e informacional, y se miden las variables de: i) calidad de respuesta al ciudadano, entendida como el porcentaje de la población que declaró que su necesidad jurídica estaba en trámite o no se resolvió porque nadie atendió, se rechazó la solicitud o no se ha dado respuesta; ii) la construcción de la confianza en las instituciones, como el porcentaje de la población que volvería a asistir a la institución para resolver su necesidad jurídica; iii) el respeto al debido proceso, analizado desde el número de ingresos efectivos e inventario de acciones de tutela por violaciones al debido proceso por cada 100 mil habitantes del departamento; y iv) las audiencias no realizadas, como la proporción de audiencias aplazadas en cada departamento por ausencia de alguna de las partes.

El puntaje para Antioquia fue de 0,71, para Caldas 0,83, para Cundinamarca 0,79, para Amazonas 0,82, para Nariño 0,46, para Cauca 0,41, y para Chocó 0,39 (Departamento Nacional de Planeación, 2017). En esta dimensión también se evidencia una fuerte brecha entre unos departamentos y otros.

Por último, la dimensión de capacidad de cumplimiento busca determinar la efectividad en la vida material de las decisiones judiciales, toda vez que la justicia solo se entiende realizada cuando el conflicto es solucionado. El indicador se integró por las siguientes variables:

1) *Porcentaje de necesidades jurídicas que llegan a decisiones o acuerdos y que son cumplidos para problemas de alta afectación.*

2) *Porcentaje de población departamental con una necesidad jurídica de afectación alta o media que asistió a la ruta de Institución o particular y declara que su problema fue resuelto/necesidad jurídica fue satisfecha.*

3) *Brecha de Necesidades Jurídicas Satisfechas entre las mujeres y los hombres.*

4) *Solicitudes de Cumplimiento e Incidentes de Desacato.* (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

La primer variable hace referencia al porcentaje de la población que declaró que las decisiones o acuerdos fueron cumplidos; la segunda se entiende como el porcentaje de la población que declaró que sus problemas se habían resuelto; la tercera es entendida como la diferencia entre la proporción de necesidades jurídicas satisfechas declaradas por mujeres y las declaradas por hombres; y la última se analiza desde el número de ingresos efectivos e inventario de incidentes de desacato o solicitudes de cumplimiento (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

Los resultados para esta dimensión en Antioquia fueron de 0,53, para Caldas 0,57, para Cundinamarca 0,75, para Amazonas 0,38, para Nariño 0,46, para Cauca 0,42, y para Chocó 0,46 (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

El resultado del Índice de Acceso Efectivo a la Justicia “*instala en la mejor situación a los departamentos de Quindío, San Andrés, Risaralda y Norte de Santander; mientras que, Amazonas, Chocó, Nariño y Putumayo, se ubican en las últimas posiciones*” (Departamento Nacional de Planeación, 2017). Concluye la entidad que los departamentos del centro del país

superan una puntuación del 53%; los del norte del país junto con Arauca y Casanare tuvieron puntajes entre el 44% y el 52%; y el sur del país incluido Chocó no supera el 40%.

Estos resultados, que parten de importantes variables que analizan de forma íntegra los componentes de acceso a la justicia, dejan ver la inequidad en torno a la satisfacción de este derecho en Colombia, que, al parecer, se encuentra determinado por un factor geográfico, de ubicación de los departamentos a lo largo del territorio nacional.

Efectividad de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Colombia

En Colombia los mecanismos alternativos de solución de conflictos son definidos por la ley como aquellos alternos al proceso judicial que se utilizan para darle fin a los conflictos presentados entre los ciudadanos. En algunos casos, la ley les atribuye funciones jurisdiccionales a determinadas personas o autoridades administrativas para que contribuyan a la solución del conflicto o decidan al respecto (Ley 270 Estatutaria de la Administración de Justicia, 1996).

Los mecanismos tipificados que podemos encontrar son la conciliación, el arbitraje y la amigable composición; y, dentro de los no tipificados, se hallan la negociación, la mediación, la evaluación de un tercero, y los *dispute boards* (Nossa, 2019).

La Corte Constitucional (2001) en la Sentencia C-1195, realiza un recorrido muy fructífero por los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Estos mecanismos pueden ser divididos en dos grandes sistemas: la autocomposición y la heterocomposición.

En el primero de ellos son las mismas partes confrontadas quienes resuelven el conflicto en ejercicio de la autonomía de la voluntad, ya sea de forma directa o a través de la asistencia de terceros imparciales que facilitan el dialogo y proponen fórmulas de arreglo, allí podemos encontrar la mediación, la negociación y la amigable composición.

El segundo se compone de los medios a través de los cuales las partes someten el conflicto a un tercero quien lo resuelve independientemente de lo que ellas decidan; allí se encuentra la justicia formal y el arbitraje (Corte Constitucional, 2001).

La Corporación caracteriza a cada uno de estos mecanismos de la siguiente forma:

- i) En la negociación solo están presentes las partes, quienes a través del dialogo y sin la intervención de un tercero proponen formas de arreglo y una decisión final para finiquitar el conflicto.
- ii) La mediación se da a través de un tercero neutral e imparcial, entrenado en la resolución de conflictos, quien interviene para encontrar una solución conjunta. Aquí se encuentran la facilitación, la conciliación y la regulación negociada. En la facilitación el mediador únicamente tiene como función reducir obstáculos de comunicación para que las partes puedan exponer su posición; en la conciliación el mediador puede facilitar el dialogo y proponer formulas de arreglo; y en la regulación negociada se dan conversaciones con grandes grupos o gremios para lograr acuerdos.
- iii) La adjudicación se materializa cuando un tercero neutral e imparcial resuelve el conflicto planteado por las partes; tal como sucede en la justicia formal y el arbitraje.

Desde la perspectiva de la Corte Constitucional (2001), los mecanismos alternativos de resolución de conflictos facilitan el acceso a la justicia, brinda formas más efectivas de solución de las disputas, mejora la capacidad de la comunidad para darle fin a las controversias y alivia la congestión y costos de la justicia formal.

A pesar de la gran importancia de estos mecanismos para el efectivo acceso a la administración de justicia en Colombia, de la pedagogía al respecto, y de la cantidad de

conciliadores activos en el país – 27.601, es decir, 54 conciliadores por cada 100.000 habitantes (Corporación Excelencia en la Justicia, 2021) - las cifras no son tan alentadoras.

Para el año 2021, se presentaron 121.550 solicitudes de conciliación extrajudicial en Derecho. De ellas, 62.117 se radicaron para precaver litigios en el área de civil y comercial, y 42.580 en el área de familia (Ministerio de Justicia de Colombia, 2022).

De estas audiencias celebradas, resultaron 57.928 actas de conciliación total y 7.661 actas de conciliación parcial; 1.028 constancias de asuntos no conciliables; 2.599 constancias de inasistencia de ambas partes; 15.523 constancias de inasistencia del convocado; 795 constancias de inasistencia del convocante; y 24.837 constancias de no acuerdo (Ministerio de Justicia, 2022).

Respecto de las casas de justicia, entendidas como modelos de atención para el acceso a la justicia, de orientación y resolución de conflictos a través de la justicia formal y no formal – mediación y amigable composición – para los ciudadanos (Decreto 1069, 2015) se presentaron 481.225 solicitudes en 109 instituciones a lo largo del país en el año 2021 (Ministerio de Justicia, 2022).

En cuanto al arbitraje, en el año 2020 se presentaron 253 demandas a través de esta justicia en el territorio nacional, siendo gratuitas solo el 3% de las solicitudes (Corporación Excelencia en la Justicia, 2021).

Las cifras presentadas dejan entrever que sigue siendo necesario reforzar el trabajo articulado y mancomunado de la organización civil con las entidades públicas y privadas para la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, pues constituyen a la fecha, la mejor herramienta en el país para descongestionar la justicia y mejorar el acceso a ella.

Algunas Experiencias de los Ciudadanos en Torno al Acceso a la Justicia en Colombia

Para ser coherentes con el objeto de la presente investigación, quisimos indagar en la experiencia y perspectivas de cuatro tipos de usuarios y actores de la justicia en Colombia: una ciudadana que ha tenido contacto con los aplicativos de la Rama Judicial en Caldas para acceder al servicio de administración de justicia y con demás servicios del Estado – en adelante A.T. –; un abogado empresario en la industria del Legaltech de la ciudad de Manizales – en adelante L.P. –; la directora del Consultorio Jurídico de una de las universidades de la misma ciudad – en adelante L.T. –; y uno de los ingenieros de sistemas que labora al servicio de la Rama Judicial en el Distrito Judicial de Manizales – en adelante E.M. –. Con tal propósito, se les preguntó cuáles consideran que son las principales barreras para acceder a la justicia en Colombia.

La ciudadana que se desempeña en la vida laboral como auxiliar administrativa en una entidad pública, respondió que, a su juicio, las principales barreras para acceder a la justicia en Colombia se centran en las dificultades que presenta el ciudadano para que le sean resueltos sus conflictos o necesidades jurídicas. Para la entrevistada, se debe contar con un muy buen abogado, para el cual se deben destinar recursos económicos, para poder gozar de un servicio de administración de justicia óptimo; además, agrega que, para el ciudadano del común, que no cuenta con mayores conocimientos jurídicos, es muy difícil llegar a la ley.

Otra barrera para acceder a la justicia identificada por la entrevistada, recae sobre la eficiencia y eficacia de las plataformas digitales para radicar peticiones ante las diferentes entidades y autoridades públicas. Si bien los requerimientos quedan radicados en las páginas web y se les asignan un número para identificarlos, es – a su juicio – imposible realizar el seguimiento debido y obtener una respuesta oportuna.

Además, indica la entrevistada que el lenguaje que utilizan las entidades y autoridades públicas para comunicar sus decisiones a los ciudadanos no es adecuado, por ser incomprensible para él, debido a los amplios conceptos técnicos desplegados en el documento, que únicamente entienden los profesionales del derecho o personas con conocimientos específicos sobre el tema. Así, manifiesta la entrevistada:

La norma está, la ley está, ¿pero para quienes?, uno conoce hasta cierto punto, pero cuando ya le amplían a uno como más el horizonte, dice uno no, ¿entonces aquí qué?, perdimos, porque es un lenguaje muy claro para los que están en ese medio, para los abogados, para los jueces, pero para el común de la gente no es tan sencillo.

El abogado empresario en la industria del Legaltech nos brindó una respuesta muy acorde con lo que pretendemos evidenciar, planteada desde múltiples enfoques. Inicialmente, dejó clara su postura sobre la concepción tradicional de los abogados en relación al acceso a la justicia, la cual se dirige a los jueces y a la posibilidad de demandar. Sin embargo, olvidan que existen sectores de la población que no puede contratar a un abogado, por lo que nunca acudirán a un juzgado. Entonces, se formula un cuestionamiento que se traduce en una barrera de acceso a la justicia:

¿Qué herramientas existen para que esas personas puedan, efectivamente, hacer uso de la justicia sin tener que ir donde un abogado, sin tener que ir donde un juez? Es decir, nosotros los abogados a un segundo plano: pero, cuando hablamos de acceso a la justicia, uno simplemente piensa que el abogado tiene que participar. Entonces eso viene con un tema de alfabetización jurídica para la gente.

Así, para el entrevistado, constituye una barrera del acceso a la justicia el hecho de que los ciudadanos no conozcan los mecanismos que existen para resolver sus problemas legales o,

incluso, peor, que dichos mecanismos no existan y se reduzcan al sistema de administración de justicia. Por ende, el ciudadano debería poder contar con la alfabetización legal suficiente que le permita acceder a la justicia sin necesidad de acudir a un juzgado o a un abogado. Igualmente, el entrevistado extiende el derecho a la justicia hacia la comprensión de los contratos y documentos jurídicos, como un ejemplo más de la alfabetización de la que verdaderamente debe partir esta prerrogativa.

Por su parte, la directora del consultorio jurídico de una universidad de la ciudad de Manizales, se centró en el acceso a la justicia dependiendo de la zona en la que habite el ciudadano, urbana o rural. Consideró que en la zona urbana la problemática más álgida son los recursos económicos para contratar los servicios de un abogado, para desplazarse a realizar las diligencias que requiere el proceso y para pagar lo que cuesta una audiencia de conciliación extrajudicial en Derecho. Respecto de la zona rural, la entrevistada indica que se encuentran barreras mucho más exponenciales, dado que no existe únicamente una ausencia de recurso económico, sino que los ciudadanos presentan dificultades para desplazarse hacia el casco urbano del municipio, aunado a la poca oferta de abogados que puedan asesorar adecuadamente a la población para que accedan a la administración de justicia.

Finalmente, el ingeniero de sistemas que labora para el Distrito Judicial de Manizales, en primer lugar, nos indicó que en su calidad de desarrollador de software ha participado en la construcción y puesta en marcha de las plataformas que actualmente existen en el departamento de Caldas para acceder al servicio de administración de justicia.

Desde esta perspectiva, para él, cuando hablamos de la justicia en la presencialidad las barreras más significativas son el desconocimiento de los medios para acudir a este servicio público; la ignorancia en torno a cómo se debe radicar una demanda o una acción de tutela y qué

documentación se debe presentar. Cuando hablamos de la justicia desde la virtualidad, para el entrevistado la mayor barrera que se encuentra es la falta de conocimiento de los usuarios en temas tecnológicos; por ejemplo, cómo se usa un computador; o por inexistencia de conexión a internet. A su vez, el ingeniero relata el siguiente escenario:

Me llegó un caso de un señor de La Dorada, de un señor ya de edad, le tocó desplazarse hasta un café internet para que le ayudaran a radicar la demanda acá en Manizales, y esto porque pues el señor nunca había utilizado un computador, no sabía ni prender un computador. Me llamaron de la misma papelería que cómo hacían para hacer el registro. Entonces ahí es donde uno dice que esa es una de las barreras que infortunadamente se presentan en el país, que se supone o se habla tanto del Silicon Valley en Colombia, pero realmente estamos muy, muy alejados de esa realidad.

Como conclusión común que nos dejan las personas entrevistadas, podemos afirmar que, para cada una de ellas, los honorarios de los abogados, los costos asociados al proceso, la ausencia de asesoría técnica – o de alfabetización jurídica –, y las dificultades en torno al conocimiento sobre la tecnología y de conectividad, representan barreras importantes para el acceso a la justicia en Colombia; en tanto reconocen la realidad social de nuestro país, el cual tiene una amplia población rural que día a día se enfrenta a los retos geográficos del territorio y a la ausencia de presencia estatal y de la empresa privada.

Recomendaciones para el Mejoramiento del Acceso a la Justicia en Colombia

Habiendo presentado estadísticas e indicadores sobre el acceso a la justicia en nuestro país, pasaremos a esbozar las recomendaciones que proponen las diferentes entidades del sector público y privado para mejorar la satisfacción de este derecho a partir de las cifras y los resultados encontrados en los estudios ya expuestos.

El Consejo Privado de Competitividad (2021) desarrolla cuatro recomendaciones principales:

- i) Consolidar un sistema unificado de información pública de la rama judicial, que permitirá acceder a datos abiertos por parte de la ciudadanía y, así, aumentar el control de la gestión de esta institución, pudiéndose presentar veeduría para el incremento de la calidad y el desempeño del sistema, identificando cuellos de botella e ineficiencias.
- ii) Integrar la digitalización de la justicia y acelerar la implementación del expediente electrónico, en aras de incrementar la óptima prestación del servicio de justicia a través de la tecnología.
- iii) Adelantar un nuevo estudio de costos y tiempos procesales, con el fin de evaluar el impacto de las reformas y la gestión y eficiencia en la justicia.
- iv) Fortalecer y promover el uso del incidente de impacto fiscal.

El Departamento Nacional de Planeación (2017) luego de publicar los resultados del Índice de Acceso Efectivo a la Justicia, concluye que son diez las recomendaciones principales que deben cumplirse para obtener una adecuada y efectiva satisfacción de este derecho, las cuales sintetizamos de la siguiente forma:

- i) Se debe expandir el alcance a las herramientas para promover el conocimiento legal de la población. El ciudadano debe conocer las rutas de acceso a la justicia, en especial, cuando no cuenta con servicio de internet o no sabe cómo usarlo. Para la entidad, los consultorios jurídicos a través de la radio o el envío de información sobre estos temas mediante mensaje de texto pueden ser alternativas para esta población.
- ii) En el sector justicia debe promoverse un enfoque preventivo de las necesidades jurídicas. Esto quiere decir que, así como funciona en el sector salud, es necesario identificar el

origen de la conflictividad en ciertos sectores sociales. Puede realizarse mediante atención personalizada en instituciones públicas, como casas de justicia, inspecciones de policía, entre otros servicios del estado.

- iii) Es primordial identificar cuáles son las necesidades jurídicas de la población para direccionar adecuadamente la inversión en capacitación legal.
- iv) Implementar la prestación de servicios legales probono mediante la empresa privada a través de incentivos para quienes promuevan este modelo dentro de sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial.
- v) Crear un sistema unificado de información de la gestión y operación de los consultorios jurídicos del país, con el fin de medir y comparar el desempeño de cada uno de ellos.
- vi) De acuerdo a la percepción de la población sobre la innecesariedad de la asesoría o representación legal para solucionar sus conflictos, o sobre el alto costo que ello implica, debe promoverse el uso de estas herramientas de acompañamiento jurídico.
- vii) La experiencia del ciudadano es fundamental, por tanto, debe promoverse la recolección de información sobre las necesidades jurídicas de la población, en aras de conocer la experiencia ciudadana en los servicios de justicia y poder generar e implementar políticas públicas adecuadas.
- viii) Es necesario “unificar los mecanismos y sistemas de seguimiento y medición del desempeño del sector justicia” (Departamento Nacional de Planeación, 2017).
- ix) Se debe medir la eficiencia técnica de los operadores judiciales desde un panorama completo: desde el cumplimiento de sus objetivos hasta los insumos utilizados en la prestación del servicio. Ello se podría llevar a cabo mediante el Sistema Nacional de Estadísticas Judiciales – SINEJ.

- x) La medición de la oferta judicial debe pasar de contemplar únicamente el número de operadores, a incluir la distribución de la oferta con base en las necesidades de la población y las dificultades de accesibilidad en los territorios que implican altos costos.

Son de gran utilidad las recomendaciones presentadas por la entidad, no solo para la sociedad y comunidad académica en general, sino para el objeto de esta investigación, dado que contempla dos importantes aspectos que serán abordados en el próximo capítulo: los atinentes al empoderamiento legal del ciudadano a través de medios que superen la brecha digital y el difícil acceso a la tecnología en ciertos grupos sociales y zonas geográficas del país; y la importancia de la experiencia en el usuario para la formulación de políticas públicas, capacitación y desarrollo de herramientas para el acceso a la justicia.

De otro lado, la Corporación Excelencia en la Justicia (2021) presentó su decálogo para reinventar la justicia en la pospandemia, de donde es posible extraer los puntos que, a juicio de la entidad, deben modificarse e implementarse para mejorar el acceso a la justicia en Colombia. A continuación resaltamos los más interesantes y acordes al tema objeto de análisis son:

- i) Se debe promover la transición de la cultura del papel hacia la cultura digital en los operadores de justicia. La Rama Judicial debe no solo utilizar herramientas colaborativas como Microsoft Teams o OneDrive, sino que debe incursionar en el uso de plataformas de inteligencia artificial para automatizar muchos de sus procesos.
- ii) La justicia pospandemia debe considerar al ciudadano como cliente de un servicio. La implementación de evaluación de indicadores de la experiencia del usuario es fundamental para mejorar el sistema judicial.
- iii) La justicia debe ser más informal, más comprensible para el ciudadano.

- iv) La justicia pospandemia debe fortalecer la difusión e implementación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- v) Se debe fomentar la cultura de la legalidad, que se logra con una adecuada pedagogía en cultura ciudadana que ayuda a difundir el respeto por la ley en las nuevas generaciones.
- vi) La justicia pospandemia debe ser más inclusiva y democrática. Los servicios legales deben estar al alcance de cualquier ciudadano. Para ello, se propone reglamentar de mejor forma el servicio prestado por los consultorios jurídicos y dando protagonismo a la Defensoría del Pueblo.
- vii) Es necesario fortalecer el papel de entidades locales que eviten el ingreso de procesos al sistema judicial, tales como las comisarías de familia, las inspecciones de policía y las casas de justicia.

Así, en lo que resta de este trabajo de investigación, nos centraremos en los aportes de Legal Design y los casos de éxito en torno a esta disciplina, que pueden contribuir a superar las barreras de acceso a la justicia en nuestro país.

Aportes del Legal Design para Superar las Barreras de Acceso a la Justicia en Colombia

Tal como se indicó en líneas atrás, pasaremos a caracterizar al Legal Design en aras de desentrañar sus componentes básicos, principios, metodología y aplicación, como aspecto fundamental antes de ahondar en las experiencias prácticas de la disciplina en el mundo.

El Legal Design o Diseño Legal

El término del Legal Design es acuñado inicialmente en el año 2013 por el Legal Design Lab de la Universidad de Stanford por iniciativa de Margaret Hagan. Primigeniamente, es definido como una *ideología* centrada en el usuario, vista como un proceso, una mentalidad y un conjunto de mecanismos para lograr el diseño centrado en el ser humano (Toohey et al., 2019).

En el año 2020, Margaret Hagan en un artículo denominado “Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System” define al Legal Design como un movimiento incipiente que pretende hacer que el sistema legal funcione mejor para las personas, por lo que ha sido desarrollado a partir del diseño visual y centrado en el ser humano, en la tecnología cívica y en la formulación de políticas participativas. Además, advierte la autora:

El diseño centrado en el ser humano ha sido una metodología de innovación dominante en las industrias de servicios, desde la medicina hasta los seguros y las finanzas. Ahora ha llegado al sistema legal, junto con los movimientos relacionados con la tecnología legal, la piratería legal y la reforma del acceso a la justicia, como un movimiento de diseño legal colectivo. (Hagan, 2020, pág. 3)

Así, desde la visión de Hagan, el Legal Design y el lenguaje claro pueden mejorar el trabajo de los abogados para comunicar el Derecho, debiendo colaborar con profesionales en Diseño, lingüistas, comunicadores. El Legal Design desde esta perspectiva es pluridisciplinario (Raffin et al., 2022).

El Legal Design también es considerado por autores como Berger et al., (2017) como una evolución en el análisis de la visualización destinada a hacer la comunicación jurídica más sencilla, amigable y efectiva, logrando transformar positivamente el significado y el valor de las leyes y los documentos legales. Así, el Legal Design tiene un enfoque propio correspondiente a la forma en la que las herramientas visuales se crean y utilizan de manera efectiva en las transacciones legales o en la iniciativa legislativa (Berger et al., 2017).

En el contexto colombiano, Torres (2018) considera que el Legal Design es el diseño centrado en las personas al mundo del Derecho, con el propósito de hacer que los servicios legales sean fáciles, intuitivos y satisfactorios.

Si bien el término de Legal Design se acuña en el año 2013 en la Universidad de Stanford, es posible ubicar antecedentes de la disciplina a lo largo de la historia; por ejemplo, se encuentran rastros de Legal Design en algunos tipos de árboles utilizados en la Edad Media por la iglesia católica con el fin de ayudar a las personas analfabetas a entender las reglas del matrimonio (Raffin et al., 2022).

Hablando propiamente en el ámbito del Derecho, los antecedentes del Legal Design se concretan en el *Derecho Preventivo* o *Derecho Proactivo* (Preventive Law or Proactive Law – combinado por las autoras como PPL). Estos términos surgen en la década de 1990 en Finlandia, adoptándose posteriormente en Europa (Berger et al., 2017). Aunque esta corriente se enfocó en el Derecho Privado y Empresarial, aportó valiosas herramientas que fueron adoptadas por el Legal Design, entre las cuales encontramos:

PPL se distingue de la ley tradicional y la abogacía por su orientación consciente hacia el futuro en lugar del pasado; su pensamiento contextual orientado a los sistemas en lugar de métodos analíticos reduccionistas; su enfoque en las necesidades y relaciones de quienes hacen uso de la ley, así como de los expertos legales; sus esfuerzos para conectar la ley con las organizaciones e instituciones circundantes; y su disposición a sugerir intervenciones o reestructuraciones de ambientes que generan problemas u obstruyen metas. Desde la perspectiva de PPL, la visualización se planifica de forma más activa y estratégica. (Berger et al., 2017, pág. 364).

De esta forma, el PPL implementa métodos y herramientas interdisciplinarias para simplificar y complementar el lenguaje, lo que hace que la información legal sea accesible y funcional.

Pese a que Derecho Proactivo y Derecho Preventivo suelen asimilarse, Haapio (2010) aclara que la práctica proactiva en realidad tiene origen en el Derecho Preventivo. Ambos enfoques se relacionan con la medicina preventiva, la cual busca desarrollar métodos para prevenir la aparición de enfermedades. Así, puede decirse que el Derecho Proactivo “vacuna” a los usuarios del sistema - en este caso a los empresarios - contra la “enfermedad” - litigios legales -. Desde el punto de vista de la autora, la ley proactiva es eficiente con un equipo interdisciplinar; al tratarse de un enfoque dirigido a la empresa, este equipo deberá estar integrado por personal experto en ventas, compras, proyectos, tecnología, finanzas y gestión del riesgo.

Podría entonces concluirse que los métodos usados por el Derecho Proactivo se comienzan a integrar en otros sectores diferentes al empresarial, pensándose el Legal Design enfocado a los problemas de acceso a la justicia y a todos los demás ámbitos donde existe presencia de conflictos legales.

De acuerdo con lo anterior, el Legal Design comienza como la mera aplicación del design thinking o pensamiento de diseño al mundo del Derecho. Torres (2020) enmarca muy bien esta evolución e indica que esta primera etapa se caracterizaba por usar el proceso creativo integrado por la empatía, la síntesis, la ideación, el prototipo y la solución; los distintos métodos del design thinking como los mapas de servicio y técnicas de prototipado rápido; y las actitudes del diseñador representadas en la colaboración radical, cuestionarlo todo y la mentalidad de principiante, a los distintos tipos de problemas legales.

Así, para Torres (2020) con el tiempo, el Legal Design ha evolucionado, pasando de ser la simple aplicación del design thinking al Derecho para convertirse en una disciplina académica propiamente dicha. A esta evolución la llama “Legal Design 2.0.”, la cual llega para suplir los vacíos e implementar nuevas áreas de la disciplina: la investigación legal a través del diseño, el diseño de artefactos para el sector privado y para el sector público, y la educación legal.

Desde la perspectiva del “Legal Design 2.0.”, Hagan (2020) resalta que, en la etapa temprana del desarrollo de la disciplina, su uso del proceso de diseño centrado en el ser humano se resaltó por ser un método de innovación; sin embargo, se criticó que, por lo general, no se basaba en una metodología rigurosa. Para la autora, si entendemos que el objetivo del Legal Design es crear innovaciones que puedan probarse y sentar las bases de reformas sustentadas en la evidencia y formulación de políticas públicas, es necesario prestar especial atención a la metodología.

Finalmente, Hagan (2020) plantea un parámetro para el futuro del Legal Design en relación al desarrollo de la disciplina. En las investigaciones y proyectos que sobrevengan, los profesionales e investigadores del Legal Design deben definir los indicadores a largo plazo del impacto que generan las herramientas implementadas, utilizando procesos participativos para obtener los resultados; dado que, para la autora, un mayor esfuerzo metodológico en términos de justicia a largo plazo, “puede ayudar a vincular el trabajo de diseño legal con la elaboración de políticas y los esfuerzos contra la pobreza más allá del sistema de justicia que pueden demostrar un propósito más amplio de innovación legal para la sociedad” (Hagan, 2020, pág. 15).

Composición del Legal Design

El Legal Design se compone esencialmente del Diseño, el Derecho y la tecnología. Diferentes autores como Hagan, suelen dotar de mayor preponderancia las dos primeras

disciplinas; no obstante, es necesario referirnos a cada una de ellas para comprender el papel que cumplen y la importancia que ostentan para el cumplimiento de los objetivos del Legal Design. La columna vertebral del Legal Design es ciertamente el Diseño, toda vez que es a partir de este del que se desprenden los métodos, herramientas y actitudes de las que se alimentan el Derecho y la tecnología.

Para Berger et al. (2017) el diseño no se relaciona principalmente con el aspecto de un producto ni se limita a objetos y bienes de consumo, sino que el design thinking es más bien un proceso cognitivo subyacente que permite el desarrollo de nuevas ideas. De esta forma, el Diseño no se preocupa por el cómo son las cosas, sino que se centra en cómo deberían ser.

En este sentido, indican los autores que el design thinking ha evolucionado. Inicialmente, se abordó desde una perspectiva interdisciplinaria centrada en el Diseño como creación de artefactos; en la actualidad, este enfoque se concentra en los estudios de gestión y aborda la cognición individual y la innovación organizacional. Claramente, esta evolución ha permitido que el Legal Design deje de concebirse únicamente como la aplicación del design thinking al campo del Derecho, y pase a considerarse como una verdadera disciplina.

Siguiendo esta línea, Berger et al. (2017) resaltan con claridad las características del design thinking como un proceso de innovación, cuyo propósito resulta ser el descubrimiento de necesidades y la creación de productos o servicios que las satisfagan. Para cumplir con este cometido, quien aplique el design thinking deberá desarrollar la empatía con el usuario sin perder su objetividad; identificar sus necesidades requiere observarlo en su entorno natural, interactuar con él e inmiscuirse en su vida. A diferencia del razonamiento legal que generalmente utiliza métodos deductivos o inductivos, los autores afirman que el design thinking incluye ambos razonamientos más el abductivo, lo que permite generar nuevas ideas, validarlas y evaluarlas.

Ahora, sobre las ventajas de aplicar los métodos del design thinking al Legal Design, se dice lo siguiente:

Las ventajas de usar métodos de Pensamiento de diseño legal son obvias: se enfoca en el usuario, conduce a la colaboración interdisciplinaria, los prototipos de ideas se desarrollan de la manera más simple posible y se prueban rápidamente, brindando retroalimentación sobre si una idea satisface las necesidades del usuario. Si es necesario ajustarlo nuevamente, un camino que conduce a una innovación real y relevante.

(Kohlmeier, 2018, pág. 48)

Por su parte, la práctica del Derecho ha sido ampliamente criticada en la comunidad académica. Dentro de los aspectos que se encuentran en la lupa, es común encontrar el lenguaje tecnificado y riguroso que utilizan los abogados, el difícil y costoso acceso a los servicios jurídicos, y la incompreensión del texto legal. Es por esta razón que autores como Hagan (2017) consideran que el diseño ofrece una manera de repensar y mejorar las experiencias de las personas con el Derecho. A juicio de la autora, el Diseño ofrece intencionalidad frente a un sistema que ha sido implementado al azar y sin pruebas de usuario, y tiene el poder de irrumpir en el mundo de la ley para hacerlo más accesible, democrático y utilizable.

En cuanto a la tecnología, Hagan es una de las autoras que dota de mayor preponderancia al Diseño y al Derecho que a la tecnología. Esto porque, en su criterio, hablar de innovación legal no se limita únicamente a términos de tecnología. Por el contrario, las discusiones en torno al tema están más bien orientadas a aumentar la eficiencia en los procesos legales, automatizar tareas, aumentar la productividad mediante la gestión de datos y de conocimiento. En su concepto, “estas discusiones generalmente dejan de lado el concepto de diseño, a pesar de su riqueza en métodos, procesos, herramientas y mentalidades que pueden generar innovaciones

más exitosas, revolucionarias e intencionales” (Hagan, 2017: §0). Así, la tecnología es un recurso que se debe incluir en el diseño para la innovación, pero no es el centro del Legal Design.

Ahora, Cobo (2009) define a las TIC como aquellos dispositivos tecnológicos – que contienen hardware y software – que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Así, las TIC se ven integradas por los medios de informática, las telecomunicaciones y las redes, las cuales posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal – persona a persona – y la multidireccional – uno a muchos o muchos a muchos –.

Sobre cómo las TIC aportan al cumplimiento de los fines del Legal Design, refiere Arias (2017) que, si estas son productos humanos que nos pertenecen a todos, es necesario apropiarnos de ellas con sentido humano. Así, para el autor, la denominada *revolución digital* está sentando las bases para un mundo más democrático e inclusivo. En este sentido, se destaca el concepto de *apropiación tecnológica*, definido como el empoderamiento por parte de los individuos de la herramienta tecnológica, “la valoran cultural y socialmente y aprenden a usarla para satisfacer sus necesidades e intereses, y para ello pasan por los procesos de acceso, conocimiento, utilización y transformación” (Arias, 2017, pág. 133).

En esta misma línea, Cobo (2009) presenta los conceptos de alfabetismo tecnológico y digital. El primero de ellos hace referencia al uso diestro de los medios electrónicos para estudiar, trabajar o para el ocio, representado en la habilidad de interactuar con el hardware y el software; y el segundo se refiere a la capacidad de generar nueva información o conocimiento a través del uso estratégico de las TIC.

Partiendo de que las TIC tienen intrínseca relación con el internet, autores como Monsalve (2015) consideran que esta herramienta es una “esperanza de renovación de nuestros sistemas políticos” (pág. 4), pues permite que los ciudadanos ejerzan protagonismo en el mejoramiento de la sociedad. Al respecto, Lucena-Cid (2019) sobre el impacto de las nuevas tecnologías en los derechos humanos, manifiesta:

Dada la velocidad a la que se produce ese desarrollo científico-tecnológico, en muchos casos ese ‘imperio tecnológico’ supera la necesaria adaptación del ‘imperio de la ley’ (Murphy, 2009). De modo que compartimos con Pérez Luño y también con Frosini (2014), la necesaria ‘consciencia tecnológica’ de juristas, filósofos y teóricos del derecho junto a investigadores de otras disciplinas para reflexionar, crítica y responsablemente, sobre los nuevos desafíos que en las diversas esferas de la vida social, suscita la tecnología, y ante los que ni el derecho, ni quienes lo aplican o lo estudian pueden permanecer insensibles. (pág. 141).

Ahora, para Escobar y Torres (2020), así como el Derecho debe aprender del Diseño para comunicar y crear, también es necesario observar y aplicar la arquitectura de la Tecnología de la Información (TI) para alcanzar soluciones sencillas al problema identificado. Esta posición enriquece la de Hagan, toda vez que la tecnología en este caso fortalece el design thinking y brinda una herramienta adicional que permite aplicar el Legal Design como una verdadera disciplina pensada en el usuario, materializando la arquitectura de la TI en iniciativas que no necesariamente involucren el uso del internet ni de sistemas complejos; dado que, tal como lo anotan Toohey et al. (2019), existen verdaderas barreras que crean una brecha digital, dentro de las que se encuentran el costo,

la exclusión digital y la confianza de los usuarios, lo que afecta en gran medida el impacto de las soluciones tecnológicas en las comunidades donde más se necesita.

Una vez analizada la composición del Legal Design a partir de diferentes posturas, percibimos que aquella que podría ser más pertinente para el objeto de esta investigación, es la que concibe al Diseño y a la tecnología como dos componentes fundamentales que dotan al Derecho de herramientas, mecanismos, métodos y formas de pensar novedosas, diferentes y enriquecedoras, que hacen posible la praxis jurídica desde el enfoque del Legal Design. En este sentido, ni el diseño debe opacar al Derecho y a la tecnología persiguiendo el único fin de hacer productos legales estéticamente destacables; ni la tecnología debe aplicarse con ignorancia de la brecha digital existente entre las personas y las comunidades. Por el contrario, de forma mancomunada e interdisciplinaria es que podemos pensar al Legal Design como un verdadero enfoque que permite alcanzar los objetivos planteados por la misma disciplina.

Características del Legal Design

El Legal Design como disciplina integrada por el Diseño, el Derecho y la tecnología, se encuentra caracterizada por rasgos propios de cada uno de sus elementos individualmente considerados. En el caso del Diseño, tal como lo indican Escobar y Torres (2020), una de sus particularidades es que es prospectivo, pues analiza y crea soluciones con vista al futuro; y explora y aprende desde el problema en paralelo con la solución, contrario a lo que sucede con el Derecho, en donde asumimos que existe una solución previamente plasmada en un código, una ley o en la jurisprudencia. Así, el Diseño implica colaboración y participación activa.

A juicio de estos dos autores, el Legal Design requiere que la persona inmiscuida en el proceso desarrolle una serie de actitudes, las cuales se pueden sintetizar de la siguiente forma: i)

empatía al momento de construir productos y servicios, entender las necesidades del público que padece el problema a resolver; ii) colaboración radical con otras disciplinas, en aras de cubrir todos los frentes desde los cuales se puede evaluar el producto o el servicio; iii) habilidad de construir para aprender, es necesario crear productos tangibles mediante técnicas de prototipado; iv) habilidad de cuestionarlo todo, indagar el por qué y el cómo de los artefactos legales. Es posible entonces advertir que las *actitudes* de quien opera con el Legal Design es una de las características fundamentales de la disciplina, de la cual depende su correcta aplicación.

Si nos remitimos a Berger et al. (2017), podemos encontrar una serie de características del Legal Design pensadas desde el Diseño y el design thinking. En primer lugar, el diseño centrado en el usuario es un punto fundamental que permite desplegar un “proceso de innovación” utilizado para identificar necesidades insatisfechas y crear nuevos productos legales. De la mano con este ejercicio de identificación, el design thinking se acompaña del análisis teórico y las fases prácticas para crear modelos gráficos o prototipos que permiten que las ideas se vuelvan tangibles, lo que facilita la retroalimentación de los usuarios, del mismo equipo de trabajo y revela puntos débiles del producto desarrollado. Al igual que Escobar y Torres (2020), estos autores presentan un “entorno de trabajo para el Legal Design” (pág. 365), el cual está compuesto por los pasos que se pasarán a detallar:

i) Identificar las necesidades del usuario mediante la observación y la empatía.

En el mismo sentido que Escobar y Torres (2020), el abogado debe tener en cuenta las necesidades del usuario al momento de construir un artefacto legal como podría ser un contrato, con participación de este en su proceso de redacción.

El pensamiento de diseño llevaría al asesor legal a entablar una conversación constructiva para comprender las motivaciones y las limitaciones y, utilizando el

pensamiento abductivo, generar soluciones creativas para alcanzar los objetivos comerciales inmediatos y a largo plazo del cliente. (pág. 369)

- ii) Definir los objetivos del proyecto a través de la comunicación, visualización y el prototipado.

Luego de la observación se debe agotar la etapa de definición de objetivos y restricciones del proyecto mediante la comunicación, la lluvia de ideas y el prototipado. Con este ejercicio se extraen las posibles contradicciones de lo que se persigue y se desarrollan nuevas ideas a través de la reconciliación de los objetivos que son contradictorios y el razonamiento abductivo.

- iii) Comunicarse efectivamente por medio del lenguaje simplificado.

Si bien el lenguaje es algo de lo que no puede prescindirse en la mayoría de las ocasiones, es un paso obligado en el avance del Legal Design que los redactores del denominado “lenguaje legal” utilicen palabras sencillas para mejorar la comunicación y la captación de las necesidades de los usuarios. De esta forma, un adecuado diseño que combine el lenguaje con los gráficos, podrá facilitar el acceso, la comprensión y la implementación de los textos legales.

- iv) Adaptarse a audiencias con múltiples necesidades mediante el discurso visual.

Esta característica hace referencia al aporte significativo que representa el diseño del texto legal en la comprensión del mismo, incluso cuando está redactado en lenguaje complejo. Al respecto, indican los autores:

Los estudios de visualización muestran que los métodos más confiables para mejorar la comprensión son las "ayudas complementarias" (es decir, organizadores visuales como texto estructurado, encabezados en negrita, resúmenes internos, esquemas, matrices, diagramas de árbol y tablas). Estas herramientas permiten a los usuarios desarrollar una comprensión holística que las palabras no pueden transmitir. Hacen visibles los

“procesos de pensamiento y organización . . . [y] ayudan a los usuarios a procesar y reestructurar ideas e información” sin cambiar el contenido de la comunicación legal.

(Berger et al., 2017, pág. 373).

Además de una buena estructura del texto que utilice recursos gráficos, otras herramientas que podrían utilizarse son los diagramas y las líneas de tiempo. Estos recursos contribuyen a un adecuado entendimiento de la ley y de los contratos, por lo que cumplen con las necesidades de la audiencia.

v) Apoyar la función legal mediante una combinación óptima de lenguaje y gráficos.

En este punto se resalta la utilidad de diseñar iconos o símbolos que, acompañados de un lenguaje simple e incluso una sola palabra, exprese y comunique información legal de forma clara y efectiva; lo que los autores llaman una *comprensión estructurada* del Derecho. Como ejemplo presentan a Tobias Mahler, quien busca interconectar gráficamente las leyes con los usuarios de una forma más orientada a lo lógico que al diseño. Así, crea *modalidades normativas* del Derecho representadas en símbolos que significan obligación, permiso o prohibición. Finalmente, el objetivo que se persigue será siempre el mismo: aumentar la comprensión del texto legal.

Para los autores analizados, hablar de las características del Legal Design nos remite a pensar en cada uno de los componentes que integran la disciplina, pero, también, en las actitudes de la persona que la aplica y en los métodos que han sido desarrollados, a partir de lo cual se concretan los rasgos particulares de esta.

Principios del Legal Design

A esta instancia, afirmamos estar de acuerdo con los autores que coligen el Legal Design como una disciplina. Agudelo (2021) le atribuye esta calidad en razón a una *metateoría*

subyacente en su concepción, que hace el llamado a otras profesiones para buscar soluciones a problemas estructurales o coyunturales que impactan la práctica del Derecho. En consecuencia, el reconocimiento del Legal Design como disciplina dirige su investigación a ser de mayor trascendencia, pues – en palabras de la misma autora – se constituye como “un cuerpo viviente que de continuo se retroalimenta, interactúa y autorreforma” (pág. 54) a medida que se vincula con un entorno social – normativo que demanda reformulaciones y giros contundentes.

En este sentido, el entramado conceptual del Legal Design se compone, tanto de los conceptos ya esbozados en este escrito, como de principios y metodologías propias de su quehacer disciplinario que pasaremos a ilustrar.

Hagan y Miso (2018) – recurrentemente referenciadas a lo largo de este escrito –, citadas por Agudelo (2021) fundamentan la ideología del Legal Design en la “centralidad de los usuarios y de su empoderamiento como agentes receptores y copartícipes de cambios técnicos, idiosincrásicos y estéticos de la provisión de servicios” (pág. 57). En sintonía, Agudelo (2021) al referirse a la cotidianidad de las interacciones de los usuarios con los sistemas jurídicos, describe cómo, la rigidez y volumen de los trámites propios del acceso a la justicia, terminan por volcar al ciudadano a un escenario en el que se encuentra en inferioridad de condiciones, rodeado de una cantidad de información que lo abrumba y que llega a él sin que, en no pocos casos, medie la asesoría o la amabilidad.

Identificada esta situación de inferioridad, Hagan y Miso (2018) convocan a dignificar la experiencia del usuario, haciendo énfasis en la relación que la calidad procesal y la oportunidad de actuar con la autonomía que causa el entendimiento del contexto, tienen con la dignidad del sujeto. Luego, siguiendo el hilo de estas afirmaciones, las autoras enuncian cuatro pilares de la justicia procesal: “i) la vocería reconocida a los diversos actores jurídicos; ii) la aplicación

ecuánime de la ley; iii) el sentido del respeto; y iv) la armonía con autoridades proactivas que socorran, conduzcan —y eventualmente— empoderen al ciudadano” (pág. 5). Estos pilares, en paralelo con la amalgama ideológica del Legal Design, perfilan a este último como un factor preponderante en el objetivo de hacer más amable – y digna por demás – la experiencia del usuario en su búsqueda de justicia.

Asimismo, Hagan (2020) – ya reconocida como una de las actoras más distinguidas en la teorización del Legal Design – desengloba los dos grandes principios que ya se advierten (centralidad del usuario y continuada innovación), aseverando que las nuevas dinámicas de las relaciones jurídicas globales demandan la aparición de nuevas soluciones legales que se sustenten en “el ingenio, la cooperación, la empatía, la gerencia de proyectos, los pensamientos visual y crítico y el aprovechamiento de las tecnologías de la información” (pág. 4).

Claramente, el Legal Design recoge sus principios fundantes de la cultura del design thinking, puesto que pone en primera plana a la persona y su contexto, para mejorar su situación legal particular, utilizando la tecnología como un intermediario; a partir de esto se pueden crear contenidos y servicios que sean útiles y utilizables (López y Restrepo, 2021). Esta propuesta conceptual ha sido adoptada por varios autores en el ámbito internacional y nacional que han abordado el estudio del Legal Design. No obstante, vale la pena hacer mención de la autora Francy Julieta Agudelo Henao (2019) quien en su trabajo *Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para Colombia* – sin ir en contravía de lo ya expuesto –, y apoyada en Porter (2014), Yankovskiy (2019) y Berger et al. (2017) ofrece una interpretación del Legal Design como una disciplina fundada en los principios de visualización, simplificación y empatía; imperativos en la planificación, diseño y estructuración de procedimientos que alivien la vida de la ciudadanía “gracias a un enriquecimiento gráfico y actitudinal de los organismos

jurisdiccionales” (pág. 7), de un modo tal que, parafraseando a Yankovskiy (2019), permita descartar líneas inocuas y obviedades, para que en su lugar emerjan productos más fluidos, memorables y asequibles.

En lo que respecta a la visualización, se refiere al Legal Design – en palabras propias – como un camino a la diversificación de la escritura jurídica, en cuanto a la utilización de distintos formatos gráficos, sonoros o audiovisuales que aumenten la satisfacción de los intereses y las emociones positivas de los diversos usuarios o clientes de los servicios legales (Agudelo, 2019). Citando al tratadista Michael Murray (2015) refiere el alcance de los conceptos presentados como imagen o texto, como lenguajes más accesibles e inteligibles en el auge de la era digital. Y en igual sentido, utilizando una cita de Elizabeth Porter (2014) advierte que:

... la visualización —a menos que las cortes la prohiban— puede transformarse en la norma en comunicación legal y argumento para describir la abogacía escrita multimedia como el conducto vernáculo de las comunicaciones modernas en generaciones nacientes de jóvenes abogados. (pág. 8)

Con igual motivación, Berger et. al. (2017) en “From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process” exponen resultados de la mixtura entre la escritura y las imágenes, exhortando a la inclusión de esta herramienta discursiva en documentos de índole legal como los contratos o actuaciones de la Administración en aras de clarificar y agudizar el carácter ilustrativo y explicativo de tales documentos. Concluyen los autores en cita que la revolución digital ha propiciado un fuerte y acelerado interés en el uso de imágenes, fotografías, íconos, diagramas o vídeos para mejorar o sustituir el lenguaje escritural; y, aunque la ley sigue centrada en la palabra escrita, el atractivo de las imágenes para clarificar y persuadir sugiere que

la visualización legal tendrá cada vez más cabida en la investigación y la práctica jurídica de los próximos años.

En punto de la simplificación, la autora acude a Yankovskiy (2019) para resaltar la concisión en la elaboración y transmisión del mensaje con miras a incrementar su “utilidad, familiaridad e impacto con el ciudadano” (pág. 84); así, vuelve al Legal Design y el lugar central que este le otorga a las necesidades del usuario. Se recomienda entonces, reducir la información sustancial en lo que la citada denomina “formatos muy maleables y portátiles” (pág. 84), que hagan más fructífera y amable la experiencia del usuario; lo que, en últimas, tendría influencia directa en las interacciones propias de los estrados judiciales, del cliente con su abogado y, en general, en toda relación jurídica entre particulares. De esta manera se constituye este principio como una invitación a la sencillez al momento de la elaboración de los documentos legales que – por regla general – terminan por convertirse en minutas que poco se reforman en el tiempo y que, por tanto, conservan poca disposición al mejoramiento. No obstante, advierte Yankovskiy (2019) que la materialización de este principio:

... no debe conducir a la desidia ni a la holgazanería, sino más bien a la celeridad, a la concreción, y por supuesto, a la inteligibilidad, en vista de que se aspira a posicionar los contenidos y el alma legales hacia públicos diversificados. (pág. 388)

Por último, en lo atinente a la empatía, decía José Fernando Torres (2019) en la conferencia virtual “Legal Design” que esta debía estar presente en cada etapa de la construcción de productos o servicios legales; puesto que, si el abogado no entiende las necesidades de su cliente o del usuario final, termina por resolver un problema que no existía o que no estaba llamado a resolver, descuidando la verdadera necesidad. Asimismo, se refirió Yankovskiy (2019) en los siguientes términos:

Favorecer la comprensión racional y emocional de las necesidades de los clientes y usuarios, en pos de desarrollar sus peticiones, pesquisas y pleitos de forma adecuada, para que la aplicación y vigilancia de las leyes no sean absolutamente distantes, sino que estas ejecutorias se afinquen con las inquietudes de los ciudadanos, con el cumplimiento justo de las normativas, en la medida que se origine una retroalimentación sistemática de esta cercanía con las capas de la audiencia objetivo de nuestras legislaciones, por parte de los hacedores y supervisores de aquellas. (pág. 378)

Metodologías del Legal Design

Con lo esgrimido a esta altura de nuestra propuesta, se constituyen los conceptos esbozados como un llamado imperioso a que los abogados se involucren ciertamente con las necesidades y expectativas de sus posibles clientes o usuarios del sistema legal. Raffin et al. (2022), en un análisis de los planteamientos de Margaret Hagan, identificaron que el objetivo último del Legal Design es poner al usuario en el centro de la reflexión y la producción jurídica para mejorar la experiencia de aquellos; se parte de las necesidades y expectativas de estos últimos para la presentación de documentos legales que sean más comprensibles, gracias a una adecuada jerarquización de la información y el uso de un lenguaje sencillo que denote en un mensaje eficaz, comprensible y factible.

Movida por este objetivo, afirma Agudelo (2021) que el Legal Design influye directamente en la renovación de la fundamentación ontológica y operacional del Derecho, en cuanto trae consigo un nuevo paradigma que potencia la creación, la experimentación y la aceptación armoniosa de los documentos legales, en medio de un escenario que refuerza la eficacia y la claridad, sin dejar de lado la solemnidad de los mismos; presupuestos conceptuales

que tienen vocación de incidir en la reorientación y la transformación de los procesos propios de la cotidianidad jurídica.

En ese orden, Margaret Hagan (2017) en *Law by Design* hace un primer acercamiento a una suerte de metodología, proponiendo una lista de cinco actividades o etapas inherentes al Legal Design para el cumplimiento de sus objetivos en el proceso de crear o modificar las soluciones jurídicas; advirtiendo Hagan que no se trata de una receta estricta, en el sentido que cada proceso demandará mayor prioridad en una u otra de las etapas, según sean las habilidades del diseñador, las necesidades del usuario y el tipo de problema que se aborda. Ahora – no obstante esta advertencia –, afirma la autora que, aunque el proceso de diseño puede tornarse en varias formas, el flujo principal deberá ser en todos el mismo:

Un equipo comienza por comprender las necesidades de los usuarios y el área de desafío, luego presenta muchas ideas y se reduce a las más prometedoras para construir rápidamente, probar rápidamente y luego desechar/refinar/iterar hasta obtener un diseño exitoso a escala; a una implementación más robusta y real. (Hagan, 2017: §3)

En esta parte de nuestro trabajo de investigación exponemos una síntesis de cada una de las etapas del proceso de diseño propuesto por Hagan (2017), consistente en: descubrir, sintetizar, construir, evaluar y evolucionar; advirtiendo que en la obra que se cita, la autora recoge toda una amalgama de herramientas a implementar en cada una de las etapas, constituyéndose en una guía de gran utilidad para la implementación del Legal Design.

- Etapa 1 – Descubrimiento y comprensión:

El primer paso del proceso será comprender el *statu quo* del escenario a intervenir. En esencia, esta etapa se caracteriza por la empatía hacia las personas del sistema, pues se busca entender el escenario desde su perspectiva. Es necesario comenzar de manera amplia, sin tratar

de definir el problema completamente, puesto que es algo que se irá dando en las etapas siguientes. En este punto, se trata de conocer primero quién es el usuario y cómo es el sistema en el que se desenvuelve e interactúa, antes de precisar el problema que se abordará. No se debe perder de vista que el usuario es el objetivo principal de la solución a diseñar; es un problema de este el que se va a abordar. En ese sentido, se requiere observar cómo se comporta el usuario en contexto y si se diferencia de cómo cree él mismo que se comporta o se representa a sí mismo. En ese orden de ideas, se propone como herramienta principal la entrevista, pero – en la medida de las posibilidades – acompañada de herramientas como la observación, la etnografía, la experimentación del producto o servicio en carne propia, o los mapas personales, entre otros (Hagan, 2017).

- Etapa 2 – Sintetizar:

En esta etapa se pone en consideración toda la información recopilada sobre los usuarios, las otras partes involucradas y el sistema en el que interactúan. El objetivo es aterrizar toda la información recogida en un resumen que permita demarcar el desafío al que se dedicará el resto del proceso de diseño. Esta fase tiene que ver con la creación de entregables; mientras la primera etapa trata de recopilar grandes cantidades de información, esta etapa significa reducirla a documentos – mapas – con puntos *claros, priorizados y específicos*, en aras de hacer que el material sea útil para el resto del proceso. Estos mapas ayudaran al diseñador a dar sentido a lo que ha observado y oído, al punto de pasar de empatizar con las necesidades de los usuarios a comenzar a elaborar hipótesis sobre el tipo de solución que podría funcionar. Este ejercicio ayudará al equipo diseñador en la reflexión sobre abordar el desafío desde sus causas más profundas o desde sus efectos secundarios; o, incluso, desde un punto intermedio. Una vez se haya identificado hacia dónde debe enfocarse el proceso de diseño, el objetivo final de la etapa

de síntesis será escribir el resumen en una oración. En este punto advierte la autora que es un momento que da lugar a disputas dentro del equipo de diseño, debido a que pueden resultar numerosos resúmenes antes de elegir el que definitivamente se use; al respecto, aclara que en la siguiente etapa – Lluvia de ideas – es posible usar más de un resumen y ver cuál produce mejores ideas (Hagan, 2017).

- Etapa 3 – Lluvia de ideas y construcción:

La tercera etapa es donde se crean las ideas y se construyen prototipos. En este punto, la autora llama la atención sobre la dificultad que representa para los abogados la tarea de ser creativos cuando la lluvia de ideas se lleva a cabo en una mesa de juntas estática con todos los miembros del equipo sentados alrededor; por lo que propone explorar nuevas formas o espacios que permitan generar ideas *mucho más ricas e inesperadas*. Se resalta la importancia de tomar nota de las ideas que surjan, en procura de no perderlas por el curso de las discusiones; asimismo, se deben evitar malas praxis en las que es fácil caer, como ignorar las ideas de los demás por la emoción que suscitan las propias, o las distracciones que se pueden generar por la presencia de pantallas o dispositivos en el espacio. Agrega la autora que aquí se nos enfrentamos a uno de los puntos más difíciles de todo el proceso: llegar a un consenso sobre la idea más útil.

No obstante, se sigue del paso que ella misma denomina como *clave y emocionante* del proceso: la creación de prototipos. Al respecto, se debe tener en cuenta que estos son una continuación de la lluvia de ideas, por lo que, al principio, se pueden construir prototipos “de baja resolución” que luego se convertirán en prototipos con mayor vocación de transformarse en un diseño final que resuelva el problema que se decidió abordar. A esta instancia, los prototipos estarán enfocados en un concepto único y simplificado de lo que se debe construir, pensado en

“una situación específica en la que tu usuario objetivo se encontrará y utilizará esta cosa que estás construyendo” (Hagan, 2017: §3)

- Etapa 4 – Prueba, iteración y escala:

En lo que tiene que ver con la realización de pruebas, se advierte que es una actividad que debe desarrollarse casi que en simultáneo con la construcción de ideas; eso ayudará a que la experiencia y los comentarios remolden el prototipo hacia una versión más prometedora; o, también, a que se descarten ideas que no resuelven el problema y que demanden volver al conjunto de ideas anterior. La prueba temprana y continua a lo largo del proceso lo hará más enriquecedor y eficiente. Asimismo, la prueba permite la conexión permanente con la necesidad del usuario. A propósito de este punto, se exponen dos fracasos que con frecuencia resultarán de las pruebas ejecutadas: el primero, no haber reducido lo suficiente la necesidad o el desafío a enfrentar; lo que hará terminar con un concepto sobrecargado, difícil de entender y con poca probabilidad de éxito. El segundo, esperar de la tecnología disponible más de lo que realmente puede dar; lo que desembocará en tareas para las que actualmente no hay capacidad. Por su parte, la retroalimentación del proceso hará mantener el enfoque hacia la construcción de algo que el usuario realmente encontrará útil, usable y valioso (Hagan, 2017).

- Etapa 5 – Escalamiento, evolución, implementación:

En esta etapa el prototipo que ha superado la fase probatoria, se escala y replica para ser usado por más usuarios dentro del sistema legal; toda la fase de descubrimiento, lluvia de ideas, prototipado, ensayo y error, se materializa en algo concreto para salir al mundo jurídico. Aquí es importante entonces determinar con qué alcance debería llevarse la primera implementación del producto o servicio legal construido. Será también importante, sumado a los detalles logísticos de la implementación, la construcción de una marca propia del diseño creado. Para esto, Hagan

propone tomar conceptos propios de la Publicidad o el Mercadeo para la constitución de una promesa de valor asociada a nuestro diseño (Hagan, 2017).

Más adelante en el tiempo, Hagan (2020) continúa en su tarea de definir el marco conceptual y metodológico del Legal Design – disciplina aún en etapa temprana de desarrollo –. Así, en “Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System”, añade un conjunto de *métricas de prueba* al que deben ser sometidos los diferentes diseños visuales, tecnológicos, de servicios, de políticas, en aras de medir su desempeño de cara a las necesidades y expectativas del usuario. Estos factores son:

- **Usabilidad:** *¿Mejora la capacidad de las personas para usar el sistema legal y su sentido de una experiencia positiva al hacerlo?*
- **Juicio Procesal:** *¿Mejora el sentido de justicia procesal de los usuarios—que el sistema legal es justo, transparente y “hecho para ellos” —?*
- **Engagement:** *¿Afecta la disposición de las personas para participar (engage) en situaciones legales, como usar el sistema legal para resolver problemas y para hacer las tareas dentro del sistema?*
- **Capacidad Legal:** *¿Mejora la capacidad de las personas para comprender de manera eficiente y suficiente la compleja información legal necesaria para lidiar con el sistema? ¿Los ayuda a descubrir cómo se aplica la ley a su situación específica y les permite tomar una decisión informada y procesable?*
- **Resolución:** *¿Ayuda a las personas a resolver un problema, proteger sus intereses y lograr un resultado positivo para ellos mismos (y quienes los rodean)?*

- **Carga administrativa:** *¿La cosa reduce significativamente la cantidad de tiempo y dinero que las personas deben gastar para completar las tareas en el procedimiento legal y llegar a una resolución?* (Hagan, 2020, pág. 14)

Siguiendo el mismo hilo conductor, López y Restrepo (2021) en *Legal Design: Llevando el Derecho hacia una Sociedad Creativa* recalcan que el Legal Design no solo se fundamenta en un *buen diseño*, sino también en la ejecución de un *buen proceso de diseño*, en el que se aprovechan herramientas propias de distintas disciplinas que facilitan adaptar cada proceso de diseño a sus circunstancias específicas.

Por último, es relevante decir que Hagan (2017) en su propuesta metodológica para el Legal Design enfatiza en la necesidad de establecer equipos de trabajo multidisciplinares desde las etapas más incipientes del proceso de creación, implementación y evaluación de nuevas innovaciones en el sistema de justicia. Habla la autora de la estructuración de una red *más amplia y participativa*, con un grupo diverso de profesionales – más allá de los abogados – que interactúen con el público en una búsqueda comprometida por reformar el sistema legal.

Ámbitos de aplicación del Legal Design:

Para cerrar este capítulo en el que se trató de hacer un recorrido por los esquemas conceptuales y operacionales del Legal Design, nos vamos a valer de la propuesta del profesor José Fernando Torres Varela – ex miembro del Legal Design Lab de la Universidad de Stanford – para la clasificación de los ámbitos de aplicación de esta disciplina emergente que busca hacerse un espacio en los escenarios legales a nivel mundial. Torres (2020) refiere el oficio de los operadores del Derecho en una analogía con los diseñadores, en el sentido de ser creadores de *artefactos*; luego, los artefactos legales pueden tomar varias formas, como lo son la de un acto administrativo, una ley, una sentencia, un contrato o, incluso, la estructura de un juzgado;

asimismo, el autor referenciado, llama la atención sobre la desproporción que hay entre el volumen de investigaciones que se adelantan en materia de Derecho Sustantivo frente a las que se hacen abordando el proceso de creación de estos artefactos y los sistemas en los que interactúan, que eventualmente desemboquen en métodos de investigación que nutran esos procesos de creación.

En este sentido, Torres (2020) atribuye al Legal Design la capacidad de suplir estos vacíos y presenta los cuatro ámbitos en los que – a su juicio – tienen aplicación los principios y metodologías de la disciplina que venimos trabajando; veamos:

- i) Investigación legal a través del diseño. Como se dijo en líneas precedentes, el Legal Design recoge varios elementos operacionales del Diseño, lo que hace que las investigaciones que aplican sus metodologías terminen en prototipos tangibles que tienen por fin generar conocimiento nuevo y explorar problemas desde una perspectiva basada en los usuarios. Esto representa un cambio disruptivo en la manera de hacer investigación legal, dado que tradicionalmente esta ha estado “enfocada en estudiar el pasado” (Torres, 2020, párr. 6) y no el futuro. Para ejemplificar esto, el profesor Torres expone el caso del *típico artículo teórico* sobre Smart Contract frente a la investigación a través del diseño que construiría el contrato para explorar sus potenciales efectos (Torres, 2020).
- ii) Diseño de artefactos para el sector privado. Por antonomasia los contratos son el artefacto más común creado por los abogados. Torres refiere que estos, a pesar de estar creados por diferentes agentes – de habilidades y para necesidades distintas – guardan en su mayoría similitud en cuanto a su aspecto y el efecto abrumador que genera en los usuarios por la cantidad de información que abarcan. El estudio de artefactos legales para el sector privado (contratos, estatutos, etc.) se hace desde cinco dimensiones: i) dimensión legal,

- ii) dimensión de usabilidad y experiencia de usuario, iii) dimensión empresarial, iv) contexto sistémico e v) implicaciones de política pública (Torres, 2021).
- iii) Diseño de artefactos para el sector público. Aquí se abarcan, entre otros, la implementación de la justicia digital, generación y divulgación de políticas públicas, herramientas de prototipado para la interacción con las entidades, pedagogía legislativa, etc. (Torres, 2020)
- iv) Educación legal. Se resalta el papel de los esquemas metodológicos que recoge el Legal Design del Diseño y su incidencia positiva en las aulas en que se dictan clases de Derecho. A nivel mundial, varias universidades han implementado cátedras de Legal Design para abogados, pues se ha visto el valor que sus herramientas le aportan al ejercicio profesional.

Mapeo de Experiencias de Legal Design en el Mundo: Una Mirada Contextual para el Mejoramiento del Acceso a la Justicia en Colombia

Luego de caracterizar al Legal Design como una verdadera disciplina que puede contribuir a mejorar el problema del acceso efectivo a la justicia, analizaremos las experiencias de su aplicación en el mundo, con el propósito de identificar los resultados de las mismas y ejemplificar los elementos de estos casos prácticos que podríamos implementar en nuestro país.

Experiencias del Legal Design en Latinoamérica

La experiencia de Argentina: Prometea

El esfuerzo que realiza Argentina para modernizar sus trámites, prácticas y, en general, su gobernanza, no es de poca monta; por lo que se destaca entre los países de la región en cuanto a innovación en el sector justicia. A través del Decreto 434 del año 2016 denominado *Plan de Modernización del Estado*, planteó nuevas reglas y medidas a implementar en torno a la

transformación digital del país, dirigido a la administración central, organismos descentralizados, *entidades autárquicas*, y las empresas y sociedades del Estado (Decreto 434 Plan de Modernización del Estado, 2016)

Dentro de este plan se incorporaron como ejes el plan de tecnología y gobierno digital, y el gobierno abierto e innovación pública. Dentro del primer eje mencionado se presentaron diferentes instrumentos para cumplir con los objetivos propuestos: la gestión documental y el expediente electrónico, la integración de los sistemas de gestión, instaurar trámites a distancia y servicios digitales, y optimizar la infraestructura tecnológica del Estado. Por su parte, en el segundo eje se ubicó la apertura de la información pública, la innovación pública y cívica, y la participación ciudadana.

En el marco de este Plan de Modernización del Estado, con una base normativa para innovar, diseñando e implementando estrategias disruptivas para el sector público y el acceso a la justicia, se creó Prometea.

Según Estevez et al. (2020), Prometea nace en el año 2017 como iniciativa de la Fiscalía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pensado como un sistema de inteligencia artificial – en adelante IA – para generar dictámenes judiciales de forma automática. Pero, antes de ahondar en este sistema, es pertinente esbozar algunas definiciones de la IA.

Autores como Almonacid y Coronel (2020) definen a la IA como la capacidad que tiene un ordenador para solucionar problemas complejos y determinados, a través de un algoritmo que identifica dicho problema; es decir, individualiza los datos o características del asunto y los resultados potenciales que el algoritmo podría arrojar. Consecuentemente, el algoritmo se entiende como un procedimiento, o una serie de acciones a ejecutar, determinadas con anterioridad y sin ambigüedades. Por su parte, Lucena-Cid (Lucena-Cid, 2019), define a la IA

como una rama de la computación que relaciona el fenómeno natural – la inteligencia – con una analogía artificial a través de un programa.

Estevez et al. (2020) también exponen sus propias definiciones de IA, como la automatización de actividades asociadas al pensamiento humano, tales como la toma de decisiones, la resolución de problemas y el aprendizaje.

Sobre la IA aplicada al Derecho, refiere Torres (2017) citando a Fernández y Boulat, que la misma se orienta a grandes áreas contentivas de modelos para la argumentación y toma de decisiones; clasificación y extracción de textos legales; extracción de información de estos textos; y creación y planificación de los sistemas legislativos.

Con este breve esbozo de las definiciones de la IA de diferentes autores, regresamos a Prometea. Este sistema se pensó y desarrolló en Argentina con el propósito de eliminar tareas repetitivas en los funcionarios de la Fiscalía, utilizando casos análogos ya solucionados, de los cuales se desprendía el precedente judicial. Esta herramienta permitió que los funcionarios se dedicaran a casos mucho más complejos y específicos, que requerían de análisis detallado, mientras las tareas repetitivas eran ejecutadas por Prometea. Antes del sistema a la Fiscalía le tomaba aproximadamente tres meses terminar el expediente con el dictamen, con Prometea tarda máximo cinco días (Estevez et al. 2020).

Por supuesto, Prometea constituye un caso exitoso de Legal Design, toda vez que fue necesaria para su elaboración, la intervención disciplinar de programadores, diseñadores y funcionarios de la Fiscalía; cada uno de ellos efectuando su respectivo aporte para lograr un sistema eficaz en términos de arquitectura, cómodo para los usuarios, y acorde con las necesidades jurídicas de la institución. Así, la colaboración de este equipo interdisciplinario conformado por “informáticos para el diseño y la programación del software, y abogados con

perfil en datos para la reingeniería de procesos, identificación de palabras clave y construcción de modelos jurídicos estandarizados, fue primordial para garantizar la efectividad de la solución” (Estevez et al., 2020, pág. 8).

Estevez et al. (2020) nos aclaran cuál es el origen de Prometea. Cada vez que se somete un caso al conocimiento del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Fiscalía debe remitir un dictamen a esta entidad, proponiendo la solución jurídica del litigio. Por ende, la carga de trabajo es exponencial, tanto así que, al mes de julio del año 2019, contaban con 60 fiscales que debían atender aproximadamente 1.100 casos anuales; por lo que se evidenció una problemática de congestión del sistema y de asignación de tareas repetitivas a los funcionarios que demandan altos tiempos.

Para desarrollar Prometea, se siguieron una serie de pasos que permitieron generar un ambiente propicio para su éxito. En primer lugar, los documentos, las sentencias y los dictámenes realizados por la Fiscalía debían estar digitalizados; posteriormente, debió efectuarse una *gobernanza de datos* para estandarizar el sistema; se llevó a cabo un diagnóstico de los procesos de la entidad, con una consecuente *reingeniería de procesos* para eliminar tareas innecesarias; y, por último, se establecieron los árboles de decisión que alimentarían la operatividad del sistema (Estevez et al., 2020).

Tal como lo relatan los autores precitados, Prometea cuenta con diferentes funcionalidades: busca las leyes y el precedente del caso concreto, predice el dictamen, y redacta el documento completo. Para el año 2018, este sistema de IA, alcanzó los siguientes resultados:

Entre los ejemplos de los beneficios de PROMETEA relacionados con ganancias significativas en materia de eficiencia cabe citar la reducción de 90 minutos a 1 minuto (99%) para la resolución de un pliego de contrataciones, de 167 días a 38 días (77%)

para procesos de requerimiento a juicio, de 190 días a 42 días (78%) para amparos habitacionales con citación de terceros, y de 160 días a 38 días (76%) para amparos habitacionales no autosuficientes, entre otros. (Estevez et al., 2020, pág. 7).

Se resalta que Prometea no se quedó en la Fiscalía, sino que migró hacia otros sectores de la justicia e incluso hacia otros países, tal como el caso de la Corte Constitucional colombiana que abordaremos en líneas posteriores. De esta forma, Prometea fue acondicionado para el proceso de compras públicas de Argentina; para la rectificación de documentos relacionados con el estado civil de las personas; y en la justicia penal en los casos de conducción en estado de ebriedad (Estevez et al., 2020).

Según el Ministerio Público Fiscal de Argentina, (2020), Prometea ha sido presentada ante diversas instituciones nacionales e internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas – ONU, la Organización de los Estados Americanos – OEA, la Organización Mundial del Comercio – OMC, la Corte Interamericana de Derechos Humanos – CIDH, la Universidad de Oxford, entre otras. En el caso de la CIDH, indica la organización Explora Latam (s.f.), que Prometea ha sido adaptada para generar las notificaciones de los procesos en cuatro idiomas diferentes, en pocos minutos.

En este proyecto, la Fiscalía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires buscó y logró aplicar uno de los principios del Legal Design: la centralidad del usuario. Para ello, abordó la solución del problema a través de una *digitalización inteligente de tareas*, identificando plenamente aquello sobre lo que iba a intervenir (Estevez et al., 2020).

Con su ejercicio juicioso, analizado desde los postulados del Legal Design, creó una herramienta verdaderamente útil, no solo para su entidad, sino que pudo ser adaptada para muchas otras instituciones públicas a nivel nacional e internacional; contribuyendo a

descongestionar la justicia, a agilizar los procesos internos de las autoridades, y a focalizar las capacidades de los funcionarios públicos hacia los casos y retos que mejoran el acceso a la justicia.

La Experiencia de República Dominicana: Lab de Innovación para la Justicia de la Escuela Nacional de la Judicatura

Al igual que el caso de Argentina, la experiencia de República Dominicana es introducida a través del instrumento legal que dio origen a la iniciativa. El Poder Judicial de este país adoptó en el año 2020 su plan estratégico *Visión Justicia 20|24*, el cual se estructuró bajo tres ejes principales:

- i) Justicia para todas y todos. El Poder Judicial reconoce que existen poblaciones con mayores dificultades para acceder a la justicia que otras, por lo que se hace necesario hacer cambios en el servicio para eliminar las barreras. En este sentido, se plantean los siguientes objetivos estratégicos: facilitar el acceso a la justicia de la población vulnerable a través de la difusión de los derechos y deberes, implementación de consultorios jurídicos, adecuación del servicio a las necesidades de estas personas, y observatorio para el monitoreo de casos de alto impacto social; adecuación de la infraestructura para que sea incluyente y digna; solución de conflictos usando métodos alternativos; y prestación el servicio por medios digitales, sistematizando la información y facilitando el acceso a la información del Poder Judicial (Poder Judicial de la República Dominicana, s.f.).
- ii) Servicio judicial oportuno y eficiente estandarizando criterios y procesos con apoyo tecnológico. Aquí se establecen como objetivos estratégicos lograr un servicio de justicia

eficiente apoyado en las TIC y optimizar las normas para fortalecer el servicio Judicial (Poder Judicial de la República Dominicana, s.f.).

- iii) Integridad para una justicia confiable mediante la garantía de la transparencia y la rendición de cuentas Judicial (Poder Judicial de la República Dominicana, s.f.).

Es entonces en el marco del primer y segundo eje, que se lanza el 25 de marzo del año 2021, el Lab de Innovación para la Justicia de la Escuela Nacional de la Judicatura – en adelante Lab ENJ –, inspirado en el Legal Design Lab de la Universidad de Stanford (Ureña, 2021).

Este laboratorio es una iniciativa que busca fomentar la innovación en la justicia por medio de la interacción entre la academia, la empresa privada, el sector público y la sociedad civil, con el propósito de crear productos legales que den solución a los problemas ciudadanos y generen nuevo conocimiento. Se estructura en tres pilares fundamentales: el trabajo interdisciplinar, el diseño centrado en el usuario y un Hub de encuentro para la profesión del Derecho (Ureña, 2021).

Estos pilares, según la Escuela Nacional de la Judicatura de República Dominicana (2021), se desarrollan como se expone a continuación:

- Trabajo en intersecciones: el Lab se alimenta de la combinación de disciplinas como el Derecho, la ingeniería, el Diseño y la tecnología.
- Diseño + colaboración: es fundamental tener al ciudadano en el centro de todo el proceso. La innovación legal debe aportar verdaderamente a la vida de las personas, mejorar el acceso a la justicia logrando que sea sencilla, con base en el principio de colaboración radical.
- Impulsar diálogos abiertos: el Lab busca tender puentes en torno al futuro de la profesión legal, la educación legal y la justicia.

Estos pilares son desarrollados a partir de la concepción del acceso a la justicia que difunde el laboratorio, la cual se aleja de la definición tradicional que contempla a este derecho únicamente como administración de justicia:

Los productos y servicios en todos los sectores cambian. En el sector de justicia estamos acostumbrados a que las únicas formas de ayudar a los ciudadanos es a través de las cortes y juzgados. Sin embargo, en muchos países del mundo se están creando nuevos tipos de productos y servicios tecnológicos que les están permitiendo a las personas ser parte del Estado de Derecho por medio de la tecnología” (Escuela Nacional de la Judicatura de República Dominicana, 2021: §Nuestros Pilares)

Hasta este punto tenemos claro que el Lab ENJ no solo busca innovar en la justicia creando servicios legales y estrategias para mejorar el acceso a este servicio, sino que, también, pretende impulsar la investigación jurídica en torno a la innovación en el sector.

En este marco, el 29 de enero del año 2022, la Escuela Nacional de la Judicatura premió a los ganadores del *Hackatón Visión Justicia*; una clase colaborativa desarrollada por el Lab ENJ para estudiantes de diferentes disciplinas, en donde se les incentiva a crear servicios o herramientas para mejorar el sistema de administración de justicia. En esta ocasión, el primer lugar se lo llevaron los participantes que crearon “a Lucía, un asistente de voz para facilitar el uso de la plataforma web del Poder Judicial y democratizar el acceso a la justicia a personas con impedimento visual” (Diario Digital RD, 2022, párr. 2); y el segundo lugar, los estudiantes que crearon una plataforma digital que pretende mejorar la experiencia del usuario con el sistema de justicia (Diario Digital RD, 2022).

Esta experiencia de la República Dominicana es un excelente ejemplo de que se necesita voluntad política y administrativa para implementar el Legal Design como una disciplina que sí

puede contribuir al mejoramiento del acceso a la justicia. Mediante un ejercicio de concertación entre los diferentes sectores – público, privado, academia y sociedad civil – pueden lograrse grandes aportes para la innovación en la justicia.

Torres (2021) considera que la justicia colombiana puede aprender del trabajo realizado en República Dominicana, toda vez que se han concentrado en aprender de los errores y aciertos de los centros de innovación, y han desarrollado “el catálogo más grande en español que se ha hecho sobre nuevos tipos de productos y servicios para la justicia en el mundo” (Torres, 2021, párr. 6). Este catálogo desarrollado por el Lab ENJ contempla un gran número de iniciativas que no necesariamente requiere de tecnología compleja como la IA o el blockchain. Así, para el autor, es necesario comenzar a construir el concepto de *innovación a la justicia* como un lenguaje común que nos permita seguir construyendo en torno al tema; empezar a hablar de “mediación en línea, portales de autoayuda o nuevos juzgados especializados en procesos ejecutivos” (Torres, 2021, párr. 9), haciendo tangibles las ideas. Además, agrega:

“Ojalá la justicia colombiana pase de la innovación abstracta a la innovación concreta”.

(Torres, 2021, párr. 9)

Es entonces el caso de República Dominicana de resaltar como ejemplo para países como Colombia, el cual presenta grandes retos en el acceso a la justicia y cuenta, a su vez, con un buen sector legal que tiene mucho por aportar en torno a la innovación y la creación de nuevos servicios y herramientas para la satisfacción de este derecho.

La experiencia de Chile: Gob Digital Chile

Con la Ley de Transformación Digital del Estado No. 21.180 del año 2019, vigente desde el 2021, Chile modificó la forma de desarrollar los procedimientos administrativos del Estado, buscando su transformación y digitalización a través de un trámite en línea, en donde la

presencialidad sea la excepción. Esta norma fue dirigida a los Ministerios, intendencias, gobernaciones, servicios públicos, Contraloría General de la República, y a los gobiernos regionales y municipales (Ministerio de la Secretaria General de la Presidencia de Chile, s.f.).

Según el sitio web de Gob Digital Chile, la transformación digital persigue la consolidación de un Estado moderno, que genere mejores oportunidades y seguridades para los ciudadanos; innovador en los servicios, sustentable y eficiente, que ahorre costos innecesarios. Los ejes prioritarios de este gran proyecto son la identidad digital, cero filas, cero papel, y coordinación y seguimiento. Para tal fin, las entidades públicas deben implementar la comunicación electrónica entre los distintos órganos del Estado; generar notificaciones electrónicas; desarrollar los procedimientos administrativos de forma digital; deben digitalizar los documentos que estén en papel; establecer el expediente electrónico; y cumplir con el principio de interoperabilidad (Ministerio de la Secretaria General de la Presidencia de Chile, s.f.).

De acuerdo a esta misma plataforma web denominada Gob Digital Chile, encontramos varios aplicativos transversales que apoyan este proceso de transformación digital:

- i) **Clave única:** un servicio de autenticación digital para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios y plataformas del Estado.
- ii) **FirmaGob:** es la firma electrónica avanzada para funcionarios del Estado, la cual tiene como fin emitir certificados en línea.
- iii) **Registro Nacional de Trámites (RNT):** es un sistema que permite a las instituciones actualizar la oferta de trámites digitales relacionadas con sus fines misionales.

De acuerdo al sitio web del Registro Nacional de Trámites, las cifras de esta iniciativa permiten verificar el cumplimiento de las metas propuestas por el gobierno chileno. Para abril de

2022 se registró un 85% de avance en digitalización, medido desde el porcentaje de trámites digitales informados por las 217 instituciones que a la fecha conforman el RNT. Se ha realizado un total de 3.564 trámites. Para el año 2021 se han concretado 612.712.387 transacciones por el canal digital y 36.306.255 por el canal presencial.

Ahora, además de ser esta una experiencia clara de Legal Design en Chile que busca acercar a los ciudadanos al acceso a la justicia, entendido que este también comprende la posibilidad de conocer de forma sencilla los trámites del Estado y poder llevarlos a cabo a través de medios digitales, es aún más interesante el diseño y la conceptualización que está detrás de esta iniciativa denominada Gob Digital Chile.

El Consejo de Servicios del Gobierno de Chile (2021) presentó su *Guía práctica de adopción digital, ¿Cómo acercar los servicios digitales del Estado a las personas?*, constituyéndose en un documento clave para entender la innovación para la transformación digital de este Estado. Inicialmente, se expone el panorama digital de Chile: para junio del año 2020, el 85% de los ciudadanos eran usuarios de internet, y existían 3,6 millones de conexiones a internet fija; un 84,2% del uso del internet se hace a través de un dispositivo móvil, y se presenta más de un 40% de crecimiento anual en el tráfico de internet fijo y móvil.

Pese a contar con cifras favorables, se dejó claro que cualquier iniciativa de innovación en el sector público debe cumplir con la inclusión digital, en donde se garantice el acceso a los servicios a las poblaciones que necesitan llegar a ellos. En este sentido, la inclusión digital se define como “la democratización del acceso a las tecnologías de la información, procurando un acceso igualitario a ellas y sus beneficios” (Consejo de Servicios del Gobierno de Chile, 2021, pág. 11). Para lograr esta inclusión, es necesario:

...[c]onocer a nuestros usuarios, sus necesidades, su lenguaje, sus modelos mentales los medios a través de los cuales se informan y acceden a los servicios del Estado, su nivel de alfabetización digital y también los apoyos con que cuenta al momento de enfrentarse a una interacción con el Estado”. (Consejo de Servicios del Gobierno de Chile, 2021, pág. 11).

Este conocimiento del usuario no tiene otro fin más que cumplir con los cometidos del Legal Design: construir productos y servicios que verdaderamente impacten las necesidades de los ciudadanos. Para ello, será necesario crear el instrumento y fortalecer la alfabetización en tecnología, para evitar la inequidad digital que se materializa cuando se empodera a quienes ya están empoderados (Consejo de Servicios del Gobierno de Chile, 2021).

Según el documento que estamos abordando, generado por el Consejo de Servicios del Gobierno de Chile (2021), una vez diseñado el servicio se deben cumplir con dos etapas adicionales, testear y pilotear. El testeo exige la realización de pruebas del proyecto – sin haberse desarrollado aun – mediante prototipos, para afianzar la información y ajustar el producto antes de llevarlo a la realidad. Luego, debe hacerse una primera versión del proyecto que constituya un piloto para, precisamente, pilotear. Esta etapa se desarrolla con un grupo de usuarios que interactúen con el producto, con el fin de evaluarlo, destacar los aspectos a mejorar y poder, finalmente, implementarlo. Además, se debe tener en cuenta que:

A la hora de establecer estrategias de adopción digital es fundamental que consideremos las distintas realidades de nuestros usuarios y usuarias, para desarrollar servicios que les entreguen valor, les sean de utilidad y contribuyan a su calidad de vida. (Consejo de Servicios del Gobierno de Chile, 2021, pág. 28).

Finalmente, esta iniciativa del gobierno de Chile nos deja importantes aportes a tener en cuenta al momento de desarrollar productos y servicios para el acceso a la justicia en Colombia. Entre ellos, una especie de mapa para generar un sistema de ayuda útil para los usuarios de la justicia digital; veamos: i) el *onboarding*, la bienvenida al usuario de los principales pasos para usar el servicio; ii) atención asistida habilitando un medio dentro de la misma plataforma para que las personas se comuniquen con la entidad en caso de tener alguna dificultad; iii) utilizar *tooltips*, como herramientas de ayuda visual para entregar información al usuario mediante recuadros explicativos; iv) apoyos gráficos para entender el servicio; v) incorporar un glosario de términos jurídicos en lenguaje ciudadano; vi) implementar tutoriales en video para que el usuario pueda entender las características y funciones de la plataforma; y vii) crear una navegación guiada para orientar al ciudadano en cada etapa del proceso (Consejo de Servicios del Gobierno de Chile, 2021).

Experiencias del Legal Design en Estados Unidos

Ciertamente, Estados Unidos es uno de los países con mayor representación del Legal Design en el mundo, comenzando por el laboratorio de esta disciplina creado en la Universidad de Stanford, en donde se acuñó el término; y por las demás instituciones que investigan e innovan en torno a este tema, dentro de las que se encuentran Michigan State University con su *Centro de Derecho, Tecnología e Innovación*; Miami Law School con *LawWithoutWalls*; y los programas de innovación para el Derecho de Harvard Law School y Georgetown Law. Así, pasaremos a explorar alguna de estas experiencias.

La experiencia del Legal Design Lab de la Universidad de Stanford

El Lab ENJ de la República Dominicana del que hablamos en líneas atrás publicó una entrada en su sitio web escrita por Torres (2022), un autor ampliamente citado en el presente

trabajo de investigación, sobre el Legal Design Lab de Stanford. Allí se esbozó que este es un centro interdisciplinario conformado por la escuela de Derecho y de Diseño de la Universidad, donde se construye conocimiento a partir del diseño centrado en el usuario, la tecnología y el Derecho. El foco de sus investigaciones y propuestas es, precisamente, el acceso a la justicia.

Torres (2022) nos indica que el Lab tiene varios enfoques:

- i) Innovación para el acceso a la justicia: la comunidad académica enseña, investiga y desarrolla proyectos pilotos para que el sistema de justicia sea mas accesible, equitativo y empoderador para los ciudadanos.
- ii) Mejor internet legal: el Lab busca responder el cuestionamiento sobre como hacer del internet un lugar mejor para aquellos que buscan asistencia jurídica. Para tal fin, “construyen nuevos estándares de datos, taxonomía de asuntos legales, diseños web, bots y auditorías de resultados de búsqueda para mejorar la forma en que la gente puede encontrar en línea ayuda legal de interés público y de calidad” (Torres, 2022, párr. 4).
- iii) Comunicación jurídica inteligente: se diseñan y aprueban nuevos mecanismos para transmitir y difundir información jurídica compleja, la cual se encuentra contenida en políticas, contratos, procesos, entre otros instrumentos. Allí se diseñan métricas y ejemplos visuales para que las personas accedan a la información legal. Lo que consideraríamos nosotros como una forma de alfabetización.
- iv) Tecnología legal para el interés público: se busca idear y desarrollar iniciativas para aumentar los servicios legales de interés público en este sector.

Por su parte, el sitio web del Legal Design Lab de Stanford, en su sección de Justice Innovation, nos ofrece grandes luces sobre el trabajo que realiza el equipo. En torno al acceso a la justicia, el laboratorio se centra en tres métricas principales: participación, capacidad y calidad

de la justicia. La participación hace referencia a la presencia activa de las personas en el sistema legal, en especial cuando sus bienes, derechos y libertades se encuentran en riesgo, lo que implica realizar un importante trabajo en la disminución de faltas a audiencias judiciales y las tasas de fallos por falta de comparecencia en asuntos sobre vivienda y deudas. La capacidad se refiere al aumento de las competencias de las personas en el sistema legal, para que comprendan sus derechos y opciones. Por último, la calidad de la justicia que se conforma de la justicia procesal – de los litigantes –, la sustantiva – del resultado del caso –, y la social – de los resultados del caso sobre las personas –.

Para mejorar el acceso a la justicia en Estados Unidos, el sitio web del Legal Design Lab de Stanford nos expone sus principales proyectos de innovación, los cuales resaltamos a continuación:

- i) Plataforma de preguntas frecuentes para asistir en asuntos de desalojo. En el año 2020, el Lab creó una plataforma nacional con cobertura en 50 estados sobre derechos de los inquilinos para resolver sus dudas legales en pleno auge de la emergencia causada por el COVID-19. Se presentó en lenguaje sencillo si los inquilinos podían ser desalojados, el tiempo con el que contaban para pagar la renta y las protecciones que podrían tener ante la justicia. Se agregó una base de datos de grupos de asistencia legal a nivel nacional, de programas de alquiler de emergencia, entre otros servicios (The Legal Design Lab, s.f.).
- ii) Wise Messenger – recordatorios por SMS. El Lab desarrolló una plataforma que configura mensajes de texto automatizados que pueden usar los tribunales o cualquier organización legal frente a los usuarios de la justicia. La idea de este proyecto es remitir notificaciones judiciales para mejorar la tasa de comparecencia de los ciudadanos a las audiencias y otras citas importantes (The Legal Design Lab, s.f.).

- iii) Sitio web guía para la defensa de desalojos en Arizona. Con el fin de dotar de herramientas jurídicas a las personas sobre desalojo en Arizona, prepararlos para redactar sus documentos jurídicos, para que comprendan sus derechos y puedan informarse sobre la audiencia judicial de desalojo, el Lab creó un sitio web de forma mancomunada con socios universitarios, judiciales y de fundaciones, con información de autoayuda frente a esta problemática (The Legal Design Lab, s.f.).
- iv) Guías visuales para el proceso legal. El Lab creó guías visuales, al estilo de infografías, para informar a las personas sobre lo que deben hacer cuando se presenten ante tribunales de tránsito y cómo solicitar la exención de multas (The Legal Design Lab, s.f.).

El sitio web del Legal Design Lab de Stanford invita a todos los miembros de la sociedad – académica, civil, sector justicia – a pensar alrededor de tres preguntas fundamentales: ¿cómo podemos empoderar a las personas?; ¿cómo podemos mejorar la equidad de los tribunales?; y ¿cómo podemos crear una red de servicios holísticos?; preguntas que giran en torno al mejoramiento del acceso a la justicia de los ciudadanos a través del Legal Design como disciplina transformadora, por lo que resulta una experiencia a destacar en el mundo, que con éxito ha impactado las realidades de los habitantes del país.

La experiencia de la American Bar Association – ABA

La American Bar Association – en adelante ABA – es el colegio de abogados de Estados Unidos, fundado en el año 1878 como una institución independiente, de adhesión voluntaria. La ABA cuenta con su propio Centro de Innovación creado en el año 2016, integrado por un equipo interdisciplinario de tecnología, innovación, design thinking y la industria de los servicios legales. Según el sitio web de la organización, su misión consiste en fomentar y acelerar las innovaciones para mejorar la “asequibilidad, eficacia, eficiencia y accesibilidad de los servicios

legales” (American Bar Associate, s.f.) buscando conectar a quienes prestan servicios de asistencia jurídica con tecnología gratuita.

Recientemente, el Centro de Innovación de la ABA emitió la Resolución 115 de 2021 a diferentes comisiones permanentes y a la Cámara de Delegados, resolviendo alentar a todas las jurisdicciones de Estados Unidos para que adopten enfoques innovadores que permitan conjurar la crisis del acceso a la justicia, entendiendo que se deben crear iniciativas que apoyen jurídicamente a “más del 80 % de las personas por debajo del umbral de la pobreza y a los muchos estadounidenses de ingresos medios que carecen de un acceso significativo a servicios legales civiles efectivos” (Center for Innovation ABA, s.f., párr. 1). Además, llama a los entes estatales a considerar la asesoría legal como un derecho y a expensas del gobierno en los casos de niños que enfrentan dificultades legales esenciales y para las personas de bajos ingresos cuando el litigio verse sobre necesidades humanas básicas o la libertad física (Center for Innovation ABA, s.f.).

En su Centro de Innovación, la ABA ofrece ciclos de conferencias sobre innovación para la justicia, cuyo fin es generar un espacio de discusión sobre los cambios regulatorios en la materia, desafíos y oportunidades; sobre el papel de los tribunales y abogados en el liderazgo para el *rediseño legal*; el uso de la tecnología para ampliar los servicios legales; y el papel de la educación legal para pensar en nuevos servicios para la justicia (American Bar Associate, s.f.)

Uno de los proyectos destacados del Centro de Innovación, según Ambroggi (Ambroggi, 2022), es el sitio web denominado *Justice System Metrics*, que presenta métricas e indicadores de desempeño para evaluar el progreso de la innovación en la justicia. Esta iniciativa nació para estudiar la pregunta de cómo se pueden medir y comprender los éxitos o fracasos de los

experimentos regulatorios, innovación legal y nuevos modelos de servicios en el ámbito de la justicia.

Otro de los proyectos que impactan el acceso a la justicia implementados por esta institución es una aplicación móvil desarrollada por el Centro de Innovación y universidades aliadas, para ayudar a las víctimas de inundaciones en Luisiana para recopilar información y documentos para determinar la propiedad de la vivienda y generar solicitudes de ayuda (American Bar Association, s.f.).

La experiencia del Centro de Innovación del ABA nos abre la puerta para pensar en otros sectores de la sociedad que deberían estar inmiscuidos en el problema del acceso a la justicia de los ciudadanos, buscando soluciones a través de disciplinas como el Legal Design; instituciones como los colegios de abogados pueden realizar un importante aporte desde la perspectiva del ejercicio profesional para disminuir las brechas de efectividad y garantía de este derecho.

El Street Vendor Guide de Candy Chang

Candy Chang, diseñadora, urbanista y artista, relata en su sitio web que en la ciudad de Nueva York hay más de 10.000 vendedores ambulantes que deben cumplir con cierta regulación legal para poder ejercer su actividad económica. Por tal razón, muchos de ellos eran multados con USD \$1.000 por pequeñas infracciones al desconocer la ley y sus derechos al momento de dialogar con la policía (Chang, 2009).

En el año 2001, Sean Basinski, abogado y ex vendedor ambulante, descubrió que el código de la ciudad que regula lo atinente a estos comerciantes era intimidante y de difícil comprensión – más aun para aquellos que no dominan el inglés –. En el mismo año, Basinski colaboró con Chang y el Center for Urban Pedagogy para proteger a los vendedores y desarrollar una guía visual denominada *Vendor Power* (Poder del Vendedor) que tuvo como objetivo

explicar a través del diseño gráfico la ley que los regulaba, para así evitar multas y cumplir con la norma (Berger et al., 2017):

El resultado fue una representación gráfica de las reglamentaciones que no solo reforzaron el conocimiento y el cumplimiento de los usuarios, sino que también pueden haber mejorado la aplicación legal formal: Las reglamentaciones no solo hacen que sea confuso para los proveedores sino también para el gobierno. Sean señaló varias multas en las que incluso los policías se equivocaron en las reglas”. (Berger et al., 2017, pág. 388).

Esta guía se distribuyó de forma gratuita entre los vendedores ambulantes y se difundió en formato pdf., lo que permitió que las personas accedieran efectivamente a la información. La experiencia de esta guía permite constatar que la aplicación del Legal Design contribuye de manera efectiva a que los ciudadanos comprendan sus derechos, se informen sobre las posibilidades jurídicas con las que cuentan en contextos determinados y, a su vez, cumplan con los deberes contenidos en la norma; pues solo aquello que se conoce puede materializarse. Finalmente, todo se reduce al acceso a la justicia.

Experiencias de Legal Design en Canadá: Nuevo diseño para la publicación de leyes y “Ley de servicios más simples, más rápidos y mejores”

Continuando con este recorrido por algunos de los casos de países que han implementado el Legal Design para favorecer el acceso a la justicia de los ciudadanos, nos encontramos con Canadá, otro de los estados que se constituye como referente en esta materia.

Como primer antecedente a resaltar se tiene el trabajo realizado por el investigador David Berman. Este autor a lo largo de su carrera ha participado en distintos proyectos que tienen como premisa que una escritura y un diseño más claros pueden crear un mundo mejor. Así, en el año

2000 publicó un artículo llamado “Toward a New Format for Canadian Legislation: Using graphic design principles and methods to improve public Access to the law” (Berman, 2011), que terminó siendo insumo para un documento después dirigido a la oficina del Primer Ministro de Canadá sobre un sistema para publicar las leyes canadienses utilizando escritura y diseños sencillos. Como resultado de esto, a partir del año 2011 se publicaron las primeras legislaciones siguiendo las recomendaciones hechas por el investigador (Berman, 2011).

Como ejemplo de este proceso, Berger et al. (2017) presentan la *Canadian Federal Employment Insurance Act* (Ley Federal de Seguro de Empleo de Canadá), publicada originalmente en el año 1996 y que fue encomendada por el gobierno canadiense para hacer que esta regulación fuera más accesible al público. Así, en colaboración con el Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos y el Departamento de Justicia de Canadá, un equipo de diseñadores introdujo un rediseño que incluía diagramas que facilitaban la navegación por el documento y mejoraba la comprensión de la ley por parte de los ciudadanos. Berger et al. (2017) destacan tres beneficios del nuevo diseño: i) mejorar la experiencia del usuario a partir de la reducción del tiempo que dedica a estar en contacto con el gobierno, a la vez que libera recursos para la administración de este último; ii) un diseño más accesible envía un mensaje sobre la preocupación que tiene el gobierno por hacer que los ciudadanos entiendan la ley – lo que mejora la credibilidad entre estos y aumenta la probabilidad de comprometer al ciudadano con el cumplimiento de la misma –; y iii) el informe del proyecto reveló que en el proceso de rediseño con el uso de diagramas, el equipo de diseño descubrió inconsistencias que no estaban contempladas en la legislación vigente; esto sugirió que el proceso de producción legislativa podría mejorarse sustancialmente si se incluía el uso de diagramas desde la etapa de redacción.

Actualmente, en el sitio web de Leyes de Justicia perteneciente al Gobierno de Canadá se publican las versiones en formato pdf. de las leyes federales en modelos que hacen que la documentación sea “más fácil de usar y más fácil de leer” (Gobierno de Canadá, 2022, párr. 1). Entre las modificaciones que se aplicaron a los formatos tradicionales se encuentran el uso de líneas más largas (con más palabras), diferentes estilos y tamaños de fuente para dar protagonismo a ciertos elementos, y ubicación de la información en la parte superior de los textos para ayudar a los ciudadanos a orientarse dentro del documento. Todo eso como parte de un esfuerzo del Departamento de Justicia de Canadá por mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos (Gobierno de Canadá, 2022).

En igual sentido, en el año 2013 el Colegio de Abogados de Canadá publicó tres informes sobre igualdad de justicia en el país, concluyendo que se pasaba por una crisis de acceso a la justicia consistente – básicamente – en que la mayoría de personas no pueden pagar un abogado y no saben cómo obtener ayuda cuando tienen problemas legales. A partir de ese momento, los primeros años, se intentaron estrategias que terminaron por no ser suficientes (The Canada Bar Association, s.f.). En ese interregno se destaca el gobierno de Ontario quien en 2019 promulgó la *Simpler, Faster, Better Services Act* (Ley de servicios más simples, más rápidos y mejores) que mejoraría significativamente la forma en que el gobierno funciona y se relaciona con sus ciudadanos (Government of Ontario, s.f.). Desde el preámbulo de la ley se reconoce claramente la presencia del Legal Design en su desarrollo, y citamos:

Preámbulo: El Gobierno de Ontario se compromete a colocar a las personas en el centro de cada programa, servicio, proceso y política del gobierno y a brindar servicios más simples, rápidos y accesibles para las personas, las comunidades y las empresas de Ontario hoy y en el futuro. (Simpler, Faster, Better Services Act, 2019, preámbulo)

En igual sentido, destacamos el artículo 1º que recoge el propósito de la norma así:

1. El propósito de esta Ley es promover la transformación de los servicios gubernamentales en Ontario y su prestación a fin de permitir, (a) el acceso de los ontarios a servicios digitales de alta calidad desde cualquier lugar y en cualquier momento; (b) servicios digitales que estén bien diseñados y funcionen de manera efectiva; (c) mejor acceso a datos gubernamentales útiles por parte de los habitantes de Ontario; y (d) el mejor uso de los recursos y datos digitales por parte de organizaciones más amplias del sector público para desarrollar e implementar políticas, programas y servicios. (Simpler, Faster, Better Services Act, 2019, art. 1)

Asimismo, el gobierno de Ontario dentro de su plan digital para el mejoramiento de los servicios, estableció una guía denominada *Digital Service Standar* consistente en trece ítems entre los que se define lo que es un servicio gubernamental *más simple, rápido y mejor*, se identifican los pasos que debe seguir un equipo multidisciplinario para crear un servicio y se establecen apoyos para los equipos multidisciplinarios que construyen y mantienen los servicios y productos actualizados a las necesidades de los ciudadanos (Government of Ontario, s.f.).

Legal Design en su máxima expresión.

La experiencia de Trinidad y Tobago: TtConnect Express

En el año 2016 se publicó por el Banco Interamericano de Derechos un documento denominado *Gobiernos que sirven: innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*; de allí se destacó *Ttconnect Express* que es un servicio especial que proporciona el gobierno de Trinidad y Tobago, por medio del cual se disponen autobuses especialmente equipados con computadores, conexión a internet y personal capacitado para favorecer el acceso a servicios públicos de ciudadanos ubicados en zonas remotas o que demandan un tipo de

atención especial – como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, etc. – (Farias et al., 2016). Esta iniciativa hace parte de un proyecto más amplio denominado Ttconnect, puesto en marcha en el año 2007.

Para el desarrollo de Ttconnect Express se necesitó el trabajo conjunto de la Corporación de Servicios de Transporte Público, la Empresa de Telecomunicaciones de Trinidad y Tobago y la Compañía Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación; de modo que se transformaron tres automóviles en unidades de servicios móviles que visitan comunidades alejadas de los centros urbanos en fechas previamente establecidas por el servicio o por solicitud de los ciudadanos. De esta manera se han reducido tiempos de viaje para los usuarios y el costo para acceder a los servicios gubernamentales (Farias et al., 2016).

Se resalta de este ejemplo, la voluntad política puesta en marcha para el impulso del proyecto y la cooperación entre las entidades involucradas para hacer frente a la brecha digital existente en el país.

Experiencias del Legal Design en Colombia

Si bien puede decirse que Colombia el Legal Design es una disciplina emergente que se está desarrollando, sí se han presentado en el país avances relevantes en torno a la industria del Legaltech, con un gran mapa de empresas que prestan este servicio (Legaltechies, 2020). Este concepto es definido por Escobar y Torres (2020) como la creación de productos tecnológicos aplicados al mundo del Derecho. Por su parte, Legaltechies (2020) lo presenta como la aplicación de la tecnología a productos y servicios legales. Entendemos entonces que el Legal Design es diferente el Legaltech, aun cuando encuentran puntos en común, de conformidad con las definiciones presentadas de cada una.

Así, nos dedicaremos en las líneas subsiguientes a resaltar las que, a nuestro juicio, son las experiencias más importantes de Legal Design en el país; las cuales nos podrían llevar a concluir que los aportes de esta disciplina ya están mejorando el problema del acceso a la justicia en Colombia.

La experiencia de la Corte Constitucional: PretorIA

El Decreto 2591 de 1991 el cual regula la acción constitucional de tutela, plantea en su artículo 33 el deber en cabeza de la Corte Constitucional de revisar las sentencias de tutela que se profieran en todo el territorio nacional, seleccionando las que serán objeto de estudio según su criterio; esto, con el fin de cumplir lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 241 de la Constitución Política, el cual establece que a esta Corporación le corresponde “revisar, en la forma que determine la ley, las decisiones judiciales relacionadas con la acción de tutela de los derechos constitucionales” (Constitución Política, 1991, art. 241).

Para realizar la tarea de revisión de las sentencias de tutela, el Acuerdo 02 de 2015 *Por medio del cual se unifica y actualiza el Reglamento de la Corte Constitucional* en su artículo 52 dispone los criterios orientadores de selección de las mismas, sin perjuicio de la potestad discrecional de la Corporación para elegir las:

a) Criterios objetivos: unificación de jurisprudencia, asunto novedoso, necesidad de pronunciarse sobre una determinada línea jurisprudencial, exigencia de aclarar el contenido y alcance de un derecho fundamental, posible violación o desconocimiento de un precedente de la Corte Constitucional.

b) Criterios subjetivos: urgencia de proteger un derecho fundamental o la necesidad de materializar un enfoque diferencial.

c) Criterios complementarios: lucha contra la corrupción, examen de pronunciamientos de instancias internacionales judiciales o cuasi judiciales, tutela contra providencias judiciales en los términos de la jurisprudencia constitucional; preservación del interés general y grave afectación del patrimonio público”. (Corte Constitucional de Colombia, 2015).

Debido a que la Constitución Política de 1991 le asignó a la Corte Constitucional la revisión de las sentencias de tutela proferidas en todo el territorio nacional, de las cuales debe realizarse un filtro de acuerdo a los criterios vistos con anterioridad, esta entidad, para el año 2020, recibía un aproximado de 2.500 expedientes diarios y 620.242 anuales (Corte Constitucional, 2020).

A esta altura, es necesario que recordemos a Prometea, el sistema de IA implementado por la Fiscalía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual fue desarrollado por el IALab de la Universidad de Buenos Aires, el primer laboratorio de IA en una facultad de Derecho de Latinoamérica.

Saavedra y Upegui (2021) en un estudio que realizaron para Dejusticia denominado “PretorIA y la automatización del procesamiento de causas de derechos humanos” relatan el origen de PretorIA. Todo comienza por un evento académico que convoca la Universidad del Rosario en la ciudad de Bogotá en septiembre de 2018. En este evento participaron Juan Corvalán, el director del UBA IALab, Martha SÁCHICA, secretaria general de la Corte Constitucional, y Grenfieth Sierra, profesor de esta universidad. Allí se discutió el problema de congestión y carga laboral de la Corte; aspecto que llamó la atención del director del UBA IALab, pues consideró que Prometea podría colaborar en la solución de dicha problemática.

Indican los autores que la Universidad del Rosario propuso financiar esta iniciativa, siendo así como el fiscal y un ingeniero de UBA IALab se acercan al presidente de la Corte Constitucional, Alejandro Linares, para realizar una prueba de concepto con base en Prometea (Saavedra y Upegui, 2021). Efectivamente, PretorIA se convirtió en una realidad, como un sistema de selección, análisis y estructuración para la revisión de las sentencias de tutela, pudiendo agrupar, analizar y clasificar la información de los documentos, “organizándolas por casos similares y criterios priorizados por la Corporación, para que ésta pueda identificar los casos más relevantes en su función de fortalecer el precedente judicial y garantizar en última instancia la justicia material” (Corte Constitucional, 2020).

PretorIA, en términos de la Corte Constitucional (2020) revolucionará el proceso de selección de tutelas mediante tres funciones: i) búsqueda de información de interés; ii) categorización según los criterios relevantes; y iii) estadísticas, líneas de tiempo y gráficos que generan una visión integral sobre la tutela.

Una de las grandes ventajas de este sistema es la disminución de los tiempos que, a su vez, se traduce en reducción de la carga laboral para los funcionarios de la Corte Constitucional. Mientras una persona tardaba un día para leer y analizar treinta expedientes, PretorIA puede hacerlo en menos de dos minutos, arrojando las características y criterios de las sentencias para simplificar el análisis de información posterior (Corte Constitucional, 2020). Este sistema presenta ventajas adicionales en términos estadísticos para la creación de políticas públicas:

Adicionalmente, la Corte Constitucional contará con información de interés, con carácter estadístico sobre problemáticas ciudadanas, evidenciadas en las acciones de tutela, garantizando la justicia material, la protección y promoción de los derechos

fundamentales de los ciudadanos, gracias a la visión integral que la herramienta genera.

(Corte Constitucional, 2020, párr. 5).

Los autores Saavedra y Upegui (2021) en la obra comentada con anterioridad, esbozan una transitoria confusión que existió frente a Prometea y PretorIA en los inicios de la implementación del sistema en el país, dado que se asociaban ambas plataformas a pesar de existir grandes diferencias que las convierten en proyectos completamente distintos. Para los autores, es un error decir que PretorIA utiliza técnicas de *machine learning* o realiza predicciones; estos son, más bien, atributos propios de Prometea; por lo que dejan claro que este último sistema no sugiere casos. Pese a esta situación, los autores presentan una distinción notable que compartimos a cabalidad:

*En realidad, PretorIA hoy es, en contexto, una iniciativa modesta. **Lo destacable es el proceso adelantado por la Corte Constitucional colombiana, un proceso propio, independiente, concentrado en la solución de problemas específicos, orientado a la creación de capacidades y a la integración de tecnologías digitales para el cumplimiento de sus funciones. Lo vemos como un gran primer paso en un camino más largo e interesante que seguiremos de cerca. ¿Qué será, qué llegará a ser, PretorIA mañana?***

(Saavedra y Upegui, 2021, pág. 53). (Negrilla por fuera del texto).

Por último, es importante destacar que, en el año 2020, la Corporación Excelencia para la Justicia mediante ceremonia virtual, premió a la Corte Constitucional por contar con la mejor herramienta de modernización para la justicia por el sistema PretorIA (Corte Constitucional, 2020). Al igual que la CEJ, es importante destacar en este trabajo de investigación, la iniciativa, la voluntad política y la constante transformación digital que ha perseguido la Corte Constitucional en los últimos años.

La experiencia de la Universidad de los Andes: El Laboratorio de Diseño para la Justicia

La Universidad de los Andes en el año 2019, con el apoyo del Legal Design Lab de la Universidad de Stanford, fundó su Laboratorio de Diseño para la Justicia como un proyecto interdisciplinario, conformado por las Facultades de Arquitectura y Diseño, Derecho e Ingeniería.

Según el sitio web del Labjusticia, este tiene como principios orientadores la innovación, el aprendizaje basado en retos y la interdisciplinariedad, para el desarrollo de soluciones para problemas de acceso a la justicia en Colombia, de la mano de la innovación legal, el pensamiento sistémico y el pensamiento de diseño (Lab de Diseño para la Justicia, s.f.). Así, encontramos en su plataforma una intersección entre los siguientes componentes: el Derecho como aproximación a los problemas reales del acceso a la justicia; el diseño centrado en el humano; el pensamiento sistémico de la ingeniería industrial; la aproximación empírica; y la aproximación interdisciplinar. Este equipo se encuentra liderado por Santiago Pardo Rodríguez desde el Derecho, Santiago De Francisco Vela desde el Diseño y Laura Guzmán Abello desde la ingeniería industrial (Lab de Diseño para la Justicia, s.f.). Además, han implementados tres líneas de proyectos:

- i) Proyectos de investigación desarrollados por los investigadores y docentes del Labjusticia para alimentar el trabajo realizado con aliados y diferentes organizaciones.
- ii) Proyectos académicos desarrollados por estudiantes de las facultades que conforman el Labjusticia, como parte del curso Laboratorio de Diseño para la Justicia.
- iii) Herramientas para el ciudadano como proyectos desarrollados por investigadores y docentes del Labjusticia.

Desde la plataforma web del laboratorio, presentaremos un breve esbozo de cada una de estas líneas, en aras de ilustrar con casos prácticos el importante trabajo que desarrolla y fomenta esta iniciativa en los diferentes sectores de la sociedad. En primer lugar, tenemos a los proyectos de investigación. A la fecha se ha desarrollado el Documental del Laboratorio de Diseño para la Justicia y el *CS Digital*. El documental fue creado y dirigido por Mónica Peña Zambrano y se compone de cuatro capítulos donde se exploran varios aspectos de la justicia en nuestro país, y han sido denominados *Acceder a la justicia*, *Comunicar la Justicia*, *Digitalizar la justicia* y *Percibir la justicia*. Por su parte, el CS Digital es un producto tecnológico para mejorar el acceso a los servicios de justicia y la experiencia de los participantes del Consultorio Jurídico de la Universidad de los Andes. Este proyecto fue desarrollado con el apoyo de la Fundación Tinker, dando como resultado una plataforma funcional que cuenta con los valores de colaboración, comunicación, seguimiento y búsqueda efectiva de información. El sitio web de Labjusticia nos indica que este sistema cuenta con carpetas compartidas en SharePoint; una línea de tiempo procesal; funciones de soporte de autoguardado; rúbricas de calificación; notificaciones y un espacio para capacitaciones (Lab de Diseño para la Justicia, s.f.).

En segundo lugar, analizaremos los proyectos académicos que se vienen desarrollando desde el año 2019 con entidades como la Corte Constitucional, LexBase, la relatoría de la Justicia Especial para la Paz, la Escuela de Medicina de Stanford, la Unidad Técnica Legislativa de Juanita Goebertus, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Rama judicial y la Fundación Probono Colombia.

Entre los proyectos destacados para el periodo 2022-1 del Labjusticia, encontramos los retos 1 y 2 dirigidos a la Fundación Probono Colombia y a la Corte Constitucional. El reto 1 se plantea desde los *casos huérfanos* de la fundación que no son seleccionados por ningún abogado,

por lo que se plantea como problemática el cómo reducir de manera sostenible la cantidad de casos que no se eligen por ningún profesional del Derecho (Lab de Diseño para la Justicia, s.f.).

La Fundación Probono (2022) presentó los resultados del proyecto en tres ejes de solución: i) realizar cambios gráficos y de contenidos en el boletín semanal que se publica en el sitio de la fundación, para brindarle al abogado una información completa del caso y, así, poder ampliar su margen de decisión; ii) implementar un sistema de medición por puntajes; así, no se premia al abogado o a la firma que más casos tome, sino al que más puntos acumule de acuerdo a la vulnerabilidad del usuario, las horas invertidas, el área del proceso, si se trata de una persona natural y la calidad del servicio prestado; y iii) brindar apoyo al abogado que tiene una gran carga de trabajo para que sea asistido por los consultorios jurídicos de la ciudad para un trámite particular, como lo sería la redacción de un documento o la vigilancia judicial.

El reto 2 de la Corte Constitucional se centró en la problemática planteada desde el acceso a la justicia de los ciudadanos que elevan derechos de petición, cuya competencia no es de la Corporación, y son atendidos con el artículo 241 de la Constitución Política. Así, fue necesario idear una solución que les brindara a las personas respuestas de fondo frente a lo requerido o que informara a priori la incompetencia de la Corte para dichos asuntos.

La solución expuesta por el Labjusticia (2022) fue incorporar en la página web de la Corte Constitucional una sección en *Atención al ciudadano* donde antes de radicar una petición, el usuario se encontrara con un vídeo explicativo sobre la competencia de la entidad y, subsiguientemente, una serie de ítems como “salud”, “pensiones”, “delitos”, “corrupción” con la información de las entidades públicas que realmente pueden brindar una respuesta sobre el tema. De esta forma, logra dársele al ciudadano una herramienta que comprenda y sea útil para la necesidad que busca satisfacer.

En tercer lugar, encontramos los proyectos de herramientas para el ciudadano, dentro de los que hallan la “pretutela” y “entutela”. La primera se trata de un portal web en el sitio del Labjusticia donde se le realizan preguntas al ciudadano en aras de determinar si la acción de tutela que pretende promover, es procedente o no. La segunda es un portal que, a través de los datos que ingresa el usuario, le permite generar un documento de acción de tutela.

Luego de este breve recorrido por los proyectos emprendidos por el Labjusticia, comprendemos por qué es una iniciativa que debe resaltarse y promoverse para que sea adoptada en las universidades del país donde puedan converger, desde sus programas académicos, las diferentes disciplinas que configuran el Legal Design; dado que impacta no solo el conocimiento y la formación de los estudiantes, sino que alcanza a múltiples grupos sociales y alianzas público-privadas que contribuyen al mejoramiento del acceso a la justicia en Colombia.

La experiencia de LegalApp

LegalApp es una herramienta del Ministerio de Justicia y del Derecho, definida por su propio sitio web como una herramienta electrónica dirigida a los ciudadanos para darles a conocer los trámites y servicios relacionados con la justicia. Así, es un instrumento de orientación para las personas, pues los guía sobre qué se debe hacer ante una necesidad jurídica, ante qué autoridad puede acudir y cuáles son los datos de contacto de la misma.

Cortés y Ramos (2019) en su artículo denominado “LegalApp: Tecnología al servicio del Derecho en Colombia”, exponen los orígenes de esta aplicación, sus características y herramientas. El *Plan Vive Digital 2014-2018*, presentado por el Ministerio de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, se planteó como objetivos convertir al país en líder en el desarrollo de aplicaciones con contenido social dirigido a las personas de escasos recursos y consolidar un gobierno transparente mediante la tecnología. Como parte de la iniciativa del

gobierno en línea, se creó LegalApp para prestar mejores servicios y “empoderar con conocimiento a los ciudadanos” (Cortés y Ramos, 2019, pág. 37).

Según relatan los autores Cortés y Ramos (2019), esta aplicación nació en respuesta las barreras al acceso a la justicia en el país, motivado además por el mínimo conocimiento del ciudadano en los procesos judiciales, de la oferta institucional de justicia, la desconfianza de las personas en el sistema, el uso excesivo del lenguaje técnico por parte de las instituciones, y la solicitud de documentación previa a resolver las inquietudes de estas.

Dentro de las características principales que nos presenta esta aplicación, se encuentran:

i) el fácil acceso a través del sitio web, aplicación móvil o instalación de software offline; ii) lenguaje sencillo para orientar al ciudadano (técnica de ejemplo-problema); iii) articula las instituciones para presentar una oferta integral de servicios en justicia; iv) información sobre la ubicación y contacto de las entidades públicas; y dentro de las herramientas disponibles se hallan el glosario jurídico, la programación de citas con un consultorio jurídico, minutas de documentos jurídicos, directorio de entidades, consulta de procesos judiciales, radicación de denuncias, entre otras (Cortés y Ramos, 2019).

Sobre los resultados de esta aplicación, refieren los autores:

Desde su creación en 2015, cuando se desarrolló en primera medida la versión web www.legalapp.gov.co, alcanzó grandes resultados, puesto que, en tan solo dos años de estar al aire se recibieron más de dos millones seiscientas mil (2'600.000) visitas por parte de los usuarios de todas las regiones del país, incluidas consultas desde el exterior; España, Argentina, Venezuela, Estados Unidos, entre otros. (...) Es así como desde agosto de 2018 a febrero de 2019 más de 1.534.672 usuarios han ingresado al portal web y se ha descargado 4.352 veces la app móvil. (Cortés y Ramos, 2019, pp. 44).

De esta experiencia pueden destacarse dos aportes importantes que marcan la diferencia en el acceso a la justicia de los ciudadanos que la utilizan. En primer lugar, se tiene que la Universidad Libre – Seccional Bogotá se unió con LegalApp, a través de la Red Tejiendo Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho, para atender vía chat los casos de violencia intrafamiliar, realizando promoción de este servicio en el sitio web de la aplicación. Los usuarios pueden consultar sus casos en una ventana de chat disponible en la página web de la universidad, la cual es atendida por estudiantes y profesores de Derecho en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. (Universidad Libre de Colombia, s.f.)

En segundo lugar, el Municipio de Puerto Salgar (2019) anunció en el mes de julio de 2019, que los ciudadanos pueden acceder al software offline denominado LegalApp Rural, instalándolo en un computador sin que para hacer uso de él se requiera internet; siendo esta una alternativa para aquellas personas que viven en territorios alejados de los cascos rurales y que, aun contando con un equipo, no tengan acceso a conexión de internet.

Por último, Pérez (2021) destacó que LegalApp fue confirmada como una de las treinta finalistas del World Justice Challenge, “una competencia global que busca identificar, reconocer y promover buenas prácticas, proyectos y políticas de alto impacto que protejan y promuevan el Estado de Derecho en tiempos de crisis debido a la pandemia del COVID-19” (párr. 2), toda vez que está relacionada con el acceso a la justicia, el gobierno abierto y la gobernanza responsable.

Estas iniciativas como LegalApp demuestra la voluntad política del gobierno colombiano de lograr la transformación del acceso a la justicia de los ciudadanos que, si bien involucra la digitalización de los procesos y la información en línea, también deben incorporar medios que no requieran de conexión a internet en aras de llegar a la población rural y apartada – en términos

geográficos – del país; por lo que, en este sentido, es una experiencia del Legal Design a destacar.

Plataformas de la Rama Judicial en Caldas: Experiencia de los usuarios

En punto de la Rama Judicial colombiana, la incorporación de la tecnología ha sido un objetivo que se mantiene desde finales del siglo pasado; sin embargo, para la llegada del COVID-19, los avances no eran significativos. La crisis sanitaria hizo que fuera necesario variar la forma de llevar la justicia a los ciudadanos y se produjeron cambios que ahora parecen irreversibles (Ramos, 2022). Hoy, a pesar del camino que falta por recorrer hacia la estabilización de la justicia digital, funcionarios y usuarios han logrado avances en medio de un contexto para el que nadie estaba preparado.

Entre las medidas dispuestas para hacer frente a los retos tecnológicos impuestos durante la pandemia generada por el COVID-19, se destacan las gestiones adelantadas por la Administración Judicial de Manizales (Caldas) y el Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas. Específicamente, en este trabajo destacamos el portal web de la Rama Judicial en Caldas, que estuvo disponible a partir del 9 de agosto del 2021. Parafraseando a las autoridades que encabezaron esta iniciativa, el portal se pensó para servir a abogados, dependientes y demás usuarios, como punto de partida para llegar a los diferentes aplicativos y realizar los trámites que necesiten (Portal Web Rama Judicial, 2021).

Tomado del documento *El Consejo Superior de la Judicatura rinde cuentas 2022* en lo que respecta al Consejo Seccional de la Judicatura De Caldas y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Manizales (Consejo Superior de la Judicatura, 2022), entre los servicios que concentra el portal web del Distrito Judicial de Caldas están:

- i) Ventanilla virtual para la presentación de demandas. Disponible para radicar demandas y ser repartidas a los Juzgados Civiles, de Familia, Laborales y Administrativos en los municipios de Manizales, Chinchiná y Villamaría.
- ii) Ventanilla virtual de recepción de memoriales de los de Juzgados Civiles y de Familia de Manizales. Permite la carga de documentos en formato pdf. dirigidos a los despachos de parte de los usuarios; asimismo, permite medir la percepción de la satisfacción de estos últimos.
- iii) Ventanilla virtual de consulta de notificaciones. De uso exclusivo para profesionales del Derecho.
- iv) Plataforma digital de usuarios externos de la Oficina y Juzgados de Ejecución de Sentencias Civil Municipal, para gestionar trámites relacionados a diligencias de remate, fijaciones en lista, notificación de estados, consulta de procesos, radicación de memoriales, descarga de oficios, autos y otros documentos, y solicitud y programación de títulos.

Paralelo a esto, en el año 2021 se puso en marcha un plan para la digitalización del cien por ciento de los expedientes judiciales en el Distrito; así, entre enero y diciembre del 2021 se habían escaneado 5.112 expedientes e indexado 3.588. De acuerdo al informe de rendición de cuentas en cita, la meta es tener la totalidad de expedientes digitalizados y efectivamente indexados en las plataformas virtuales del Distrito para julio del 2022 (Consejo Superior de la Judicatura, 2022).

Es importante mencionar que el Distrito Judicial y Administrativo de Caldas para el 2021 estaba conformado por los 27 municipios del Departamento de Caldas, el municipio de Puerto Boyacá (Boyacá) y el municipio de Puerto Salgar (Cundinamarca); con una población total de 1.093.309 habitantes (Consejo Superior de la Judicatura, 2022).

El caso del Distrito Judicial de Caldas es traído a esta investigación sobre Legal Design ya que se trata de una iniciativa que ha llevado a la implementación de prácticas pensadas para el mejoramiento de la experiencia del usuario de la administración de justicia – usuarios abogados, especialmente, vale decir –, favoreciendo el uso de las TIC, y la implementación de sistemas de gestión de la calidad en sus servicios.

En esta instancia de nuestra investigación, igual que se hizo en el segundo capítulo “Barreras para acceder a la justicia en Colombia”, se les preguntó a nuestros entrevistados por su experiencia con las plataformas virtuales del Distrito Judicial en Caldas que acabamos de resaltar. Respecto a la directora de uno de los Consultorios Jurídicos de la ciudad de Manizales, esta aduce que estas plataformas son respuesta a una deuda que tenía la Rama Judicial con sus usuarios hace varios años; no obstante, concluye que es una medida que se queda corta de frente a las necesidades de los usuarios no abogados.

Mi experiencia ha sido bastante optima y, de hecho, yo creo que era una deuda que tenía la rama judicial frente al ciudadano (...), Pero, cuando yo digo que mi experiencia ha sido bastante óptima, hablo como una persona que además tiene formación en Derecho. Yo creo que ese tipo de plataformas para una persona como la que nosotros atendemos en Consultorio Jurídico, que son desplazados, de escasos recursos, con unos niveles de escolaridad muy bajos, son plataformas que no facilitan el acceso, que complejizan los trámites; hay preguntas sobre trámites en distintas jurisdicciones, que las personas no tienen ni idea y, necesariamente, tienen que buscar a alguien con conocimientos jurídicos; pero para los abogados y profesionales en Derecho la plataforma ha funcionado bastante bien; creo que ha agilizado todos los trámites; creo que ha

agilizado el mismo trabajo de los abogados; creo que ha minimizado tiempos; con eso nos volvemos más económicos y efectivos en todo lo que hacemos.

Por su parte, el abogado empresario de la industria del Legaltech coincide en calificar como positivas las medidas implementadas en Caldas en cuanto a justicia digital, sin dejar de lado que es apenas un avance; pero destacando al Distrito como pionero a nivel nacional en implementación de tecnologías para la prestación del servicio. Asimismo, se destaca que los usuarios más beneficiados son los abogados, estando aun en deuda con esa parte de los usuarios sin conocimiento específico en Derecho.

Caldas ha sido pionera y muy juiciosa en el desarrollo de tecnología. Aquí hay una plataforma especial, además de la de la rama judicial – que es a nivel nacional – hay otra plataforma que se denomina el TYBA. [Y]o digo que es un muy buen avance; es muy positivo; el hecho de que uno como abogado ya no tenga que estar yendo al juzgado a hacer filas para revisar expedientes, a dejar la tarjeta profesional para ir a sacarle fotocopia al expediente, pues, avanzamos enormemente. Eso ha demostrado un gran avance. Sin embargo, eso no es todo; eso es apenas un granito de arena para todo lo que hay que hacer.

Ahora, por parte de la ciudadana particular que fue entrevistada, si sintetizamos su respuesta, tenemos que, confirmando lo dicho por los dos anteriores, las plataformas implementadas sí fueron significativamente más amigables con los usuarios abogados; aduce que es una transición necesaria, pero que será muy difícil tener éxito si no se hace pedagogía. En lo que a su experiencia se refiere, lo que ha aprendido del manejo de las plataformas ha sido porque ella mismo lo apropió, no porque haya información o guías sobre su funcionamiento a su alcance.

Por último, traemos a colación al ingeniero de sistemas del Distrito Judicial que participó en el proceso de desarrollo de los aplicativos del portal web. Se destaca de sus respuestas que los adelantos en materia de software y uso de tecnología para el acceso a la justicia en Caldas obedece al trabajo mancomunado de profesionales de distintas áreas de conocimiento.

... siempre se hacen pruebas, tenemos servidores de pruebas, siempre se realizan pruebas de funcionamiento, obvio que en todo software existe el manejo de versiones, hay algo que para nosotros consideramos que está bien y lo sacamos, lo implementamos, lo sacamos a producción, y en el momento en que estamos ya en funcionamiento es donde vemos una retroalimentación por parte de todos los usuarios tanto internos como externos y es donde se va manejando el tema de las versiones y se van cambiando algunas cosas del aplicativo.

Si bien no se reconoce por ellos mismos como Legal Design, toma ciertos puntos de su proceso creativo que guardan relación con la disciplina que hemos venido trabajando en esta investigación: la eficiencia y optimización de los recursos disponibles, la construcción de prototipos, pruebas piloto, y la evaluación continua que permite hacer ajustes sobre la marcha; todos elementos presentes en el Legal Design.

Conclusiones y Recomendaciones

Llegando al fin de este trabajo de investigación y haciendo un recuento detenido por los conceptos, los datos y las ideas expuestas a lo largo del mismo, recordamos los objetivos planteados y la pregunta que dio origen a las líneas que preceden. Luego de dejar claro la que para nosotros es la definición correcta del derecho al acceso a la justicia para lo que nos atañe, vista desde múltiples dimensiones como aquella prerrogativa que busca la satisfacción de las necesidades jurídicas de las personas a través de medios que van mucho más allá de la

administración de justicia; y de esbozar las barreras que existen en Colombia para acceder a la justicia, dentro de las que encontramos un desarrollo tardío de las TIC en el sector legal, la brecha digital, la poca pedagogía de la justicia digital, la lentitud de los procesos judiciales, el excesivo formalismo del sistema, la insuficiencia de recursos rápidos y sencillos para resolver los conflictos, la congestión judicial, la imagen desfavorable que tienen los ciudadanos del sistema, los costos de acudir a la justicia, y la falta de alfabetización legal; nos dedicamos a analizar el Legal Design como disciplina para garantizar el derecho de acceso a la justicia.

Una vez recorrido el camino de la caracterización del Legal Design y las experiencias positivas de su aplicación en el mundo y en nuestro país, con el propósito de identificar cómo las herramientas de esta disciplina pueden mejorar al acceso a la justicia en Colombia, pudimos identificar a las siguientes conclusiones: i) hace falta volver a lo fundamental: la prevención de la litigiosidad; ii) el Legal Design como disciplina emergente está en la capacidad de ofrecer metodologías y conceptos propios que nos permita hacer cambios estructurales en la justicia en Colombia; iii) es necesario fomentar el pensamiento interdisciplinario en el abogado en formación para que enfrente los retos del nuevo mundo, y darle la oportunidad de aplicarlo mientras aún se halla en la universidad; iv) para hacer Legal Design no se requiere tecnología de punta, se requiere comprender la necesidad del usuario; v) las experiencias del Legal Design en otros países alimentan las soluciones a nuestros propios retos, aprender de ellas es avanzar; vi) el Legal Design para el acceso a la justicia debe pensar en usuarios diferenciados: el ciudadano y el abogado; vii) es necesario crear un mapa de Legal Design en Colombia para identificar oportunidades de mejora, vacíos, retos y soluciones. Así, desarrollaremos en las próximas líneas cada una de estas conclusiones.

i) Hace falta volver a lo fundamental: la prevención de la litigiosidad.

La alta conflictividad en el país sumada a la ineficiencia del ecosistema de justicia propicia la vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Sin embargo, hemos identificado que la conflictividad se genera y persiste, precisamente, por dicha ineficiencia. Si volviéramos a lo fundamental, que es prevenir el problema antes de que se presente, reduciríamos la congestión judicial que tanto afecta la percepción que tienen los ciudadanos del Estado como el tercero que dirige los litigios.

Para una adecuada prevención – tal como en la medicina – debe llevarse a cabo la promoción. En este caso, el Legal Design a través de su principio del diseño centrado en el usuario, nos brinda todo un entorno de trabajo en el que podemos pensar y crear soluciones para la difusión del conocimiento jurídico entre las personas: cuáles son los derechos con que cuenta, qué hacer ante la vulneración de los mismos, ante quien acudir, qué son los métodos alternativos de solución de conflictos, qué es un amparo de pobreza, qué es un consultorio jurídico, qué es una casa de justicia o un centro de conciliación.

A la par de la promoción deben existir herramientas que actúen como “vacunas” y doten al ciudadano de anticuerpos que le permita sobrevivir al conflicto. Pensamos entonces en herramientas como un chatbot que funcione a través de mensajes de texto – sin necesidad de internet – donde brinde información a la persona o funja como mediador entre dos individuos para la solución adecuada de un conflicto; e incluso, un bus al estilo de “Ttconnect” que se desplace hacia los lugares más apartados de nuestro país, llevando a los territorios la famosa “conciliación”. El Legal Design, en este sentido, debe contribuir a mejorar el acceso a la justicia, que supone la disminución de los casos que terminan en la administración judicial, en virtud de las múltiples herramientas que sirven para evitar llegar hasta dicho punto.

Aunque en nuestro país se evidencian iniciativas de este tipo como lo es “LegalApp”, los consultorios jurídicos y la figura del amparo de pobreza, la brecha digital y la insuficiente alfabetización jurídica existente, demandan un mayor esfuerzo y voluntad política de las autoridades.

ii) El Legal Design como disciplina emergente está en la capacidad de ofrecer metodologías propias y conceptos propios que nos permita hacer cambios estructurales en la justicia en Colombia.

Tal como lo vimos en la caracterización del Legal Design, este ha pasado de ser una mera aplicación del design thinking al mundo del Derecho para ser una verdadera disciplina con principios, metodologías y métricas que se vienen teorizando, investigando y promoviendo desde el ámbito académico, hasta el profesional. Específicamente, en lo que tiene que ver con la metodología, los autores analizados a lo largo de la investigación resaltan que esta incide directamente en un cambio de paradigma en el Derecho, dado que comienza a impregnar el design thinking en los abogados que transforma la praxis de la profesión, desde aquello que no suele concebirse como innovador – como la redacción de un contrato o de una demanda –; hasta la creación de soluciones para el acceso a la justicia. Así, la aplicación de la metodología propuesta por Hagan (2017) que va desde el descubrimiento de la situación de la mano de la empatía, hasta la implementación de un prototipo, propicia los cambios positivos para garantizar el derecho a la justicia en Colombia.

Como materialización de esta conclusión encontramos a PretorIA, el sistema de IA que logró facilitar y descongestionar la carga laboral de la Corte Constitucional; las soluciones que ha desarrollado el Labjusticia de la Universidad de los Andes, en un encuentro entre academia, sociedad civil, y entidades públicas y privadas; o los mismos aplicativos que ha fabricado la

Rama Judicial en Caldas. Cada una de estas iniciativas, de forma consciente o no, ha aplicado las metodologías propuestas por el Legal Design para mejorar el acceso a la justicia en nuestro país.

iii) Es necesario fomentar el pensamiento interdisciplinario en el abogado en formación.

Más allá del Legal Design, a lo largo de este ejercicio investigativo encontramos que 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. Por ende, a manera de conclusión, consideramos que las universidades del país deben realizar un doble ejercicio en torno al pensamiento del estudiante que está formado para ser abogado: fomentar el cambio de chip en cuanto al lenguaje, el formalismo y las soluciones para resolver los problemas legales; y promover la articulación del Derecho con otras disciplinas como el Diseño, la Ingeniería de Sistemas y la Ingeniería Industrial.

Este cometido puede lograrse desde los semilleros de investigación de las instituciones educativas; desde la creación de cátedras opcionales para que los estudiantes aperturen su visión de la justicia; desde la configuración de alianzas con entidades públicas y privadas; o desde la incorporación del componente de innovación y design thinking en ciertas asignaturas que lo permitan, como es la práctica forense, los cursos de Derecho Constitucional o de Derecho Comercial o Contractual.

Consideramos que la Universidad de Caldas, con sus programas acreditados de alta calidad de Diseño Visual, Ingeniería de Sistemas y Computación, y Derecho, debería implementar un curso o semillero de investigación que articule estas disciplinas en aras de formar y comenzar a crear desde el Legal Design. Nos planteamos en este escenario valiosos

proyectos que podrían transformar la institución desde adentro, partiendo del Consultorio Jurídico que es uno de los más concurridos de la ciudad, el Centro de Acompañamiento a las Familias o la Clínica Sociojurídica de Interés Público.

iv) Para hacer Legal Design no se requiere tecnología de punta, se requiere comprender la necesidad del usuario.

Una de las banderas de Margaret Hagan que identificamos en la investigación, es que el Legal Design permite que, dentro de las tres disciplinas que se componen, cierto producto o artefacto legal se incline más hacia la una o la otra. Esto quiere decir que, en el caso de un usuario con características específicas como la no conectividad a internet, el Diseño es el que debe preponderar, no la tecnología. Si bien la digitalización de los procesos y servicios hace parte del Legal Design, concluimos que no necesariamente se debe utilizar tecnología de punta como la IA o el Blockchain para mejorar el acceso a la justicia. El papel, la radio, la televisión, los mensajes de texto e incluso el perifoneo, pueden ser vehículos de extrema importancia para garantizar el derecho a la justicia de la población. Siempre, lo más importante en el Legal Design será el usuario como centro del desarrollo de las ideas. Sin la empatía hacia el usuario difícilmente los productos que se fabriquen serán útiles para ellos.

Por el contrario, consideramos que el apego irrestricto a la tecnología como parte del Legal Design, se puede constituir en una excusa para no ejercer la disciplina ni innovar en el Derecho; específicamente, en el problema del acceso a la justicia. Siempre será más sencillo perpetuar las maneras en las que se hacen las cosas; es precisamente por ello que el Legal Design es considerada una disciplina disruptiva, y su filosofía debe aplicarse desde la visión más favorable para el ciudadano.

- v) Las experiencias del Legal Design en otros países alimentan las soluciones a nuestros propios retos, aprender de ellas es avanzar.

Un importante segmento de la investigación se dedicó a rastrear y esbozar algunas de las experiencias más interesantes y útiles de Legal Design en el mundo y en nuestro país, lo cual tuvo como propósito llevar a la vida práctica esta disciplina e identificar qué pueden aportarnos estos casos de estudio al contexto colombiano.

De manera efectiva pudimos corroborar que cada una de las experiencias estudiadas aplicaron Legal Design en el desarrollo e implementación del producto, pudiendo evidenciar el principio del diseño centrado en el ser humano, el de la visualización y la simplificación. En el caso de Argentina, a través de una solución tecnológica intuitiva creada por un equipo interdisciplinario se logró reducir la carga de la Fiscalía y los funcionarios pudieron dedicarse a otras ocupaciones más complejas y analíticas; la experiencia de la República Dominicana permite aseverar que el gobierno también puede ser un escenario para la investigación a partir del Legal Design, mediante una articulación con los demás sectores de la sociedad; Chile y Canadá, por su parte, demuestran que identificar las necesidades de los usuarios es la pieza clave para innovar en la justicia y lograr un gobierno abierto y en línea, sin olvidar a los ciudadanos que no cuentan con acceso a internet; y Estados Unidos es una muestra clara de la importancia de que otras instituciones como las universidades y los colegios de abogados, y no solo el Estado, estén inmiscuidos en el problema del acceso a la justicia.

Luego de exponer estos casos prácticos, concluimos que, si bien Colombia no es ajena a las experiencias de los países investigados, pues toma como referente a Argentina para implementar PretorIA y al Legal Design Lab de la Universidad de Stanford para crear el Labjusticia de la Universidad de los Andes, aún nos queda un largo camino para recorrer en

torno al Legal Design. Hace falta una articulación entre la academia, la empresa privada, el sector público, la población civil y los profesionales del Derecho, para impactar de forma significativa el acceso a la justicia mediante esta disciplina; para ello, debemos estudiar, analizar, aprender y adaptar las vivencias de los demás países del mundo con el propósito de mejorar el mapa del Legal Design en el país.

vi) El Legal Design para el acceso a la justicia debe pensar en usuarios diferenciados: el ciudadano y el abogado.

A partir de la experiencia de la Rama Judicial en Caldas, concluimos que, para generar productos y servicios útiles, asequibles, sencillos y rápidos para la justicia, debemos primero ser conscientes de que estamos aplicando Legal Design. Es a partir de esta conciencia que se podrán dirigir las ideas y proyectos a través de la metodología de la disciplina. Este ejercicio adecuado de creación, posibilitará identificar las necesidades concretas del usuario, reducirlas al máximo, prototipar, testear y, por último, implementar.

Consideramos que, cuando no se desarrollan productos y servicios para la justicia con conciencia del Legal Design, pueden incurrirse en los defectos que alegan nuestros entrevistados A.T., L.P., L.T. y E.M., sobre los aplicativos existentes en el Distrito Judicial de Manizales; es decir, son útiles y sencillos para los abogados, pero incomprensibles y confusos para los ciudadanos. Por ende, se resalta aún más la importancia de difundir los resultados investigativos de la disciplina y la disciplina misma, tal como lo hace el Lab ENJ de la República Dominicana.

vii) Es necesario crear un mapa de Legal Design en Colombia para identificar oportunidades de mejora, vacíos, retos y soluciones.

Tal como lo resaltamos al inicio de nuestra exposición sobre las experiencias de Legal Design en Colombia, es común encontrar “mapas” de Legaltech en diferentes países del mundo,

donde se realiza un esquema con las principales empresas de esta industria en el territorio. Estos mapas suelen ser útiles para conocer el desarrollo y la concentración de estas empresas y, de esta forma, realizar diagnósticos del panorama y extraer los posibles vacíos del mercado.

Contrario a lo que sucede con la industria del Legaltech, no encontramos un mapa de Legal Design en Colombia que ubique las iniciativas de este tipo en el país, ya sea a través de una clasificación por entidades públicas o privadas, la academia, organizaciones de la sociedad civil o gremios, o por proyectos, productos o servicios. Así, concluimos que es importante generar, a través de una investigación rigurosa, el mapeo de Legal Design en nuestro país, pues este conocimiento permitiría pensar en torno a oportunidades de mejora, los vacíos que pueden existir desde las necesidades de los usuarios, los retos en nuestro contexto y las soluciones a los antiguos y nuevos problemas del acceso a la justicia.

Para dar por concluida – más no por acabada – esta investigación, anotamos que son de gran valía las manifestaciones de Legal Design que encontramos en nuestro país; dado que, si bien no son las suficientes para generar un impacto masivo en la garantía del derecho a la justicia en la población, sí constituyen un camino empezado para transitar hacia una sociedad más equitativa y justa, donde todos los ciudadanos podamos acceder de manera sencilla, rápida y útil a la atención del Estado, la cual se materializa en mayor medida cuando resolvemos nuestros conflictos o satisfacemos nuestras necesidades jurídicas. De esto, precisamente, se trata el Estado Social de Derecho.

Bibliografía

- Agudelo, F. J. (2021). *Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para Colombia*. Bogotá: Maestría en Derecho Informático y de las Nuevas Tecnologías. Universidad Externado de Colombia.
- Almonacid, J., & Coronel, Y. (2020). Aplicabilidad de la inteligencia artificial y la tecnología blockchain en el derecho contractual privado. *Revista de Derecho Privado*, 119-142.
- Ambrogio, R. (25 de mayo de 2022). *Law Sites*. Obtenido de ABA Center for Innovation Launches Tool Cataloguing Key Metrics to Track Progress in the Justice System: <https://www.lawnext.com/2022/05/aba-center-for-innovation-launches-tool-cataloguing-key-metrics-to-track-progress-in-the-justice-system.html>
- American Bar Associate. (s.f.). *American Bar Associate*. Obtenido de ABA Center for Innovation: https://www.americanbar.org/groups/centers_commissions/center-for-innovation/
- Araújo Oñate, R. M. (2011). Acceso a la justicia y tutela judicial efectiva. Propuesta para fortalecer la justicia administrativa. Visión de derecho comparado. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 247-291.
- Arias, V. G. (2017). Reflexiones sobre la apropiación crítica con sentido social de las TIC a partir de un análisis de su uso en dos movimientos sociales en México: el Movimiento del EZLN y el movimiento por la Paz y Justicia. *Formación para la crítica y construcción de territorios de paz*. CLACSO, 129-138.
- Beltrán Rojas, M. (29 de enero de 2018). *En Colombia ¿cómo estamos preparando a los abogados del futuro?* Obtenido de Blog de Derecho de los Negocios. Universidad Externado de Colombia: <https://dernegocios.uexternado.edu.co/comercio-electronico/en-colombia-como-estamos-preparando-a-los-abogados-del-futuro/>

- Berger, G., Barton, T., & Haapio, H. (2017). From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. *American Business Law Journal*, 347-392.
- Berman, D. (4 de octubre de 2011). *Davidberman.communications*. Obtenido de Plain Language/Design: <https://davidberman.com/web-graphic-design/plain-language/>
- Cáceres Tovar, V. M., & Tirado Acero, M. (2021). Aproximaciones al ciber acceso a la justicia en Colombia. *Inciso*.
- Center for Innovation ABA. (s.f.). *American Bar Association*. Obtenido de Resolución 115: https://www.americanbar.org/groups/centers_commissions/center-for-innovation/Resolution115/
- Chang, C. (2009). *Candy Chang*. Obtenido de Candy Chang. Street Vendor Guide: <https://candychang.com/work/street-vendor-guide/>
- Cobo, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *ZER Revista de Estudios de Comunicación*, 295-318.
- Consejo de Servicios del Gobierno de Chile. (2021). *Guía de buenas prácticas de adopción digital ¿Cómo acercar los servicios digitales del Estado a las personas?* Santiago de Chile: Ministerio Secretaria General de la Presidencia de Chile.
- Consejo Privado de Competitividad. (2020). *Informe Nacional de Competitividad 2020-2021*. Bogotá: Zetta Comunicadores.
- Consejo Privado de Competitividad. (2021). *Informe Nacional de Competitividad 2021-2022*. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A.

- Consejo Superior de la Judicatura. (2022). *El Consejo Superior de la Judicatura rinde cuentas 2022*. Bogotá.
- Constitución Política de Colombia. (1991).
- Convención Americana de Derechos Humanos. (22 de noviembre de 1969). *Pacto de San José de Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- Corporación Excelencia en la Justicia. (2020). *Estadísticas sobre el estado de la justicia en Colombia*. Colombia.
- Corporación Excelencia en la Justicia. (2021). *Decálogo para reinventar la justicia en el marco de la pospandemia*. Bogotá.
- Corporación Excelencia en la Justicia. (2022). *Jueces, fiscales y defensores públicos por cada 100 habitantes*. Bogotá.
- Corte Constitucional. (27 de julio de 2020). *Corte Constitucional de Colombia*. Obtenido de Boletín No. 128. PRETORIA, un ejemplo de incorporación de tecnologías de punta en el sector justicia: <https://www.corteconstitucional.gov.co/noticia.php?PRETORIA,-un-ejemplo-de-incorporaci%C3%B3n-de-tecnolog%C3%ADas-de-punta-en-el-sector-justicia-8970>
- Cortés, R., & Ramos, P. (2019). LegalApp: Tecnología al servicio del Derecho en Colombia. *REVISTA IBEROAMERICANA DE DERECHO INFORMÁTICO (SEGUNDA ÉPOCA)*, 31-46.
- Decreto 434 Plan de Modernización del Estado (Ministerio de Modernización 01 de marzo de 2016).
- Departamento Nacional de Planeación. (2017). *Índice de Acceso Efectivo a la Justicia Colombia 2017*. Bogotá.

Diario Digital RD. (29 de enero de 2022). *Diario Digital RD*. Obtenido de Escuela Nacional de la Judicatura premia ganadores del Hackatón Visión Justicia:

<https://www.diariodigital.com.do/2022/01/29/escuela-nacional-de-la-judicatura-premia-ganadores-del-hackaton-vision-justicia.html>

Elizabeth, P. (2014). Taking Images Seriously. *Columbia Law Review*, 1687-1693.

Escobar, L. L., & Torres, J. F. (19 de mayo de 2020). Conferencia Legal Design. Bogotá, Colombia: Legis.

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

Explora Latam. (s.f.). *Explora Latam*. Obtenido de Explora Latam. Casos de Estudio. Prometea: <https://exploralat.am/casos-de-estudio/prometea/>

Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., . . . Zanabria, G. (2016). *Gobiernos que sirven: Innovaciones que estan mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo.

Fundación Probono. (2022). *YouTube*. Obtenido de Fundación Probono - Propuesta Final: <https://www.youtube.com/watch?v=zFVf37gwrKU&t=4s>

Gobierno de Canadá. (10 de junio de 2022). *Justice Laws Web*. Obtenido de New Layout for Legislation: <https://laws-lois.justice.gc.ca/>

Government of Ontario. (s.f.). *Government of Ontario*. Obtenido de Ontario Digital Service: <https://www.ontario.ca/page/ontario-digital-service>

Haapio, H. (2010). Introduction to Proactive Law: A Business Lawyer's View. *Scandinavian Studies in Law*, 21-34.

- Hagan, M. (2017). *Law by Design*. Obtenido de <https://lawbydesign.co/>
- Hagan, M. (2020). Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *Design Issues*, 3-15.
- Hagan, M., & Miso, K. (2018). Design for Dignity and Procedural Justice. *Advances in Intelligent Systems and Computing, Proceedings of the Applied Human Factors and Ergonomics International Conference*, 1-12.
- Kohlmeier, A. (2018). Legal Design: Die perfekte Kombination aus Recht und Design. *The Legal Evolutionary*, 42-55.
- Lab de Diseño para la Justicia. (s.f.). *Lab de Diseño para la Justicia*. Obtenido de <https://labjusticia.uniandes.edu.co/>
- Legaltechies. (9 de noviembre de 2020). *Legaltechies*. Obtenido de El estado del Legaltech en Colombia: <https://legaltechies.es/2020/09/02/el-estado-de-la-legaltech-en-colombia/>
- Ley 1341 (2009).
- Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia (Congreso de la República de Colombia 15 de marzo de 1996).
- Ley 279 (Congreso de la República de Colombia 1996).
- López, C., & Restrepo, N. A. (2021). *Legal Design. Llevando el Derecho hacia una Sociedad Creativa*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Lucena-Cid, I. V. (2019). Las Nuevas Tecnologías y su impacto en los Derechos Humanos. Hacia un nuevo enfoque. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho CEFD*, 128-146.

Ministerio de Justicia de Colombia. (18 de mayo de 2022). *Transparencia: Ministerio de Justicia*.

Obtenido de Ministerio de Justicia:

<https://www.minjusticia.gov.co/transparencia/Paginas/SEJ-Acceso-a-la-Justicia-INDICADOR-CED-RSCED.aspx>

Ministerio de la Secretaria General de la Presidencia de Chile. (s.f.). *Gob Digital Chile*. Obtenido de

Gob Digital Chile: Plataformas Transversales: <https://digital.gob.cl/plataformas-transversales/>

Ministerio Público Fiscal de Argentina. (2020). *Innovación e inteligencia artificial*. Obtenido de

MPF Ministerio Público Fiscal: <https://mpfciudad.gob.ar/institucional/2020-03-09-21-42-38-innovacion-e-inteligencia-artificial>

Monsalve, T. (2015). Internet como medio de promoción de la democracia. *Revista de Derecho,*

Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, 1-20.

Municipio de Puerto Salgar. (05 de julio de 2019). *Puerto Salgar - Cundinamarca*. Obtenido de

Descarga LegalApp: <http://www.puertosalgar-cundinamarca.gov.co/noticias/descarga-legalapp-rural>

Murray, M. (2015). Leaping Language and Cultural Barriers with Visual Legal Rhetoric. *Law Review*

Forum, 61-68.

Nossa, A. (4 de marzo de 2019). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Obtenido de

Asuntos Legales: [https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/mecanismos-alternativos-de-solucion-de-conflictos-2834963#:~:text=Sin%20perjuicio%20de%20lo%20explicado,\(iii\)%20la%20amigable%20composici%C3%B3n](https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/mecanismos-alternativos-de-solucion-de-conflictos-2834963#:~:text=Sin%20perjuicio%20de%20lo%20explicado,(iii)%20la%20amigable%20composici%C3%B3n).

Organización de las Naciones Unidas. (25 de septiembre de 2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nueva York, Estados Unidos.

Peréz, V. (17 de febrero de 2021). *Asuntos Legales*. Obtenido de La plataforma del Ministerio de Justicia, LegalApp, fue reconocida en competencia internacional:
<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/la-plataforma-del-ministerio-de-justicia-legalapp-fue-reconocida-a-nivel-mundial-3126460>

Poder Judicial de la República Dominicana. (s.f.). *Poder Judicial de la República Dominicana*. Obtenido de Plan Estrategico del Poder Judicial Visión Justicia 20|24:
<https://poderjudicial.gob.do/vision20-24/documentos.html>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2005). *Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia*. Buenos Aires: Ediciones del Instituto.

Raffin, C., Desmares, C., & Naudet, L. B. (2022). Law by design: how design can make legal. Detailed analysis of Margaret Hagan's theory for the. *Paris Sciences et Lettres*, 1-16.

Ramos, A. M. (2022). La digitalización de la Justicia en Colombia: en busca del tiempo perdido . *Sistemas Judiciales*, 80-89.

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

Sentencia C-1195 (Corte Constitucional de Colombia 15 de noviembre de 2001).

Sentencia C-420 (Corte Constitucional de Colombia 24 de septiembre de 2020).

Sentencia C-483 (Corte Constitucional de Colombia 15 de mayo de 2008).

Sentencia T-1044 (Corte Constitucional de Colombia 22 de octubre de 2004).

Sentencia T-608 (Corte Constitucional de Colombia 12 de diciembre de 2019).

Sentencia T-799 (Corte Constitucional de Colombia 21 de octubre de 2011).

Simpler, Faster, Better Services Act (Government of Ontario 2019).

The Canada Bar Association. (s.f.). *Equal Justice: Balancing the scales*. Obtenido de

<https://www.cba.org/CBA-Equal-Justice/Home>

The Legal Design Lab. (s.f.). *Law Stanford Edu*. Obtenido de The Legal Design Lab:

<https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/#slsnav-our-4-themes>

Toohey, L., Moree, M., Dart, K., & Toohey, D. (2019). Meeting the Access to Civil Justice

Challenge: Digital Inclusion, Algorithmic Justice, and Human-Centered Design. *Macquarie Law Journal*, 133-156.

Torres, J. F. (22 de noviembre de 2018). *Diseño + Tecnología: “Legal Design”*. Obtenido de *Ámbito*

Jurídico: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/tic/disenio-tecnologia-legal-design>

Torres, J. F. (2020). Legal Design 2.0. Legal Design como una nueva disciplina académica del

derecho. *Ámbito Jurídico*.

Torres, J. F. (13 de abril de 2021). *Ámbito Jurídico*. Obtenido de De innovación abstracta a

innovación concreta en la justicia: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/etcetera/tic/de-innovacion-abstracta-innovacion-concreta-en-la-justicia>

Torres, J. F. (6 de marzo de 2022). *Lab ENJ Innovación para la Justicia*. Obtenido de Legal Design

Lab de Stanford: <https://enjlabor.org/centros-universitarios/institute-for-technology-law-and-policy-l4trg-7ggap-wjw3m>

Universidad Libre de Colombia. (s.f.). *Universidad Libre*. Obtenido de LegalApp se une a U. Libre

para atender vía chat, casos de violencia en contexto de familia:

<https://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/noticias/4981-legalapp-se-une-a-u-libre-para-atender-via-chat-casos-de-violencia-en-contexto-de-familia>

Ureña, G. (25 de marzo de 2021). *Escuela Nacional de la Judicatura*. Obtenido de Escuela Nacional de la Judicatura lanza laboratorio de innovación para la justicia:

https://www.enj.org/index.php?option=com_content&view=article&id=4914:escuela-nacional-de-la-judicatura-lanza-laboratorio-de-innovacion-para-la-justicia&catid=9&Itemid=175

Ventura Robles, M. E. (2005). La Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en Materia de Acceso a la Justicia e Impunidad. *Taller Regional sobre Democracia, Derechos Humanos y Estado de Derecho*. San José: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Yankovskiy, R. (2019). Legal Design: New Challenges and New Opportunities. *Zakon*, 76-86.