"Legal Design aplicado en las acciones de tutela en salud: transformación e innovación para una comunicación más accesible para los usuarios en documentos legales"

Presentado por:
María Victoria Burbano Peña

Facultad de humanidades y ciencias sociales

Trabajo de grado II

Docente: Edgar Salazar Cobo

Tutor: Luis Félix Barriga Polomino

2025

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN 3
II. PROBLEMA JURÍDICO 4
III. OBJETIVOS 5
A. OBJETIVOS GENERALES 5
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
IV. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL LEGAL DESIGN Y EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SALUD BAJO EL MARCO NORMATIVO EN COLOMBIA 6
V. CAPÍTULO II: UN ACERCAMIENTO A LAS ACCIONES DE TUTELA PRESENTADAS ANTE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO DE SALUD EN COLOMBIA 12
VI. CAPÍTULO III: APLICACIÓN DEL LEGAL DESIGN EN LAS ACCIONES DE TUTELA 17
VII. CONCLUSIONES 22

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, la acción de tutela se erige como uno de los mecanismos constitucionales más efectivos para la protección inmediata de los derechos fundamentales, la cual, es aplicada de forma constantemente en el sector de la salud, pues permite a los usuarios exigir la protección efectiva de sus derechos cuando se han visto vulnerados o amenazados por la deficiente prestación de los servicios de salud en algunas instituciones o en muchos casos por barreras burocráticas. Las instituciones prestadoras de salud (IPS) desempeñan un papel importante en este contexto, debido a que, son las encargadas de garantizar la prestación efectiva de los servicios de salud a los afiliados del sistema y sus entidades aseguradas.

En el contexto actual de las tecnologías y la inclusión de todos, ha llevado a la necesidad de repensar la forma en que se comunican los contenidos legales, lo que ha llevado al surgimiento de nuevas herramientas con el objetivo de simplificar el lenguaje jurídico a las personas que no hacen parte del estudio de las leyes, para mejorar su compresión, lo que a largo plazo mejoraría la efectividad del sistema jurídico al obtener una amplia comprensión de los documentos. Es así como se ha venido desarrollando la herramienta del Legal Design, la cual, es una fusión entre las disciplinas del derecho y el diseño, elevando documentos tradicionales con lenguaje jurídico complejo a uno visiblemente atractivo e innovador, direccionándose no solamente a embellecer documentos sino transformar la experiencia de interacción que tienen los usuarios con el derecho permitiendo mejorar los servicios jurídicos.

Esta herramienta, introduce una visión empática y práctica para resolver los problemas que se presentan en el acceso a la justicia, partiendo del análisis de los usuarios que hacen uso del mismo, quienes suelen ser ciudadanos del común, sin conocimiento del lenguaje técnico ni los procedimientos a los que se debe ceñir para ejercer sus derechos. Asimismo, el Legal Design permite dar una solución viable a la problemática de la congestión del aparato judicial al evitar que se presenten procesos que ya han sido esclarecidos pero por no saber interpretar, el mensaje no llega de manera adecuada.

Por tanto, al abordar este tema, se pretende no solo mejorar la eficacia de las acciones jurídicas en el ámbito de la salud sino también promover una mayor confianza de la población en el sistema de justicia, garantizando que sus derechos sean protegidos de manera efectiva y eficiente, pues se busca implementar el Legal Design con un enfoque centrado en el usuario identificando las necesidades e impedimentos que enfrentan los pacientes.

II. PROBLEMA JURÍDICO

El derecho a la salud es un derecho fundamental que busca garantizar que todas las personas pertenecientes a una sociedad, gocen de acceso a un servicio de calidad y sin discriminación. Es por ello, que este se encuentra en cabeza del Estado, para que de esta forma, se tengan políticas que aseguren una igualdad de oportunidades frente a las actividades médicas requeridas por los usuarios, tales como el diagnóstico, la rehabilitación, el tratamiento, entre otras[1]. Asimismo, es importante traer a colación el artículo 49 de la Constitución Política Colombiana[2], el cual, establece que *"la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud"*.

No obstante, siendo un derecho fundamental del cual se tiene prioridad en su protección, se presenta varias situaciones que asimismo lo vulneran, toda vez que hay una falta cobertura para diversos territorios, una deficiencia en la calidad del servicio, insuficiencia de recursos para la atención médica, desigualdad en la prestación y una discriminación hacia quienes por su condición física se les imposibilita el acceso en los establecimientos. Por lo cual, se evidencia cómo a pesar del marco jurídico que regula el tema, existen múltiples desafíos y obstáculos que impiden el acceso igualitario y eficiente a los servicios de salud para toda la población.

Por consiguiente, Colombia enfrenta problemáticas en relación del servicio a la salud establecido en el ordenamiento jurídico y la realidad práctica. A pesar de las normativas constitucionales y legales, se radican barreras que impiden que este sea prestado con la calidad que se pretende. Conforme a lo anterior, se han desarrollado herramientas que pretenden garantizar la prestación como lo son las acciones de tutela, sin embargo, las respuestas que se generan a estas peticiones pueden ser confusas para los usuarios debido a la complejidad del lenguaje jurídico, por lo tanto, surge la necesidad de analizar y estudiar de qué manera la implementación del Legal Design en los formatos escritos tradicionales las acciones de tutelas presentadas ante una entidad prestadora del servicio de salud, puede mejorar la accesibilidad y comprensión en la respuesta, garantizando eficientemente el derecho a la salud de los usuarios.

[1] Ley Estatutaria 1751 de 2015, artículo 2.
[2] Constitución Política de Colombia, artículo 49.

III. OBJETIVOS

En relación al trabajo de investigación se tienen los siguientes objetivos:

A. OBJETIVOS GENERALES

Analizar la aplicación del Legal Design en las acciones de tutela recibidas por una entidad prestadora de salud, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta y una comunicación más accesible para los usuarios en documentos legales, mediante una propuesta innovadora de los formatos escritos y tradicionales.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer un análisis del Legal Design relacionado con las acciones de tutela en salud, con el propósito de estudiar el impacto que tiene en la optimización de los tiempos de respuesta y en la accesibilidad del lenguaje jurídico que tiene este documento legal. Asimismo se estudiarán los conceptos para dar un mayor entendimiento del tema a tratar, y el marco normativo que compone el derecho en cuestión.
- Identificar las principales acciones de tutela presentadas ante la entidad prestadora del servicio de salud, con el objetivo de desarrollar una respuesta que englobe las peticiones de los usuarios.
- Evaluar los beneficios que trae la aplicación del Legal Design en las respuestas de las acciones de tutela en salud, comparando el diseño y estructura de los formatos tradicionales con uno más innovador.
- Diseñar una propuesta de mejora para los formatos escritos utilizados en las respuestas a las acciones de tutela en salud.

IV. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL LEGAL DESIGN Y EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SALUD BAJO EL MARCO NORMATIVO EN COLOMBIA

En el presente capítulo, se llevará a cabo un análisis del concepto de Legal Design y el desarrollo que ha tenido desde su implementación. Asimismo, se hará un análisis del derecho fundamental a la salud en Colombia como un servicio público, permitiendo identificar la legislación vigente que establece las bases para la prestación de este servicio, así como las entidades encargadas a su cumplimiento y las garantías con las que cuentan los usuarios para obtener una efectiva prestación del servicio, desarrollando los diversos contextos y desafíos que enfrenta su implementación.

En primer lugar, es necesario precisar a lo que se hace referencia cuando se habla de Legal Design, y es que este término se compone del derecho y el diseño; por un lado, el derecho se entiende como un "*conjunto de normas jurídicas, creadas por el estado para regular la conducta externa de los hombres y en caso de incumplimiento está prevista de una sanción judicial*"[3], mientras que el diseño es "*un proceso o labor metodológica destinada a proyectar, coordinar, seleccionar y organizar un conjunto de elementos teóricos (...) y prácticos como la aplicación de técnicas y materiales para producir objetos visuales y/o auditivos destinados a emitir mensajes específicos a grupos determinados"*[4]. De esta forma, ambos conceptos guardan relación, toda vez que buscan brindar una solución a diferentes situaciones que se pueden presentar en diversos ámbitos, puesto que, ambas disciplinas abarcan gran variedad de temas como lo pueden ser temas artísticos, comerciales, industriales, laborales, económicos, entre otros, evidenciando de esta forma que no se quedan simplemente en lo que solo su concepto describe principalmente, sino en muchos más aspectos.

Ahora bien, describiendo el término en forma conjunta, se puede decir que el Legal Design "*es el vehículo que permite el tránsito de una sociedad de consumo y recepción de la normatividad a unas nuevas modalidades de quehacer jurisprudencial guiados por los paradigmas sucesivos de la Comunicación y la Creación Legales*"[5], es decir, es una nueva forma para entender los términos y documentos legales, en donde, se combina la disciplina del diseño con el derecho

[3] Flores Gomes. *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*. Página 50.
[4] Vilchis, L. del C. (1989). *Métodos de diseño*. Citado por: María Sanchez (2016). *La conceptualización del diseño*. Página 238.
[5] Francy Agudelo, (2021). *Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para Colombia*. Página 61.

para dar como resultado un escrito con un desarrollo eficiente en su comprensión y accesible para todos los usuarios que requieran del mismo.

Además, se promueve la colaboración interdisciplinaria entre diseñadores, abogados y demás profesiones para garantizar que el mensaje legal que se quiere transmitir, no solo cumpla con sus aspectos de fondo sino también que tenga una forma accesible y fácil de entender para cualquier persona. Esta metodología innovadora permite que los documentos legales sean más inclusivos al momento de que quienes no son profesionales en el tema y no tienen un conocimiento previo, tengan una visión más amplia y correcta de los derechos, obligaciones, procesos y conceptos legales que interesen.

En Colombia, esta metodología ha comenzado a implementarse en diferentes entidades, por ejemplo, los organismos que hacen parte del sector público realizan documentos que exponen un tema en particular y lo desarrollan de un modo más accesible para todos, con un diseño atractivo y amigable para quien lo consuma, trabajando en la simplificación de los textos y permitiendo de esta forma mejorar el acceso a la justicia por parte de la ciudadanía. Asimismo, dentro del sector privado, las firmas de abogados se han encargado de estudiar el tema e implementarlo para mejorar la comunicación con sus clientes y hacer más eficientes sus servicios, proyectándose en sus contratos, conceptos, resúmenes, entre otros. Mientras que, para el usuario consumidor del contenido, lo ayuda para tener más control y conocimiento en asuntos legales que llegan a ser de su interés.

Conforme a lo anterior, la forma de implementar el Legal Design es por medio de herramientas de diseño, más comúnmente las tecnológicas, dentro de las cuales construyen infografías, presentaciones, mapas mentales, mapas conceptuales, gráficas, entre otras, las cuales, hacen de una información muy técnica a algo visual, amigable y sencillo, dando orden a las ideas jurídicas simplificando el razonamiento del usuario.

En segundo lugar, el derecho a la salud está reconocido en la Constitución Política en su artículo 49, en donde, se establece la creación de un sistema de salud accesible y equitativo para todos los ciudadanos[6], *"con lo cual permite de manera irrefutable determinar que el derecho a la salud adquiere el rango de fundamental"*[7], permitiendo ser la base constitucional

[6] Constitución Política de Colombia, artículo 49.
[7] Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo. (29 de diciembre de 2010). *Sentencia 2008-00448-01*. [C.P. Martha Teresa Briceño de Valencia].

para la promulgación de diversas leyes que buscan garantizar la prestación oportuna del servicio.

Por otra parte, la Ley 1751 de 2015, también conocida como Ley Estatutaria de Salud, ha tenido un impacto significativo en cuanto al avance del derecho a la salud, ya que, su promulgación trajo disposiciones que amplían sus beneficios y garantías en la prestación del servicio, independientemente de sus recursos o la zona geográfica en la que se encuentre la persona que requiere del mismo, por ejemplo, se mejora la cobertura, permitiendo que población vulnerable, tengan una atención de calidad y cuenten con medidas que permitan la protección de sus derechos, en donde, se les conceden auxilios económicos, servicios médicos cercanos, medicamentos y tratamientos sin costo alguno. No obstante, se establecen sujetos de especial protección, dentro de los cuales están los niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas víctimas de violencia y del conflicto armado, desplazados, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que padecen enfermedades huérfanas. De esta forma, las entidades prestadoras de salud, deben asegurar atención oportuna, eficiente y de calidad para esta población sin poner ninguna restricción administrativa o económica[8].

En este contexto, la presente ley dispone de igual forma que, los servicios de urgencias deben ser atendidos de manera obligatoria sin requerir documento o pago previo; también, tiene derecho a que el personal de la salud de la entidad le proporcione información que el usuario requiera, propiciando al mismo la facultad de decisión, puesto que, nadie podrá ser obligado a recibir tratamientos sin su consentimiento, así como a poder decidir sobre la voluntad de aceptación o negación a la donación de sus órganos; asimismo, la historia clínica de cada paciente se considerará como un documento privado, el cual, está bajo reserva, lo que quiere decir que, solo podrá ser conocido por terceros con previa autorización del titular o por casos previstos en la ley; igualmente, puede solicitar información sobre los costos de sus intervenciones médicas y no se le pueden transferir las cargas burocráticas que le corresponden a la entidad prestadora del servicio; también, los médicos deben actuar bajo su criterio y ética profesional, de forma autónoma, sin ser coaccionado[9]. En concordancia, los precios de los medicamentos serán regulados por el Gobierno por intermedio del Ministerio de Salud y Protección Social, y aquellos que no, no podrán superar el precio internacional estipulado[10],

[8] Ley Estatutaria 1751 de 2015, artículo 11.
[9] Ibidem, artículo 10.
[10] Ibidem, artículo 23, parágrafo.

para que de esta forma, se prevea prácticas abusivas por parte de las empresas farmacéuticas, quienes son las encargadas de su producción, y así tener una competencia justa y accesibilidad para los ciudadanos que los requieran. Frente a las zonas marginadas o con bajos índices de población, se garantizará la disponibilidad de servicios de salud. La red pública hospitalaria no se basará en la rentabilidad económica sino en la rentabilidad social[11], lo que podría decirse en otras palabras, el Estado priorizará el bienestar social aun si no se generan altos beneficios económicos, pero sí un impacto positivo en la calidad de vida y la equidad.

Por otro lado, la Ley 100 de 1993, crea y regula el sistema de Seguridad Social Integral, con el objetivo de regular este servicio público frente a su acceso, cobertura y su prevención. En este sentido, los artículos 3 y 4 de la ley, disponen que este es un derecho irrenunciable de todos los habitantes del país, y es un servicio obligatorio a cargo del Estado, que puede ser prestado tanto por entidades públicas como entidades privadas[12]. Asimismo, es pertinente destacar que dentro de la Constitución política se encuentra regulado en el artículo 48. Ahora bien, estas regulaciones son relevantes en el tema, puesto que, se organiza la prestación del servicio en dos regímenes: subsidiado y contributivo; los cuales, permiten que independientemente del nivel socioeconómico del usuario, este tenga oportunidad en el acceso del servicio, aplicando de esta forma, los principios de universalidad y equidad. Además, pretende que se tenga calidad en su prestación, regulando temas de financiamiento en relación a los aportes, siendo importante traer a colación el desarrollo jurisprudencial que hace la Corte Constitucional frente al tema de la afiliación al Sistema de Seguridad Social, dentro del cual, se estableció que, *"no solo constituye un desarrollo de la garantía de condiciones dignas y justas, se trata de una garantía destinada a la protección de varios derechos también de orden constitucional: la vida, la salud y la seguridad social en sí misma"*[13]. En consecuencia, los usuarios tienen derecho a ser afiliados al sistema, lo que incluye poder recibir atención médica, cobertura en procedimientos, medicamentos, insumos y otros beneficios que garanticen su bienestar y el desarrollo de una vida digna, bajo la necesidad de respaldar un sistema que sea sostenible y financieramente viable.

---

[11] Ibidem, artículo 24.

[12] Ley 100 de 1993, artículos 3 y 4.

[13] Corte Constitucional, Sala Plena. (12 de junio de 200). *Sentencia C-453 de 2002*. [M.P. Alvaro Tafur Galvis]. Citado por: Corte Constitucional, Sala Sexta. (13 de mayo de 2019). *Sentencia T-192 de 2019*. [M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado]. III. Consideraciones. A. Procedencia de la Tutela. 1. La protección del derecho a la seguridad social por medio de la afiliación al SGSSS.

De esta manera, para dar garantía al cumplimiento de las disposiciones, se delega la vigilancia, control e inspección del Sistema de Seguridad Social a la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), la cual, tiene dentro de su misión el proteger los derechos de los ciudadanos que requieran el servicio, y en su visión *"garantizar el derecho a la salud oportuno y de calidad en el territorio nacional."*[14] Así las cosas, para dar cumplimiento, debe implementar procesos participativos que permitan un funcionamiento coordinado del sistema, vinculando organismos de control que aportarán para su desarrollo efectivo. De igual forma, está facultada para delegar funciones sancionatorias a las autoridades departamentales y distritales para la primera instancia de procesos en contra de las entidades prestadoras de salud, como así lo estipula la Ley 1438 de 2011, en su artículo 118 y subsiguientes[15]. Por lo tanto, las funciones que desarrolla la entidad son esenciales frente al tema en relación.

De igual forma, el Ministerio de Salud y Protección social, desempeña un rol importante en relación a la protección del derecho fundamental a la salud, puesto que, formula y ejecuta políticas públicas en concordancia con los principios constitucionales, además de supervisar la implementación de programas de salud que se realizan en el territorio[16].

En este sentido, dentro de las garantías que se tienen para poder hacer efectiva la protección del derecho fundamental a la salud, están las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), las cuales, pueden formular ante entidades públicas o privadas o contra ellas. Estas permiten a la población ejercer su derecho de participación en el sistema de salud y velar por la correcta prestación del servicio. Respecto al tema en concreto, el usuario puede solicitar información sobre tratamientos, diagnósticos, documentos, servicios de salud y demás; o pedir que se le ordene alguna cita, procedimiento, autorización, transporte, entre otras; o presentar información sobre deficiencias o irregularidades que haya percatado para mejorar la prestación del servicio, con el fin de que la entidad tome las medidas correctivas pertinentes; o proponer recomendaciones o soluciones para mejorar la gestión de la institución, que se presentan ante las Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) o la Supersalud.

---

[14] Superintendencia de Salud. (2023). *Misión y visión.*
[15] Ley 1438 de 2011, artículo 118 y ss.
[16] Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *¿Qué es el Ministerio de Salud y Protección Social?*. Página. 1.

En este sentido, frente al tema que compete, existe un mecanismo que vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales, el cual, se encuentra regulado en el artículo 86 de la Constitución Política, y lo desarrolla el Decreto Ley 2591 de 199, siendo este la acción de tutela. La Corte Constitucional menciona que,

> *"Así, se ha establecido que para que proceda este mecanismo de amparo, el juez debe verificar el cumplimiento de cuatro requisitos que son: la legitimidad en la causa por activa, la legitimidad en la causa por pasiva, la inmediatez y la subsidiariedad; de ser así, la autoridad judicial procederá al estudio de fondo del caso, amparando o no los derechos fundamentales alegados por el accionante; en caso contrario, de no acreditarse el cumplimiento de alguno de los requisitos, el juez tendrá que declarar improcedente el amparo solicitado."*[17]

Por lo anterior, es claro que, la acción de tutela es el mecanismo más rápido y efectivo que se tiene para el exigir cumplimiento de algún derecho fundamental cuando este ha sido vulnerado por acción u omisión de cualquier personas u organismo, dentro de la cual se brinda, por medio de medidas provisionales, una protección temporal mientra se resuelve el asunto de fondo.

En conclusión, el Legal Design representa una evolución en la forma en la que se comunica el Derecho, combinándolo con un atractivo visual y mejorando su comprensión, mediante el diseño. Su implementación en Colombia ha permitido una comunicación más clara, accesible y comprensible para quienes requieran de los documentos legales, tanto en el sector público como en el privado, facilitando de esta forma el acceso a la justicia y optimizando la prestación de servicios legales. Frente al tema de la salud, se desarrollan diversas legislaciones que regulan la prestación de este servicio público buscando un acceso equitativo y oportuno para los usuarios, a pesar de todos los desafíos que en sí conlleva, lo que trae como consecuencia, la creación de mecanismos que permitan dar un efectivo cumplimiento del derecho fundamental, como lo son las acciones de tutela. En este sentido, la combinación del Legal Design con las acciones de tutela en salud puede contribuir a mejorar la comprensión y acceso a la información jurídica en este ámbito, promoviendo una justicia para todos, sin importar las condiciones en las cuales se encuentre la persona que va a hacer uso de este mecanismo, logrando una

[17] Corte Constitucional, Sala Octava. (19 de julio de 2023). *Sentencia T-268 de 2023*. [M.P. Cristina Pardo Schlesinger]. II. Consideraciones. 2. Análisis de procedencia de la Acción de Tutela.

satisfacción completa en el propósito que tiene el Estado de velar por el cumplimiento efectivo de la prestación del servicio público a la salud.

V. CAPÍTULO II: UN ACERCAMIENTO A LAS ACCIONES DE TUTELA PRESENTADAS ANTE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO DE SALUD EN COLOMBIA

En el presente capítulo, se abordarán a profundidad las acciones de tutela presentadas en el ámbito de la salud. Para ello, se examinarán las situaciones que obligan a los ciudadanos hacer uso de este mecanismo de protección de los derechos fundamentales. Asimismo, de forma concreta, se identificarán las principales tutelas que llegan ante una institución prestadora del servicio de salud (IPS), cuáles son los derechos que se alegan como vulnerados por parte de la entidad hacia los usuarios y los posibles riesgos legales que impliquen su uso incorrecto.

Para comenzar, es importante tener claridad a lo que se hace referencia al hablar de la acción de tutela, para ello, se trae el concepto que expone la Personería de Bogotá, la cual, la define de la siguiente forma:

> *"Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley."*[18]

En este sentido, las acciones de tutela son recursos jurídicos esenciales en el sistema de salud, puesto que, permiten a los usuarios exigir el cumplimiento de su derecho fundamental mediante el acceso a los servicios médicos, medicamentos, procedimientos, viáticos y demás concernientes al cumplimiento de su derecho, cuando estos han sido negados o no se les ha dado el debido cumplimiento por alguna causa externa a ellos, ya que, en muchas ocasiones los usuarios enfrentan barreras administrativas, dilaciones injustificadas y negativas en la prestación de servicios médicos.

Ahora bien, este mecanismo de protección se caracteriza por ser inmediato y eficaz, puesto que, su objetivo es dar una pronta respuesta a las pretensiones indicadas, para de esta forma

[18] Personería de Bogotá. *ABC de las Acciones de Tutela, Incidentes de Desacato e Impugnaciones.* Página 1.

conceder o no sin dilaciones los requerimientos expuestos a los que haya lugar. De igual forma, es accesible para toda la ciudadanía al no exigir de un profesional en derecho para presentar esta acción ante cualquier entidad, por lo que, al ser un documento sencillo, requiere así mismo una respuesta accesible y comprensible para todo tipo de usuario. De esta forma, se hace énfasis en la importancia de implementar el Legal Design principalmente en este tipo de actuaciones, dado que, es relevante destacar que los sistemas sociales están centrados en y para las personas. Entonces, si se tiene como objetivo que la salud pública tenga un cambio que sea sostenible, eficaz y a largo plazo para así mejorar las condiciones de la prestación en el país, el mecanismo de Legal Design trae consigo una oportunidad para que los requerimientos de los usuarios estén centrados y encaminados en una misma línea y se integren al mismo fin. Consecuentemente, con el entendimiento oportuno de las personas frente a los documentos legales que les son remitidos, se mejora así mismo el aparato judicial al no presentarse otras instancias o peticiones por falta de comprensión del texto, cuando se le han dado indicaciones en un primer momento del cumplimiento de sus peticiones.

Las acciones de tutela son un recurso subsidiario, esto quiere decir que, solo proceden cuando no existe ningún otro medio mediante el cual se pueda exigir la protección o cumplimiento de una solicitud, o cuando aun existiendo, no es lo suficientemente eficaz y eficiente para evitar la vulneración de los derechos en cuestión. En cualquier caso, estas deben ser presentadas ante cualquier juez o tribunal del lugar en donde ocurrieron los hechos que vulneraron el derecho.

Por otra parte, es importante mencionar que dentro de estas acciones, los ciudadanos pueden solicitar medidas provisionales, las cuales, son definidas por la Personería de Bogotá de la siguiente manera:

> *"Es la medida que el juez de tutela considera necesaria y urgente para proteger los derechos fundamentales en aras de evitar que la amenaza al derecho se convierta en violación o que la violación del derecho produzca un daño más gravoso, mientras se emite resolución de fondo; esta puede ser solicitada en el escrito de tutela o el juez de oficio la podrá decretar."*[19]

Lo anterior quiere decir que, al momento de un usuario presentar una tutela, pueden incluir la solicitud de medida provisional. Frente al tema de salud se invoca mucho, dado que, al no haber

[19] Ibidem, página 6.

sido atendidos con anterioridad, su condición de salud se ve desmejorada, lo que provoca que la persona requiera de más servicios médicos que los que tenía en un inicio o el mismo pero con mayor urgencia.

No obstante, el interponer una tutela no asegura que las pretensiones que hayan sido concedidas por el juez que dicta sentencia sean cumplidas en un primer momento, esto quiere decir que, la persona puede interponer ante el juez de conocimiento un incidente de desacato, exponiendo las razones basadas en el incumplimiento de la entidad que lo llevaron a solicitarlo, esto con el fin de lograr la efectiva ejecución de las órdenes impartidas en la decisión para la protección de los derechos fundamentales, pues según la Corte Constitucional en su Sentencia T-171 de 2009, este es un mecanismo disciplinario establecido por la ley, en donde, el accionante por medio de las sanciones procura el cumplimiento de sus derechos a favor[20].

Adicionalmente, es importante señalar que al momento de presentar este mecanismo, se requiere seguir con una estructura, dentro de la cual, se deben mencionar los derechos que han sido vulnerados por la entidad. Es así como, al hablar del tema en concreto, los usuarios velan por la protección de su derecho a la salud, la dignidad humana y la vida siendo estos derechos fundamentales conexos, los últimos consagrados en los artículos 1 y 11 de la Constitución Política[21], para el caso en concreto del incumplimiento de la efectiva prestación del servicio de salud. Esto se debe a que, son derechos esenciales para el bienestar y desarrollo pleno de todas las personas, pues sin la vida no se pueden ejercer otros derechos, la salud permite vivir una vida en buenas condiciones y la dignidad humana implica que la persona deba ser tratada con respeto y acorde a su condición de ser humano. Esto quiere decir que, estos derechos se refuerza mutuamente y están interrelacionados, puesto que, una violación al derecho a la salud, trae consigo un deterior hacia los otros, mientras que, cuando se protege la salud, se están garantizando en conjunto, dando consigo el bienestar individual y social.

Por esta razón, se presentan muchas acciones contra entidades de salud, debido a que, estos derechos son fundamentales y constantemente se pueden ver vulnerados al no obtener una pronta atención médica que dé solución a las necesidades de los ciudadanos. De forma más detallada, se presentan por negaciones o demoras en las autorizaciones de los servicios médicos

[20] Corte Constitucional, Sala Octava. (18 de marzo de 2009). *Sentencia T-171 de 2009*. [M.P. Humberto Antonio Sierra Porto]. III. Consideraciones y fundamentos. La doctrina constitucional sobre el incidente de desacato. C. El desacato y su diferencia con el cumplimiento del fallo de tutela.
[21] Constitución Política de Colombia, artículos 1 y 11.

que están incluidos dentro del Plan de Beneficios en Salud (PBS), lo cual, conlleva al retraso o impedimento en el acceso a los tratamientos, procedimientos, medicamentos o terapias que son requeridos; demora o negación en la autorización o asignación de citas, haciendo que los pacientes tengan que esperar largos periodos de tiempo para poder acceder a las consultas, lo que a largo plazo puede traer consecuencias en su salud trayendo y de esta manera requerir incluso más servicios de los que eran en un inicio; falta de cobertura en medicamentos o tratamientos que no están incluidos en el Plan de Beneficios en Salud (PBS), por lo cual, no son brindados, sin embargo, hay situaciones dentro de las cuales se tornan necesarios al verse vulnerado el derecho a la vida de la personas afectando su desarrollo y bienestar; negación o demora en prestación de servicios de salud a personas en condiciones vulnerables, tales como aquellos que cuentan con alguna limitación física o mental, niños, adultos mayores o para quienes residen en zonas rurales o lugares en donde no se presta la atención adecuada y requerida, además de traer consigo peticiones frente al tema del transporte para poder asistir a los servicios médicos que se les hayan sido otorgados en un sitio distinto al que habitan.

Conforme a lo anterior, se evidencia que las acciones de tutela en temas de salud, han sido un mecanismo clave para mejorar el acceso oportuno a los servicios médicos en Colombia, pues se busca garantizar que las entidades de salud cumplan con sus obligaciones. No obstante, a pesar de que se promueve un sistema más accesible y equitativo para toda la población, la redacción con lenguaje técnico y el formato tradicional para la respuesta de esta acción genera dificultad para su comprensión a los afectados, por ende, se busca generar un modelo que permita transformar el documento jurídico en uno más intuitivo y fácil de entender para todo aquel que lo requiera por medio de la implementación del Legal Design, en donde, *"es posible replantear los aspectos jurídicos y permitir una mejor comprensión de sus términos y condiciones, reduciendo su extensión, frecuentemente más grande que lo necesario"*[22]. En concordancia con lo anterior, es posible determinar que las respuestas de las tutelas que llegan a la IPS podrían mejorar la experiencia del accionante si se responden usando esta herramienta de diseño, al tener lenguaje más sencillo a la jerga jurídica que suele usarse en ese tipo de documentos, permitiendo una mejora en la eficiencia en el proceso de las acciones de tutelas.

No obstante, también es importante analizar los riesgos que pueden conllevar su uso inadecuado como puede ser que debido a la búsqueda de la simplificación de la información

[22] Anthony Charles de Novaes, (2023). ODS 3, Legal Design y nuevas tecnologías en seguros de vida y salud. Página 195.

puede inducir a interpretaciones erróneas, incompletas o ambiguas, lo que eventualmente podría llevar a la vulneración de los derechos que buscan protegerse por medio de este mecanismo. Asimismo, tal como se menciona anteriormente, las tutelas requieren cumplir con un mínimo de información, por lo cual, si no se armoniza adecuadamente podría presentarse ineficiencia al no cumplir con los requisitos legales o incluso una pérdida en la precisión legal. Por ello, al momento de implementar el Legal Design en cualquier documento jurídico, se debe mantener la información legal que desea darse, simplificándola más no eliminándola, procurando que sea comprensible de una manera correcta tanto para el público objetivo como para los funcionarios judiciales.

En conclusión, la acción de tutela es un mecanismo esencial para salvaguardar los derechos fundamentales, frente al caso en concreto asegurando un acceso óptimo a los servicios médicos cuando estos no son otorgados por causas de demora o negación. Su naturaleza inmediata y efectiva permite a los usuarios reclamar los derechos que conjuntamente son vulnerados cuando se efectúan frente a entidades de salud, tales como la salud, la vida y la dignidad humana, eludiendo tropiezos administrativos o retrasos que comprometan su bienestar que sean causados por razones externas. A pesar de traer beneficios para la población, deja en evidencia las deficiencias estructurales y en la asistencia que llegan a tener el sistema de salud, y consigo las entidades prestadores de dicho servicio, donde las principales tutelas que se presentan son en razón a temas de falta de cobertura, demoras o negaciones en autorizaciones para atenciones médicas, o algunas otras por temas de solicitud económica a causa del desplazamiento que realizan al vivir en zonas apartadas o que no ofrecen el servicio requerido. Ahora bien, las respuestas que las entidades emiten a los usuarios sobre las acciones que presentan en contra solicitando algo, requieren de una mejor estructura y lenguaje para así obtener una comprensión más óptima que realmente llegue del modo que se espera, facilitando así tanto la protección de los derechos invocados como la descongestión del aparato judicial al dar un mayor entendimiento del mensaje.

VI. CAPÍTULO III: APLICACIÓN DEL LEGAL DESIGN EN LAS ACCIONES DE TUTELA

En el presente capítulo, se explicará la estructura que debe tener una acción de tutela conforme a la normativa vigente, las formas en las cuales se puede usar un lenguaje y estructura más atractiva visualmente para la ciudadanía, con lo cual, se compararán los formatos tradicionales con los beneficios que trae la implementación del Legal Design, y la relevancia que tiene el Design Thinking en el desarrollo del tema. Además, se tratará la importancia de la comprensión de estas por parte de los usuarios, para que de esta forma, se tenga una real protección hacia los derechos fundamentales que han sido vulnerados por entidades u otras personas.

En primer lugar, es importante recordar que el Legal Design surge de la combinación entre el derecho, el diseño y la tecnología, pues estas disciplinas permiten traer un aspecto más innovador de los documentos legales, con la finalidad de simplificar la comunicación del lenguaje jurídico y mejorar la experiencia de los usuarios del sistema legal, apoyándose en elementos gráficos, redacción clara y sencilla, y una estructura visual amigable que se da por medio de herramientas tecnológicas, ajustándose de esta forma a las condiciones actuales en la sociedad, permitiendo una interacción activa por quien haga uso del texto legal.

De acuerdo a lo anterior, el Legal Design busca replantear la manera en que se conciben los documentos legales tradicionales, tales como los contratos, las actas, la jurisprudencia, los conceptos jurídicos, e incluso las mismas leyes, debido a que, estos suelen tener una estructura y un lenguaje técnico, con textos largos y complejos que impiden su efectiva interpretación, trayendo como consecuencia una atención ineficaz para el usuario.

En segundo lugar, cabe resaltar que el acceso a la justicia es un derecho que no solo implica la existencia de mecanismos legales eficientes, sino que de la misma manera, se tenga la oportunidad de una comprensión real, con lo cual, le permite a las personas hacer uso efectivo de las respuestas dadas por las entidades accionadas. Por ende, el Legal Design llega a ser una herramienta necesaria para que el acceso al derecho sea más centrado en la ciudadanía, quien es al final el mayor consumidor del sistema jurídico, logrando así la protección de sus derechos, como de igual forma, la puesta en conocimiento de sus deberes y obligaciones como población parte de un territorio.

Ahora bien, en el ámbito principal del escrito, es decir, las entidades de salud, el Legal Design permite reformar textos legales que pueden llegar a ser complejos por su lenguaje, en formatos más intuitivos y fáciles de entender. En este contexto, el enfoque tiene relevancia en documentos jurídicos tales como las acciones de tutelas, siendo estas, el mecanismo por excelencia para la protección de los derechos fundamentales de forma inmediata en Colombia, de las personas a las cuales se les han vulnerado, sin necesidad de cumplir con formalismos excesivos; no obstante, su efectividad depende de su contenido, toda vez que requiere de ciertos elementos mínimos para poder ser admitida, considerando de igual forma que esta debe ser clara, concreta y suficiente para que el juez pueda analizarla y emitir una decisión de fondo, tal como lo expone la Corte Constitucional en su Sentencia C-483 de 2008, de la siguiente manera:

> *"De acuerdo con el principio de informalidad, la acción de tutela no se encuentra sujeta a formulas sacramentales ni a requisitos especiales, que puedan desnaturalizar el sentido material de protección que la propia Constitución quiere brindar a los derechos fundamentales de las personas por conducto de los jueces. (...) En aplicación de este principio, la presentación de la acción sólo requiere de una narración de los hechos que la originan, el señalamiento del derecho que se considera amenazado o violado, sin que sea necesario citar de manera expresa la norma constitucional infringida, y la identificación de ser posible de la persona autora de la amenaza o agravio. Adicionalmente, la presentación de la acción no requiere de apoderado judicial, y en caso de urgencia, o cuando el solicitante no sepa escribir, o sea menor de edad, podrá ser ejercida de manera verbal."*[23]

De acuerdo con lo anteriormente señalado, es pertinente indicar que aunque este mecanismo es informal, debe contener la identificación del accionante, esto quiere decir, su nombre, número de documento de identidad y dirección para ser notificado, asimismo la identificación del accionado, descripción de los hechos claros y detallados, los derechos fundamentales que considera vulnerados, las pruebas que considere pertinente anexar, las pretensiones que quiere solicitar sean ordenadas por el juez y su firma.

[23] Corte Constitucional, Sala Plena. (15 de mayo de 2008). Sentencia C-483 de 2008. [M.P. Rodrigo Escobar Gil].VI. Consideraciones de la Corte. 4. La acción de tutela.

Este esquema enfocado en el Legal Design puede ser reorganizado visualmente con la ayuda de herramientas tecnológicas, permitiendo transformar los textos legales tradicionales y planos mediante diagramas, icónos, etiquetas, hipervínculos, tablas, entre otras, que aporten una interacción visual más llamativa, ya que, a pesar de la insistencia de la Corte en que no hay un aspecto específico para formular una tutela, muchos usuarios presentan dificultades para estructurar adecuadamente su solicitud debido a la complejidad de entendimiento que puede llegar a tener el lenguaje jurídico, así como también de la misma forma debería ser implementado en las respuesta a las tutelas presentadas, toda vez que esta es aquella que llega a la persona que requirió accionar este mecanismo, es decir, la principal interesada en su contenido.

Conforme a lo anterior, se pretende evidenciar los beneficios que trae el uso del Legal Design en textos jurídicos frente a los escritos planos y llenos de tecnicismos complejos de entender para quienes no son profesionales en el área, como se muestra en los anexos A y B.

A partir de las mismas, se puede identificar como la imagen 1 muestra un modelo tradicional para dar respuesta a una acción de tutela, el cual, tiene una estructura extensa y densa en sus párrafos con poca jerarquización visual, es un texto plano, tiene poco diseño y ayuda visual, además tiene un lenguaje complejo, se usan términos jurídicos que no son de fácil entendimiento para todas las personas, de manera que, se centra en un estilo meramente legal para operadores jurídicos y quienes ejercen la abogacía, dejando por fuera a las personas del común; mientras que, en la imagen 2 se refleja como destaca la propuesta de modelo de respuesta de una acción de tutela que hace uso de esta herramienta digital por su fácil comprensión, su estructura llamativa, separada en secciones con encabezados y puntos claves resaltados, el uso de íconos, imágenes y colores dan una apariencia amigable, con un lenguaje claro, sencillo y accesible, puesto que, se implementan palabras cotidianas y evita los tecnicismo innecesarios, además se tiene una lectura rápida e independiente de cada una de sus partes, es decir, se puede leer cada sección sin tener un orden estricto que sea consecuente uno de otro, con lo cual, sin encaminarlo a un solo formato de lectura de igual manera transmitirá el mensaje que se pretende dar. Como resultado, se tiene una propuesta que desarrolla un enfoque direccionado al usuario para su fácil entendimiento, apto para cualquier persona que haga uso del texto, e incluso llega a tener una mejor retención de la información, garantizando una satisfacción en su lectura por la claridad y utilidad del comunicado.

El Legal Design puede ser utilizado en las acciones de tutela mediante diversas estrategias, además de las ya mencionadas durante este escrito, tales como, las plantillas visuales y guías interactivas, es decir, formatos amigables y asequibles sobre documentos tipo minutas para facilitar el su uso sin necesidad de intermediarios; las aplicaciones digitales como páginas web o aplicaciones en el celular que guíen o hagan más sencillo la radicación de tutelas o poder mirar los movimientos que tiene el proceso; las capacitaciones a los profesionales en derecho para incentivar el uso de esta herramienta, entre otras.

En tercer lugar, en concordancia con lo planteado con anterioridad, el Legal Design trae beneficios que se centran en el usuario, puesto que, en la disciplina del diseño se implementa de esta forma gracias al *user-centered design*, al emplear un proceso direccionado a las personas para el desarrollo de sistemas interactivos, teniendo en cuenta las necesidades de las mismas, lo que a su vez, mejora la satisfacción y aceptabilidad del sistema[24].

Por esto, dentro de los beneficios que trae es una mayor compresión, accesibilidad y con ello participación de parte de los ciudadanos al expedir documentos legales visualmente amigables, con un lenguaje sencillo, usando palabras del común, con una jerarquización fácil de leer y entender, con elementos visuales que llamen la atención e incentiven su lectura. Todo esto para mejorar la inclusión de personas sin formación jurídica alguna hacia un acceso real a la justicia, aumentando a su vez la confianza de los mismos a el sistema legal y la legitimidad de los órganos institucionales.

Ahora bien, es importante destacar que en la implementación del Legal Design se aplica la figura del *Design Thinking*, definida por la red Universitaria Virtual Internacional de la siguiente manera:

> "*Es un enfoque de innovación orientado en personas que tiene como objetivo dar respuesta a necesidades o problemas de las personas, siguiendo un proceso colaborativo de innovación, en un espacio seguro que favorezca la creatividad y la exploración de alternativas y cuyo resultado es un producto o servicio diferente y de alto valor*."[25]

[24] Bias, RG, Mayhew, DJ y Upmanyu, D. (2003). *Cost Justification Usability*. Citado por Vincent Kahl (2011). *Application of User-Centered Design for a Student Case Management System*. Página 7.
[25] Red Universitaria Virtual Internacional. *¿Qué es el Design Thinking?* Página 5.

De forma precisa, esta sirve para resolver problemas de forma innovadora, teniendo como eje central los usuarios, en donde, se replantean respuestas con formatos preestablecidos y se usan aquellos que son tanto creativos como funcionales[26]. A través de este enfoque, se pretende entender las necesidades de las personas con la finalidad de mejorar su experiencia bajo una mentalidad de diseñador por quien crea los documentos. Concretamente, lo que se dice es que el Legal Design es la utilización de esta figura, pero direccionado al ámbito legal, puesto que, esta usa sus principios y objetivos en los procesos, documentos y servicios jurídicos.

En cuarto lugar, uno de los principales desafíos en el ejercicio del derecho es la brecha entre el conocimiento de los tecnicismos jurídicos y el lenguaje del común. Frente a las tutelas, esto puede traer vulneraciones a los derechos fundamentales que se plantean proteger de manera efectiva, debido a la falta de claridad e interpretación de la ciudadanía, con lo cual, es relevante que de forma global se pueda entender qué es una acción de tutela, cuando procede, para que sirve, que debe probar, saber que es una medida provisional, tener precisión sobre los hechos las pretensiones que deben y se esperan contemplar el escrito, y el tiempo que se tiene para emitir una respuesta dependiendo de su solicitud, todo esto para prevenir una inadmisión por improcedencia en su formalidad.

Al abarcar esto, la persona no solo podrá radicar correctamente este mecanismo, sino que lo hará desde el entendimiento, e incluso podrá informar a las personas con las que se relacione y necesiten de su conocimiento, logrando así una descongestión en el aparato judicial y permitiendo mayor integralidad en la sistema de justicia.

En conclusión, el Legal Design actúa como un puente pedagógico entre la norma y la vida cotidiana. Es una herramienta clave para que los textos legales sean más comprensibles, accesibles, sencillos y claros, mejorando la interacción de las personas con temas jurídicos. Asimismo, gracias a este se simplifica el lenguaje técnico hacia uno más cotidiano, se hacen documentos más visuales e interactivos, facilitando a quienes sin tener una formación en el ámbito de la abogacía tengan un entendimiento más amplio y con ello el uso efectivo y corrector de los mecanismos de protección de derechos, como lo son las acciones de tutela. La aplicación de esta herramienta se respalda con los principios del Design Thinking, al tener un enfoque centrado en el usuario, contribuyendo a una justicia más inclusiva, efectiva, necesaria y eficiente, por lo que, integrar esta metodología al desarrollo de documentos, procesos y

[26] Raquel Uribe (2021). *Design Thinking: Guía digital básica*. Página 6.

servicios jurídicos no solo es un avance técnico sino también el compromiso ético con la inclusión de la población del un territorio.

VII. CONCLUSIONES

La implementación del Legal Design constituye un cambio en la esfera jurídica en la forma en la que se comunican y presentan los documentos legales al reformar su interfaz, de modo que sea más atractivo para el usuario al momento de leerlo, permitiendo así mismo tener un mejor entendimiento y retención de la información que se quiere hacer llegar por parte de quien lo redacta.

No obstante, al integrar herramientas de diseño gráfico, no se hace únicamente desde una perspectiva estética sino con un enfoque hacia lo funcional y social, frente a lo cual, se evidencia su eficacia para traducir el lenguaje jurídico en expresiones más accesibles, comprensibles y comunes para los usuarios, sin importar sus condiciones económicas, social, ni ubicación geográfica, permitiendo un avance significativo en el objetivo del sistema de una justicia más inclusiva al garantizar de manera más efectiva sus derechos, los cuales, por barreras en la comunicación pueden verse vulnerados, toda vez que, dentro del caso en concreto del escrito, es decir, en el sector de la salud, los pacientes pueden llegar a perder citas que han sido otorgadas para los servicios médicos requeridos al no entender tecnicismos jurídicos o incluso la misma estructura del documento.

Conforme a lo anterior, se puede precisar que debido a que muchas cosas parecen ser dirigidas únicamente al entendimiento de un profesional en la abogacía con un documento muy tradicional, se presentan brechas en el acceso a la justicia para algunos sectores de la población, por ejemplo, dentro del sistema jurídico colombiano, se contempla la figura de la acción de tutela como uno de los mecanismo más efectivos para la protección inmediata de los derechos fundamentales, pero esta para algunas personas resulta compleja dado la falta de orientación y educación sobre su radicación, así como también se refleja en lo que consiste el proceso y la misma respuesta, afectando el ejercicio pleno del derecho a interponer dicha acción. En este sentido, lo que se pretende exponer es que dentro de muchos ámbitos esenciales para la protección de los derechos, se dificulta su acceso y el uso de las mismas herramientas creadas para este fin por barreras tanto administrativas como lingüísticas.

De esta forma, el Legal Design es una herramienta nueva, innovadora y revolucionaria dentro del sistema jurídico, comprometiendo la simplificación del lenguaje mediante recursos visuales, en conexión a los medios tecnológicos que se desarrollan en la actualidad, además de utilizar diversas estrategias que dan lugar a una comunicación de conceptos jurídicos a uno más cercano, sencillo y humano para el alcance de quienes requieran consumir el contenido jurídico. Así como también, puede generar un impacto en cuanto a la descongestión judicial, al evitar procedimientos innecesarios, ineficaces o reiterativos presentados por quienes no tienen conocimiento del tema y las oportunidades judiciales.

Sin embargo, se debe tener presente que al momento de implementar esta herramienta de diseño, se debe procurar evitar incurrir riesgos legales, como lo puede ser el uso de un lenguaje que impida la comprensión efectiva no solo del público objetivo sino también de los funcionarios judiciales, que lleve a una interpretación errónea del texto haciendo que los derechos de la población se vean vulnerados.

Finalmente, en concordancia con los expuesto, la incorporación de esta herramienta da un paso hacia la evolución del derecho, al rediseñar documentos tradicionales y llenos de texto, a unos más atractivos visualmente y comprensibles, mejorando así la calidad del servicio prestado, ya sea, en salud, civil, administrativo o demás, buscando cumplir con el objetivo de que con el Legal Design se busca una justicia más allegada y diseñada desde y para el usuario.

REFERENCIAS

Agudelo, F. (2021). *Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para Colombia.* [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/28dec554-6065-4237-b30a-a33859ea91f9/content

Novaes da Silva, A. (2023). ODS 3, Legal Design y nuevas tecnologías en seguros de vida y salud. Rev.Ibero-Latinoam.Seguros.. https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/38212/29906

Constitución Política de Colombia (1991, 20 de julio). Gaceta Constitucional No 116. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Gomes, F. (1986). *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*, Editorial Porrua.

Kahl, V. (2011). Application of User-Centered Design for a Student Case Management System. [Proyecto de grado, Institutionen för informationsteknologi]. https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:442514/FULLTEXT01.pdf

Ley Estatutaria 1751 de 2015. (2015, febrero 16). Congreso de la República. Diario Oficial No. 49.427. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html

Ley 100 de 1993. (1993, diciembre 23). Congreso de la República. Diario Oficial No. 41.148. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Ley 1438 de 2011. (2011, enero 19). Congreso de la República. Diario Oficial No. 47.957. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *¿Qué es el Ministerio de Salud y Protección Social?* https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/instituciones/sector-salud/Documents/MINISTERIO%20DE%20SALUD%20Y%20PROTECCI%C3%93N%20SOCIAL%20(V%202).pdf

Personería de Bogotá. *ABC de las Acciones de Tutela, Incidentes de Desacato e Impugnaciones.* https://www.personeriabogota.gov.co/images/libros/ABC_DE_LAS_ACCIONES_DE_TUTELA_DIGITAL-2.pdf

Red Universitaria Virtual Internacional. ¿Qué es el Design Thinking? https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programa-habilidades/pdf/design_thinking/contenido1/clase1.pdf

Sánchez, M. (2016). *La conceptualización del diseño.* Universidad de Palermo. https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/actas/article/download/2404/5292/

Sentencia 2008-00448-01. (2010, abril 29). Consejo de Estado, [Martha Teresa Briceño de Valencia, C.P.]. https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/73001-23-31-000-2008-00448-01(AC).pdf

Sentencia T-192 de 2019. (2019, mayo 13). Corte Constitucional, [Gloria Stella Ortiz Delgado, M.P.]. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/t-192-19.htm

Sentencia T-268 de 2023. (2023, julio 19). Corte Constitucional. [Cristina Pardo Schlesinger, M.P.]. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2023/T-268-23.htm

Sentencia T-171 de 2009. (2009, marzo 18). Corte Constitucional. [Humberto Antonio Sierra Porto, M.P.] https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2009/T-171-09.htm

Superintendencia Nacional de Salud. (2024). *Misión y Visión*. https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/mision-y-vision

Sentencia C-483 de 2008. (2008, mayo 15). Corte Constitucional. [Rodrigo Escobar Gil, M.P.] https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-483-08.htm

Uribe, R. (2021). *Design Thinking: Guía digital básica*. Instituto Nacional de Aprendizaje. https://www.ina.ac.cr/inavirtual/Documentos%20compartidos/Material_Apoyo/guiaDesignThinking.pdf

ANEXOS

Anexo A: Modelo tradicional de respuesta de acción de tutela.

Santiago de Cali, 07 de abril de 2025

Señores
JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CALI
E. S. D.

ASUNTO: RESPUESTA A LA ACCIÓN DE TUTELA.
ACCIONANTE: _____
ACCIONADO: _____
RADICACIÓN: 76001-4189-009-2025-00111-00

Cordial saludo,

NOMBRE APODERADO, actuando en mi calidad de jurídico de **NOMBRE DE ENTIDAD**, estando dentro del término legal y con el debido acatamiento, me permito descorrer el traslado de la **ACCIÓN DE LA TUTELA** de la referencia, en los términos que a continuación se señalan:

El presente caso se procedió a validar con el área encargada, precisando que se ha asignado fecha para cita en consulta de neurología **para el día VIERNES 11 de ABRIL de 2025, a las 8:00 a.m., con el Dr. (NOMBRE DEL DOCTOR), en la sede principal de la clínica.** Así las cosas, las pretensiones esbozadas en el escrito de tutela se encuentran como un **HECHO SUPERADO,** en consecuencia, hay carencia de objeto de lo buscado a ser tutelado y protegido dentro de la tutela que impetra el accionante.

En ese orden de ideas, la Corte ha desarrollado la tesis sobre la carencia actual de objeto, a fin de evitar que los pronunciamientos constitucionales se tornen inocuos. No obstante, se ha indicado que "ese propósito se debe ver con base en una idea sistemática de las decisiones judiciales. Así, es claro que la tarea del juez constitucional no solo es proteger los derechos fundamentales a través de la solución de controversias, sino también, mucho más en un Estado Social y Democrático de Derecho, supone la presencia de injusticias estructurales que deben ser consideradas 4 y a pesar de que no existan situaciones fácticas sobre las cuales dar órdenes, ello no es suficiente para obviar la función simbólica que tienen sus decisiones.

En suma, la carencia actual de objeto se presenta durante el trámite del proceso, sea por hecho superado o daño consumado. En el caso del hecho superado no se precisa de hacer pronunciamientos de fondos, salvo que se requiera para precisar al agente transgresor que su acción u omisión fue contraría a los derechos constitucionales.

PETICIONES:

- ✓ Solicito al despacho desechar las acciones incoadas en la tutela N° **2025-00111-00.**
- ✓ Declarar HECHO SUPERADO dentro del presente tramite constitucional.

Atentamente,

NOMBRE APODERADO
C.C. No. 12.345.678 de Cali
T.P No. 123.456 del C. S de la J.

Anexo B: Propuesta modelo de respuesta de acción de tutela usando el Legal Design.