

Descripción breve

Las páginas web necesitan conocer la percepción de los usuarios que conlleve a la mejora continua respecto a sus contenidos y funcionalidades. Se presentan herramientas de recolección de información que ayudarán a los administradores de los subsitios LegalApp y Conexión Justicia a tomar decisiones al respecto.

EvaluaciÓn de satisfacciÓn de usuarios mediante una PROPUESTA de RECOLECCIÓN, analisis y manejo DE la INFORMACION EN LAS HERRAMIENTAS LEGALAPP Y CONEXIÓN JUSTICIA

Percepción de usuarios

Dirección de Justicia Formal

**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MEDIANTE UNA PROPUESTA DE RECOLECCIÓN, ANÁLISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LAS HERRAMIENTAS LEGALAPP Y CONEXIÓN JUSTICIA**

**Ministerio de Justicia y del Derecho**

**Viceministerio de Promoción de la Justicia**

**Dirección de Justicia Formal**

**Liseth Lorena Montero Piedrahita**

Directora Técnica

**Dra. Katerine Orejuela Arcia**

Profesional Especializada

**Dra. Edna Melissa González Carreño**

Profesional Especializada

**Dr. Luis Felipe Guzmán Cardona**

Profesional Especializado

**Edilma del Carmen Suárez Burgos**

Colaborador DJF y Redacción documento

**Ernesto Muñoz Garzón**

Colaborador OAP y Guía metodológico.

**Andrés Felipe Pantoja**

Colaborador DJF

Bogotá, diciembre de 2022

Contenido

[I. Introducción 4](#_Toc121762620)

[II. Objetivos y alcance 5](#_Toc121762621)

[1. Objetivos 5](#_Toc121762622)

[a. Objetivo general 5](#_Toc121762623)

[b. Objetivos específicos 5](#_Toc121762624)

[2. Alcance del proyecto 6](#_Toc121762625)

[III. Marco teórico 6](#_Toc121762626)

[1. Marco conceptual 6](#_Toc121762627)

[2. Marco referencial 8](#_Toc121762628)

[IV. Metodología 13](#_Toc121762629)

[1. Compromiso Directivo 14](#_Toc121762630)

[2. Diagnóstico 14](#_Toc121762631)

[a. Paso 1: Tamaño de la muestra: 14](#_Toc121762632)

[b. Paso 2: Definición del operativo de trabajo de campo: 15](#_Toc121762633)

[c. Paso 3: Tabulación de Resultados 16](#_Toc121762634)

[3. Planeación 16](#_Toc121762635)

[4. Ejecución y acompañamiento 16](#_Toc121762636)

[5. Medición 17](#_Toc121762637)

[6. Continuidad de mejora 17](#_Toc121762638)

[V. Planeación y diseño del ejercicio 17](#_Toc121762639)

[1. Plan de trabajo 17](#_Toc121762640)

[2. Diagnóstico 17](#_Toc121762641)

[a. Paso 1: Tamaño de la muestra: 22](#_Toc121762642)

[b. Paso 2: Operativo de trabajo de campo: 24](#_Toc121762643)

[c. Paso 3: Tabulación de Resultados 69](#_Toc121762644)

[4. Ejecución del ejercicio 69](#_Toc121762645)

[a. Resultados 70](#_Toc121762646)

[b. Ejecución y acompañamiento 70](#_Toc121762647)

[c. Medición 75](#_Toc121762648)

[d. Continuidad de mejora 77](#_Toc121762649)

[5. Conclusiones y recomendaciones 77](#_Toc121762650)

[a. Conclusiones 77](#_Toc121762651)

[b. Recomendaciones 79](#_Toc121762652)

[Glosario de términos 85](#_Toc121762653)

[Referencias 86](#_Toc121762654)

[ANEXO 1: Plan de trabajo 87](#_Toc121762655)

[ANEXO 2: Matriz de tabulación respuestas viaje del usuario - LegalApp 88](#_Toc121762656)

[ANEXO 3: Matriz de tabulación respuestas viaje del usuario - Conexión Justicia 89](#_Toc121762657)

[ANEXO 4: Matriz de tabulación respuestas encuesta LegalApp 90](#_Toc121762658)

[ANEXO 5: Matriz de tabulación respuestas encuesta Conexión Justicia 91](#_Toc121762659)

[ANEXO 6: Presentación de resultados ejercicio de lenguaje claro con ciudadano incognito 92](#_Toc121762660)

[ANEXO 7: Resultados trabajo de campo 93](#_Toc121762661)

[ANEXO 8: Tablero de comando 94](#_Toc121762662)

[ANEXO 9: Continuidad de mejora 95](#_Toc121762663)

Tabla de figuras

[Figura 1: Objetivos estratégicos MJD 9](#_Toc115102988)

[Figura 2: Oferta Institucional MJD 10](#_Toc115102989)

[Figura 3: Oferta Institucional rol de Promoción de Justicia 11](#_Toc115102990)

[Figura 4: Instrumentos de acceso a la justicia 12](#_Toc115102991)

[Figura 5: DOFA LegalApp 18](#_Toc115102992)

[Figura 6: DOFA Conexión Justicia 20](#_Toc115102993)

[Figura 7 Satisfacción usuarios LegalApp 76](#_Toc115102994)

[Figura 8 Satisfacción usuarios Conexión Justicia 77](#_Toc115102995)

# Introducción

Las aplicaciones web deben tener como objetivo poner a disposición de los usuarios información exacta, sino que se hace indispensable conocer las necesidades de las personas que hacen uso de las mismas, por lo que es necesario evaluar la usabilidad de las páginas para revisar cómo interactúan los usuarios en las herramientas que les proporciona el Ministerio de Justicia y del Derecho en sus subsitios LegalApp y Conexión Justicia.

Para lo cual se hace preciso crear estrategias que permitan saber quiénes consultan las páginas, que inconvenientes tienen en el momento de navegar por las mismas, que información les gustaría encontrar, saber si la imagen de la página les resulta atractiva, si el lenguaje utilizado es claro, indagar sobre cobertura, es decir, si se está llegando a todos los ciudadanos que requieren el servicio de las páginas. Con este propósito se implementó la estrategia “usabilidad y viaje del usuario” para las herramientas web LegalApp y Conexión Justicia.

Adicionalmente, para el subsitio web LegalApp se realizó el ejercicio de lenguaje claro y laboratorio de simplicidad, con un grupo de usuarios ciudadanos que suministraron su percepción respecto a los contenidos rutas de justicia y glosario, esto, con el fin de conocer que tan claro es el lenguaje que se utiliza en los textos, teniendo en cuenta el público al cual va dirigido. Como resultado del mismo, se presentó un nuevo texto ajustado a lenguaje claro, con la ayuda del equipo de trabajo de LegalApp.

En cuanto al público objetivo ya se encuentra identificado, teniendo en cuenta que en la vigencia anterior se hizo un estudio para LegalApp; en lo relacionado con Conexión Justicia se tiene un público objetivo explícito que son los operadores de justicia, con un aproximado de 1.200 comisarios(as) de familia y 1.583 inspectores y/o corregidores.

Esta propuesta se hace con el fin no solo de evaluar si las páginas están prestando un buen servicio a la comunidad, sino que también permite recoger información que sirva para identificar los problemas que los usuarios consideren que se están mostrando y contar con insumos para formular posibles soluciones. De igual manera, proporciona a los operadores, gestores y creadores de contenido de las plataformas, la posibilidad de ejecutar acciones de mejora continua que enriquecen permanentemente el instrumento y facilitan la interacción del Ministerio con los usuarios.

# Objetivos y alcance

## Objetivos

### Objetivo general

Efectuar una evaluación de satisfacción del usuario para los servicios y contenidos de las herramientas web “LegalApp” y “Conexión Justicia”

### Objetivos específicos

### 

* Definir y planear el diseño de manera eficiente para asegurar una ejecución óptima de la evaluación.
* Definir los instrumentos contundentes y puntuales para realizar la evaluación de satisfacción.
* Definir los usuarios con los cuales se realizará la evaluación para obtener su perspectiva sobre los instrumentos de oferta institucional
* Aplicar los instrumentos para saber la opinión del público objetivo y obtener resultados que sean un indicador para la mejora que se quiere lograr.
* Tabular y analizar los datos obtenidos para ordenar la información y conseguir las conclusiones del proceso
* Informar los resultados y acciones de mejora para fortalecer las oportunidades de las herramientas “LegalApp” y “Conexión Justicia”

## Alcance del proyecto

El alcance de este proyecto y del presente documento que lo materializa es el de “efectuar una evaluación de satisfacción del usuario para las páginas LegalApp y Conexión Justicia”, pese que la Dirección de Justicia Formal tiene a su cargo varias páginas web se realizará el estudio solo sobre estas dos teniendo en cuenta la importancia del servicio que las mismas prestan. LegalApp está dirigido a todos los ciudadanos que necesitan conocer cómo hacer uso de algún trámite relacionado con la justicia, y el subisitio web Conexión Justicia está dispuesto, específicamente, para comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores. En este caso, se cuenta con información de interés para el buen desarrollo de sus funciones.

Con los resultados que arrojen los ejercicios de evaluación de las páginas web ya mencionadas, se presentará una propuesta de mejora para que, de esta manera, potenciar la satisfacción del público objetivo para cada una de las páginas.

# Marco teórico

## Marco conceptual

La Dirección de Justicia Formal tiene dentro de sus competencias el diseño e implementación de políticas públicas orientadas a mejorar el funcionamiento de la administración de justicia. Es por esto que, la dependencia viene trabajando en herramientas web cuya misión está enfocada en proporcionar información jurídica y administrativa, tendiente a guiar, no solo los trámites o procesos legales que debe adelantar la ciudadanía, sino ofrecer insumos que favorezcan al conocimiento y adecuada atención por parte de los operadores de justicia.

Es por tanto de donde surgen herramientas tales como:

**LegalApp**[[1]](#footnote-1): Herramienta web y aplicación móvil, que ofrece orientación e información a la ciudadanía en general sobre cómo acceder a diferentes rutas y/o trámites del sistema de justicia, formatos y directorios de instituciones del Estado, que pueden atender u orientar en la solución de conflictos. Incluye, así mismo, el servicio de agendamiento virtual con Consultorios Jurídicos de diferentes universidades.

**Conexión Justicia**[[2]](#footnote-2): Espacio web en el que los comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores del país cuentan con información necesaria y de interés para el fortalecimiento de sus competencias, así como escenarios de formación virtual en asuntos relacionados con sus actividades diarias.

Es de anotar que los subsitios web LegalApp y Conexión Justicia se encuentran disponibles desde los años 2015 y 2018 respectivamente, fechas desde las cuales la Dirección de Justicia Formal ha venido trabajando en la actualización y gestión de labores de articulación orientadas al fortalecimiento de las herramientas web. Pese a lo anterior, es inevitable que, por el paso del tiempo, así como modificaciones de carácter normativo, los sitios sufran desactualización técnica y de contenidos, y así mismo, que algunos de los espacios se vuelvan obsoletos, en el entendido de que las necesidades de la población objetivo pueden cambiar.

En esta medida, es transcendental la implementación de ajustes en aras de responder a las necesidades técnicas y jurídicas cambiantes, es por esto de suma importancia contar con herramientas para realizar procesos de recolección de información de los públicos objetivos de ambos subsitios y con la información recolectada gestionar acciones que ayuden a la mejora continua de estos subsitios web de la Dirección de Justicia Formal.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que en la vigencia anterior se vio disminuido el número de usuarios tanto de la página de LegalApp como de Conexión Justicia, se requiere de aplicar herramientas que indiquen los inconvenientes que tienen los usuarios para utilizar las páginas y de esta manera mejorar, prestar un mejor servicio para aumentar la audiencia que visite los subsitios web ya mencionados.

Los datos recopilados a partir de la medición de la satisfacción del usuario se utilizarán para detectar inconvenientes o problemáticas que presenten las páginas, analizar y evaluar la relación con los usuarios o generar ideas para crear nuevos contenidos. Un usuario satisfecho tiene fidelidad y recomienda la página a quienes les rodean. Por lo tanto, monitorear el indicador de satisfacción es importante para fidelizar a los usuarios y que eventualmente recomienden las páginas.

Por lo tanto, para medir la satisfacción del usuario se emplearán para la página LegalApp herramientas tales como: a. Usabilidad y viaje del usuario[[3]](#footnote-3); b. Laboratorio de simplicidad y lenguaje claro[[4]](#footnote-4) y c. Encuesta[[5]](#footnote-5) que será aplicada en espacios de socialización y sensibilización de la herramienta.

Para la página de Conexión Justicia se utilizará a. Usabilidad y viaje del usuario; Encuesta que será aplicada en espacios de socialización y sensibilización de la herramienta.

## Marco referencial

El Ministerio de Justicia y del Derecho es una Entidad del estado que tiene como misión “formular la política pública que asegure el acceso a la justicia y lidere la reducción del problema de las drogas y del delito, para que, en el marco del Estado Social de Der​echo, provea una justicia pronta, eficiente y cercana al ciudadano”, dentro de la cual involucra el “crear espacios de encuentro para la comunidad donde se ofrezcan servicios de acceso a la justicia, participación ciudadana y comunitaria, derechos humanos, violencia intrafamiliar, desarrollo local y medio ambiente, con el fin de fomentar una cultura de convivencia pacífica que propenda a la construcción social de derecho y al fortalecimiento de la democracia participativa”, por lo tanto, LegalApp y Conexión Justicia son herramientas que contribuyen al cumplimiento de su misión y de uno de sus objetivos como el de fortalecer el sistema de justicia para que sea accesible, oportuno y cercano al ciudadano, creando mecanismos de acceso a la justicia. Tal cual como se puede observar en la figura 1



Figura 1: Objetivos estratégicos MJD

Para conseguir el objetivo estratégico es importante tener en cuenta la oferta institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho, correspondiente al Viceministerio Promoción de la Justicia en lo relacionado con la Dirección de Justicia Formal que atañe dos de las cuatro ofertas institucionales plasmadas en el punto 6 estrategias de acceso a la justicia alternativa en territorios y 7 mecanismos de acceso a la justicia.



Figura 2: Oferta Institucional MJD

Los mecanismos de acceso a la justicia facilitan el acceso a la justicia en los territorios mediante aplicación de modelos de oferta y atención de justicia local y rural y permiten la conciliación de conflictos en los municipios; de igual forma, dota a los ciudadanos de un sistema que mediante un sitio web, con un lenguaje claro y sencillo orientarlos respecto a los diferentes trámites y servicios de justicia que les permite información necesaria para resolver sus problemas jurídicos cotidianos



Figura 3: Oferta Institucional rol de Promoción de Justicia

Todo con el propósito de ajustar la oferta de justicia para que sea pertinente, oportuna, diferencial y focalizada mediante servicios de información y mecanismos de acceso a la justica a través de los subsitios web Conexión Justicia y LegalApp.

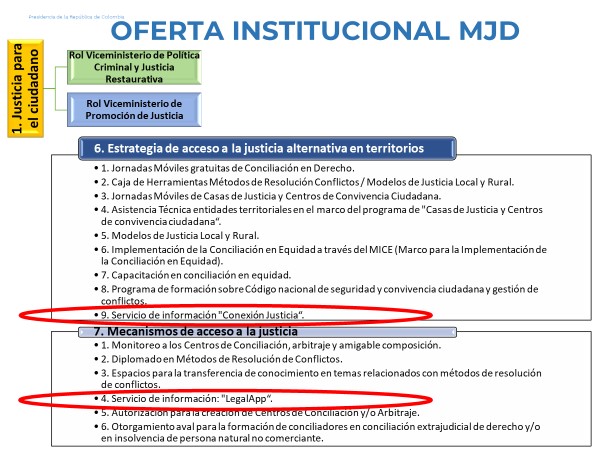


Figura 4: Instrumentos de acceso a la justicia

Por lo tanto, se pretende utilizar herramientas que permitan que los propios ciudadanos y los operadores de justicia en el caso de Conexión Justicia, entreguen información relevante para implementar mejoras en las páginas y de esta manera, hacerlas más claras, útiles y cercanas a los usuarios. Estas herramientas son la de usabilidad y viaje del usuario, un formato de encuesta que será aplicado en los espacios de socialización de las herramientas y una segunda para el caso de LegalApp llamada lenguaje claro y laboratorio de simplicidad con ciudadano incógnito.

Con estos ejercicios ya mencionados se desea llegar para el caso de LegalApp a la ciudadanía como se encuentra determinado en el público objetivo, en el caso de Conexión Justicia a los Comisarios de Familia, Inspectores y/o Corregidores.

**Público objetivo**

De acuerdo a los análisis realizados en el año 2021, el público objetivo para LegalApp, serán usuarios hombres y mujeres mayores de 18 años y sin límite de edad que tengan como nivel mínimo de formación el bachillerato completo.

Para la Página de Conexión Justicia el público objetivo está determinado por los operadores de justicia, que son un aproximado de 1.200 comisarios (as) de familia y 1.583 inspectores y/o corregidores del país.

Al realizar las estrategias planteadas se contribuye con parte de la misión y de los objetivos del Ministerio de Justicia y del Derecho que es la de acercar al ciudadano a la justicia a través de dos herramientas confiables, efectivas, rápidas, fáciles de utilizar y en un lenguaje claro para todos los ciudadanos.

# Metodología

Se utilizará la metodología establecida en la Guía de lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho disponible en la página web y en el Sistema de Gestión de Calidad SGC teniendo en cuenta que la estructura metodológica tiene gran importancia al desarrollar la evaluación de un proyecto a satisfacción, por lo cual al realizar los ejercicios que se proponen en este informe se tendrán en cuenta todas las etapas como lo plantean la Guía de lineamientos del MJD[[6]](#footnote-6), para tener un producto que se pueda dejar estructurado y de consulta para vigencias futuras ya que se trata de mejoramiento continuo para las páginas LegalApp y Conexión Justicia.

## Compromiso Directivo

En este punto se cuenta con el apoyo de la Dirección de Justicia Formal dependencia del Ministerio de Justicia y del Derecho y del personal asignado para desarrollar la labor de crear métodos de evaluación de satisfacción para el mejoramiento de las páginas LegalApp y Conexión Justicia, como también se contará con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

En cuanto a los recursos en los que incurre el Ministerio de Justicia y del Derecho estarán dados por los honorarios del personal contratado para desarrollar el proceso de evaluación y satisfacción del usuario para los subsitios web LegalApp y Conexión Justicia; como también el salario de los líderes designados por la Dirección de Justicia Formal y del Derecho en cabeza de dos profesionales especializados, uno por cada subsitio; encargados de la supervisión y evaluación de los procesos.

## Diagnóstico

Teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presentan las páginas LegalApp y Conexión justicia, se plantean algunas estrategias para dar solución, entre ellas la de usabilidad y viaje del usuario una encuesta que se aplicará en los espacios de socialización y una más para el caso de LegalApp que es la de lenguaje claro teniendo en cuenta que los usuarios de esta página son muy variados, todo con el fin de medir la percepción de los usuarios de las páginas ya mencionadas y dar solución a las debilidades y amenazas que identifiquen los usuarios.

### Paso 1: Tamaño de la muestra:

Teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que accede a la página y siguiendo la guía de lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho como se dijo anteriormente, se utilizará el muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta que este es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada usuario la misma probabilidad de ser seleccionado, para de esta forma realizar el estudio a una población mucho más numerosa.

Se tiene que para utilizar este método se recurrirá a la siguiente formula:

Donde:

N= Tamaño de la población

p= Nivel de probabilidad de ser escogido 0,5 (50%)

e= Error muestral que será del 0,1 equivalente a (10%)

n= Número de personas que hacen parte de la muestra

### Paso 2: Definición del operativo de trabajo de campo:

El modelo operativo a seguir para realizar el trabajo de campo estará determinado por el equipo de trabajo de la herramienta que se esté trabajando, es decir, si es LegalApp se hará con el equipo de trabajo de esta página, al igual para la página de Conexión Justicia; los equipos de trabajo son personas que están capacitadas para realizar los ejercicios de usabilidad y viaje del usuario, este ejercicio se realizará por la plataforma “*teams”* a través de un enlace que se enviará a los participantes con la fecha y hora correspondientes. Con lo referente a la encuesta se aplicará en los espacios de socialización ya sea virtual o presencial. Para el ejercicio de lenguaje claro que se hará solo para LegalApp, teniendo en cuenta el público objetivo que ingresa a este portal se enviará por medio de correo electrónico a quienes se inscriban en el banner que se publicitará en la página.

### Paso 3: Tabulación de Resultados

Para estos ejercicios los resultados están relacionados con la evaluación y análisis de los usuarios y esto se hace por cada participante, tal cual como se plantea en la fase III evaluación y análisis de resultados, teniendo en cuenta que hay preguntas cerradas y preguntas abiertas, se tomarán las preguntas cerradas y se tabularán mediante una matriz de Excel y para preguntas abiertas en Excel se realizará un listado que permita al analista realizar la lectura y sacar los análisis consolidados para las propuesta de mejoras, esto para el ejercicio de viaje del usuario y para la encuesta; en cuanto al de lenguaje claro se presentará a través de diapositivas en el programa “*Microsoft PowerPoint*”.

## Planeación

Una vez se tengan los resultados de los ejercicios, se presentará a los profesionales especializados designados por el director de Justicia Formal un informe en el cual se plantearán las acciones de mejora para cada una de las páginas de acuerdo con las observaciones hechas por los usuarios participantes.

## Ejecución y acompañamiento

En esta fase y teniendo aprobado el documento de acciones de mejora se solicitará al área correspondiente implementar dichas mejoras con el fin de presentar unas páginas (LegalApp y Conexión Justicia) más acordes a las necesidades de los usuarios de cada una de ellas.

El acompañamiento a la ejecución de estas mejoras estará dado por los enlaces para la Dirección de Justicia Formal y sus respectivos equipos de trabajo.

## Medición

Se continuará evaluando constantemente el tráfico de cada una de las páginas, una vez se hayan implementado las mejoras propuestas de acuerdo con los resultados de los ejercicios. El propósito de esto es observar el aumento de usuarios nuevos y usuarios recurrente que visitan cada una de las páginas.

## Continuidad de mejora

Se plantea estar realizando continuamente estos y otros ejercicios que muestren el comportamiento de las páginas con el fin de mantenerlas actualizadas y acordes a las necesidades de los usuarios.

# Planeación y diseño del ejercicio

## Plan de trabajo

Se encuentra establecido en el anexo 1 que hace parte del documento.

## Diagnóstico

**DAFO PARA LEGALAPP**

|  |  |
| --- | --- |
| **FORTALEZAS**   * Es una herramienta que orienta al ciudadano en el conocimiento de la justicia. * Facilidad de la herramienta para acceder a través de diferentes medios. * La estructura de la página es coherente en las rutas jurídicas. * El Resultado de la orientación genera al ciudadano ahorro en términos de tiempo, desplazamiento y dinero. * Red de consultorios jurídicos gratuitos. | **DEBILIDADES**   * Textos extensos, lo que puede generar confusión en los usuarios. * Desactualización de los contenidos * Problemas técnicos y funcionales * Lenguaje técnico o complejo en relación con los usuarios. * Poco intuitiva |
| **OPORTUNIDADES**   * Desconocimiento por parte de la ciudadanía frente a trámites y dónde acudir. * Que las personas conozcan las mejoras en el diseño realizadas en la plataforma. * Tener en cuenta el factor social que visita los sitio web * Aprovechar los canales de publicidad gratuitos para que más personas conozcan la página * Oportunidades de alianzas con aliados externos estratégicos para enlazar y publicitar la página. | **AMENAZAS**   * Información preconcebida de los USUARIOS frente a la gestión de los trámites para solucionar los conflictos. * La posibilidad que la competencia copie de forma parcial o total los contenidos y servicios de la página. * Ciberataques o actividad fraudulenta * Cambios de leyes o regulaciones, de administraciones municipales, de directores de consultorio jurídico, entre otros, que propicien la desactualización de contenidos y servicios. |

Figura 5: DOFA LegalApp

**Documentación Fortalezas**: LegalApp es una página que acerca al ciudadano a la justicia teniendo en cuenta que presenta dentro de sus rutas jurídicas la orientación a muchos de los inconvenientes jurídicos que pueden tener los ciudadanos. Adicionalmente, con las alianzas estratégicas que tiene con las Universidades presta el servicio de consultorios jurídicos promueve a que los ciudadanos también puedan hacer sus consultas por este medio lo cual hace que el usuario tenga un ahorro de dinero y tiempo al no tener que desplazarse a un consultorio jurídico. A la plataforma se puede acceder desde un celular o computador con acceso a internet lo cual facilita la conexión desde cualquier lugar del país.

**Documentación Debilidades**: Algunos textos pueden ser demasiado extensos lo que hace que el usuario no lea toda la información, teniendo en cuenta que en Colombia los ciudadanos no tienen el hábito de la lectura. En este sentido, “el DANE ha indicado en la encuesta nacional de lectura realizada entre los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017 que el promedio de libros para todas las personas de 5 años y más, se encuentra que es de 2,7 libros en el total nacional”(DANE, 2018). De igual manera. LegalApp es una página que maneja términos jurídicos, por lo tanto, se podrían encontrar falencias frente a un lenguaje claro y apropiado de acuerdo con el público objetivo de la página.

Por otra parte, se encuentran otras dificultades tales como que la página no es intuitiva como se desea; finalmente, el cambio de plataforma de la página que se viene dando desde mediados del año 2021, aún no se encuentra finalizado, lo que ha generado problemas técnicos y funcionales.

**Documentación Oportunidades**: Los ciudadanos por lo general tienen desconocimiento de los trámites que deben hacer ante una situación jurídica, por lo cual es una oportunidad para la página para atraer usuarios, para lograrlo se debe realizar publicidad en los diferentes medios y redes sociales, al igual que hacer alianzas con aliados estratégicos con el fin de publicitar la página en los diferentes canales de comunicación e incluso enlazar el sitio LegalApp.

**Documentación Amenazas**: “Según la Revista Semana, Colombia es el cuarto país con más ciberataques en América Latina. Durante el último año, América Latina ha sido objetivo del 10% del total de intentos de ciberataques que se han dado en el mundo, con un reporte de 289.000 millones de intentos al día. Los países que registraron más intentos fueron México, Brasil, Perú y Colombia” (SEMANA, 2022). Dicho esto, se considera una gran amenaza los potenciales ciber ataques a la página de LegalApp; por otra parte, el cambio de algunas leyes o regulaciones, así como cambios de administraciones municipales y de aliados estratégicos, generan desactualizaciones en los contenidos y servicios, lo que puede causar confusión o información imprecisa para los usuarios.

**DAFO PARA CONEXIÓN JUSTICIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **FORTALEZAS**   * Es una herramienta que orienta y capacita a los operadores de justicia en su labor diaria. * Facilidad de la herramienta para acceder a través de diferentes medios. * El Resultado de la orientación genera al operador ahorro en términos de tiempo, desplazamiento y dinero. | **DEBILIDADES**   * Desactualización de los contenidos * Problemas poco amigables en el diseño de la página * Página poco intuitiva. * Procesos tecnológicos de solución inoportunos. * Información difusa y no descentralizada |
| **OPORTUNIDADES**   * Falta de conocimiento frente a trámites y dónde acudir * Implementar herramientas tecnológicas de facilitación y apoyo para los operadores ejm chatbot * Hacer publicidad para que más operadores conozcan la página | **AMENAZAS**   * La posibilidad que la competencia copie de forma parcial o total las ideas de las páginas * Posibles ciberataques o actividad fraudulenta. * Cambios de leyes o regulaciones (estar actualizando las páginas. * Obsolescencia de la herramienta. |

Figura 6: DOFA Conexión Justicia

**Documentación Fortalezas**: Conexión Justicia es una página creada para apoyar a los operadores de justicia en el fortalecimiento de sus labores diarias, con los espacios de capacitación hace que los operadores tengan ahorro de dinero y desplazamientos, es una página de fácil acceso se puede conectar desde un celular o computador con acceso a internet en cualquier momento.

**Documentación Debilidades**: Algunos contenidos se encuentran desactualizados o con mucho tiempo en la página esto hace que los usuarios no la consulten ya que no encuentran novedad en la misma, podría no ser tan intuitiva como se desea; por otra parte, tiene información difusa y no descentralizada ya que a quienes va dirigida la página es a Comisarios de familia, Inspectores de policía y/o Comisarios y no tiene un espacio para cada grupo.

**Documentación Oportunidades**: Los operadores de justicia por lo general tienen desconocimiento de la existencia de la página por lo cual se debe hacer publicidad en los diferentes medios y en las redes sociales, hacer alianzas con aliados estratégicos con el fin de publicitar la página en sus páginas web. Algo importante a tener en cuenta es su diseño que sea atractivo e inclusivo creando los chatbot y otras tecnologías.

**Documentación Amenazas**: Con lo referente a las amenazas para este subsitio es de aclarar que se encuentra en las mismas condiciones de peligro manifestada en la documentación de amenazas hecha para el instrumento LegalApp. Dicho esto, se considera una gran amenaza los posibles ciber ataques a la página de Conexión Justicia; por otra parte, el cambio de algunas leyes o regulaciones no se actualizan en la página en el momento adecuado es decir que en ese momento la página va quedando obsoleta, es indispensable ir renovando las aulas virtuales con temas de actualidad para los operadores de justicia.

### Paso 1: Tamaño de la muestra:

Para diagnosticar el acceso a los servicios prestados por las dos páginas se acudirá al Muestreo aleatorio simple – MAS, es decir, que todos los usuarios inscritos tienen al inicio la misma probabilidad de ser seleccionados para realizar los ejercicios planteados de viaje del usuario y el de lenguaje claro, para el caso de LegalApp. Los usuarios inscritos para LegalApp fueron 44 y para Conexión Justicia 60 operadores de justicia.

Para tales efectos la fórmula empleada será:

Donde:

N= Tamaño de la población

p= Nivel de probabilidad de ser escogido 0,5 (50%)

e= Error muestral que será del 0,3 equivalente a (30%)

n= Número de personas que hacen parte de la muestra

Para este el caso de LegalApp se tomarán los siguientes datos:

N= 44 usuarios

p= 0,5 (50%)

e= 0,1 equivalente a (10%)

n= Número de personas que hacen parte de la muestra

Esto indica que la muestra que se debe tomar es de 31 usuarios. No obstante, teniendo en cuenta la limitación de recursos, aplicando la economía de esfuerzos y pensando estratégicamente, este ejercicio de usabilidad y viaje del usuario se realizará con 7 personas, dado que acceder a cada persona implica un costo elevado en términos económicos y de esfuerzo de varios colaboradores.

Es de aclarar que, pese a haber logrado hacer este ejercicio de usabilidad y viaje del usuario con los 7 participantes como se propuso, somos consciente que aún dista de lograr una cantidad representativa del universo parala página de LegalApp.

Para el caso de Conexión Justicia se tomarán los siguientes datos:

N= 60 usuarios

p= 0,5 (50%)

e= 0,1 equivalente a (10%)

n= Número de personas que hacen parte de la muestra

Esto indica que la muestra que se debe tomar es de 38 operadores. Pero teniendo en cuenta la limitación de recursos y aplicando la economía de esfuerzos y pensando estratégicamente, este ejercicio de usabilidad y viaje del usuario se realizará con 6 operadores de justicia dado que acceder a cada operador de justicia implica un trabajo de 20 días o más, con un costo elevado en términos económicos y de esfuerzo.

Pese a haber conseguido realizar el ejercicio de usabilidad y viaje del usuario con 6 operadores de justicia como se propuso es necesario continuar desarrollando estos ejercicios teniendo en cuenta que aún dista de lograr una cantidad representativa del universo parala página de Conexión Justicia.

### Paso 2: Operativo de trabajo de campo:

Teniendo en cuenta que este paso es muy importante para el desarrollo y triunfo del trabajo, se tiene que para la página de LegalApp, este paso se encuentra adelantado ya que se tiene una capacidad instalada, teniendo en cuenta que en la vigencia anterior se hicieron pruebas piloto de estos ejercicios y se pusieron a prueba los instrumentos a aplicar; mientras que para la página de conexión justicia se capacitarán las personas que han de intervenir en la aplicación de los instrumentos y se harán las pruebas piloto con comisarios, inspectores/corregidores. A continuación, se presentan las fuentes necesarias para el envío y recolección de información y se establece el cronograma de actividades que se encuentra desarrollado en el anexo 1.

1. **Fuentes necesarias para el envío y recolección de información**
   1. Para LegalApp, se presentaron dos opciones, la primera fue la creación de una pieza con enlace que redireccione a un formulario de inscripción y que también llevará el tratamiento de datos, se solicitó la publicación en el subsitio LegalApp; con las personas que se inscriban se realizaron los ejercicios propuestos.
      1. Pieza: “Te invitamos hacer parte de nuestro sitio web LegalApp, ayúdanos a mejorar, inscríbete haciendo clic [aquí](about:blank)” esto lo lleva a un formato de forms donde encontrará las siguientes preguntas:

Nombres y apellidos

Correo electrónico

Número de teléfono

Autorización tratamiento de datos: “Autorizo al Ministerio de Justicia y del Derecho para el uso de los datos aquí consignados, para el envío de información relacionada y usos estadísticos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013 y demás normas concordantes. Para conocer más sobre nuestra política de tratamiento de datos personales, lo invitamos a ingresar al siguiente enlace:  
https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-alCiudadano/PoliticaProteccionDatosPersonales (<https://www.minjusticia.gov.co/Servicioal-ciudadano/PoliticaProteccionDatosPersonales>)”



Figura 5: Banner publicado en la página de LegalApp

* + 1. El segundo recurso que se utilizó fueron los correos electrónicos mediante los cuales se hizo la invitación a personas del común, así como los que previamente hubieran utilizado alguna vez el servicio de agentamiento de citas, a participar de los ejercicios para la página web LegalApp. Los ejercicios se realizaron con las personas que aceptaron la invitación y autorizaron el envío de correo institucional con las instrucciones del ejercicio.

**Texto propuesto**:

“**Asunto**: Invitación a conocer LegalApp – Ministerio de Justicia y del Derecho

Buenos días,

Desde la Dirección de Justicia Formal del Ministerio de Justicia y del Derecho, y el equipo de LegalApp, nos complace hacerle la invitación a participar en un ejercicio de retroalimentación para nuestra plataforma llamado *viaje del usuario.*

En este ejercicio usted conocerá una herramienta electrónica en la cual encontrará información importante sobre cómo adelantar trámites jurídicos y administrativos, así como para hacer uso de algún servicio relacionado con la Justicia.

Durante este ejercicio estaremos recogiendo información sobre su percepción de algunos contenidos y servicios de la página, lo cual nos ayudará en el mejoramiento de la misma.

Agradecemos de antemano su disposición y quedamos atentos a su autorización para enviar un correo donde agendaremos la reunión”.

Cordialmente,

* 1. En cuanto a Conexión Justicia se presentan dos opciones, la primera es crear una pieza con enlace que redireccione a un formulario de inscripción y que también llevará el tratamiento de datos, se solicitará ser publicado en el subsitio Conexión Justicia; con las personas que se inscriban se realizarán los ejercicios propuestos.
     1. Pieza: “Te invitamos hacer parte de nuestro sitio web LegalApp, ayúdanos a mejorar, inscríbete haciendo clic [aquí](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=zfse-ze-OEKE0k-sLHVR3GznnROWCC1AlJ_o2f2PQ-FUMVlCRlY4NVM4OUZFMlBVQU1GQzFHRlFJMC4u)” esto lo lleva a un formato de forms donde encontrará las siguientes preguntas:

Nombres y apellidos

Correo electrónico

Número de teléfono

Autorización tratamiento de datos: “Autorizo al Ministerio de Justicia y del Derecho para el uso de los datos aquí consignados, para el envío de información relacionada y usos estadísticos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013 y demás normas concordantes. Para conocer más sobre nuestra política de tratamiento de datos personales, lo invitamos a ingresar al siguiente enlace:  
https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-alCiudadano/PoliticaProteccionDatosPersonales (<https://www.minjusticia.gov.co/Servicioal-ciudadano/PoliticaProteccionDatosPersonales>)”



Figura 6: Banner publicado en la página de Conexión Justicia

* + 1. se enviarán correos electrónicos a los operadores de justicia invitándolos a participar en las pruebas piloto para el ejercicio de usabilidad y viaje del usuario.

**Texto propuesto**:

En el: **Asunto**: Invitación a Comisarios de Familia, Inspectores y Corregidores de Policía hacer parte ejercicio viaje del usuario.

Señor (a)

Comisario de Familia/ inspector de policía/corregidor

Buen día,

El Ministerio de Justicia y del Derecho dentro de su oferta de programas institucionales cuenta desde la Dirección de Justicia Formal con la herramienta web Conexión Justicia, la cual busca fortalecer a los Comisarios de Familia, Inspectores y Corregidores de Policía de todo el país en el ejercicio de sus actividades diarias; como consecuencia de lo anterior, nos complace extenderles una invitación para participar en una prueba piloto denominada *viaje del usuario* que se está desarrollando para este subsitio web, buscando con ello la retroalimentación del público objetivo con la plataforma.

En este ejercicio se le presentará la herramienta Conexión Justicia y se le indicará en un breve ejercicio lo que debe hacer; lo anterior, en búsqueda de obtener una mayor percepción del público objetivo, con su apoyo se podrá ayudar en el mejoramiento de la herramienta con sugerencias y opiniones que harán del contenido de la página más llamativo, asertivo y útil, propendiendo que más operadores de justicia se animen a consultar y hacer uso del subsitio web como herramienta de apoyo en el ejercicio de sus funciones.

El interés es poder tener en cuenta su opinión con el fin de prestarle un mejor servicio, por lo cual solicitamos inscribirse haciendo clic aquí:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=zfse-ze-OEKE0k-sLHVR3GznnROWCC1AlJ_o2f2PQ-FUMVlCRlY4NVM4OUZFMlBVQU1GQzFHRlFJMC4u>

Desde el Ministerio de Justicia y del Derecho agradecemos poder contar con sus valiosos aportes y colaboración. Quedamos atentos a su manifestación de interés para remitir un correo electrónico con instrucciones específicas del ejercicio y poder agendar un espacio con su participación.

Cordialmente,

1. **Instrumentos de recolección de información para LegalApp**

Para LegalApp se presentan los siguientes instrumentos:

**2.1. EJERCICIO 1: Usabilidad y viaje del usuario**

**2.1.1. INSTRUMENTO DE CALIDAD PARA REALIZAR EJERCICIO VIAJE DEL USUARIO**

Nombre de los moderadores/as: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Hora terminación: \_\_\_\_\_

Nombre del usuario \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_

Nivel educativo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ocupación\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Objetivo Principal del ejercicio**

Identificar las rutas y actitudes que toma el usuario al ingresar a la página de LegalApp para buscar como agendar una cita con consultorio jurídico.

* **Objetivos específicos del ejercicio**
* Identificar todos los caminos que toma el usuario antes de encontrar el servicio de agentamiento de citas.
* Estudiar el comportamiento de los usuarios en cada etapa del proceso de búsqueda de contenidos.
* Identificar si existen dificultades para el usuario al navegar por la página.
* Obtener recomendaciones que ayuden a mejorar el proceso de búsqueda de contenidos de LegalApp.

**Público objetivo**

De acuerdo con los análisis realizados, el público objetivo serán usuarios hombres y mujeres mayores de 18 años y sin límite de edad, que tengan como nivel mínimo de formación el bachillerato completo.

**Recursos y metodología**

Para el desarrollo de estos ejercicios de viaje del usuario se realizarán acciones para la aplicación de este instrumento y se efectuará de acuerdo con las siguientes fases:

1. **Fase I - Alistamiento**: En esta etapa se tomará el instrumento ya diseñado mediante el cual se realizará el ejercicio de usabilidad y viaje del usuario, se le harán las mejoras a las que haya lugar, se definirá el guion para la aplicación del ejercicio, posteriormente se elegirá la persona de acuerdo los perfiles del público objetivo para realizar el ejercicio.
2. **Fase II - Implementación**: Una vez elegido el participante con el cual se va a desarrollar el ejercicio, mediante correo electrónico se le indica que plataforma se va a utilizar (en este caso Microsoft teams), se envía el enlace de conexión con la fecha y hora.

Una vez se haya hecho la conexión en la plataforma y siguiendo un guion establecido que se encuentra anexo a esta propuesta, se dará un saludo de bienvenida, se harán preguntas para conocer un poco al participante y se tomará nota de datos como:

Nombre del usuario

Edad

Sexo

Estrato

Nivel educativo

Ocupación

Municipio o Ciudad

Departamento

De igual manera se sugieren hacer preguntas para romper el hielo; tales como:

¿Cómo ha estado el clima en su Ciudad o Municipio?

¿Te gusta la lectura? Si la respuesta es SI

¿Cuál es el libro que más te ha llamado la atención?

¿Se imaginó alguna vez participar de alguna manera con el Ministerio de Justicia y del Derecho?

Una vez se conoce al participante se le explica la dinámica del ejercicio que consiste en grabar la sesión, mantener cámara y micrófono encendidos, compartir pantalla y se lee el consentimiento informado del ejercicio.

Se plantea un caso y se le da al participante un tiempo de 10 minutos para que busque asesoría jurídica gratuita libremente, es decir, en las página o aplicaciones que desee y como desee hacerlo, desde el navegador que manejes normalmente.

Como siguiente paso, se le indica el planteamiento del caso. (Este se indica en el guion anexo a este instrumento) y se pondrá en el chat de la plataforma en la cual se realiza en el ejercicio, con el fin de que el participante pueda consultar las veces que sea necesario, en qué consiste el caso, si se le ha olvidado o no le ha quedado claro en el momento que el coordinador lo planteó.

Pasado el tiempo estipulado se presenta la herramienta web LegalApp, indicando que es una herramienta electrónica del Ministerio de Justicia que es para todos los ciudadanos que necesiten conocer cómo adelantar un trámite o hacer uso de algún servicio relacionado con la Justicia.

Se le indica que puede iniciar la búsqueda y agendamiento de cita con un consultorio jurídico para encontrar asesoría a su caso, dentro de la herramienta web LegalApp e indicar cuando considere que ha terminado el ejercicio.

Durante todo el tiempo que el participante realiza su búsqueda, el coordinador y una persona de apoyo van capturando pantallazos de las reacciones que tenga el participante y tomando nota de estos. Así mismo, se hace un registro de los tiempos para ver cuál fue su reacción antes, durante y después de ingresar a realizar su búsqueda.

Una vez terminado el ejercicio haremos preguntas al participante tales como:

1. ¿Cómo te sentiste realizando el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo describirías tu experiencia en el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Pudiste terminar el ejercicio?

SI

NO\_\_\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

**Si la respuesta es negativa terminar el cuestionario**

1. ¿Conocía la página de LegalApp?

SI

NO

1. ¿Conocías el servicio de agendamiento de citas a consultorios jurídicos de LegalApp?

SI

NO

1. ¿Se te facilitó encontrar y hacer el registro en los consultorios jurídicos?

SI

NO \_\_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Cómo te pareció el formulario de Registro a los Consultorios Jurídicos

Completo

Dinámico

Muy extenso

Crees que faltan preguntas

Otro

1. **Esta pregunta se hace siempre y cuando el participante haya dicho que SI está registrado**. ¿Has realizado la programación de citas con alguno de nuestros consultorios jurídicos aliados?

SI

NO

1. **Si el usuario se encuentra registrado**: De 1 a 5 de manera general ¿cómo calificas el servicio de agendamiento de citas de LegalApp? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Se te facilitó el ingreso a la página?

SI

NO\_\_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo le pareció la página de agendamiento de citas? (color, tamaño, ubicación, etc.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Crees que al estar en el mismo sitio el agendamiento de citas, la oferta nacional de consultorio jurídico y los consultorios jurídicos virtuales pueden causar confusión?

SI \_\_\_\_\_\_ ¿por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NO

1. ¿Cómo le pareció la información de consultorios jurídicos virtuales a nivel nacional? Indagar ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿En contraste con facilidad el contenido o servicio que buscabas?

SI

NO \_\_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿En qué otras páginas buscaste el agendamiento de citas a consultorios jurídicos virtuales y por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Según lo que pudiste observar, ¿qué consideras que se puede mejorar en la página? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Qué te gustaría encontrar en esta página?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Dinos como te sentiste navegando por la página y realizando el agendamiento en el consultorio jurídico?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Consideras que para navegar en la página se necesita algún tipo de ayuda? (manual, tutorial, video) ¿por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué aspectos te parecieron fáciles en la página y en cuáles crees que haya algo difícil en la página de LegalApp?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué expectativas tenías antes de iniciar el ejercicio y conocer LegalApp? y ¿qué percepción tienes ahora?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué harías con la información que te brinde el Consultorio Jurídico?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿De acuerdo con tu experiencia recomendarías la página y el servicio de agentamiento de citas a otras personas? ¿por qué?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué páginas del estado conoces o sigues en redes sociales y/o en otros medios? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Por qué canales de comunicación te enteras de la información que te llama la atención? ¿Cómo crees que podemos publicitar la página LegalApp?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo crees que podemos comunicarnos mejor para atraer usuarios?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Fase III - Evaluación y análisis de resultados**: En esta fase se tendrá en cuenta tres momentos del usuario, estos son:

Antes: Se toma en cuenta el reconocimiento que hace el usuario de la página.

Durante: Se refiere a la búsqueda de la información, evaluación de la decisión y acción

Después: Se trata de la evaluación final que haga el usuario de la página.

**Resultados**

Relacionado con la evaluación y análisis de los usuarios al hacer el ejercicio, esto se hace por cada participante, en este informe se incluye la evidencia mostrando la interacción del participante durante todo el ejercicio, teniendo en cuenta su reacción antes durante y después.

**Planteamiento descriptivo del intento**

1. ¿Qué hace el usuario antes, durante y después?
2. ¿Encuentra la página exitosamente?
3. ¿Cómo es su inicio en la navegación y qué refleja en su aspecto?
4. ¿Intenta navegar la aplicación con o sin éxito?
5. ¿Desiste de su búsqueda?

**2.1.1.1 Consolidación de resultados**

Terminado el ejercicio con todos los participantes se hace el análisis de lo sucedido, se planteará el respectivo informe, buscando encontrar los puntos débiles que reflejaron los participantes al realizar el ejercicio.

Dentro de esta propuesta se presenta el guion teniendo en cuenta que es parte fundamental y complemento tanto para el instrumento como para el desarrollo del ejercicio

**2.1.1.2. GUION PARA REALIZAR EJERCICIO USABILIDAD Y VIAJE DEL USUARIO**

Buenas tardes mi nombre es **MODERADOR 1**, hago parte de la Dirección de Justicia Formal del Ministerio de Justicia y del Derecho, y hoy vamos a realizar un ejercicio de retroalimentación para la página LegalApp para esto tenemos un participante muy especial y a quien le damos las gracias por acompañarnos en el día de hoy.

Buenas tardes **NOMBRE DEL PARTICIPANTE** y bienvenido. (Damos espacio para que el participante salude) quiero presentarte a mis compañeras(os)………

**Antes de iniciar el ejercicio queremos conocerte un poco por lo que te haremos unas preguntas que nos servirán para el desarrollo del informe y para realizar la categorización de los usuarios. Cuéntanos:**

* ¿Cuántos años tienes?
* ¿En qué estrato vives?
* ¿Qué nivel educativo tienes?
* ¿En el momento cuál es tu ocupación?
* ¿En qué Ciudad o Municipio vives?
* ¿Qué expectativas tienes sobre el ejercicio?, ¿qué conoces del Ministerio de Justicia y del Derecho?

Gracias **NOMBRE DEL PARTICIPANTE** ahora te dejo con **MODERADOR 2** quien te dará indicaciones sobre cómo vamos a realizar el ejercicio.

**PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DE LA DINÁMICA DEL EJERCICIO**

Buenas tardes soy **NOMBRE MODERADOR 2** hago parte de la Dirección de Justicia Formal.

* **Grabación:** **NOMBRE DEL PARTICIPANTE** a partir de este momento la sesión va a estar siendo grabada indícanos ¿estás de acuerdo? Si el participante no está de acuerdo se explica la razón por la cual debe gravarse la sesión en este caso para tener evidencia dentro del ejercicio; si el participante aun así insiste en no permitir la grabación de la sesión se dará por terminado el ejercicio.
* A continuación, te voy a leer el consentimiento informado del presente ejercicio:

El usuario participa de manera voluntaria en el ejercicio de usabilidad y viaje del usuario, por lo tanto, acepta que no recibirá ningún tipo de retribución, y los resultados del presente ejercicio se utilizarán con fines de valoración de usabilidad de la página LegalApp.

* De esta forma los propósitos del ejercicio es conocer la experiencia del usuario cuando está buscando información acerca de algún trámite con alcance jurídico o administrativo, para así poder tener insumos que nos ayuden a realizar mejoras a la página de LegalApp.
* De este modo, daremos inicio al ejercicio; que consta de tres partes

1. Te planteamos un caso y te damos 10 minutos para que hagas la búsqueda libremente, es decir donde desees y como desees hacerlo.
2. Te presentamos la página LegalApp y te damos un tiempo de 10 minutos para que realices la búsqueda y solución del mismo caso.
3. Realizaremos unas preguntas a manera a manera de conversación, para conocer tus opiniones y tener una retroalimentación del ejercicio y de la página.

La idea es que nosotros le presemos un caso, el cual intentarás resolver con las diferentes páginas de internet y conforme vas buscando y encontrando información siempre tendrás que expresar lo que sientes y piensas en voz alta, si ves que no encuentras la información podrás decirnos y si así lo deseas acabar con el intento de la búsqueda.

Por lo tanto, se solicita que por favor durante toda la sesión permanezcas con la cámara, el micrófono encendido y que nos compartas la pantalla, para nosotros poder observar cómo es el proceso de la búsqueda.

* Ahora bien, te vamos a leer el caso el cual debes hacer como si fuera un problema tuyo y necesitaras asesoría gratuita para saber qué hacer y cómo resolverlo.

La idea es que una vez te lo lea y lo entiendas comiences a buscar:

**Nota:** Colocar el caso en el chat de la reunión para que el participante lo consulte

**El caso** (A manera de ejemplo)

Rafael y Marisol llevan cinco años de casados han intentado tener hijos, pero no ha sido posible debido a una enfermedad que tiene Marisol, por lo tanto, ambos han llegado al acuerdo de adoptar un niño para darle su amor y formar una familia. Pero no saben cuál es el trámite que deben hacer para la adopción.



Para resolver este caso deberás buscar ¿Asesoría jurídica gratuita?

* **NOMBRE DEL PARTICIPANTE**, a partir de este momento estás solo con tu computador, por favor piensa en voz alta, nosotros sólo vamos a estar como observadores.
* Una vez que el usuario busca en las diferentes páginas y desiste de la búsqueda o se termine el tiempo que le hemos dado, que para este caso es de 10 minutos.
* De esta forma queda concluida la primera parte del ejercicio y **MODERADOR 2** explica y presenta en que consiste la página LegalApp y solicita se haga un nuevo intento utilizando ya esta plataforma.
* **Presentar la página:** LegalApp que es una herramienta electrónica del Ministerio de Justicia y del Derecho para todos los ciudadanos que necesitan conocer información de cómo adelantar un trámite o hacer uso de algún servicio relacionado con la Justicia.

**CUESTIONARIO:**

Una vez terminado el ejercicio **MODERADOR 2** que es quien viene realizando el ejercicio pasará a realizar las preguntas de cuestionario, puede realizar preguntas que no estén en el cuestionario, de igual manera quienes están haciendo el acompañamiento del ejercicio también pueden intervenir y hacer las preguntas que estimen pertinentes para hacerlo más conversacional y no en forma de evaluación.

Pasaremos a una charla sobre lo que pudiste observar de la página LegalApp en general, queremos que nos des tu opinión con total sinceridad y si deseas extenderte en algún punto en particular estaremos prestos a escucharte, ya este ejercicio tiene como finalidad conocer información de nuestros potenciales usuarios que nos permita plantear propuestas para mejorar la página y prestar un excelente servicio a la ciudadanía.

**Primer intento:** Se realizó

**Tiempo:**

**Segundo intento:** Se realizó

**Tiempo**:

1. ¿Cómo te sentiste realizando el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo describirías tu experiencia en el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Pudiste terminar el ejercicio?

SI

NO\_\_\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

**Si la respuesta es negativa terminar el cuestionario**

1. ¿Conocía la página de LegalApp?

SI

NO

1. ¿Conocías el servicio de agendamiento de citas a consultorios jurídicos de LegalApp?

SI

NO

1. ¿Se te facilitó encontrar y hacer el registro en los consultorios jurídicos?

SI

NO \_\_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo te pareció el formulario de Registro a los Consultorios Jurídicos?

Completo

Dinámico

Muy extenso

Crees que faltan preguntas

Otro

1. **Esta pregunta se hace siempre y cuando el participante haya dicho que SI está registrado**. ¿Has realizado la programación de citas con alguno de nuestros consultorios jurídicos aliados?

SI

NO

1. **Si el usuario se encuentra registrado**: De 1 a 5 de manera general ¿cómo calificas el servicio de agendamiento de citas de LegalApp? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Se te facilitó el ingreso a la página?

SI

NO\_\_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo le pareció la página de agendamiento de citas? (color, tamaño, ubicación, etc.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Crees que al estar en el mismo sitio el agendamiento de citas, la oferta nacional de consultorio jurídico y los consultorios jurídicos virtuales pueden causar confusión?

SI \_\_\_\_\_\_ ¿por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NO

1. ¿Cómo le pareció la información de consultorios jurídicos virtuales a nivel nacional? Indagar ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Se encontró con facilidad el contenido o servicio que buscabas?

SI

NO \_\_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿En qué otras páginas buscaste asesoría jurídica gratuita y por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Según lo que pudiste observar, ¿qué consideras que se puede mejorar en la página? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Qué te gustaría encontrar en esta página?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Dinos como te sentiste navegando por la página y realizando el agendamiento con el consultorio jurídico?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Consideras que para navegar en la página se necesita algún tipo de ayuda? (manual, tutorial, video) ¿por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿En qué aspectos te pareció fácil la interacción con la página de LegalApp y en cuáles se te dificultó?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué expectativas tenías antes de iniciar el ejercicio y conocer LegalApp? y ¿qué percepción tienes ahora?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué harías con la información que te brinde el Consultorio Jurídico?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿De acuerdo con tu experiencia recomendarías la página y el servicio de agentamiento de citas a otras personas? ¿por qué?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué páginas del estado conoces o sigues en redes sociales y/o en otros medios? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Por qué canales de comunicación te enteras de la información que te llama la atención? ¿Cómo crees que podemos publicitar la página LegalApp?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo crees que podemos comunicarnos mejor para atraer usuarios?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**MODERADOR 1: NOMBRE DEL PARTICIPANTE:** queremos agradecerte por haber aceptado participar en este ejercicio y por toda tu colaboración en el desarrollo del mismo.

Te deseamos éxito. Hasta pronto.

* 1. **EJERCICIO 2: Lenguaje claro y laboratorio de simplicidad con ciudadano incógnito**

**2.2.1 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LENGUAJE CLARO Y LABORATORIO DE SIMPLICIDAD CON CIUDADANO INCÓGNITO**

***“Si hablas a un hombre en un lenguaje que comprende, eso llega a su cabeza. Si le hablas en su lenguaje, eso llega a su corazón” Nelson Mandela***

**Introducción**

En años anteriores se hizo el ejercicio de aplicar formatos de encuestas en espacios de socialización y no se logró obtener un número de respuestas que fueran representativas o que dieran una base para realizar mejoras en la página de LegalApp.

De acuerdo con lo anterior, se decidió hacer prueba piloto con otro tipo de ejercicios como es el de lenguaje claro y laboratorio de simplicidad con ciudadano incógnito y este nos permitió darnos cuenta que a veces el lenguaje que utilizamos para escribir no es tan claro para los usuarios, consiguiente, se seguirán realizando ejercicios de este tipo no solo para las rutas jurídicas sino también estudiar otro tipo de contenidos de la página; con el fin de que los usuarios del subsitio puedan comprender y usar la información sin acudir a intermediarios.

En este orden, se propuso como grupo mínimo a 10 personas, en base al resultado del tamaño de la muestra según el muestreo probabilistico y tomando un 10% de dicho resultado, esto teniendo en cuenta el tipo de ejercicio y el bajo tráfico de usuarios para realizarlos, con este número de usuarios se tendrá la probabilidad de que los demás usuarios detecten los mismos problemas al realizar la lectura de una ruta jurídica

En este ejercicio se estudiarán 4 rutas jurídicas; y 6 palabras del glosario.

**Objetivo Principal**

* Analizar la percepción y satisfacción del usuario sobre la claridad, utilidad, confiabilidad y pertinencia de la información que se encuentra en la página LegalApp.

**Objetivos específicos**

* Determinar si la información entregada a la ciudadanía es clara
* Identificar las oportunidades de mejora a la información que se le entrega al usuario a través de la página de LegalApp.
* Mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes.
* Conocer información que permita entender y saber lo que piensan y quieren los usuarios de la página.
* Garantizar la comprensión de las rutas jurídicas y el uso de la información por parte de los usuarios.
* Conseguir que más usuarios utilicen los servicios que ofrece la página.

**Público objetivo**

De acuerdo con los análisis realizados, el público objetivo para este ejercicio serán usuarios de cualquier género mayores de 18 años y sin límite de edad que tengan como nivel mínimo de formación el bachillerato completo.

**Metodología**

Para el desarrollo de este ejercicio de lenguaje claro y laboratorio de simplicidad con ciudadano incógnito se realizaron tres fases así:

1. Alistamiento: - En esta etapa se tomará el instrumento prediseñado se le harán los ajustes necesarios y mediante este se realizará el ejercicio de lenguaje claro y laboratorio de simplicidad, se definirá el procedimiento para la aplicación del ejercicio, se elegirán las personas de acuerdo a los perfiles del público objetivo para realizar el ejercicio.

Con el equipo de trabajo de LegalApp se definirán las rutas jurídicas y los términos del glosario que se deseen estudiar.

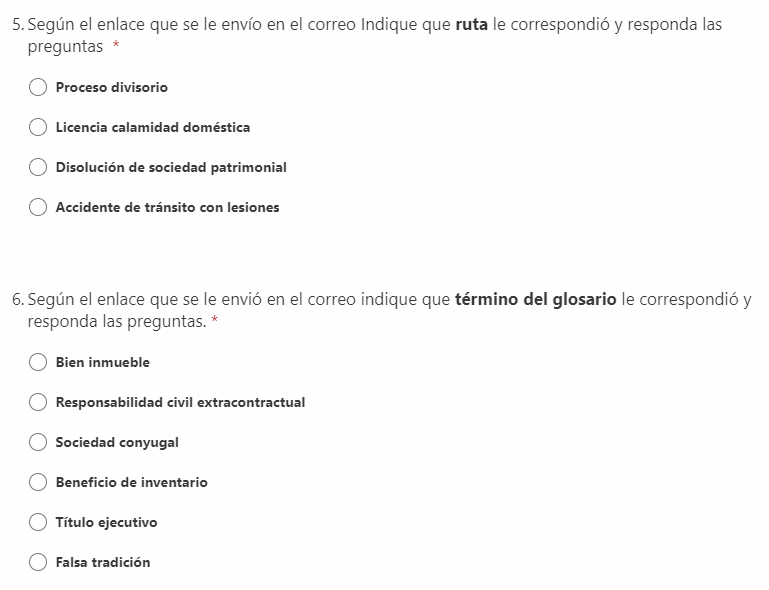
1. Implementación: Una vez elegidos los participantes con los cuales se desarrollará el ejercicio, se les envía las instrucciones del ejercicio y el enlace del formato por correo electrónico, así: El formato consta de tres partes
2. Primera sección: queremos saber un poco sobre usted, allí se hacen preguntas como: rango de edad, genero, ciudad en la que vive, nivel educativo, estrato y ocupación.
3. Segunda sección: En esta sección encontrará 1 ruta jurídica y 1 término del glosario, en los cuales nos gustaría que nos ayudaras a evaluar la claridad del lenguaje y del contenido.

A manera de ilustración se presenta el siguiente ejemplo:

**Ruta asignada**: proceso divisorio [https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/proceso-divisorio.aspx](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/proceso-divisorio.aspx )

**Termino glosario:** bien inmueble <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/glosario-legalapp.aspx>

1. La tercera sección. Le solicitamos diligenciar un formato en el cual deberá seleccionar la ruta **proceso divisorio** y el término de glosario **bien inmueble**, y responder a las preguntas relacionadas con el proceso realizado en el segundo paso.



*Captura del formulario.*

Algunas de las preguntas que se deben responder son:

* ¿Cuánto tiempo aproximadamente le tomó leer la información que encontró de acuerdo a lo que haya elegido sea ruta jurídica o término del glosario?

10 minutos

15 minutos

20 minutos

30 minutos

Más de 30 minutos

* Responda las siguientes preguntas según considere:

¿Tuvo que leer más de una vez para entender la información?

Sí\_\_\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Para entender la información ¿Tuvo que recurrir a otro documento o otra persona?

Sí\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_

* Todos los términos usados en la información ¿fueron claros?

Sí \_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_

* En este espacio podrá escribir los términos que no fueron sencillos de entender, términos confusos, técnicos o de poco uso.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* En este espacio podrá escribir los términos que se entienden, pero que según su opinión puede ser mejor redactados.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* En un breve párrafo déjenos sus opiniones sobre ¿Qué aspectos podríamos mejorar en el lenguaje que usamos con la ciudadanía?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Agradecemos de antemano su participación en este ejercicio. Una vez se hagan los ajustes de acuerdo con sus sugerencias, le estaremos compartiendo los resultados.

1. Análisis: Una vez obtenidas estas respuestas de los participantes, se reúne el equipo de trabajo para realizar todas las acciones incluyendo la revisión semáforo que nos dan los participantes y plasmar en un cuadro de tres columnas las acciones así:
2. En la primera columna se coloca como se encuentra el texto en la página de LegalApp y comenzamos a analizar la información, aplicando una revisión tipo semáforo de la comprensión de este texto original, esto se hace desde el punto de vista como ciudadano y de acuerdo a las respuestas de los participantes así:

En rojo Se subraya lo que no es sencillo de entender, términos confusos, técnicos o de poco uso

En amarillo Lo que se entiende, pero puede ser mejor redactado

En verde Lo que es claro.

1. La segunda columna “Texto propuesto” se compara con la información o comentarios que hicieron los participantes en el ejercicio y se hacen los ajustes con la ayuda y colaboración del equipo de trabajo, especialmente, los colaboradores encargados de la redacción y actualización de contenidos.
2. En esta tercera columna se propone una versión adaptada de la información de la columna dos y esta se denomina “Texto final”.

Con el equipo de trabajo se realiza la revisión de las versiones propuestas y en consenso se define la versión final adaptada a lenguaje claro.

El siguiente paso es probar la nueva versión con los potenciales usuarios (evaluar). Para esto se deben publicar las nuevas versiones en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho en la sección de LegalApp y al final del contenido se coloca un enlace de una pequeña encuesta preguntando sobre la claridad de la información que se acaba de consultar.

* 1. **Encuesta en espacios de sensibilización y socialización**

Se creo una encuesta en formato forms con el fin de ser aplicada en espacios de sensibilización y socialización de la herramienta ya sea por espacios virtuales o presenciales. Modelo de encuesta.

1. ¿Conocías la herramienta LegalApp?

Si

No

1. ¿Cómo supiste de LegalApp?

Eventos

Radio

Información Institucional

Redes sociales

Internet/website

Amigos/familiares

Otros

1. ¿Cuántas estrellas le darías a LegalApp?



1. Comparado con otros servicios similares ¿LegalApp es?

Mejor

Igual

Peor

No conozco otras páginas

1. ¿Seguirías usando LegalApp?

Si

No

1. Explica la respuesta anterior

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Recomendarías a LegalApp?

Si

No

1. Explica la respuesta anterior

­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿La información que se le suministró en este espacio le resultó clara y útil para conocer la herramienta LegalApp?

Si

No

1. ¿Qué consideras que podríamos mejorar de LegalApp?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Instrumentos de recolección para Conexión Justicia**

**3.1. INSTRUMENTO PARA REALIZAR EJERCICIO VIAJE DEL USUARIO CONEXIÓN JUSTICIA**

Nombre del coordinador/a: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Hora terminación: \_\_\_\_\_

Nombre del operador \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Objetivo Principal del ejercicio**

* Identificar la ruta que toma el operador de justicia al ingresar a la página de Conexión Justicia a buscar un tema de su interés.
* **Objetivos específicos del ejercicio**
* Identificar las dificultades que se le presentan al operador de justicia antes de encontrar el tema que necesita.
* Estudiar el comportamiento del operador de justicia en cada etapa del proceso de búsqueda de contenidos.
* Identificar si existen dificultades para el operador de justicia al navegar por la página.
* Realizar recomendaciones que ayuden a mejorar el proceso de búsqueda de contenidos de Conexión Justicia.

**Público objetivo**

El público objetivo de esta página está determinado por los Inspectores de policía, corregidores y comisarios de familia de todo el país, sin rango de edad.

**Recursos y metodología**

Para el desarrollo de esta prueba piloto de viaje del usuario se deben efectuar algunas acciones en el desarrollo y aplicación de este instrumento, se realizará de acuerdo a las siguientes fases:

1. **Fase I - Alistamiento**: En esta etapa se diseñará el instrumento mediante el cual se realizará el ejercicio de usabilidad y viaje del usuario, se definirá el procedimiento para la aplicación del ejercicio, se elegirá la persona de acuerdo al perfile del público objetivo para realizar el ejercicio.

Se solicitará al grupo de trabajo la colaboración para escoger y plantear los temas a desarrollar en la página.

1. **Fase II - Implementación**: Una vez elegido el operador de justicia con el cual se va a desarrollar el ejercicio, mediante correo electrónico se le indica que plataforma se va a utilizar (en este caso Microsoft teams), se envía el enlace de conexión con la fecha y hora.

Una vez se haya hecho la conexión en la plataforma se dará el saludo de bienvenida, conoceremos un poco al participante y tomaremos nota de datos como:

Nombre del operador

Edad

Profesión

Cargo

Municipio o Ciudad

Departamento

De igual manera se sugieren hacer preguntas para romper el hielo, tales como:

¿Cómo ha estado el clima en su Ciudad o Municipio?

¿Te gusta la lectura? Si la respuesta es SI

¿Cuál es el libro que más te ha llamado la atención?

¿Se imaginó alguna vez participar de alguna manera con el Ministerio de Justicia y del Derecho?

Una vez se conoce al participante se le explica la dinámica del ejercicio que consiste en grabar la sesión, mantener cámara y micrófono encendidos, compartir pantalla y se lee el consentimiento informado del ejercicio.

Lo primero es presentar la herramienta web Conexión Justicia, indicando que “es un espacio del Ministerio de Justicia y del Derecho, en el que los comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores del país cuentan con información necesaria y de interés para el fortalecimiento de sus competencias, así como escenarios de formación virtual en asuntos relacionados a sus actividades diarias”.

Paso a seguir le indicamos el planteamiento del caso a desarrollar dentro de plataforma web Conexión Justicia (este se indicará en el guion anexo a este instrumento según se haya planteado con el grupo de trabajo) y se pondrá en el chat de la plataforma teams en la cual estamos conectados con el fin de que el operador de justicia pueda consultar cual es el caso si se le ha olvidado o no le ha quedado claro en el momento que el coordinador lo planteo.

Le indicamos que puede iniciar la búsqueda del caso planteado le damos un tiempo de 10 minutos para su desarrollo si siente que antes de este tiempo ha logrado encontrar la solución, nos indique cuando haya terminado.

Durante todo el tiempo que el participante realiza su búsqueda, el coordinador y una persona de apoyo van capturando pantallazos de las reacciones que tenga el participante y tomando nota de los mismos. Así mismo se hace un registro de los tiempos para ver cuál fue su reacción antes, durante y después de ingresar a realizar su búsqueda.

Una vez terminado el ejercicio haremos preguntas al participante a manera de conversatorio tales como:

1. ¿Cómo te sentiste realizando el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo describirías tu experiencia en el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Conocía la página de Conexión Justicia?

SI \_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

1. ¿Qué recomendación harías para dar a conocer la página de Conexión Justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Conoces o sigues alguna página del estado? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo conociste estas páginas del estado? ¿Por qué canales de comunicación te enteras? (alguien te la recomendó, viste o escuchaste publicidad de estas páginas, en que medio etc.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo crees que podemos comunicarnos mejor y dar a conocer la página a los operadores de justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es su percepción inicial frente al diseño o apariencia de la página Conexión Justicia? (Indagar sobre colores, tamaño de la letra, ubicación de la información en la página, etc.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Encontró con facilidad el tema que buscaba?

SI

NO\_\_\_\_\_\_ ¿por qué? ¿Cuál fue la dificultad? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Según lo que pudo observar que considera que se puede mejorar en la página?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué le gustaría encontrar en esta página? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Le cambiaría algo a la página? ¿Qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo se sintió navegando por la página y buscando el tema que le interesaba?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cree que haya algo difícil en la página de Conexión Justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Considera que la página posee información confiable para el fortalecimiento del ejercicio de sus competencias?

SI\_\_\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿De acuerdo con su experiencia recomendaría la página a sus compañeros y colegas, por qué?

SI \_\_\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Fase III - Evaluación y análisis de resultados**: En esta fase tendremos en cuenta tres momentos del operador de justicia, estos son:

Antes: Se toma en cuenta el reconocimiento que hace el participante de la página.

Durante: Se refiere a la búsqueda de la información, evaluación de la decisión y acción

Después: Se trata de la evaluación final que haga el operador de justicia de la página de Conexión Justicia.

**Resultados**

Relacionado con la evaluación y análisis de los operadores al hacer el ejercicio esto se hace por cada participante y se presenta:

Foto mostrando la interacción dentro de la página de Conexión Justicia

Fotos de la reacción del participante antes durante y después

Formulario respuestas del ejercicio desde la óptica de los operadores.

**Planteamiento descriptivo del intento**

1. ¿Qué hace el operador antes, durante y después?
2. ¿Cómo es su inicio en la navegación y qué refleja en su aspecto?
3. ¿Intenta navegar la aplicación con o sin éxito?
4. ¿Desiste de su búsqueda?

Una vez terminado el ejercicio haremos preguntas al participante para saber cómo fue su interacción en la página y que dificultades se le presentaron. Estas preguntas fueron las que enunciamos en la **fase II.**

**Consolidación de resultados**

Terminado el ejercicio con todos los operadores participantes de esta prueba piloto se hace el análisis de lo sucedido se planteará el respectivo informe, buscando encontrar los puntos débiles que reflejaron los participantes al realizar el ejercicio.

Dentro de esta propuesta se presenta el guion teniendo en cuenta que es parte fundamental y complementaria para el instrumento y para el desarrollo del ejercicio.

* + 1. **GUION PARA REALIZAR PUEBA PILOTO DEL EJERCICIO USABILIDAD Y VIAJE DEL USUARIO EN CONEXIÓN JUSTICIA**

Buenas tardes mi nombre es **COORDINADOR 1**, hago parte de la Dirección de Justicia Formal del Ministerio de Justicia y del Derecho, y hoy vamos a realizar un ejercicio de retroalimentación para la página Conexión justicia para esto contamos en el día de hoy con la presencia y colaboración del (la) Dr. (Dra.) **NOMBRE DEL PARTICIPANTE,** una persona muy amable y especial a quien le damos las gracias por aceptar la invitación y acompañarnos en el desarrollo de este ejercicio.

Buenas tardes Dr. (a) **NOMBRE DEL PARTICIPANTE** y bienvenido. (Damos espacio para que el participante salude) quiero presentarte a mis compañeras(os)………

Antes de iniciar el ejercicio queremos conocerte un poco por lo que te haremos unas preguntas que nos servirán para el desarrollo del informe. Cuéntanos Dr (a):

* ¿Cuántos años tienes?
* ¿Qué profesión tienes?
* ¿En el momento cuál es su cargo?
* ¿En qué Ciudad o Municipio vives?
* ¿En qué Ciudad o Municipio desarrolla su cargo?
* ¿Qué expectativas tienes sobre el ejercicio?
* ¿qué conoces del Ministerio de Justicia y del Derecho?

Gracias Dr. (a) **NOMBRE DEL PARTICIPANTE** ahora te dejo con **COORDINADOR 2** quien te dará indicaciones sobre cómo vamos a realizar el ejercicio.

**PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DE LA DINÁMICA DEL EJERCICIO**

Buenas tardes soy **NOMBRE COORDINADOR 2** hago parte de la Dirección de Justicia Formal………………

* **Grabación:** Dr.(a) **NOMBRE DEL PARTICIPANTE** a partir de este momento la sesión va a estar siendo grabada indícanos ¿estás de acuerdo? Si el participante no está de acuerdo se explica la razón por la cual debe gravarse la sesión en este caso para tener evidencia dentro del ejercicio; si el participante aun así insiste en no permitir la grabación de la sesión se dará por terminado el ejercicio.
* A continuación, te voy a leer el consentimiento informado del presente ejercicio:

El operador de justicia participa de manera voluntaria en el ejercicio de usabilidad y viaje del usuario, por lo tanto, acepta que no recibirá ningún tipo de retribución, y los resultados del presente ejercicio se utilizarán con fines de valoración de usabilidad de la página Conexión Justicia.

* De esta forma el propósito del ejercicio es conocer la experiencia del operador justicia cuando está buscando información acerca de algún tema con alcance jurídico que sea de su interés para el desarrollo de sus funciones, para así poder tener insumos que nos permitan realizar mejoras a la página y también poder agregar si así se requiere información nueva y de interés para todos los operadores.
* De este modo, daremos inicio al ejercicio; que consta de dos partes.

1. Te presentamos la página Conexión Justicia, te planteamos un caso o búsqueda que debes hacer dentro de la página para esto tienes un tiempo de 10 minutos, si pasado este tiempo aun no has logrado dar solución a lo planteado puede pedir más tiempo o si así lo considera dar por terminado el ejercicio, pero si antes de los 10 minutos termina por favor hágalo saber.
2. Realizaremos unas preguntas a manera de conservatorio para conocer tus opiniones y tener una retro alimentación del ejercicio y de la página.

La idea es que durante el ejercicio debe expresar lo que sientes y piensas en voz alta. Por lo tanto, se solicita que por favor durante toda la sesión permanezcas con la cámara, el micrófono encendido y compartiendo la pantalla, para nosotros poder observar cómo es el proceso de la búsqueda.

Ahora bien, te vamos a leer la situación o caso el cual debes hacer como si fuera real por tanto debes darle tramite, sabes cómo solucionarlo, pero debes documentarte para poder argumentar la solución al caso o situación que estamos exponiendo y es por esta razón que ingresas a la página Conexión Justicia a buscar información.

La idea es que una vez te lo lea y lo entiendas comiences a buscar:

**Nota:** Colocar el caso en el chat de la reunión para que el participante lo consulte

**Situación**

Esta será planteado con el apoyo del grupo de trabajo, teniendo en cuenta que para plantearlo se requiere de la asesoria y acompañamiento de quienes tienen el conocimiento en derecho.

A manera de ejemplo: Situación para Comisario de Familia:

Frente a un caso de violencia en el contexto familiar y dentro de las competencias asignadas para los comisarios de familia, se plantea identificar: ¿Cuáles serían las medidas de protección que podría imponer para garantizar una respuesta oportuna e integral ante la amenaza o materialización de la violencia intrafamiliar?

¿A donde acudiría para resolver este planteamiento?

A manera de ejemplo: Situación para Inspectores de Policía:

Frente a un caso de perturbación a la propiedad privada y dentro de las competencias para los inspectores de policía, se plantea identificar ¿cuáles serían las medidas de protección que podría imponer para garantizar la integridad del estado físico y jurídico inicial del bien que ha sido perturbado?

¿A donde acudiría para resolver este planteamiento?

Una vez planteado el caso o situación se presenta la página.

**Presentar la página:** La página web Conexión Justicia es un espacio del Ministerio de Justicia y del Derecho, en el que los comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores del país cuentan con información necesaria y de interés para el fortalecimiento de sus competencias, así como escenarios de formación virtual en asuntos relacionados a sus actividades diarias.

Dr. (a) **NOMBRE DEL PARTICIPANTE**, a partir de este momento estas solo con tu computador por favor piensa en voz alta, nosotros solo vamos a estar como observadores.

**CUESTIONARIO:**

Una vez terminado el ejercicio el **COORDINADOR 2** que es quien viene realizando el ejercicio pasará a realizar las preguntas de cuestionario que son las mismas que se presentaron en el instrumento, puede realizar preguntas que no estén en el cuestionario, de igual manera quienes están haciendo el acompañamiento del ejercicio también pueden intervenir y hacer las preguntas que estimen pertinentes para hacerlo más conversacional y no en forma de evaluación.

**Intento:** Se realizó

**Tiempo**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo te sentiste realizando el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo describirías tu experiencia en el ejercicio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Conocía la página de Conexión Justicia?

SI \_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

1. ¿Qué recomendación harías para dar a conocer la página de Conexión Justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Conoces o sigues alguna página del estado? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo conociste estas páginas del estado? ¿Por qué canales de comunicación te enteras? (alguien te la recomendó, viste o escuchaste publicidad de estas páginas, en que medio etc.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo crees que podemos comunicarnos mejor y dar a conocer la página a los operadores de justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es su percepción inicial frente al diseño o apariencia de la página Conexión Justicia? (Indagar sobre colores, tamaño de la letra, ubicación de la información en la página, etc.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Encontró con facilidad el tema que buscaba?

SI

NO\_\_\_\_\_\_ ¿por qué? ¿Cuál fue la dificultad? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Según lo que pudo observar que considera que se puede mejorar en la página?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué le gustaría encontrar en esta página? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Le cambiaría algo a la página? ¿Qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo se sintió navegando por la página y buscando el tema que le interesaba?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cree que haya algo difícil en la página de Conexión Justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Considera que la página posee información confiable para el fortalecimiento del ejercicio de sus competencias?

SI\_\_\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿De acuerdo con su experiencia recomendaría la página a sus compañeros y colegas, por qué?

NO\_\_\_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**COORDINADOR 1:** Dr. (a) **NOMBRE DEL PARTICIPANTE:** queremos agradecerte por haber aceptado participar en este ejercicio y por toda tu colaboración en el desarrollo del mismo.

Te deseamos éxito en tus labores. Hasta pronto.

* 1. **Encuesta en espacios de sensibilización y socialización**

Se creo una encuesta en formato forms con el fin de ser aplicada en espacios de sensibilización y socialización de la herramienta ya sea por espacios virtuales o presenciales. Modelo de encuesta.

1. ¿Conocías la herramienta Conexión Justicia?

Si

No

1. ¿Cómo se enteró del subsitio Conexión Justicia?

Eventos

Información Institucional

Redes sociales

Internet/website

Amigos/familiares

Otros

1. ¿Cuántas estrellas le daría a Conexión Justicia?



1. ¿Cuál es la sección que más le gusta de Conexión Justicia?

Preguntas frecuentes

Infografías y podcast

Webinars

Consejo de los expertos

Boletines

Otra

1. ¿La información que encuentra en Conexión Justicia le es útil para el fortalecimiento de sus competencias?

Si

No

1. ¿Seguiría usando Conexión Justicia?

Si

No

1. Explica la respuesta anterior

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Recomendaría Conexión Justicia?

Si

No

1. ¿Qué consideras que se podría mejorar en Conexión Justicia?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿La información que se le suministró en este espacio le resultó clara y útil para conocer la herramienta de Conexión Justicia?

Si

No

### Paso 3: Tabulación de Resultados

La tabulación de los ejercicios de usabilidad y viaje del usuario tanto para el subsitio web LegalApp como para el subsitio Conexión Justicia se harán a través de una matriz de Excel que se encuentra en el anexo 2 y anexo 3 respectivamente de este informe.

La tabulación de la encuesta tanto para el subsitio web LegalApp como para el subsitio Conexión Justicia se harán a través de una matriz de Excel que se encuentra en el anexo 4 y anexo 5 de este informe.

En lo relacionado con el ejercicio de lenguaje claro que se aplicará en el subsitio web LegalApp se tabulará mediante un documento en PowerPoint que se encuentra en el anexo 6 de este documento.

# Ejecución del ejercicio

## Resultados

Los resultados de los ejercicios propuestos para cada una de las páginas, se encuentran en el anexo 7 que hace parte integral de este informe.

Al realizar los ejercicios de usabilidad y viaje del usuario con el número de usuarios propuestos para cada subsitio se puede tener la certeza de un 95% que representa al universo de cada una de las páginas.

## Ejecución y acompañamiento

Se deja planteada una propuesta de implementación de las recomendaciones para las herramientas LegalApp y Conexión Justicia

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES PARA LAS HERRAMIENTAS LEGALAPP Y CONECCIÓN JUSTICIA**

**Introducción**

La Dirección de Justicia Formal, tiene dentro de sus competencias el diseño e implementación de políticas públicas orientadas a mejorar el funcionamiento de la administración de justicia. Es por esto que la dependencia viene trabajando en herramientas web cuya misión está enfocada en proporcionar información jurídica y administrativa, tendiente a guiar, no solo los trámites o procesos legales que debe adelantar la ciudadanía, sino ofrecer insumos que favorezcan al conocimiento y adecuada atención por parte de los operadores de justicia.

Es de anotar que los subsitios web LegalApp y Conexión Justicia, se encuentran disponibles desde los años 2015 y 2018 respectivamente, fechas desde las cuales la Dirección de Justicia Formal, ha venido trabajando en la actualización y gestión de labores de articulación orientadas al fortalecimiento de las herramientas web. Pese a lo anterior, es inevitable que, por el paso del tiempo, así como modificaciones de carácter normativo, los sitios sufran desactualización técnica y de contenidos, y así mismo, que algunos de los espacios se vuelvan obsoletos, en el entendido de que las necesidades de la población objetivo pueden cambiar.

En esta medida, es transcendental la implementación de ajustes en aras de responder a las necesidades técnicas y jurídicas cambiantes, es por esto de suma importancia implementar las acciones de mejora encontradas en el momento de la aplicación de las herramientas utilizadas y que de acuerdo al público objetivo se pudieron detectar con el fin de ofrecer a los usuarios un mejor servicio y de esta forma, lograr sus satisfacción y fidelización con los subsitios.

**Objetivo general**

* Mejorar las páginas LegalApp y Conexión Justicia de manera permanente, mediante la implementación de las propuestas presentadas.

**Objetivos específicos**

* Definir con el área encargada la forma como se implementarán los cambios.
* Establecer las fases de implementación de cambios.
* Presentar informe de los resultados del proceso de implementación de las herramientas “LegalApp” y “Conexión Justicia.
* Ejecutar seguimiento y evaluación permanente a los resultados de los instrumentos, mediante la herramienta de Tablero de Control propuesta en el presente documento.

**Justificación**

Para el Ministerio de Justicia y del Derecho como para la Dirección de Justicia formal es muy importante mantener sus aplicaciones web a disposición de los usuarios con información exacta, confiable y por supuesto, que sean de fácil acceso y a la vez amigables, es por esta razón que se ha venido trabajando con el ánimo de conocer las necesidades de los usuarios que hacen uso de LegalApp y Conexión Justicia. Por lo tanto, se aplicaron instrumentos que ayudan a identificar falencias en los dos subsitios, como lo ideal es que las páginas sean entendibles y amigables de acuerdo al público objetivo de cada una de ellas se hace necesario corregir e implementar las mejoras propuestas, para ello se solicitará a las áreas que correspondan la implementación en beneficio de los usuarios y por su puesto de la imagen del Ministerio como tal.

Una vez implementados los cambios es necesario volver hacer los ejercicios con los usuarios para analizar si los cambios surten efecto positivo o si aún hay algo más que se pueda mejorar, lo que se pretende es que cada día más personas utilicen los servicios que estas páginas ofrecen.

Se deja planteada esta propuesta de implementación para que una vez sean efectuados los cambios sugeridos en un anterior informe se lleven a cabo los que aquí se dejan plasmados.

**Metodología**

Para el desarrollo de esta propuesta se propone efectuarla de acuerdo a las siguientes fases:

**Fase I – Alistamiento:**

En esta fase se tendrán en cuenta las sugerencias hechas por los usuarios en los ejercicios de retroalimentación realizados y se escogerán los cambios a realizar en los que los participantes más enfatizaron y en los que fueron más reiterativos así:

**Para LegalApp:**

1. Ampliar el concepto de que es LegalApp incluyendo el servicio relacionado con los consultorios jurídicos, para dar más claridad a los usuarios y visibilidad al espacio de consultorios jurídicos
2. Crear un video que vaya en el *home* de la página en el cual se explique todo lo que el usuario puede encontrar al navegar por el subsitio.
3. Sobre los botones se indique de que se trata la información que el usuario va encontrar al abrir ese botón.
4. Con lo referente a Consultorios Jurídicos se debe cambiar el video que allí se encuentra (lleva bastante tiempo) y colocar uno nuevo en el cual se le explique al usuario como hacer uso de los consultorios jurídicos es decir como registrarse y cómo agendar una cita.
5. Incluir dentro de la pestaña de servicio al ciudadano de la página del Ministerio de Justicia y del Derecho un link que lleve al ciudadano al servicio de Consultorio Jurídico.
6. Que la franja de agendamiento de citas vaya junto a la parte donde se encuentra “oferta nacional de consultorios jurídicos” y “consultorios jurídicos virtuales” con el fin de hacerla más visible
7. Que la sección de “registrar” “iniciar sesión” de los consultorios jurídicos se haga en un tamaño más grande y en un color más visible.
8. Dentro de las rutas jurídicas en la pestaña de “Alternativas” siempre haya una descripción, que no se deje en blanco ya que si no hay alternativas el usuario piensa que no se colocaron; es decir que si no hay se debe colocar una nota como por ejemplo “No hay alternativas para esta ruta jurídica”
9. Puede realizarse lenguaje más imágenes en algunos casos, o insertar audios para ser inclusivos.
10. Rediseñar y dar una mejor presentación al glosario para que sea más entendible

**Para Conexión Justicia:**

1. Que la página tenga su propio buscador o que se indexe al del Ministerio de Justicia y del Derecho.
2. Agrupar de una mejor manera las subsecciones o botones con el fin de no confundir al operador con tanta información.
3. Colocar en el home de la página un video explicativo de que pueden encontrar los operadores en el subsitio.
4. Que en cada botón haya una descripción de lo que va encontrar al ingresar.

**Fase II – Socialización:**

En esta fase se programa reunión con el equipo de LegalApp y Conexión Justicia incluidos los ingenieros designados para la Dirección y se socializará los temas que se desea implementar, cambiar o mejorar.

**Fase III – Priorización:**

Una vez socializado y consultado con el equipo de trabajo se priorizan las propuestas a implementar para cada una de las herramientas.

**Fase IV – Implementación:**

Para implementar las mejoras, se utilizará una matriz de control en Excel la cual tendrá: fecha de solicitud, tema solicitado, una breve descripción del requerimiento, solicitante, responsable de la ejecución, casilla de seguimiento y observaciones.

Para solicitar la gestión de requerimientos se remitirán correos electrónicos a los funcionarios y/o contratistas con los cuales se debe articular para llevar a cabo las recomendaciones propuestas, se programarán reuniones con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes.

**Fase V – Informe de resultados y conclusiones:**

Se presentarán una vez se hayan ejecutado las mejoras.

## Medición

Para la medición se presenta un tablero de comando semaforizado con el cual se puede hacer un seguimiento y monitoreo de los indicadores de gestión, efecto o resultado el cual servirá para evaluará la mejora lograda a partir de la implementación de las propuestas planteadas. El tablero de comando semaforizado se encuentra en el anexo 8 de este informe.

Conocer el nivel de satisfacción permite mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar unos subsitios con la calidad que los usuarios demandan. De acuerdo a la aplicación de los instrumentos de satisfacción del usuario implementados dentro del desarrollo de este informe se tienen:

Para LegalApp: El 90 % de los participantes conocían la herramienta, el 100% la seguirán usando y la recomendaran; en promedio le dan una calificación de 4,6 es decir que con esta información los usuarios se encuentran satisfechos con esta herramienta en un 57% y el 43% aún tiene alguna duda con el manejo de la satisfacción de la misma viéndolo desde el punto de vista de la calificación del subsitio y siendo estas las únicas calificaciones (5 y 4).

Figura 8 Satisfacción usuarios LegalApp

Para Conexión Justicia: El 67% de los participantes NO conocían la herramienta, el 83% la seguirán usando y la recomendaran; en promedio le dan una calificación de 3,9 es decir que el 30,76% de usuarios le dan una calificación de 5; el 46,15% calificaría la herramienta con 4; el 7,69% con 3 y el 15,38% con 2 todo esto sobre una calificación de 5; si vemos el nivel de satisfacción teniendo en cuenta solo los usuarios que le dieron como calificación 5 tenemos que solo el 30,76% de usuarios se encuentra satisfecho a plenitud con este sitio y hay un 69,24% que aún tiene dudas sobre el manejo de la misa teniendo en cuenta que le dieron una calificación de 4 hacia abajo.

Figura 9 Satisfacción usuarios Conexión Justicia

## Continuidad de mejora

Con el fin de tener una mejor continua es necesario plantear continuamente mesas de trabajo y planes de acción compartidos con el fin de definir las acciones de mejora que serán implementadas y que permitirán la optimizar los indicadores de gestión.

También es importante ver y analizar estas dos herramientas con una visión un poco más comercial por lo tanto se deja planteada una propuesta en el anexo 9.

# Conclusiones y recomendaciones

## Conclusiones

Se concluye que al aplicar diferentes herramientas para captar la percepción de los usuarios nos ayuda a analizar desde el punto de vista de los usuarios las fortalezas y las debilidades con las que cuentan las páginas LegalApp y Conexión Justicia y a partir de esto proponer recomendaciones y mejoras para lograr prestar un excelente servicio a los interesados. Las estrategias y recomendaciones garantizan una evolución en el proceso de perfeccionamiento de la interfaz, manteniendo siempre un correcto funcionamiento de la página.

En términos generales y de acuerdo a los usuarios que participaron en los ejercicios de la página LegalApp, el ingreso a la página es fácil al igual que la navegación por la misma; valoran el hecho que se presenten ejemplos al inicio de cualquier ruta Jurídica esto hace más fácil la comprensión de la ruta, en términos generales los participantes anotan que los textos son claros y entendibles

Es necesario anotar que, así como encontraron muchas cosas buenas y positivas en la página también es necesario mejorar algunos aspectos con el fin de presentar una página mucho más amigable como la desean los usuarios especialmente en la parte de consultorios jurídicos virtuales. Es importante anotar que los usuarios a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de información hicieron énfasis en hacer más publicidad, si una página es tan buena y de tanta ayuda para ciudadanía debería ser más conocida.

En cuanto a la página de Conexión Justicia se concluye que los usuarios operadores con quienes se realizaron los ejercicios planteados comentan que es una página muy buena y que realmente les ayuda para sus labores diarias ya que tiene mucha información de interés, pero que es un poco compleja de manejar, es por esto que dentro de lo solicitado esta la creación de un video explicativo sobre el manejo de la misma y un buscador que facilite la búsqueda de los temas que necesitan. Por otra parte, también solicitan que se haga más socialización dentro de los operadores de justicia y que se haga publicidad con el fin de que más funcionarios la conozcan.

## Recomendaciones

El ejercicio de usabilidad y viaje del usuario para LegalApp se realizó con 7 usuarios, para Conexión Justicia se realizó con 6 operadores, se recomienda continuar desarrollando estos ejercicios tanto con usuarios de LegalApp como con operadores de justicia de la página Conexión Justicia con el fin de tener la certeza que las páginas están siendo acordes a las necesidades del público objetivo de cada una de ellas.

Estas recomendaciones se hacen de acuerdo a los resultados que se obtuvieron al aplicar los diferentes instrumentos de recolección de información.

De igual manera se deja planteada en el anexo 9 una propuesta de continuidad de mejora con el fin de darle una visión bajo una metodología un poco más de la empresa privada que permitan reconocer en estas dos herramientas sus ventajas y desventajas como sus potencialidades.

**Recomendaciones para LegalApp**

**Recomendaciones de índole técnico**

Rescatadas de la generalidad de las personas que participaron en los ejercicios de retroalimentación y en general del trabajo desarrollado, es decir que se recomienda que se incorpore un proyecto de mejora técnica a la página donde se incluyan estas sugerencias:

* Que el buscador de LegalApp se haga más visible o que este integrado en el buscador del Ministerio de Justicia y del Derecho para evitar confusión en los usuarios.
* Que sobre los botones se indique de que se trata la información que el usuario va encontrar al abrir ese botón.
* Se recomienda incluir dentro de la pestaña de servicio al ciudadano de la página del Ministerio de Justicia y del Derecho un link que lleve al ciudadano al servicio de Consultorio Jurídico.
* Que la franja de agendamiento de citas vaya junto a la parte donde se encuentra “oferta nacional de consultorios jurídicos” y “consultorios jurídicos virtuales” con el fin de hacerla más visible
* Que la sección de “registrar” “iniciar sesión” de los consultorios jurídicos se haga en un tamaño más grande y en un color más visible.
* Puede realizarse con un lenguaje que incluya imágenes en algunos casos, o insertar audios para ser inclusivos.
* Rediseñar, colocar una nota explicativa y dar una mejor presentación al glosario para que sea más entendible.
* Crear un video que vaya en el *home* de la página en el cual se explique todo lo que el usuario puede encontrar al navegar por el subsitio.
* Con lo referente a Consultorios Jurídicos se debe cambiar el video que allí se encuentra (lleva bastante tiempo) y colocar uno nuevo en el cual se le explique al usuario como hacer uso de los consultorios jurídicos es decir como registrarse y cómo agendar una cita.
* Con el ánimo de ser inclusivos se recomienda disponer de vídeos cortos en forma de gifs animados, haciendo uso de lenguaje de señas, explicando el funcionamiento de los íconos o botones más significativos de cada página. Sí el usuario decide activar la ayuda en lenguaje de señas, ésta quedará disponible para su uso a través de todo el subsitio sobre aquellos campos que cuenten con ésta.

**Recomendaciones de posicionamiento, capacitación y visibilidad**

Es evidente que los usuarios no están capacitados para interactuar con la herramienta teniendo en cuenta que la página tiene gran cantidad de información y el usuario no se detiene a analizarla; es por esta razón que se recomienda adelantar un programa agresivo de posicionamiento de la herramienta LegalApp con un componente importante de capacitación orientado al público objetivo, programa en el que se integre un modelo de publicidad en redes sociales, radio, televisión, en canales regionales e información con alcance a las alcaldías, gobernaciones, universidades, Instituciones de Educación Superior y media vocacional (colegios en su parte final de estudios), así como público en general.

El programa de capacitación incluirá entre otras, socialización y capacitación para que conozcan la navegación dentro del subsitio, para ello se sugiere alianzas con las universidades, acompañamiento a los consultorios jurídicos, alianzas con profesores de las universidades, alianzas con las alcaldías y gobernaciones; seguir creando espacios en los cuales los usuarios puedan conocer y dar su opinión sobre la herramienta.

**Recomendaciones de contenido**

Con el fin de presentar una página con más claridad y acorde a las necesidades de los usuarios se hacen las siguientes recomendaciones de índole de contenido:

* Ampliar el concepto de que es LegalApp incluyendo el servicio relacionado con los consultorios jurídicos, para dar más claridad a los usuarios y visibilidad al espacio de consultorios jurídicos.
* Se recomienda que dentro de las rutas jurídicas en la pestaña de “Alternativas” siempre haya una descripción, que no se deje en blanco ya que si no hay alternativas el usuario piensa que no se colocaron; es decir que si no hay se debe colocar una nota como por ejemplo “No hay alternativas para esta ruta jurídica”.
* Se recomienda integrar la página con el centro de pensamiento y los diferentes observatorios como el de política criminal, el observatorio de políticas de drogas, el observatorio de política transicional, entre otros.
* De acuerdo a lo expuesto por los participantes de los ejercicios se recomienda hacer alianzas estratégicas con otras Entidades del Estado: Invima, Ica, Secretaría de Salud y Ministerio de Salud, entre otros.

**Recomendaciones para Conexión Justicia**

**Recomendaciones de índole técnico**

Estas se presentan de acuerdo a las sugerencias dadas por los operadores participantes en los ejercicios de retroalimentación, se sugiere incluir un proyecto técnico en el cual se incluyan las siguientes mejoras:

* Que la página tenga su propio buscador o que se indexe al del Ministerio de Justicia y del Derecho.
* Agrupar de una mejor manera las subsecciones o botones con el fin de no confundir al operador con tanta información.
* Colocar en el *home* de la página un video explicativo de que pueden encontrar los operadores en el subsitio.
* Que en cada botón haya una descripción de lo que va encontrar al ingresar.
* En el botón de infografía, *podcast* y otros quitar la franja amarilla teniendo en cuenta que al abrir este botón se encuentra en su interior una pestaña que dice inspectores de policía y otra que dice comisarios de familia.
* Se propone que, a las pestañas de infografía, *podcast* y otros se diferencien con colores para diferenciarlas y para permitir que esa parte de la página no se vea tan plana.
* Agrupar de una mejor manera las subsecciones o botones con el fin de no confundir al operador con tanta información. Se propone fusionarlas las subsecciones, debido a la similitud del contenido que tienen. Lo anterior dejando 5 subsecciones en el subsitio de la siguiente manera:

1. Subsección: Lo que debe saber un comisario, esta subsección fusionarlas con las subsecciones: - Preguntas Frecuentes - Caja de Herramientas -Lineamientos, jurisprudencia y documentos -Glosario.

2. Subsección Consejos de Expertos, fusionarla con Webinars

3. Subsección Infografía, podcast y otros

4. Subsección Aulas virtuales

5. Subsección Boletines.

* Con el ánimo de ser inclusivos se recomienda disponer de vídeos cortos en forma de gifs animados, haciendo uso de lenguaje de señas, explicando el funcionamiento de los íconos o botones más significativos de cada página. Sí el usuario decide activar la ayuda en lenguaje de señas, ésta quedará disponible para su uso a través de todo el subsitio sobre aquellos campos que cuenten con ésta.

**Recomendaciones de posicionamiento, capacitación y visibilidad**

Se evidenció que los operadores de justicia no conocen el subsitio Conexión Justicia y otros que aunque lo conocen, no hacen uso de él teniendo en cuenta que hay gran cantidad de información y no saben cómo navegar o encontrar lo que necesitan, por lo que se recomienda adelantar un programa agresivo de capacitación orientado a comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores del país que incluirá entre otras: socialización y capacitación a los operadores de justicia para que conozcan la navegación dentro del subsitio, para ello se sugiere crear alianzas con las gobernaciones y alcaldías para llegar a las casas de justicia. Se recomienda crear un plan publicitario en diferentes medios como prensa, televisión emisoras locales entre otros con el fin de dar a conocer el subsitio.

# Glosario de términos

**Laboratorio de simplicidad**: Es una metodología diseñada para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano, con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje más claro, sencillo y útil.

**Usabilidad y viaje del usuario**: Es una herramienta que permite explorar el comportamiento del usuario desde su propio punto de vista antes, durante y después de que éste interactúa con el servicio.

**LegalApp**: Herramienta web, y aplicación móvil, que ofrece orientación e información a la ciudadanía en general sobre cómo acceder a diferentes rutas y/o trámites del sistema de justicia, formatos y directorios de instituciones del Estado que pueden atender u orientar en la solución de conflictos. Incluye, así mismo, el servicio de agendamiento virtual con Consultorios Jurídicos de diferentes universidades.

**Conexión Justicia**: Espacio web en el que los comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores del país cuentan con información necesaria y de interés para el fortalecimiento de sus competencias, así como escenarios de formación virtual en asuntos relacionados con sus actividades diarias.

**Herramienta web**: Hace alusión a “LegalApp” y “Conexión Justicia” como aplicativos disponibles en la web, que permite albergar y compartir información, interactuar y generar comunicación con los usuarios.

**Subsitio**: Hace alusión a LegalApp” y “Conexión Justicia” como espacios alojados en el sitio web del Ministerio de Justicia y del Derecho.

**Usuario**: Hace referencia al perfil de la persona que ingrese a hacer uso de alguna de las herramientas web, ya sean operadores de justicia o público en general.

# Referencias

DANE. (5 de Abril de 2018). *Encuesta nacional de lectura* . Dane investigaciones, boletines: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/enlec/bt-enlec-2017.pdf

DNP. (s.f. de s.f. de s.f.). *Programa nacional de servicio al ciudadano - lenguaje claro*. Dirección nacional de planeación: https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx

(s.f.). *Guía de lineamientos del MJD.*

Innovadores públicos. (s.f. de s.f. de s.f.). *Metodologías y herramientas*. Innovadores públicos laboratorio de gobierno: https://innovadorespublicos.cl/documentation/tool/18/#

OXFORD. (s.f. de s.f. de s.f.). *Definiciones*. Definiciones de Oxford lenguajes: https://www.google.com/search?q=que+es+encuesta&rlz=1C1VDKB\_esCO1015CO1015&oq=que+es+encuesta&aqs=chrome..69i57j0i512l9.6583j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

SEMANA. (04 de Abril de 2022). *Colombia es el cuarto país con más intentos de ciberataques en América Latina*. Foros Semana: https://www.semana.com/foros-semana/articulo/colombia-es-el-cuarto-pais-con-mas-intentos-de-ciberataques-en-america-latina/202247/

# ANEXO 1: Plan de trabajo

Incluye un cronograma de trabajo con la estructura de desglose del mismo en el cual se aprecian las fechas que se han tomado para desarrollar las actividades planteadas

# ANEXO 2: Matriz de tabulación respuestas viaje del usuario - LegalApp

Contiene la recopilación organizada y concentrada de las respuestas de los usuarios participantes en el ejercicio de percepción de viaje del usuario, para su tratamiento estadístico.

# ANEXO 3: Matriz de tabulación respuestas viaje del usuario - Conexión Justicia

Contiene la recopilación organizada y concentrada de las respuestas de los operadores de justicia participantes en el ejercicio de percepción de viaje del usuario, para su tratamiento estadístico.

# ANEXO 4: Matriz de tabulación respuestas encuesta LegalApp

Encierra la recopilación organizada y concentrada de las respuestas de los usuarios participantes en la encuesta aplicada en los espacios de socialización de la herramienta, para un mejor tratamiento estadístico.

# ANEXO 5: Matriz de tabulación respuestas encuesta Conexión Justicia

Incluye la recopilación organizada y concentrada de las respuestas de los operadores de justicia participantes en la encuesta aplicada en los espacios de socialización de la herramienta, para un mejor tratamiento estadístico.

# ANEXO 6: Presentación de resultados ejercicio de lenguaje claro con ciudadano incognito

Contiene una presentación en “*Microsoft PowerPoint”* donde en la primera columna se encuentra el texto original de LegalApp y comenzamos a analizar la información, aplicando una revisión semáforo de la comprensión del texto, esto se hace desde el punto de vista del ciudadano y sus respuestas, en la última columna se presenta documento final corregido.

# ANEXO 7: Resultados trabajo de campo

Incluye un informe con el resultado de todos los ejercicios de percepción de usuarios tanto para LegalApp como para Conexión Justicia, en el cual se identificaron las oportunidades de mejora en cada una de las herramientas.

# ANEXO 8: Tablero de comando

Herramienta articulada interdependiente que pretende a partir de la estructuración de unos indicadores medir el avance en la mejora continua de las dos herramientas amparado en la ponderación matemática de los indicadores en función de sus objetivos y de estos en función de cada uno de los proyectos también se soporta en la metodología de la semaforización de logros todo con el propósito de ejercer control focalizado sobre los aspectos más débiles y finalmente facilitar la toma de decisiones.

# ANEXO 9: Continuidad de mejora

El propósito del documento es dejar planteado el punto inicial para dar continuidad a la mejora, con el fin de incrementar la cuota de mercado y posicionar cada una de las herramientas, como las más representativas del sector en orientación jurídica.

1. Definición incluida en el mapeo de OI registrada en la plataforma [www.innovamos.gov.co](http://www.innovamos.gov.co) del DNP [↑](#footnote-ref-1)
2. Definición incluida en el mapeo de OI registrada en la plataforma [www.innovamos.gov.co](http://www.innovamos.gov.co) del DNP [↑](#footnote-ref-2)
3. Usabilidad y viaje del usuario: Es una herramienta que permite explorar el comportamiento del usuario desde su propio punto de vista antes, durante y después de que éste interactúa con el servicio (Innovadores públicos, s.f.). [↑](#footnote-ref-3)
4. Laboratorio de simplicidad: Es una metodología diseñada para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano, con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje más claro, sencillo y útil (DNP, s.f.). [↑](#footnote-ref-4)
5. Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado (OXFORD, s.f.). [↑](#footnote-ref-5)
6. Disponible en la oficina de Oficina Asesora de Planeación [↑](#footnote-ref-6)