

La justicia digital en Colombia, una apuesta por implementar la comunicación

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Comunicaciones

Realizado por:

Sara Lopera Jaramillo

0000-0002-5226-189X

Asesora metodológica

Ana Lucía Mesa Franco

Asesora temática

Diana Milena Ramírez Hoyos

Pregrado en Comunicaciones

Facultad de Comunicaciones y Filología

Universidad de Antioquia

Medellín

2022

A mi reina madre.

*Fuiste y siempre serás mi ángel terrenal,
infinitas gracias por tu amor, lealtad y apoyo incondicional.*

“Entre las cosas hay una que nadie se arrepiente en la tierra.

Esa cosa es haber sido valiente”.

Jorge Luis Borges

Agradecimientos

El vaivén investigativo que consolidó la unidad de las comunicaciones y justicia tuvo el acompañamiento de diversas personas. En primera medida, agradezco a la Dra. Claudia Patricia Jaramillo Cuartas, abogada y conjuetz del Tribunal Superior de Antioquia, por haberme apoyado, asesorado jurídicamente, y sobre todo aconsejarme para los momentos críticos y decisivos. Así mismo, a la profesora Diana Milena Ramírez Hoyos por su asesoría temática y su colaboración teórica. A la Dra. Ana Lucía Mesa Franco por su asesoría metodológica, respaldo profesional y colaboración vigorosa para el desarrollo de la investigación. Al profesor Marcos Fidel Vega Seña, por su aporte teórico-científico para la redacción y estructuración de las entregas escritas y su apoyo.

Igualmente, agradezco al Juzgado Quinto Civil del Circuito y su Juez, el Dr. Rafael Matos Rodelo, por permitirme realizar el proceso investigativo y contribuir jurídicamente a los planteamientos propuestos.

Finalmente, a mi madre en la tierra y a mi padre en el cielo, gracias por la fe puesta en mí y su acompañamiento en vida y alma, que traspasa mundos y universos.

Resumen

El informe que usted visualizará a continuación, lector, es el recopilado investigativo ‘Comunica la Justicia digital’, que da cuenta del sistema jurídico digital implementado a causa de la pandemia por COVID-19 en Colombia. En el ejercicio piloto en el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín se identificó, junto a los funcionarios judiciales, ciertas deficiencias comunicativas para relacionarse con el usuario externo, específicamente el ciudadano y el abogado. Conforme a lo anterior, surgió el planteamiento del problema: ¿cuál es la ruta metodológica para el fortalecimiento de las relaciones entre el Juzgado en mención y el usuario externo, a partir del Plan de Comunicaciones SIGCMA? La investigación, de enfoque cualitativo, buscó el acercamiento de las comunicaciones con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), desde una perspectiva innovadora y accesible que fortaleciera la gestión digital jurídica de los despachos judiciales a través de espacios de participación. El resultado del proyecto realizado indicó que los procesos digitales que provee la Rama Judicial de Colombia deben garantizar el acceso a la información y relacionamiento con los diversos grupos de interés que conforman los entornos jurídicos.

Palabras claves

Digitalidad, justicia digital colombiana, comunicaciones interacción, entornos digitales, usuarios digitales.

Abstract

The report you will see below, reader, is the research report 'Communicating Digital Justice', which reports on the digital legal system implemented because of the COVID-19 Pandemic in Colombia. In the pilot exercise in the Fifth Civil Court of the Circuit of Medellin, it was identified together with the judicial officials, certain communication deficiencies to relate with the external user, specifically the citizen and the lawyer. According to the above, the problem arose: what is the methodological route for strengthening relations between the Court in question and the external user, based on the SIGCMA Communications Plan; the qualitative approach research sought the approach of communications related to information technologies, from an innovative and accessible position that strengthens the legal digital management of the judicial offices through spaces for participation. The result of the project showed that the interactive digital processes provided by the Judicial Branch of Colombia must guarantee access to information and relationships with the various stakeholders that make up the legal environments.

Key words

Digitality, Colombian digital justice, communications interaction, digital environments, digital users.

Tabla de Contenido

Introducción: La sociedad red de la justicia medellinense	6
Origen del problema	8
Justificación comunicacional	9
Cuestionamiento investigativo	11
Capítulo I: Los precedentes de la justicia digital	12
Capítulo II: El entorno metodológico	15
Aproximación al trabajo de campo	15
Consideraciones éticas	22
Capítulo III: Los hallazgos del ecosistema digital desde una postura teórica	22
El entorno jurídico digital colombiano	23
Estar inmersos en el microsítio e interactuar: el Juzgado Quinto y el usuario final	29
La experiencia de haber navegado para integrarlo con el Plan de Comunicación	35
Lo que los une: fortalecer las relaciones digitales	38
Capítulo IV: La convergencia del derecho y la comunicación	40
Referencias	42
Anexos	47

Introducción: La sociedad red de la justicia medellinense

La pandemia por COVID-19 consternó a todas las naciones y poblaciones mundiales. Inició una crisis humanitaria que provocó problemas de orden social, económico, político y ambiental (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2020). El 6 de marzo de 2020 el Ministerio de Salud y de la Protección Social de Colombia dio a conocer el primer caso de brote de enfermedad por Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional. Para mitigar los efectos de la crisis sanitaria, la facultad constitucional del gobierno colombiano, en concordancia con la Ley 137 de 1994, anunció el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional" (Presidencia de la República de Colombia).

Los efectos de esta emergencia desencadenaron, entre otras, afectaciones a la prestación de los servicios del Estado y el relacionamiento con la justicia colombiana, que anteriormente solo se realizaba por medio de los canales presenciales. En consecuencia, según el Decreto 806 de 2020:

Dicha situación ha tenido graves consecuencias tanto en materia de acceso a la administración de justicia, así como en relación con los sujetos que actúan ante las autoridades judiciales. Así, los ciudadanos se han visto limitados en sus posibilidades de acudir a la justicia para reclamar sus derechos o dirimir controversias. (p. 8)

Así entonces, se instauró el Decreto 806 de 2020 con el objetivo de reanudar la prestación del servicio judicial en Colombia, garantizar los derechos de los ciudadanos y la protección en términos de salud a todos los usuarios. Para tomar medidas desde el campo jurídico, el gobierno de Colombia estableció que la justicia digital:

Tiene por objeto implementar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales y agilizar el trámite de los procesos judiciales ante la jurisdicción ordinaria en las especialidades civil, laboral, familia, jurisdicción de lo contencioso administrativo, jurisdicción constitucional y disciplinaria (...). (Decreto 806, 2020, p.14)

Al establecerse esta normativa, el Estado colombiano trazó un camino para la estructuración de la justicia digital y su perspectiva social. Un avance en materia de acceso a la justicia, la modernización de un sistema netamente escritural a uno digitalizado y, primordialmente, la adaptación de las comunicaciones a través de los canales digitales, que es el foco de la presente investigación.

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil (2020), determinó que este sistema tiene como principio “la adopción de normas y medidas que garanticen que todas las personas, sin distinción, tengan la posibilidad de ser parte en un proceso y de utilizar los instrumentos que la normativa proporciona para formular sus pretensiones” (p.40). Lo anterior permite considerar que la digitalización no solo implica procesos instrumentales tecnológicos, sino también la gestión interna de los despachos judiciales para comunicarse y generar confianza al momento de relacionarse con la ciudadanía.

El nuevo sistema digital colombiano, efectuado en el marco de la emergencia nacional, consta de dos componentes fundamentales: el expediente electrónico para las actuaciones procesales (lo realizado por los abogados y administradores de justicia) y el litigio en línea (posibilidad de presentar demandas, documentos, contestaciones y demás diligencias por medios electrónicos).

La implementación de la justicia digital significó también un reto para la adopción de procesos comunicativos que permitieran aportar a la planeación estratégica de los métodos

jurídicos, que abarcan diversas disciplinas que sobrepasan el ámbito tecnológico (Consejo Superior de la Judicatura, 2020).

Es preciso hablar de la consideración de la comunicación y su adopción en los canales digitales de los despachos de Colombia. Para desarrollar el campo comunicacional, el Consejo Superior de la Judicatura (2019) estructuró el Plan de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente (SIGCMA), que estimó una herramienta para mejorar la gestión, servicio y desempeño judicial. “El plan busca unificar criterios y parámetros básicos en materia de integración, motivación y desarrollo personal de los servidores judiciales (comunicación interna); y, por otro lado, generar conocimiento y credibilidad ante la opinión pública (comunicación externa)” (p.2). En este punto, es claro mencionar que existen los parámetros con la intención de promover el acceso de los diferentes públicos a la justicia digital; sin embargo, aún está en implementación y fortalecimiento para la interacción con los usuarios de la Rama Judicial de Colombia.

Origen del problema

La justicia digital que aún está en consolidación y que permitió la reanudación del servicio de la justicia colombiana en tiempos de pandemia, tiene sus falencias y desaciertos en el ámbito de la comunicación, como la presentación de la información de forma comprensible y transversal para el usuario externo.

Para ejemplificar la problemática planteada, se toma en cuenta la jurisdicción Civil de Medellín, Antioquia, Colombia, específicamente el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín que posee un micrositio en la plataforma general de la Rama Judicial de Colombia, con el objetivo de contactarse con los usuarios y mantener un vínculo jurídico-comunicacional.

En el despacho referido anteriormente se reconocieron, ciertas deficiencias comunicativas para la adaptación de la información y la relación externa con el usuario final

en este micrositio digital. Se pueden consultar los contenidos de la Judicatura y los contenidos de las partes (el juzgado, la ciudadanía y los apoderados que la representan), pero la información y actos jurídicos que se presentan no afianzan las relaciones ente legal-usuario, debido a que el micrositio del Juzgado carece de lineamientos y metodologías para generar procesos comunicativos con el público externo, por ejemplo, en

Hasta julio de 2022, el Juzgado Quinto desconocía el Plan de Comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura, anteriormente descrito. Por lo tanto, el despacho no tenía claridad sobre rutas metodológicas para presentar la información de forma homogénea, comprensible y eficaz, de tal forma que pudiera interactuar ampliamente con los diversos públicos que lo integran.

El estudio realizado tuvo en cuenta a los ciudadanos y abogados para verificar su relacionamiento y modos de comunicación con el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín a través del micrositio digital del juzgado en mención. Para así, poder afianzar las relaciones indicadas y fortalecer la justicia digital en Colombia, y que esta, evolucione en unidad con la comunicación y los procesos integrados por el Plan de Comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura.

Justificación comunicacional

El estudio en curso se abordó desde una perspectiva de la comunicación digital esbozada por Scolari (2008) para tener en cuenta los planteamientos que realiza en su libro *Hipermediaciones, Elementos para una Teoría de Comunicación Digital Interactiva*, y orientar la construcción de la ruta metodológica bajo una perspectiva social, interactiva y eficaz. Como afirma este autor: “todas las tecnologías de la comunicación son sociales por los valores que imprimen a sus productos, por los procesos de consumo que desatan, por las concatenaciones que establecen con otras tecnologías” (2008, p.14).

Por ello, se concibe una forma de comunicación moderna y sencilla, que genere cercanía y confianza con el usuario final, para implementarlo en el futuro, dado que, el Juzgado aún no incorpora el carácter social y humano para relacionarse con sus públicos en el micrositio a partir del Plan de Comunicaciones del CSJ.

La mirada comunicacional que emplea el autor Scolari permite tener un mayor acercamiento a los conceptos de digitalidad e interactividad aplicados a este tipo de sistemas, en los cuales se plantea el sistema jurídico digital como un proceso en el que convergen medio-usuario-lenguaje y que va más allá de una interfaz para publicar actos jurídicos y que el usuario los visualice. A lo largo de la investigación, se ampliará esta propuesta teórica.

La investigación, que propuso las disciplinas de la comunicación y el derecho como objeto de estudio, buscó el fortalecimiento del sistema jurídico digital en Colombia a través de la incorporación y estandarización del Plan de Comunicaciones SIGCMA para apoyar los procesos de acceso a la información que provee la justicia.

El estudio es pertinente en la medida en que propone que desde el Pregrado de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia se aborde un tema novedoso y actual, como es la justicia digital en Colombia. De ahí, el actual proceso investigativo podrá abrir otras líneas de investigación y estudio en el Pregrado referido, debido a que el sistema jurídico digital colombiano ha avanzado desde su implementación el 6 de mayo de 2020, hasta la actualidad. Asimismo, es pertinente para la Rama Judicial de Colombia, que aspira avanzar en temas de gestión del conocimiento, agilidad e innovación e, igualmente, aproximarse a la comunicación.

La importancia de la investigación, enmarcada por la comunicación digital, radica en aportar a la adaptación de los planteamientos estratégicos que trazó el gobierno colombiano en la política del Gobierno Digital y su objetivo de relacionarse con los diferentes públicos:

“consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (Decreto 1008, 2018) p.1).

Cuestionamiento investigativo

El ejercicio piloto en el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín buscó el acercamiento a la comunicación, relacionado con las tecnologías de la información, desde una postura innovadora que posibilitara la gestión digital de los procesos comunicativos ligados al público externo de forma sencilla y eficiente. Por consiguiente, se planteó el interrogante: ¿Cuál es la ruta metodológica para el fortalecimiento de las relaciones entre el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín y el usuario final a partir del Plan de Comunicaciones SIGCMA de la Rama Judicial de Colombia?

Objetivos propuestos

Para abordar la pregunta de la investigación, se formuló como *objetivo general* construir una ruta metodológica para el fortalecimiento de las relaciones entre el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín y el usuario final, a partir del Plan de Comunicaciones SIGCMA (Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente) de la Rama Judicial de Colombia.

En la misma línea, se trazaron los objetivos específicos para el cumplimiento metodológico de la investigación. *El primer objetivo*, analizar el canal de comunicación del micrositio del Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín según el Plan de Comunicaciones SIGCMA de la Rama Judicial de Colombia.

Posteriormente, *el segundo objetivo*, identificar los procesos interactivos digitales que se dan entre el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín y el usuario final externo. *El tercer objetivo*, relacionar el Plan de Comunicaciones SIGCMA de la Rama Judicial de Colombia con la experiencia de los usuarios en el micrositio del Juzgado Quinto Civil del Circuito de

Medellín. Finalmente, *el cuarto objetivo*, determinar los elementos de comunicación que conduzcan al fortalecimiento de las relaciones digitales entre el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín y el usuario final externo.

Capítulo I: Los precedentes de la justicia digital

El campo teórico de la comunicación digital en la justicia colombiana y latinoamericana ha sido reducido, según búsquedas preliminares. No obstante, existen algunos trabajos y aportes que afianzaron los contenidos temáticos de la investigación.

El Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) presentó el informe “Problemas y desafíos de la comunicación judicial”, con el propósito de identificar algunas problemáticas, establecer lineamientos que posibiliten el análisis del poder judicial y mejorar la reputación en torno al sistema de justicia y su relación con la sociedad.

El centro de estudios mencionado refiere al autor Lehmann (2020), que realizó un diagnóstico con una hipótesis previa:

La aparición de tecnologías de comunicación que democratizaron la producción, circulación y consumo de la información, fue muy superior a la capacidad de adaptación de muchas instituciones, entre ellas los poderes judiciales, quienes se encontraron con una demanda de explicaciones para la que no estaban preparadas. (p.4).

De conformidad con lo anterior, se estimaron los planteamientos de este informe con el trabajo de grado realizado, por el ámbito comunicacional que propicia una observación global de las problemáticas del poder judicial para mejorar su cercanía con la ciudadanía. Y que como lo enuncia la entidad, una política de comunicación judicial implica objetivos colectivos, acuerdos y metas deseadas.

Por otro lado, se tomó en consideración los desafíos y retos que enfrenta la impartición de justicia, en la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación.

Algunos de estos desafíos, los expuso el Tribunal de Justicia Administrativa (2021), en su más reciente conferencia virtual *la justicia digital: el nuevo paradigma*, donde expuso que en ocasiones las tecnologías y redes informáticas ‘traicionan’ de alguna forma a la justicia en vista de que los contenidos son estáticos y poco dinámicos para forjar vínculos de intercambio con los usuarios y como resultado, se obtiene una comunicación poco fluida y no entendible.

La Magistrada López (2021) ponente central de la conferencia, enfatiza que, para hablar sobre este tipo de sistema judicial y su administración, se debe “trabajar por un cambio de cultura, de paradigma, tanto a nivel interior como exterior ante los justiciables, utilizando las nuevas tecnologías de la información y comunicación en los procedimientos judiciales”. Para generar procesos transitorios a una aplicación eficaz de la justicia digital hay que adaptarse al nuevo paradigma de la sociedad del conocimiento, que como lo expresa López, es el enriquecimiento intelectual para reproducir y disponer información con el uso de las tecnologías.

Para el acercamiento a la justicia digital, la investigación retomó el artículo “El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: Experiencias y Precauciones”, la cual sintetiza cómo las herramientas tecnológicas pueden ser la base para mejorar la gestión, el desempeño y acceso a la justicia, según necesidades y competencias identificadas en cada sistema jurídico.

En el artículo mencionado, Lillo (2010) especifica que, para emplear las nuevas tendencias tecnológicas:

Su recepción a nuestros sistemas debería hacerse teniendo en cuenta el contexto cultural y normativo, y en general, nuestras realidades locales, pero, sobre todo, de acuerdo a los estándares y principios democráticos y del Derecho Internacional de los Derechos Humanos (p.2).

Y para contemplar la perspectiva humana, la autora Rodríguez (2020) realiza una comprensión de las dimensiones sociales de la sociedad actual con las nuevas tecnologías en la justicia y evoca la razón de la vida como individuo que está en constante cercanía con la sociedad y requiere de otros humanos para construir culturas y formas.

Igualmente, hay que destacar la dimensión cultural de este espectro jurídico, que está conectado con la comunicación. Rodríguez (2020) recalca que:

El modelo de interacción social que vivimos genera un desafío para quienes se desempeñan en el área del conocimiento, ya que es preciso estar informado, ser creativo y tener la capacidad de estructurar de manera constante nuevas propuestas a partir de la información que circula. (p. 111)

Y en dicho espectro jurídico, además de presentar la información, como los actos jurídicos, también se debe tener en cuenta la composición del conocimiento y su función reflexiva para mejorar el sistema jurídico digital y su relacionamiento con la ciudadanía colombiana.

La autora Hernández (2019), por su parte, plantea el trabajo *El plan de comunicación digital para la Escuela Nacional de la Judicatura de la República Dominicana de cara a su público externo*, e introduce que las entidades públicas deben disponerse para atender las peticiones solicitadas por los usuarios externos y “que genere transparencia de su gestión, presente un contenido que aporte valor y motive a la retroalimentación” (p.5).

Además, la autora señala que ante las nuevas realidades de la inteligencia artificial y digitalidad, las entidades públicas deben replantearse la forma de generar la comunicación en los entornos digitales para intervenir las páginas web que publican información.

Capítulo II: El entorno metodológico

Aproximación al trabajo de campo

El campo comunicativo en la justicia digital es limitado en cuanto alcances investigativos, al ser un búsqueda reciente. Por ello, la investigación fue de *tipo exploratoria*. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), esta clase de estudios son frecuentes cuando la revisión teórica y literaria ha evidenciado poca información del tema a investigar. Esta indagación sobre el mundo del derecho representó entonces un punto de partida para la continuación de estudios de comunicación en relación con lo jurídico.

El enfoque cualitativo permitió contemplar que, para este tipo de investigación, según Hernández Sampieri et al. (2014) “la acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio” (p.7).

Para el contexto de la investigación enmarcada por la lógica inductiva, se prosiguió con las etapas sugeridas en el texto en mención: explorar los contenidos de las partes (el despacho, los ciudadanos y sus apoderados), identificar los procesos interactivos digitales entre estas y, posteriormente, detallar los hechos para consolidar planteamientos teóricos que posibiliten la adaptación del Plan de Comunicación de la Rama Judicial.

El estudio de comunicación digital que consolidó el método descriptivo determinó que con el fin de aportar a la generación de procesos comunicativos homogeneizados y comprensibles, era necesario identificar cómo estaba estructurada la justicia digital en los canales de comunicación de la Rama Judicial, lo que se produjo a través de la observación directa y el conocimiento generado mediante el análisis de información y teoría brindada por expertos (Abreu, 2014).

De modo similar, se concibió el método etnografía virtual, propuesta por Hine (2000) y citada por Ardévol et al. (2003):

Permite un estudio detallado de las relaciones en línea, de modo que Internet no es sólo un medio de comunicación, sino también un artefacto cotidiano en la vida de las personas y un lugar de encuentro que permite la formación de comunidades, de grupos más o menos estables y, en definitiva, la emergencia de una nueva forma de sociabilidad(...) (p. 2).

Ardévol (2003) enuncia que diversos estudios han utilizado la etnografía virtualizada como método estratégico para investigar la socialización y mediaciones digitales de categorías *online*, modos de accionar, solución de dificultades percibidas y afiliación hacia un grupo de personas. Este acercamiento metodológico contribuyó para la aplicación de instrumentos de análisis de contenido y análisis de experiencia del usuario, a partir de la observación participante en el micrositio del JQCM (instrumentos que serán detallados a continuación).

Para la implementación de los instrumentos en conjunción con la teoría se tuvo en cuenta al Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín, liderado por el Dr. Rafael Matos y el funcionario público Jorge Palacios. El juzgado en mención contiene un micrositio en el sitio general de la Rama Judicial de Colombia para ser visualizado por diversos grupos de interés. El trabajo de grado tuvo el interés de integrar a tres abogados y tres ciudadanos residentes en Medellín.

La siguiente tabla 1 especifica cómo se desarrolló la metodología, conforme a los objetivos y categorías propuestas.

Tabla 1

Matriz metodológica

Objetivos específicos	Categorías	Método	Instrumento	Muestra
-----------------------	------------	--------	-------------	---------

Analizar el canal de comunicación del micrositio del Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín según Plan de Comunicaciones SIGCMA de la Rama Judicial de Colombia.	Canal de comunicación digital	Descriptivo	Etnografía virtual y Análisis documental	La investigadora de forma autónoma
Identificar los procesos interactivos digitales que se dan entre el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín y el usuario final externo.	Procesos interactivos digitales	Etnografía virtual	Análisis experiencia de usuario, por medio de la observación participante	3 usuarios finales externos, 3 apoderados y la investigadora (7 sujetos de estudio)
Relacionar el Plan de Comunicaciones SIGCMA de la Rama Judicial de Colombia con la experiencia de los usuarios en el micrositio del Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín.	Experiencia del usuario	Descriptivo	Grupo focal	2 funcionarios públicos del Juzgado Quinto Civil, 3 usuarios finales externos y 3 abogados apoderados de los usuarios en mención. (8 sujetos de estudio)
Determinar los elementos de comunicación que conduzcan al fortalecimiento de las relaciones digitales entre el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín y el usuario final externo.	Elementos de comunicación digital	Descriptivo		

Nota: elaboración propia.

De acuerdo con lo expuesto, con la intención de recolectar información y datos en torno al problema investigativo, para responder al objetivo específico uno se realizó *el*

análisis documental del Plan de Comunicaciones SIGCMA. La investigación retomó la concepción social de este tipo de instrumento de la autora Fernández (2002):

Desde el momento en que no todos los fenómenos sociales son susceptibles de ser observados en el tiempo de su ocurrencia y, dadas las dificultades actuales para su completa y correcta transmisión por la vía oral, cobran importancia los documentos escritos por su capacidad de convertirse en registros históricos a los que se puede acudir con relativa facilidad para la investigación de determinados aspectos de la sociedad. (pp. 35-36)

De ahí, se aplicó el análisis objetivo propuesto por Fernández (2002), para conocer el mensaje, identificar el significado y lo que se pretende transmitir. Este planteamiento teórico permitió verificar cómo la Rama Judicial de Colombia categorizó elementos de las TIC para los canales de comunicación, en este caso, el micrositio. En la matriz de este análisis documental (*ver Anexo A*), se detalló el concepto específico del plan, la descripción, la cita que soporta la idea y los hallazgos relevantes.

Para el *análisis del canal de comunicación del micrositio del Juzgado Quinto*, se retomó al autor S. Barbero (2005), que dispuso una metodología para sistematizar las cinco fases de análisis de contenidos web cualitativos:

La alimentación teórica, que plantea toda la fundamentación epistemológica de la investigación. *El contenido Web*, la exploración cualitativa para estudiar las dimensiones digitales. *El Registro de datos*, como lo son los códigos, signos y categorías. *El Análisis de datos*, desde la información reconocida y casos específicos de la web; en este punto el investigador debe tener una visión analítica-interpretativa. Y finalmente, *el diagnóstico* para contrastar con los planteamientos preliminares. (p.37)

Con el propósito de emplear dicha sistematización, también se retomó el método de Piñeiro-Naval, et. al (2018), para clasificar y codificar la información hallada en el micrositio de forma neutral y descriptiva. La matriz (*ver Anexo B*) detalla la relación con las categorías del Plan de Comunicaciones SIGCMA, el elemento digital del micrositio a explicar, los aspectos relacionados con la web (apariencia y estética), con la arquitectura de la información (organización y estructura de la página) y con la usabilidad (navegación y funcionalidades que realiza el usuario).

Con respecto al objetivo específico dos, *análisis experiencia de usuario* del micrositio del despacho, se aplicó el instrumento observación participante. La investigación trajo a colación a las autoras Orellana y Sánchez (2006) para introducir la observación en los entornos virtuales:

Las situaciones a observar se amplían, en el sentido de que además de observar las situaciones sociales tradicionales de interés con la ayuda de las nuevas tecnologías, se suman nuevas situaciones de interés social por ejemplo las intervenciones (interacciones sociales) realizadas a través de los servicios de comunicación que ofrece Internet (Chat, foros de discusión, listas de distribución, telefonía) así como las simulaciones que generan otras tecnologías. (p.211).

En correspondencia con lo anterior, la participación de la investigadora fue de carácter dinámico, para haber analizado e identificado los procesos interactivos digitales entre el juzgado y el usuario final, que, aunque estén mediados por la tecnología, tienen fundamentos sistemáticos y sociales. Las consideraciones de Orellana y Sánchez (2006), referentes al papel del investigador cuando se aplica este instrumento, fueron congruentes para la evaluación del micrositio y haber reconocido que el investigador debe adentrarse al ciberespacio del mismo modo que los usuarios que forman parte del análisis, dominar la

tecnología del sitio web y socializar lo visto, con miras a un mejor estudio de los hechos investigados.

Análogamente, la investigación reanudó las facetas de experiencia del usuario, propuestas por Morville (2004) y citadas por Casanova y Espinosa (2015):

Útil (useful), su contenido debe ser original y satisfacer una necesidad.

Deseable (desirable), imagen, identidad, marca y otros elementos de diseño se utilizan para evocar emoción y agradecimiento. *Accesible (accessible)*, el contenido tiene que ser accesible a personas con discapacidad (más del 10% de la población).

Creíble (credible), los usuarios deben creer y confiar en lo que se les dice.

Encontrable (findable), el contenido tiene que ser navegable y localizable interna y externamente. *Utilizable (usable)*, sitio debe ser fácil de utilizar. *Valiosa (valuable)*, el sitio enfocado a las necesidades de los usuarios. (p.10)

Las facetas en mención potenciaron el ejercicio de navegación y sirvieron como guía para realizar los cuestionamientos a los usuarios conforme fueran desplazándose por la página general de la Rama Judicial y luego por el micrositio del Juzgado Quinto. Además, se programaron tareas de navegación para verificar lo logrado y lo que se dificultó (*ver Anexo C*).

Con este instrumento, se deseaba fomentar una vivencia interactiva y dinámica, por lo que conforme el usuario iba respondiendo cada pregunta guía (*ver Anexo C*) en una hoja, clasificaba su experiencia y los aspectos más relevantes de la revisión del micrositio.

Para codificar cada experiencia, según el papel del usuario, se utilizó la Tabla 2, que usó unos colores representativos.

Tabla 2

Codificación de la información para análisis de experiencia usuario

CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	Experiencia desfavorable		Tarea de navegación lograda
	Experiencia con aspectos por mejorar		Tarea de navegación no lograda
	Experiencia favorable		

Nota: elaboración propia.

Posteriormente, en el objetivo específico tres, *el instrumento grupo focal*, permitió integrar el concepto de relacionamiento para el campo jurídico. Gibb (1997), citado por Escobar y Bonilla (2015), afirma:

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos. Además, comparados con la entrevista individual, los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo. (p.52).

Se detalló, a través de una guía (*ver Anexo D*), los pilares estratégicos del Plan de Comunicaciones, para así relacionarlos con los aspectos relevantes de la experiencia de cada usuario. El contraste de pensamientos mediados por la actividad interactiva ‘promover la unidad y estabilidad de la justicia digital con el juego Jenga’ (*ver Anexo D*), facilitó la obtención de resultados para asociar los planteamientos de la Rama Judicial y los aspectos de navegación de cada usuario externo: ciudadano y abogado.

Del mismo modo, en el objetivo específico cuatro se aplicó un *grupo focal*, que surgió como un espacio de opinión para captar sentires, percepciones de los participantes, sugerencias y aprendizajes sobre la justicia digital y el microsítio del Juzgado Quinto.

Por medio de la dinámica ¡Resalta el sistema jurídico digital!, con el juego ruleta al azar (*ver Anexo E*), se determinaron los principales elementos para fortalecer las relaciones juzgado-usuario externo y generar procesos que posibilitaran mayor interacción.

Consideraciones éticas

El acercamiento a un componente ético proporcionó a la estudiante un nivel de discernimiento de su papel como investigadora en el campo de las comunicaciones, para conocer y explorar el ámbito jurídico. Se tuvo en cuenta la concepción ética de Ojeda de López et al. (2007) sobre la propuesta weberiana:

La ética de la responsabilidad, la asume como práctica, modo de vida, y presenta para su reflexión y contextualización en situaciones particulares los ejes éticos básicos en el trabajo investigativo, específicamente en la integridad del proceso, responsabilidad hacia los informantes, pertinencia de las técnicas de recolección y registro de la información, manejo del riesgo y reciprocidad. (p. 356).

En la misma medida, se tuvo en cuenta el consentimiento informado retomado de Bernal Camargo et al., (2018): “Cuando la investigación sociojurídica implique personas o comunidades, debe garantizar en todo caso la participación libre e informada de los participantes en aras de la protección de sus derechos (p. 127).

Capítulo III: Los hallazgos del ecosistema digital desde una postura teórica

De acuerdo con los resultados obtenidos según cada objetivo trazado, para el primer objetivo específico se halló que el Plan de Comunicaciones SIGCMA de la Rama Judicial de Colombia enuncia primordialmente categorías y estrategias para el acceso a la justicia e información que origina cada despacho judicial en los canales digitales; no obstante, no menciona lineamientos y metodologías para que los usuarios internos (funcionarios judiciales) adopten y ejecuten el sistema digital. Seguidamente, según este plan se analizó el microsítio del Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín, y se encontró que las

estrategias de acceso, uso e interacción de la Rama Judicial de Colombia no están en consonancia con los mecanismos de navegación y uso del micrositio del Juzgado 5.

En el segundo objetivo específico, se evidenció que la experiencia del usuario final externo (abogados y ciudadanos) en el micrositio del Juzgado Civil fue deficiente en términos de acceso, comprensión del entorno digital e interacción con el Juzgado. Para el tercer objetivo específico, se relacionaron las categorías del Plan de Comunicaciones SIGCMA con la experiencia de navegación realizada por tres abogados y tres ciudadanos. Se estimó que los usuarios relacionan de forma reducida, ciertas categorías del plan con los procesos digitales en el micrositio del Juzgado Quinto, por lo que falta cohesión y unidad entre los planteamientos estratégicos de la Rama Judicial y la navegación de los usuarios en estos entornos digitales.

Finalmente, para el cuarto objetivo, los participantes determinaron que, entre los elementos para mejorar las relaciones entre el Juzgado Quinto y el usuario final externo, los términos accesibilidad e inclusión, son relevantes para integrar a todos los grupos de interés en los canales digitales, y poner a disposición lineamientos para el uso y navegación del sitio de la Rama Judicial y los micrositos de los despachos judiciales en Colombia.

A continuación, se esbozará la discusión teórica en torno a los hallazgos indicados anteriormente.

El entorno jurídico digital colombiano

A partir del análisis documental del Plan de Comunicaciones SIGCMA se reconocieron las categorías estratégicas presentadas por la Rama Judicial de Colombia en conjunción con el Consejo Superior de la Judicatura: *1. Planteamiento estratégico de la comunicación, 2. Objetivos específicos del Plan en relación con la comunicación digital, 3. Clasificación de los elementos de comunicación, 4. Alcance de estrategia comunicacional, 5. Comunicación con destino externo, 6. Niveles de comunicación Canales de comunicación, 7.*

Estrategia de comunicación para el nivel externo y 8. Estrategia de comunicación para el nivel interno. Las categorías expuestas, carecen de formatos de aplicación y tácticas para abordar los elementos de comunicación digital y relacionamiento con los grupos de interés de cada juzgado, tribunal o ente jurídico.

Para ejemplificar lo estipulado, la categoría #1 ‘Estrategia de comunicación para el nivel externo’, señalada en la matriz de sistematización (*ver Anexo A*), enunció la táctica Justicia Cercana al Usuario, como fase preparatoria para generar mayor conexión y optimización de los servicios jurídicos; sin embargo, no se desarrollan criterios metodológicos para llevar a cabo este tipo de estrategia en los microsítios y entornos digitales, que cobraron mayor valor después de la Pandemia. Esta categoría, que es el planteamiento principal del Plan, se halló en la sección *home*, el sitio general para verificar la información e ingresar posteriormente al micrositio para comenzar la ruta de navegación jurídica y la posible relación usuario-ente judicial.

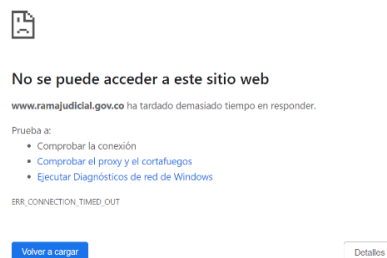
El Plan de Comunicaciones SIGCMA estableció que busca fortalecer el uso de las herramientas digitales a través de la implementación de estrategias como *Modelo de atención al ciudadano*. Este modelo se logró identificar al haber ingresado a la sección *ciudadanos* (*ver imagen 1*), pero debido a la congestión y saturación del sitio web, botones como *chat*, no terminan de cargar (*ver imagen 2*), lo que imposibilita comunicarse con la Rama Judicial y generar mayor cercanía con el usuario final, que es el planteamiento primordial de dicha entidad.

Imagen 1



Nota: captura de pantalla micrositio.

Imagen 2



Nota: captura de pantalla micrositio.

Además del modelo indicado anteriormente, el plan exhibe que, para el acercamiento a la ciudadanía, se estructurarán actividades (*ver imagen 3*) que mejoren el relacionamiento con este tipo de público; no obstante, no mencionan el cómo se aplicarán las actividades.

Imagen 3

En la estrategia definida para el acercamiento a la **ciudadanía** se proponen las siguientes actividades como parte de una fase preparatoria:

- Construcción de mensajes clave teniendo en cuenta el mensaje principal para cada uno de los segmentos de los usuarios.
- Identificar y clasificar las regiones, municipios, ciudades, localidades, barrios que van a ser abordados.

Nota: captura pantalla Plan de Comunicaciones SIGCMA

Por otro lado, la categoría #6 ‘Niveles de comunicación Canales de comunicación’, exhibe que la estrategia busca consolidar procesos de comunicación institucional y a su vez, representar el valor agregado del quehacer jurídico. Entre los objetivos de esta estrategia (*ver imagen ilustrativa 4*), está mejorar la comunicación entre los ciudadanos y promover su participación; sin embargo, no se desarrolla la táctica, por ende, no se identificó en el análisis del micrositio del Juzgado, dado que se visualizan las secciones del canal de comunicación digital, como lo expone el plan, pero dentro de las funcionalidades de navegación del usuario final, no se identifica cómo puede participar el ciudadano dentro de los procesos digitales jurídicos.

Imagen 4

La utilidad de dichos canales de comunicación al servicio de nuestros clientes representa un valor agregado de las actividades propias de nuestro quehacer diario, permitiendo con ello:

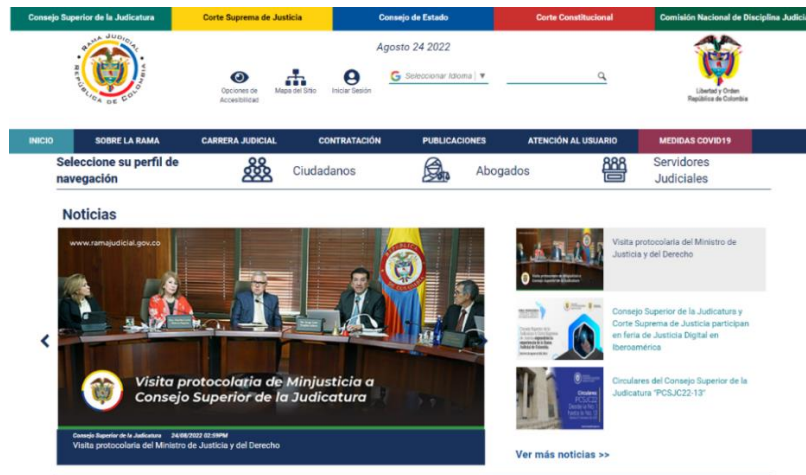
- Mejorar la comunicación entre los ciudadanos y promover su participación.
- Contribuir a construir la identidad corporativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Promover el conocimiento de la Alta Dirección.
- Mejorar la eficiencia y la participación de todas las personas.
- Mejorar las relaciones entre los niveles jerárquicos.
- Mayor identificación con la organización.
- Mejorar el clima laboral.

Nota: captura de pantalla canales de comunicación del Plan de Comunicaciones SIGCMA

Entre tanto, el análisis documental del Plan de Comunicaciones posibilitó analizar el micrositio del Juzgado Quinto y verificar las categorías que sí tienen relación con el espectro digital que integra el sistema digital colombiano, como lo son *categoría #1, planteamiento estratégico de la comunicación; categoría #5 comunicación con destino externo; categoría #6 canales de comunicación y categoría #3 clasificación de los elementos de comunicación*. Prevalcieron estas categorías, en vista de que las otras referidas no se relacionan con las secciones examinadas micrositio, según los *aspectos relacionados con la usabilidad (ver anexo A)*, donde se detalló las funcionalidades que realiza el usuario en la sección y la accesibilidad a los servicios y motor de búsqueda.

De igual manera, en *aspectos relacionados con la arquitectura de la información (ver anexo A)*, se evidenció que la página tiene una jerarquización de la información según el perfil de navegación que el usuario elija: ciudadanos, abogados y servidores judiciales (*ver imagen ilustrativa 5*).

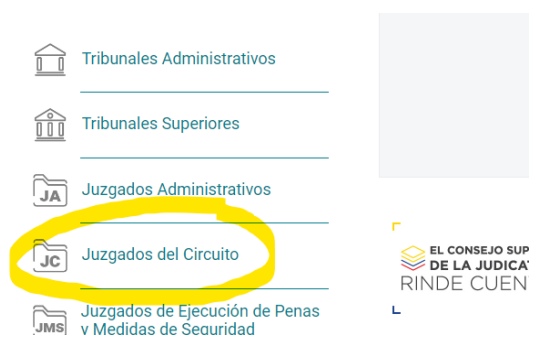
Imagen 5



Nota: captura de pantalla página general Rama Judicial Colombia

Para un usuario que sea nativo digital o reconozca los procesos de navegación en un sitio web con arquitectura tipo vertical como la página web de la Rama Judicial, es fácil sumergirse y realizar el recorrido digital; no obstante, puede ocurrir alguna equivocación en cuanto a la visualización de la sección para encontrar los botones de cada microsítio de despacho, tribunal o ente jurídico: (ver imagen ilustrativa 6). Por ello, el ingreso al juzgado puede tornarse dispendioso y no cumplir con el objetivo de navegación propuesto por el usuario.

Imagen 6



Nota: captura de pantalla página web Rama Judicial Colombia

De acuerdo con lo anterior, la sociedad red, concepto traído a la investigación con el autor Castells (2006) y citado por Flores (2020), refiere que todo entorno global web se caracteriza por “su capacidad autoexpansiva de procesamiento y de comunicación en términos de volumen, complejidad y velocidad; su capacidad para recombinar basada en la digitalización y en la comunicación recurrente, y su flexibilidad de distribución mediante redes interactivas y digitalizadas” (p. 5). Pese a esto, el análisis del micrositio dio cuenta que este tipo de red no posee funcionalidades que permitan generar un modelo tecnológico de información basado en la microelectrónica, que posean el carácter sociocultural e incluyan a todo tipo de usuarios que desconocen de la gestión de la Rama Judicial de Colombia.

En consecuencia, la implementación de la justicia digital a nivel de los microsítios de los juzgados es aún incipiente. No hay un plan operativo para ejecutar procesos de modernización judicial y, por ende, la mejora del micrositio e independencia de cada despacho, como ocurre en el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín.

Los microsítios, al ser parte de los nuevos medios, podrían ser modificables por los servidores judiciales del Juzgado Quinto, en términos especificación y profundización de la información en las secciones de la página. Concretamente, secciones como *avisos* (*ver imagen ilustrativa 7*), pueden reestructurarse para mejorar la presentación de los contenidos jurídicos y acceso a cada categoría, de forma tal que el usuario verifique la introducción y explicación de la botón inmerso en el micrositio. De igual forma, el sistema de carácter jurídico podría ser reproducible por los consumidores finales, para ser amplificado sin perder la remisión de la información y así posibilitar procesos de transformación digital, simultáneamente con la navegación de cada usuario. (Scolari, 2008).

Imagen 7

JUZGADO 005 CIVIL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

PUBLICACIÓN CON EFECTOS PROCESALES

Actas de reparto

Autos

Avisos

2022

Rama Judicial » Juzgados Civiles del Circuito » JUZGADO 005 CIVIL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN
Publicación con efectos procesales » Avisos » 2022

RADICADO	FECHA FLUJACION AVISO	FECHA DESFLUJACION AVISO	AVISO
05001310300519951439700	31 DE MARZO DE 2022	5 DE MAYO DE 2022	/documents/36163722/105420827/AVISO+N c5ec-4cd8-a7f1-bed75d1d0702

Nota: captura de pantalla micrositio Juzgado Quinto

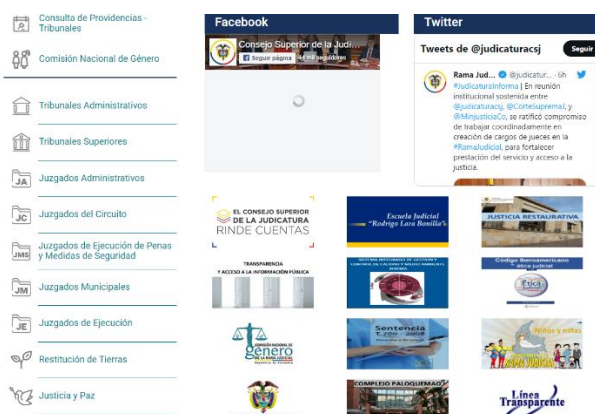
Estar inmersos en el micrositio e interactuar: el Juzgado Quinto y el usuario final

Para la evaluación experiencia del usuario, la investigación pretendió analizar las tareas de navegación que los abogados y ciudadanos pudieron lograr: *1. inicio y scroll general por la página central de la Rama, 2. reconocimiento de las áreas en las que los participantes pueden comunicarse con la Rama, 3. identificación del área para la búsqueda del micrositio del Juzgado Quinto, 4. observación y comprensión de los contenidos presentados por el micrositio y 5. Apreciación de los aspectos digitales jurídicos.* A partir de dichas tareas, el instrumento observación participante y espacios de interacción, permitieron encontrar que la información y actos jurídicos presentados son confiables y creíbles al ser configurados por una entidad jurídica estatal; no obstante, el micrositio no es accesible, por la saturación de información que se visualiza en la página general de la Rama Judicial, interfaz que el usuario encuentra para acceder posteriormente al micrositio del Juzgado Quinto.

La saturación⁷ se ve reflejada en la multiplicidad de imágenes, íconos y botones al lado derecho del ingreso al micrositio (ver imagen ilustrativa 8), por lo que usuarios como Estella Vélez en la pregunta 1, *¿visualice la página durante 5 segundos, ¿qué ofrece la página? ¿qué observación tiene al ver por primera vez la página?, expresaban que “la página es compleja y tediosa para acceder al sitio web por primera vez”* y abogados como Claudia Jaramillo,

mencionaban que “la página tiene mucha información, muchos elementos que pueden distraer de la función principal: encontrar el microsítio”.

Imagen 8



Nota: captura de pantalla sección inicio.

Por su parte, la abogada Claudia Vélez, en la pregunta 11, ¿cree que el microsítio es eficiente y genera procesos de interacción donde el usuario es partícipe?, responde que “la página no es eficiente. No agrega ningún valor para interactuar entre los públicos, aunque estén secciones para contactar al Juzgado”. El concepto de *eficiencia* en este contexto es la optimización y cumplimiento de objetivos de navegación con el uso de interfaces digitales, como el microsítio del despacho. Norman (1990, 1998) citado por Scolari (2008), manifestaba que “el usuario se debe concentrar en las tareas que debe realizar y en no quedar atrapado en la interfaz y convertir al proceso de interacción en algo natural, casi automático, apenas percibido por el usuario” (p. 251).

Sin embargo, usuarios como la apoderada Claudia Vélez, debían realizar múltiples tareas para verificar la información deseada en el microsítio, y en sí, distinguir cómo navegar en el entorno jurídico, por lo que no se completaban las acciones propuestas por el usuario. Tareas como identificar el contenido jurídico en el botón *cronograma de audiencias* (ver imagen ilustrativa 9) no se cumplían por el desconocimiento para distinguir la información adjunta a los botones adicionales como en los llamados a la acción o *Call to action* (darle clic

e ingresar a una nueva página), y conocer la información de eventos, audiencias, videoconferencias y conversatorios con el Juzgado Quinto.

Imagen 9



Nota: captura de pantalla micrositio Juzgado Quinto.

Confrontando la anterior aseveración con la del ciudadano Andrés Gómez, “la página únicamente es informativa, no hay interiorización sobre procesos de relacionamiento con el usuario”. Por lo tanto, las pretensiones de los usuarios que integran el sistema jurídico, es poder interactuar con los despachos judiciales y que estos generen métodos de navegación usables y maximizar el manejo de hipervínculos, botones de búsqueda y textos presentados en cada sección. El objetivo de agregar el concepto *interactividad* en este tipo de ecosistemas digitales, es que la Rama Judicial de Colombia asuma que las tecnologías no son simplemente usadas por el usuario para visualizar la presentación de actos jurídicos, sino que también son incorporadas y vividas por los sujetos, integrados dentro de una estructura de significados, contextos e información, donde el vínculo ente jurídico-ciudadano es colaborativo, dinámico y constitutivo. (Scolari, 2008).

En la misma línea, el abogado Santiago Sáenz, indicaba que la complejidad de la navegación estaba estrechamente relacionada con la poca interacción que hay entre el Juzgado Quinto y el usuario externo, debido a que se desconocía el método para ingresar al micrositio, por lo que la mayoría de los usuarios “utilizan otro método de navegación,

denominado consulta de procesos, que lleva directamente al despacho y se explica de forma sencilla” (ver imagen 10).

Imagen 10



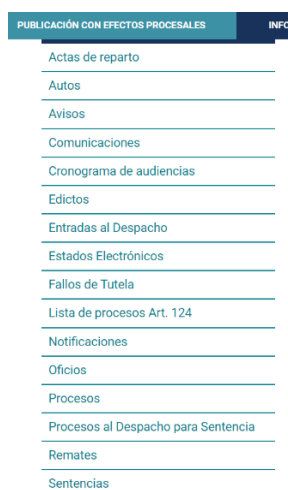
Nota: captura de pantalla Página Rama Judicial Colombia.

Heter (1989), citado por Scolari (2008), proponía que la interactividad puede vincularse a ciertas dimensiones comunicativas. “La información siempre es seleccionada o buscada, nunca simplemente recibida. Los nuevos medios exigen diferentes niveles de actividad (no todos en la misma proporción) a diferentes usuarios (no todos dispuestos a interactuar en el mismo grado)” (p. 96). Es aquí donde el microsítio aún no estima que la interactividad está asociada a proporcionar información para los diferentes usuarios del sistema, no meramente para los abogados, a la facilidad para que el usuario acceda a los contenidos sin un mayor esfuerzo de inversión tiempo-espacio y primordialmente, reconozca cómo observar la información.

Por consiguiente, la accesibilidad en el microsítio es reducida en relación con el papel de cada usuario, toda vez que, está mayormente diseñado para los abogados, servidores judiciales y usuarios que conozcan a profundidad del campo jurídico. En este aspecto, en la pregunta 7, *¿es accesible y encontrable la navegación tanto interna como externamente?*, los tres abogados y tres usuarios que participaron del grupo focal respondieron que “el microsítio

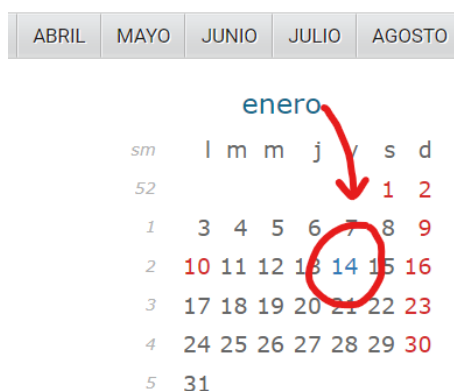
no es accesible, parece estar diseñado para que los servidores judiciales verifiquen la información y se relacionen entre ellos”. Entre los obstáculos constatados para acceder a la información, se halló que la lista de selección del micrositio contiene 17 botones (*ver imagen ilustrativa 11*) sin ningún tipo de texto alternativo, por tanto, el usuario que desconoce cómo está estructurada la información, no sabe a cuál botón ingresar, desperdicia tiempo de navegación y prescinde de continuar verificando cada sección.

Imagen 11



Nota: captura pantalla micrositio Juzgado Quinto.

En la misma medida, tanto los usuarios externos como los internos (abogados) expresaron que no es adaptable para cualquier usuario que desee adentrarse al micrositio, por la complejidad de secciones sin algún tipo de explicación o criterio para navegar e interactuar en el micrositio. En particular, la sección *traslados especiales y ordinarios* (*ver imagen ilustrativa 12*), no se especifica por medio de etiquetas en el encabezado o hipertextos, cómo verificar la información en el calendario que únicamente presenta un gráfico, y como se señaló en la imagen ilustrativa, el usuario solo podría saber que debe darle clic si identifica la fecha resaltada en color azul.

Imagen 12

Nota: captura pantalla micrositio Juzgado Quinto.

Castells (2006), como se citó en Flores (2020), indica que:

En las redes emanadas de la cultura digital el poder se encuentra por así decirlo descentralizado y los nodos (es decir cualquier usuario de la red) pueden tener mayor o menor importancia cuando absorben más información relevante y la procesan más eficientemente (p.5).

En este sentido, los usuarios internos (jueces, fiscales, servidores judiciales y auxiliares de la justicia), pueden tener mayor relevancia al conocer ampliamente el funcionamiento y esquema digital de la página, por lo que, para ellos, la navegación sí puede ser accesible.

Así pues, la Rama Judicial de Colombia debe contemplar la diversidad del usuario y su papel dentro del sistema jurídico digital, para mejorar la experiencia y facilidad de navegación en los micrositos de cada despacho. Según Díaz et al., en la accesibilidad web se considera que:

Los sitios, las herramientas y tecnologías estén diseñadas y desarrolladas para que puedan ser utilizadas por la mayor cantidad de personas, teniendo en cuenta a las

personas con discapacidad, permitiendo que las mismas puedan percibir, entender, navegar, interactuar con la Web y realizar contribuciones y aportes. (p.10).

Adicionalmente, la falta de digitalización del micrositio imposibilita la usabilidad del este ecosistema digital. La información no fue útil para los usuarios, porque el acceso se tornó complejo y según afirmaciones de los apoderados, la respuesta de la Rama Judicial ante los requerimientos del público no es completa. Por ello, los nuevos medios de comunicación, como los micrositos, ya no pueden comportarse como medios de comunicación de masas tradicionales que remitían formatos de mensajes a una audiencia de masas homogénea. Por ejemplo, presentar el contenido de forma estática sin que el usuario pueda tener algún tipo de interacción o vínculo con el Juzgado. “Debido a la multiplicidad de mensajes y fuentes, la propia audiencia se ha vuelto más selectiva. La audiencia seleccionada tiende a elegir sus mensajes, por lo que profundiza su segmentación y mejora la relación individual entre emisor y receptor” (Castells, 2006, p. 411). Y es que este novedoso sistema no solo debe promover la comunicación de masas, sino también la interpersonal y propiciar procesos interactivos más allá de la divulgación de contenidos, identificación de actos jurídicos o respuestas ante solicitudes por la Rama Judicial de Colombia.

De ahí, los usuarios consideraron que la página únicamente genera procesos informativos y las metodologías digitales no están estandarizadas para comprender cómo funciona la interfaz del Juzgado Quinto y mejorar la experiencia y participación de cada usuario en los entornos jurídicos. Pensar en la usabilidad y navegación del micrositio, es combinar formas y elementos digitales que permitan la participación y comunicación de los usuarios.

La experiencia de haber navegado para integrarlo con el Plan de Comunicación

Para relacionar las principales categorías del Plan de Comunicaciones (*ver anexo A*) con la experiencia de cada usuario fue necesario ahondar sobre los objetivos y temáticas del

plan, debido a que los participantes desconocían de este lineamiento comunicativo que impartió la Rama Judicial de Colombia desde el año 2019.

La vinculación de las categorías estratégicas: *planteamiento estratégico de la comunicación; comunicación con destino externo; comunicación con destino interno, clasificación de los elementos de comunicación y alcance de estrategia de comunicación*, con los aspectos más relevantes distinguidos en la navegación dejó entrever que la estrategia propuesta por este ente jurídico debe articular procesos y guías metodológicas que unifiquen el sistema colombiano enmarcado por la justicia digital.

Las percepciones de los usuarios demostraron que los componentes que pueden asociarse a la prueba de navegación son *creíble y valioso* (ver anexo D- *participación abogada Claudia Jaramillo*), dado que la información y procesos digitales presentados en el micrositio son transparentes y cumplen con el principio de confiabilidad en la experiencia de usuario. Así mismo, el contenido jurídico es valioso porque reduce la congestión procesal por el sistema antiguo escritural, optimiza las funciones administrativas y judiciales del Estado colombiano y fomenta la impartición de la justicia mediada por las tecnologías digitales.

Se halló que las opiniones de los usuarios y apoderados tuvieron semejanzas, pero difirieron en las concepciones personales del juez Matos y el funcionario Palacios, los cuales mencionaron que el micrositio se conecta con los componentes utilizable y encontrable. Cabe mencionar que los integrantes del juzgado no participaron de la evaluación experiencia de usuario, pero conocen a profundidad el micrositio y la página general de la Rama Judicial.

La **F**igura 1 destaca las apreciaciones de los mencionados, pero al haber analizado estas afirmaciones, los funcionarios consideraron que la navegación se dificulta para las personas que desconocen del uso de sitios web, y aún más, del lenguaje jurídico.

Figura 1

Relación Plan de Comunicación-experiencia usuario

Juez y Magistrado Rafael Matos Rodelo (participante 5)- extrajo la ficha 34

Se relaciona el componente *clasificación de los elementos de comunicación y canales donde se divulga* con el aspecto *utilidad*, por su contenido valioso y permite que los originadores de la información, puedan comunicarse a través de la plataforma diseñada con los usuarios. Así mismo, la accesibilidad, debido a que la entrada a la página general es fácil, no obstante, para el usuario no calificado (personas que han tenido poca relación con las tecnologías), no es tan accesible el ingreso al micrositio y su navegación, más aún por la pandemia.

Funcionario judicial Jorge Palacios (participante 4)- extrajo la ficha 21

Se relaciona el componente *planteamiento estratégico de la comunicación* con el aspecto *encontrable*, debido a que la información está presente, pero no es tan 'fácil' visualizarla. Como usuario externo, desde mi percepción, se encuentra la información para los abogados en promedio que acceden a la justicia digital.

Nota: obtenida de la ficha técnica para sistematización de grupo focal #2.

Asimismo, los componentes usable y accesible aún carecen de articulación para la óptima gestión y comunicación de la información judicial. En la **F**igura 2, se exhibe textualmente que para que un usuario externo cumpla su tarea de navegación, debe ~~de~~ realizar una búsqueda exhaustiva a lo largo de la arquitectura de información del micrositio. En este caso, se trata de la necesidad del usuario es acercarse a los canales digitales de cada despacho, visualizar la información, reproducirla con otros sujetos procesales (personas que componen algún acto jurídico) y realizar procesos comunicativos de interpretación-retroalimentación con el Juzgado.

Figura 2*Relación Plan de Comunicación-experiencia usuario***Usuaría Adriana Milena Gómez (participante 2)- extrajo la ficha 7**

Se relaciona el componente *comunicación interna* con el aspecto *creíble y útil*, es dependiendo de la necesidad del usuario o abogado que requiera alguna acción. Hay muchos aspectos a mejorar, si uno es persistente en la búsqueda y en la navegación, podrá encontrar la información y esta será útil.

Nota: obtenida de la ficha técnica para sistematización grupo focal #2.

Por lo anterior, los usuarios y apoderados reiteraron que debe ser más fácil la navegación y que el juzgado, en consonancia con los abogados, generen métodos de acercamiento con el ciudadano, y comprenda cómo es la gestión informativa digital en el

micrositio. Precisamente porque los grupos de interés que constituyen el canal del Juzgado Quinto son diversos y porque las tecnologías y herramientas de comunicación son multifuncionales,

“el nuevo sistema de comunicación digital global se vuelve más inclusivo y comprehensivo de todas las formas y contenidos de la comunicación social. Todos y todo encuentran una forma de existencia en este texto de comunicación interactiva multimodal e interrelacionada”. (Castells, p.189, 2009).

El micrositio, al ser diferente de los medios tradicionales, puede consolidar relaciones interactivas entre el usuario y el canal jurídico. No obstante, por su reciente aparición, todavía sigue mostrándose como un medio en auge y habitual, que carece de procesos de autocomunicación de masas, en el que el sujeto sea autónomo y pueda interpretar de forma sencilla los mensajes e hipertextualidades en el medio. Marshall (2004), citado por (Scolari, 2009), definía que, para entender la diferencia entre un medio activo e interactivo, había que reconocer el papel del usuario en ese entorno. Si el medio tiene la capacidad de transformar el flujo de información y los formas de presentar los contenidos es un nuevo recurso *interactivo*. Y si el usuario se limitaba al trabajo intertextual durante el proceso de interpretación, es un medio antiguo *activo*. (p. 97). Por ende, el micrositio en la actualidad es un medio activo, ya que la mayor parte de sus procesos digitales, están concentrados en la presentación de la información, antes que cumplir con la expectativa del usuario de interactuar y tener mayor proximidad, como ocurre en el sistema presencial tradicional.

Lo que los une: fortalecer las relaciones digitales

Determinar los elementos digitales, en conjunto con los participantes, para fortalecer las relaciones entre el Juzgado Quinto y los usuarios fue clave para concretar de forma objetiva, según los hechos vividos, las percepciones y el análisis del micrositio, los aspectos que redujeran las barreras y deficiencias comunicativas del entorno jurídico digital. A lo largo

de la ejecución del grupo focal, los *post-it* y la cartografía digital del micrositio afianzaron la socialización de ideas y concertaciones entre los nueve participantes (tres ciudadanos, tres abogados, dos funcionarios y la investigadora).

Se acordó que las capacitaciones, eventos y actividades digitales relacionadas en la página general de la Rama Judicial podrían acercarse más al estudio y comprensión de la justicia digital en Colombia. También, la posibilidad de unificar criterios y lineamientos entre despachos y entes jurídicos, que procuren la cohesión de términos y estructuras procesales para la presentación de la información y el relacionamiento con los grupos de interés.

Para este tipo de sistemas es imprescindible continuar con el lenguaje técnico, pero que incluya aspectos de explicación, especificación de términos y criterios para comunicarse asertivamente con los juzgados y los funcionarios judiciales. El micrositio entonces podrá reconfigurarse, mantener su función, poner a disposición lineamientos homogeneizados y garantizar una grata experiencia de navegación judicial.

Como se indicó en el anterior capítulo, el micrositio aún es un medio antiguo activo; sin embargo, está en marcha la mejora del sistema jurídico en términos de flexibilidad, sencillez y producción de contenido inteligible para cualquier usuario que desee adentrarse a la justicia digital. En este punto, fue conveniente traer a colación al abogado Lillo (2010) con la implementación de sitios web en los sistemas de comunicación judicial:

Ha tenido un importante desarrollo y evolución en cuanto a complejidad, desde páginas que entregan nada más que información básica de la institución, como organigrama, dirección de contacto, hasta portales que centralizan tanto la entrega de información como permitir que los usuarios puedan interactuar con el organismo, lo que sin duda constituye un nivel de complejidad mayor. (p.12)-

Incluso si constituyera mayor complejidad, este tipo de sistemas deben tener presente las redes de comunicación multidireccionales, para que haya un sistema accesible, que incluya a todos los usuarios y procure la conversión entre el medio, su contenido y el sujeto.

Capítulo IV: La convergencia del derecho y la comunicación

Conclusiones

La hipótesis retomada del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), que acompañó el ejercicio piloto en el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín, permitió constatar que la principal resistencia a comunicar proviene generalmente de los poderes judiciales y de la cultura judicial. Dado que cualquier cambio tecnológico en la sociedad obliga a la justicia y a los entes que hacen parte de la Rama Judicial a preguntarse si su papel en los entornos digitales es válido y proporciona una ayuda a la ciudadanía y todo usuario que integre los grupos de interés.

De acuerdo con el *objetivo específicos uno*, con el análisis documental y etnografía virtual se comprendió que el mapa de procesos para la impartición de la justicia digital no tiene en cuenta de forma directa a los *usuarios- en el componente satisfacción/ evaluación- mejora a los ciudadanos* y su valoración frente al sistema en el que están inmersos. El Plan de Comunicaciones únicamente especifica los usuarios internos de la Rama Judicial, así como el canal de comunicación está diseñado para los funcionarios y administradores de la justicia.

En el *objetivo específico dos* se confirmó la creencia de que el micrositio presentaba los contenidos judiciales, pero no afianzaba el relacionamiento con el usuario externo. La mayor parte de los usuarios indicaron que la página solo disponía de la consulta de información y la posibilidad de comunicarse con el juzgado requerido, pero por la cantidad de elementos e información complementaria no había una relación interactiva entre el usuario y el juzgado. Si bien los apoderados que son avezados del campo jurídico han tenido que

estudiar y ‘cacharrear’ la página para navegar; aun así, es difícil. Ahora, para un ciudadano que desconoce de los términos y detalles jurídicos, no va a ser comprensible ni accesible la navegación.

En conjunción con los *objetivos específicos tres y cuatro*, se enfatizó que el Plan de Comunicaciones debe instaurar mecanismos y tácticas para dar a conocer los procedimientos judiciales, y que estos abarquen todos los públicos y garanticen el acceso oportuno, transparente y veraz para la población colombiana. Mejorar las relaciones entre los entes legales y el usuario final en un canal digital implica generar procesos comunicativos claros y sencillos, sin cambiar el lenguaje jurídico, pero sí configurar la presentación y descripción de la información, acorde con las necesidades de los usuarios.

La adaptación de este tipo de entornos digitales también involucra retroalimentar e implementar las recomendaciones de la investigación para el avance de la justicia, y que pueda ser enaltecido como un sistema visible, que soluciona las necesidades de todos los ciudadanos y genera confianza y unidad como país.

Se concluye que el sistema jurídico colombiano en el contexto digital podrá evolucionar y mejorar progresivamente, debido a que se declaró la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 (decreto en tiempos de Pandemia para instaurar la justicia digital, a través del establecimiento de la Ley 2213 de 2022, “ se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia”. (p.1). Con la actualización normativa, la justicia y la comunicación digital convergerán cada vez más y consolidarán un sistema interactivo, accesible e instantáneo, tanto para los usuarios internos como externos de la Rama Judicial de Colombia.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones enmarcadas por la comunicación y digitalidad en contextos jurídicos, es pertinente realizar un comparativo de otros micrositos de juzgados en Medellín, para determinar criterios y lineamientos estandarizados y adaptables a cualquier área de derecho, bien sea civil, penal, administrativo, entre otras., con el fin de generar procesos de fortalecimiento e interacción entre los grupos de interés de la Rama Judicial de Colombia.

Limitaciones en trayecto investigativo

Debido a que la investigadora en compañía de los servidores judiciales del Juzgado Quinto Civil del Circuito de Medellín no logró comunicarse con la Rama Judicial de Colombia con sede en Bogotá, no se pudo tener un acercamiento al área de comunicaciones y diseño de experiencia de la entidad estatal. Se pretendía conocer fundamentalmente los planteamientos teóricos para el empleo de la digitalización, en un sistema que antes de la **p**Pandemia prevalecía de forma escritural.

Referencias

- Abreu, L. (2014). El método de la investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*. ISSN 1870-557X
- Acosta, G., & Garcés, D. (2016). El diálogo de saberes en comunicación: reconfiguraciones de la formación y de la investigación. *Anagramas*. vol.15, No. 29.
<https://acortar.link/6baO5b>
- Ardévol et al. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Athenea Digital*, núm. 3.

- Barbero, S. (2005). Una sistematización metodológica comunicacional para el análisis de contenido Web. *Revista Escribanía*. Universidad de Manizales No. 15, pp 27-42.
- Cabrera, J. “Invitación a un (posible) encuentro: La convergencia digital.” en Lago Martínez, Silvia (comp.). *Ciberespacio y resistencias. Exploración en la cultura digital*. (2012). Hekht Libro: Buenos Aires.
- Casanova, A., & Espinosa, A. (2015). Experiencia de usuario en entornos virtuales de aprendizaje. [Informe final para optar al título profesional de ingeniero civil en informática. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV)]. Recuperado de http://opac.pucv.cl/pucv_txt/txt-1000/UCD1378_01.pdf
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Alianza Editorial: Madrid, España.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). (2020). Proyecto: problemas y desafíos de la comunicación judicial: *informe final*. Recuperado de <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5646/>
- Congreso de la República de Colombia. Ley 2213 de 2022. (13, junio, 2022). Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones. D.O.
- Cordella, A. & Continio, F. (2020). *Tecnologías digitales para mejorar los sistemas de justicia: un conjunto de herramientas para la acción*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Tecnologias-digitales-para-mejorar-los-sistemas-de-justicia-un-conjunto-de-herramientas-para-la-accion.pdf>

Díaz, F. et al. (2020). *Accesibilidad Web: una mirada integral*. Universidad Nacional de La Plata. EDULP. Libros de Cátedra.

Domínguez, N., Valdéz, R. Zanduetta, L. (2013). *Aportes teórico-metodológicos para la investigación en Comunicación*. Libros de Cátedra.

Escobar, J., & Bonilla, F. (2014). *Grupos Focales: una guía conceptual y metodológica*. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicología*, vol. 9 No. 1, 51-67.

Fernández, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica (Cr)*, vol. II, núm. 96.

Hernández. D. (2019). *Plan de comunicación digital para la escuela Nacional de la Judicatura de República Dominicana de cara a su público externo*. [Trabajo final de Máster. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)]. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/88426/6/dileniahTFM0119memoria.pdf>.

Hernández Sampieri, R., C, C., & M, B. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta Edición)*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.

Lillo, R. (2010). *El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial, experiencias y precauciones*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). Recuperado de https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3868/EIUsodeNuevasTecnologiasenelSistemaJudicial_ExperienciasyPrecauciones.pdf?sequence=1&isAllowed=

Ministerio de Justicia y del Derecho Colombia. Decreto 806 de 2020. (4, junio, 2020). Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. D.O.

Orellana, D., & Sánchez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, Universidad de Salamanca (US), vol. 24, n.º 1, pp. 205-222.

Organización Mundial de la Salud. (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Piñeiro-Naval, V; Igartua, J.J., Marañón-Lazcano, F., Sánchez-Nuevo, L.A. (2018): «El análisis de contenido y su aplicación a entornos web: un caso empírico». En Caffarel, C; Gaitán, J.A., Lozano, C., Piñuel, J.L. (eds.), *Tendencias metodológicas en la investigación académica sobre Comunicación*. Salamanca: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones. ISBN: 978-84-12244-69-2

Presidencia de la República de Colombia. Decreto 1008 de 2018. (14, junio, 2018). Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. D.O.

Presidencia de la República de Colombia. Ley 137 de 1994. (3, junio, 1994). Por la cual se regulan los Estados de Excepción en Colombia. D. O. No. 41.379.

Remolina, D. (2020). Expediente electrónico y dimensionamiento para la transformación digital judicial. Rama Judicial, Consejo Superior de la Judicatura, República de Colombia.

Rama Judicial de Colombia. (2019). Plan de Comunicaciones del SIGCMA 2019-2022.

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/22744712/Plan+de+Comunicaciones+2019+-+2022.pdf/9286616e-2614-4af7-8aaef982e808bfb4#:~:text=El%20presente%20Plan%20de%20Comunicaci%C3%B3n,un%20proceso%20estrat%C3%A9gico%20transversal%20a>

Rodríguez, M. (2020). La justicia en la sociedad del conocimiento y la información. Revista de la Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Córdoba (UNC), vol. XI.

Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/refade/issue/view/2281/419>

Scolari, C. (2008). Hipermediaciones, Elementos para una Teoría de Comunicación Digital Interactiva. Editorial Gedisa, S.A. Barcelona: España.

Soler, P. (2013-2014). DISEÑO Y DESARROLLO WEB: análisis de casos. [Grado en Bellas

Artes, Facultat de Belles Arts de Sant Carles (UPV)]. Recuperado de

https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/49757/MEMORIA_Barba%2520Soler%252C%2520Juan%2520Pedro.pdf?sequence=1

Torres, F. (2020). La sociedad y la comunicación desde la perspectiva de Manuel Castells de sociedad red. Universidad Multicultural Emilio Cárdenas. México

Tribunal de Justicia Administrativa. (18 julio de 2020). La justicia digital: el nuevo

paradigma. [Archivo de video]. Estado de Guerrero, México. Recuperado de

<https://youtu.be/91S1fFZp1ZE>

Anexos

Anexo A: Análisis documental del Plan de Comunicaciones de la Rama Judicial de Colombia

ANÁLISIS DOCUMENTAL				
Análisis objetivo según la autora Fernández (2002): porque los procedimientos seguidos, al estar claramente definidos, permiten la reproducción del análisis por parte de otros investigadores que deseen verificar los resultados obtenidos.				
Documento	Concepto	Descripción	Cita que soporta la idea	Hallazgos
Plan de comunicaciones SIGCMA [2019-2022] Rama Judicial de Colombia	Planteamiento estratégico de la comunicación	Mejorar el acceso a la justicia, a través de la creación de una estrategia corporativa para la consolidación de una comunicación sencilla, transparente y efectiva para la entrega de la información.	“Mejorar la visibilidad y transparencia institucional, la gestión y disponibilidad de la información generada por la Rama Judicial, mediante la optimización y modernización de los mecanismos y herramientas para la gestión y comunicación de la información judicial” (p.5).	La estrategia general no especifica las tácticas para ejecutar el proceso de modernización del sistema judicial.
	Objetivos específicos del Plan en relación con la comunicación digital	Se desea aumentar los niveles de comunicación efectiva de la información jurisprudencial y a su vez promover las estrategias de comunicación como un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos.	"Promover en los servidores judiciales una cultura de comunicación institucional, como un eje estratégico y transversal de la Rama Judicial" (p.8).	Dentro del mapa de procesos para la aplicación de los objetivos, no se tiene en cuenta de forma directa en los componentes <i>usuarios-satisfacción/ evaluación-mejora a los ciudadanos</i> y su valoración frente al sistema judicial actual; únicamente se describe la parte interna de la Rama Judicial. La investigación tendrá en cuenta para la ruta metodológica, incorporar a la ciudadanía en los procesos de calidad y gestión.

	Clasificación de los elementos de comunicación	Se desglosan los elementos de comunicación digital y de gestión ambiental. La presente investigación retoma los elementos digitales que tengan relación con los despachos judiciales y la ciudadanía.	"Almacenar, archivo, catalogar, chat, datos abiertos, documento electrónico de archivo, gestión documental, información pública, mensaje de datos, publicar o divulgar, repositorio Institucional, QRS, videos y sugerencias" (P. 13-18).	Se reitera en que el plan estratégico describe pero no desarrolla el cómo se puede estructurar los elementos, por ejemplo cómo realizar la gestión documental de forma constante y comprensible para el usuario externo.
	Alcance de estrategia comunicacional	Mapa de gestión del sector judicial	"Busca promover el acercamiento y facilitar el acceso a la Justicia mediante el suministro de información veraz, oportuna y transparente sobre la administración y gestión para mejorar la percepción en la opinión pública" (p.11).	En la descripción de los sectores que intervienen para la gestión de soporte e interacción con la administración de justicia, se menciona el área de comunicaciones para el desarrollo organizacional y humano de la Rama Judicial. Por ende, reconocen la importancia de las comunicaciones para los procesos de retroalimentación y mejora.
	Comunicación con destino externo	Las comunicaciones se clasifican en oficiales o públicas y correspondencia personal o privada. En el caso de la investigación, se retoman las comunicaciones dirigidas a los usuarios finales.	"Las registran y tramitan los empleados responsables en cada dependencia y se remiten fuera de la institución a través de las ventanillas de entrada, sistemas y/o herramientas de información Portal Web de la Rama Judicial" (p.19).	Se enuncian las comunicaciones emitidas por parte de la ciudadanía: queja, reclamo y sugerencia, para verificar la viabilidad de su aplicación al sistema jurídico. Cabe resaltar que los canales principales para el registro de estas comunicaciones son correo electrónico o mensajería.
	Niveles de comunicación	Nivel externo	"Usuarios (Abogados litigantes y Colegios de Abogados, Ciudadanos usuarios de los servicios de Justicia, Sector privado), y Ciudadanía (Población vulnerable, Víctimas, Líderes de comunidades, Jóvenes, Ciudadanos en las regiones, Ciudadanos interesados en los procesos judiciales, Aspirantes a acceder a cargos de carrera, y Población general) (p.24).	En el gráfico 'líneas de comunicación', la Rama Judicial tiene comunicación directa con los usuarios (servidores de la justicia), pero con la ciudadanía se tiene comunicación por redes sociales, sin especificar cómo debería de realizarse.

<p>Planteamiento estratégico de la comunicación</p>	<p>Home-sitio general para ingresar posteriormente al micrositio</p>	<p>Se despliega un recuadro de noticias con imágenes ilustrativas e íconos con texto incluido para validar información (por ejemplo firma electrónica). Está organizada la multimedia para verse de forma horizontal para visualizarse y cuando se realiza scroll de arriba hacia abajo.</p>	<p>El color principal para los botones y acciones rápidas es el azul oscuro. El fondo es blanco y los subtítulos son color verde marino. Continúa al pasar por cualquier botón, este sobresale y se identifica con un recuadro gris. Varían las imágenes según la entidad relacionada con la Rama Judicial.</p>	<p>Tipografía Arimo. Para los títulos de mayor importancia la clasificación del menú están en mayúscula y negrilla. Para los subtítulos un tamaño de letra más grande que los textos h3 (títulos con menor relevancia).</p>	<p>Es visible el ingreso a la página general de la Rama; sin embargo hay mayor priorización de la multimedia que las consultas frecuentes y acceso a los tribunales y juzgados virtuales.</p>	<p>Prima el menú estático para navegar la intranet de la Rama: <i>inicio, sobre la rama, carrera judicial, contratación, publicaciones, atención al usuario y medidas COVID19.</i> Seguidamente, en la parte posterior del menú está la opción de seleccionar el perfil para navegar. Luego secciones de noticias, servicios y trámites. En el lateral izquierdo se enuncia directorio de correos, consulta de procesos, tribunales y juzgados.</p>	<p>Seleccionar el perfil en el que se encuentre: abogado o ciudadano en el caso de la investigación. Verificación de noticias y actualizaciones jurídicas. El abogado por su parte, puede visualizar la recepción de tutelas y habeas corpus en línea. A su vez, consultar los correos electrónicos del juzgado requerido y consultar los procesos con el # de radicado, sin tener que ingresar al juzgado mismo. El ciudadano por su parte, puede verificar los servicios que presta la Rama Judicial e igualmente, ingresar a la información que provee cada juzgado. Ambos tipos de usuarios</p>	<p>Se realizaron cuatro (4) tareas: conocer los trámites generales-devolverse al inicio e ingresar al micrositio a través del botón 'Juzgado del Circuito'-comenzar el proceso de selección para navegar. El tiempo de respuesta fue aproximadamente 1 minuto mientras cargó por completo la información en el horario de 7:14 am</p>	<p>En términos gráficos, se exhiben todos los servicios de forma sencilla. En términos de acceso es más tardía la navegación por el tiempo en el que hay que examinar y encontrar los vínculos para realizar las debidas tareas de búsqueda. En la parte superior (cabecera) de la página se visualiza la caja de búsqueda, pero este no contiene palabras claves para relacionar las consultas deseadas.</p>	<p>Se identifica saturación de la información, debido a que el inicio contiene la mayor parte de la información que requieren los públicos tanto internos como externos. La navegación se torna compleja al visualizar más contenido de valor, que el contenido principal que son los servicios jurídicos y la entrada al micrositio del Juzgado, que es la tarea que se desea realizar.</p>
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

							pueden darle clic a la sección de redes sociales, sección de transparencia y sección trámites. Otras secciones como firma electrónica es netamente para los usuarios internos.			
Comunicación con destino externo	Sección lateral izquierda - repartición de Juzgados del Circuito	Contiene en primera medida texto, al lado de esta sección se muestra la sección de redes sociales y proyectos principales de la Rama Judicial en forma de íconos. Cuando se selecciona el Juzgado se exhibe un mapa de Colombia para seleccionar en el gráfico la ubicación o territorio en el que se encuentra el	Prevalece el azul y el amarillo, parte de los colores de la bandera nacional para la mayor parte de las imágenes. El mapa de Colombia está en gris y al momento de seleccionar no cambia de color.	La letra está en mayúscula y el tamaño es óptimo. Cuando se señala la ubicación para ingresar al juzgado se resalta en negrilla. Los títulos son cortos y no contienen ninguna especificación adicional.	Es visible los botones para abrir una nueva pestaña y la apertura de los vínculos se realiza con facilidad. Algunos subtítulos tienen íconos y al no cargar, no es tan comprensible de qué trata esa sección o botón.	Dividida en dos partes: Selección del tipo de juzgado circuito (en este caso los Juzgados Civiles) y posteriormente, la sección de selección del número y ubicación de juzgado, dependiendo si es capital (todos los municipios que integran, por ejemplo, el departamento de Antioquia) y distrito, únicamente los municipios de	Bien sea ciudadano o apoderado, puede ingresar a la información debido a que está dirigido al público en general. Si tuvo alguna equivocación, debe de volver comenzar la navegación y darle clic al botón de la página 'atrás', para así reiniciar su proceso de ingreso al Juzgado	Se realizaron tres (3) tareas, seleccionar el nombre general del juzgado, luego selección de ubicación (como hubo una equivocación, se volvió a repetir la acción) y finalmente el ingreso al microsítio del Juzgado Quinto, y por ende una página nueva. Cargó	Se accede y entiende cómo navegar la sección sin ningún inconveniente, debido a la presentación sencilla del contenido; no obstante, no hay una explicación breve sobre la diferencia entre capital y distrito en este aspecto jurídico, y si por algún motivo el usuario no 'intenta	Ya que los botones de esta sección no tienen explicación, puede haber alguna equivocación y por ello, no ingresar al juzgado por esta sección. Lo que realicé fue buscar en el navegador de google el nombre específico del juzgado y luego verificar los pasos para 'guiarme' y saber cómo ingresar desde esta sección.

		usuario.				Medellín.	Civil y seleccionar el tipo.	instantánea para conocer la diferencia, no cumpliría con la tarea de navegación.	
Canales de comunicación	<i>Micrositio Juzgado Quinto-sección de datos generales y menú de inicio</i>	La parte derecha del inicio presenta un mapa guía para dirección del despacho quinto. Únicamente es la imagen ilustrativa que está en el inicio del micrositio. Igualmente, solo está el ícono de la bombilla para indicar que la página no ha tenido actualizaciones.	Los títulos están en color blanco con marco y fondo azul.	La letra de la información es clara y óptima. Tamaño mediano y se resalta en rojo al seleccionar el ítem.	Es visible los botones para abrir una nueva pestaña y la apertura de los vínculos se realiza con facilidad. El contraste de las tonalidades permite observar con normalidad el contenido.	En la parte superior, se muestra la clasificación de botones: efectos procesales, información, atención al usuario y datos de interés. En la parte inferior derecha muestra la especificación del nombre del juez, ubicación gráfica y escrita, número de contacto. Finalmente, en la parte del medio, se despliega la clasificación de ítems de publicaciones con efectos procesales.	Bien sea ciudadano o apoderado, puede ingresar a la información debido a que está dirigido al público en general. Puede darle clic al mapa del juzgado para ver dónde queda exactamente. Para los ítems de verificación de información procesal, el usuario le da clic según el año en el que se realizó algún acto jurídico.	La página de inicio demora en cargar según la franja horaria. Al navegar el sitio entre las 9 y 11 de la mañana, carga aproximadamente en tres (3) minutos. No se realizó ninguna tarea, ya que solo era necesario observar la información contenida.	Se accede a la sección sin ningún inconveniente, debido a la presentación sencilla del contenido; no obstante, semejante a otras secciones de la página, no hay una explicación breve de qué trata cada ítem de publicaciones con efectos procesales, primordialmente para que el usuario externo (ciudadano) acceda sin tener que ingresar otros ítems para hallar la información deseada.

<p>Clasificación de los elementos de comunicación</p>	<p><i>Sección publicación con efectos procesales - botones comunicación acerca del proceso (Autos y Avisos)</i></p>	<p>El botón <i>Autos</i>, que es uno de los vínculos principales del micrositio, tiene como presentación en el encabezado el logo de la Rama Judicial. Seguidamente, una tabla en medio para representar los contenidos por meses y clasificar la información de cada proceso impetrado en el juzgado. El botón <i>Avisos</i>, contiene un gráfico para mostrar algún radicado con alguna notificación importante.</p>	<p>Los títulos o texto importante, están en negrilla. Los textos generales en negro y los hipervínculos o enlaces hacia otra sección en azul tenue. Los botones de la tabla se tornan a gris oscuro con sombreado cuando se oprimen.</p>	<p>El texto de la presentación para informar sobre la justicia digital es corto con 6 renglones. Algunos subtítulos están en mayúscula al ser más prioritarios. Cuando se abren los hipervínculos, se visualiza otra subpágina que contiene más de tres párrafos expositivos, debido a que es una respuesta a una solicitud, por lo que es extensa.</p>	<p>Se visualiza con claridad la sección. Los hipervínculos al estar resaltados, permiten que el usuario sepa dónde dar el clic y acceder a la subpágina.</p>	<p>Jerárquicamente, todos los botones tienen igual importancia, están organizados para ver de arriba hacia abajo. Catorce, cumplen la función expositiva para dar a conocer los lineamientos del Juzgado Quinto.</p>	<p>Bien sea ciudadano o apoderado, puede verificar los autos y los avisos, oprimiendo el botón de la fecha en la que está instaurado su proceso. Posteriormente, darle clic a los enlaces de <i>providencia</i> según el radicado que tiene el usuario. La información que visualiza no es modificable por el usuario, por ello, si tiene alguna consulta la realiza en la sección superior a través del botón atención al usuario o remitiendo un correo electrónico a la dirección contenida en la sección <i>Autos</i>. Inmediatamente, verá una ventana emergente para realizar el proceso para redactar el correo bien sea por gmail, outlook o yahoo.</p>	<p>Se realizaron (2) tareas similares: darle clic a las fechas de cada sección para ver el contenido y darle clic a los hipervínculos para ver a qué subpágina dirigía. El tiempo de espera fue de menos de un minuto, ágil por la franja horaria en la que se navegó, 6-8 pm.</p>	<p>Los contenidos se presentan de forma sencilla, pero al no contar con una breve explicación de qué significa por ejemplo <i>Auto</i> (la emisión de comunicados y notificaciones es por parte del Juzgado), el usuario debe verificar todos los botones para saber en dónde se encuentra la respuesta del despacho. El motor de búsqueda para atención al usuario no funciona, únicamente el enlace de correo electrónico del Juzgado Quinto.</p>	<p>Aunque visualmente sea de fácil acceso, la comprensión de los términos es poca, teniendo presente que esta información va dirigida a ciudadanos como abogados. Se sugiere implementar párrafos explicativos para hacer de la navegación más eficiente y ágil. Más que la estructura, es la información transmitida, el cómo se podría entender más fácil las secciones.</p>
-------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Sección publicación con efectos procesales- botones informativos (Cronograma de Audiencias, Estados Electrónicos)</p>	<p>El botón Cronograma de audiencias, muestra una agenda gráfica para visualizar el calendario de próximos eventos jurídicos del Juzgado. Ocupa todo el espacio general del microsítio y contiene un aviso con un ícono (bombilla) para notificar si hay eventos o no. Los Estados electrónicos son listados de procesos diseñados para verse igualmente en calendario, con la diferencia que al hacer clic, dirige a otra sección para ver el cuadro con el número del proceso.</p>	<p>Los títulos y subtítulos están en negro, cuando se le da clic por ejemplo a la agenda semanal de audiencias, se resalta en azul oscuro. Para otros avisos se resalta en azul claro. La selección de la agenda está en gris y azul tenue; la selección de Estados electrónicos está en azul para los días que está disponible alguna notificación procesal, gris para los días en los que no hay estados y rojo para los fines de semana. Cuando se le da clic a alguna fecha, se abre un cuadro con el número del proceso resaltado en rojo para que el usuario</p>	<p>La información al ser notificaciones según el estado procesal, contienen párrafos extensos con letra legible y tamaño adecuado. El calendario o por su parte, es de tamaño mediano cuando se presenta y cuando se abre alguna fecha cambia a un tamaño más grande.</p>	<p>Los botones para dar clic, están resaltados y visibles. En el momento de hacer scroll por la sección se identifica que se puede oprimir algunos botones. La apertura de otras secciones es fácil y automática al cumplir con la tarea de ingresar a las fechas y buscar el contenido que presenta el juzgado.</p>	<p>En el cronograma, está dispuesto los botones resumen, día, mes, año y eventos, para que el usuario verifique según la especificación. Igualmente se desglosa el tipo de elemento audiovisual que puede ver el usuario: audiencia, videoconferencia, conversatorio, evento, streaming y otros. En el resumen del calendario, se visualiza en general si habrá eventos en ciertas fechas o no. En los estados se categoriza por meses del año y posteriormente al ingresar se visualiza la clasificación según el número de proceso, clase de proceso, demandante, demandado, descripción de la actuación y fecha.</p>	<p>El usuario puede darle clic a las fechas y días exhibidas en los calendarios y agendas y reconocer qué tipo de evento desea conocer, por ejemplo, audiencia, conversatorio, etc. Además, verificar el estado de su proceso a través de la clasificación presentada en una tabla, dándole clic al recuadro rojo 'número de proceso'. También, puede comunicarse con el juzgado a través del correo electrónico dándole clic al enlace resaltado en azul.</p>	<p>Debido a que son secciones que contienen subpáginas e hipervínculos, tarda aproximadamente 2 minutos en cargar en franja horaria de 9 a 12 pm, e intentando realizar el proceso de navegación se cayó la página dos (2) veces, por lo que se actualizó o debía cerrarse. Se realizaron cuatro (4) tareas: en cronograma de audiencias, darle clic a los días del calendario y clic al tipo de evento para conocer de qué trataba. Seguidamente, en estados electrónicos, clic a los meses del calendario, luego al día exacto y finalmente verificar el documento del listado procesal.</p>	<p>Los enlaces y botones son totalmente accesibles, pero de forma similar a las otras secciones, si el usuario no reconoce el símbolo del mouse para hacer clic, tendrá que navegar durante cierto tiempo para saber dónde encontrar la información. Aún así, los botones principales, vínculos y ventanas emergentes se identifican por el color de resaltado.</p>	<p>Para un usuario que sea nativo digital, o reconozca los procesos de navegación en un sitio web, es fácil y accesible. No obstante, se enfatiza en la explicación y guía para saber dónde dar clic, dónde ubicarse y diferenciar algunos elementos jurídicos. El botón cronograma que aún está ejecutándose, puede lograr mayor relacionamiento con el usuario, porque ambas partes sabrán los eventos virtuales que se realizarán y principalmente, podrá ingresar ágilmente a las audiencias y conversatorios generados por el juzgado.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

capturar aspectos relacionados con las actividades cognitivas de los usuarios potenciales del sistema.

Número de participantes: 7 personas (tres apoderados, tres ciudadanos y la investigadora).

Objetivo: consolidar la metodología *mapa de calor tradicional* para ejecutar una actividad pedagógica y que genere dinamismo para los usuarios (abogados y ciudadanía).

Hipótesis para verificar con la evaluación: existen ciertas deficiencias comunicativas para la adaptación de la información y relacionarse externamente con el usuario final en este micrositio digital. Se pueden consultar los contenidos de la Judicatura y los contenidos de las partes (el juzgado, la ciudadanía y los apoderados que la representan), pero la información y procesos comunicativos no se han adaptado al Plan de Comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura.

Descripción de la metodología: Los mapas de calor ayudan a recopilar datos sobre cómo las personas o usuarios interactúan con el sitio web y revelan ciertos aspectos de su experiencia. El término calor, en el nombre de este tipo de test o prueba de UX, viene dado por la escala de colores que se utiliza para representar los datos. El color rojo (caliente), representa la zona con más vistas, mientras que el color azul (frío), son las zonas menos populares por decirlo de alguna manera.

Cada participante navegará e interactuará con los elementos digitales inmersos en el micrositio. Se le entregará post-it para clasificar y describir las percepciones, sensaciones y acciones identificadas a lo largo de la experiencia digital, conforme a las preguntas guía de la investigadora. La clasificación será así: si el comentario, percepción o acción fueron positivos, en el color rosado, si, por el contrario, fueron negativos, en el color azul. Si la navegación tuvo deficiencias, pero puede mejorar, será el color verde claro.

Igualmente, la metodología estará basada en la estrategia *thinkingaloud* del autor Nielsen: se les solicita a los usuarios y de forma individual que expresen en voz alta y libremente sus pensamientos, sentimientos y opiniones sobre cualquier aspecto sobre el micrositio. Es eficaz para capturar aspectos relacionados con las actividades cognitivas de los usuarios relacionados con el sitio de la Rama Judicial.

Tareas para abordar en la navegación: (lo que se puede o no lograr)

1. Inicio y scroll general por la página central de la Rama
2. Reconocimiento de las áreas en las que los participantes pueden comunicarse con la Rama.
3. Identificación del área para la búsqueda del micrositio del juzgado quinto.
4. Observación del micrositio
5. Comprensión de los aspectos digitales jurídicos

Cuestionario para guiar el proceso de navegación virtual

Pregunta introductoria ¿considera usted que hay un proceso transitorio para la aplicación eficaz de la justicia digital en Colombia? es decir, el enriquecimiento intelectual para reproducir y disponer información con el uso de las tecnologías| Responde el usuario Sí-No-porqué

1. Visualice la página durante 5 segundos, ¿qué ofrece la página?
2. Haga su primer clic, ¿en dónde buscaría el micrositio del Juzgado para ingresar a el?
3. ¿La imagen, identidad, marca y otros elementos de diseño qué evocan en usted como usuario?
4. Al ingresar a la página, ¿considera adaptable el contenido para cualquier usuario?
5. ¿El contenido es útil para usted en la medida que satisface la necesidad de búsqueda de información judicial?
6. ¿Le genera confianza y credibilidad navegar a través del micrositio del Juzgado?
7. ¿Es accesible y encontrable la navegación tanto interna como externamente?
8. Indique en qué aspectos o en qué parte específica encuentra de fácil uso la página
9. ¿La página de la Rama judicial está enfocada en las necesidades de los usuarios? ¿la considera valiosa| ¿El micrositio del juzgado está enfocado en solucionar las necesidades de los usuarios? ¿la considera valiosa?
10. Finalmente, ¿cree que la página de la Rama judicial es eficiente y genera procesos de interacción donde el usuario es partícipe?

Anexo D: ficha técnica sistematización grupo focal #2 relación plan-experiencia usuario

Investigadora	Sara Lopera Jaramillo	
Fecha del registro	7 julio/2022	Número: 1
Lugar de la actividad	Oficina de Abogados	
Tema concreto	Implementación de grupo focal para el trabajo de campo de la investigación “la justicia digital en Colombia, una apuesta por la comunicación”	
Propósito de la actividad	Presentar la dinámica ‘promover la unidad y estabilidad de la justicia digital’ con el juego Jenga, para relacionar el Plan de Comunicaciones de la Rama Judicial de Colombia con la experiencia de usuario evidenciada en el primer encuentro presencial.	
Participantes	9 personas (dos servidores judiciales, tres apoderados, tres ciudadanos y la investigadora)	

Descripción de la metodología: el juego jenga, compuesto por fichas numeradas (54) para armar, poner y quitar según el papel de cada participante (servidor judicial, abogado y ciudadano). Cada participante se enumerará para saber si por ejemplo es el 1 o el 9. La investigadora tirará los dados y el número que salga al azar, por ejemplo 1, sacará una ficha del jenga e intervendrá con su opinión. Cualquier ficha que elija sacar el participante tendrá

un tema a abordar respecto a los pilares estratégicos estructurados por el Plan de Comunicaciones y los principales hallazgos de la experiencia de usuario.

Implementación metodología: aspectos a tratar según cada el rango de números (este punto es información clave para que la investigadora informe y dé a conocer mayormente el Plan de Comunicaciones y que el participante logre relacionarlo con su experiencia de navegación:

- **Del 1 al 10: comunicación interna** (funcionamiento de los procesos comunicativos a nivel interno y capacitaciones para adentrarse a la justicia digital): fomentar y fortalecer las competencias comunicativas en los servidores judiciales para que tengan una interacción eficiente y oportuna.
- **Del 11 al 20: comunicación externa** (pilar estratégico *Justicia Cercana al Ciudadano* y *Comunicaciones* es fortalecer el uso de las herramientas digitales e implementar el modelo de atención al ciudadano): optimizar los servicios de gestión digital de procesos judiciales, procesamiento y divulgación de la información jurisprudencial, normativa y doctrinaria generada por la Rama.
- **Del 21 al 30: planteamiento estratégico de la comunicación:** mejorar la visibilidad y transparencia institucional, la gestión y disponibilidad de la información generada por la Rama Judicial, mediante la modernización de los mecanismos y herramientas para la gestión y comunicación de la información judicial.
- **Del 31 al 40: clasificación de los elementos de comunicación y canales donde se divulga:** almacenar, archivo, catalogar, chat, datos abiertos, documento electrónico de archivo, gestión documental, información pública, mensaje de datos, publicar o divulgar, repositorio Institucional, QRS, videos y sugerencia. (consolidación del proceso de comunicación institucional, que representa el valor agregado del quehacer jurídico): portal Web de la Rama Judicial, Biblioteca Virtual, Videoteca de la Rama Judicial, Consulta de procesos, Teleconferencias, Enlaces en la web “línea transparente, Foros, Chat, Redes Sociales (Facebook – Twitter – YouTube - Instagram.
- **Del 41 al 54: alcance de estrategia de comunicación** (mapa de gestión del sector judicial): promover el acercamiento y facilitar el acceso a la Justicia mediante el suministro de información veraz, oportuna y transparente sobre la administración y gestión para mejorar la percepción en la opinión pública.

Usuaría Luz Estella Vélez (participante 3)- extrajo la ficha 48

Se relaciona el componente *alcance de estrategia de comunicación* con el aspecto creíble visto en la experiencia de usuario, debido a que, en el microsítio, los usuarios confían en el suministro de la información, porque no se inventa nada, el contenido del expediente hallado en el microsítio cumple con esta estrategia.

Juez y Magistrado Rafael Matos Rodelo (participante 5)- extrajo la ficha 34

Se relaciona el componente *clasificación de los elementos de comunicación y canales donde se divulga* con el aspecto *utilidad*, por su contenido valioso y permite que los originadores de la información, puedan comunicarse a través de la plataforma diseñada con los usuarios. Así mismo, la accesibilidad, debido a que la entrada a la página general es fácil, no obstante, para el usuario no calificado (personas que han tenido poca relación con las tecnologías), no es tan accesible el ingreso al micrositio y su navegación, más aún por la pandemia.

Funcionario judicial Jorge Palacios (participante 4)- extrajo la ficha 21

Se relaciona el componente *planteamiento estratégico de la comunicación* con el aspecto *encontrable*, debido a que la información está presente, pero no es tan 'fácil' visualizarla. Como usuario externo, desde mi percepción, se encuentra la información para los abogados en promedio que acceden a la justicia digital.

Abogada Claudia Jaramillo (participante 6)- extrajo la ficha 25

Se relaciona el componente *planteamiento estratégico de la comunicación*, pero ahora, desde la perspectiva de la modernización de los mecanismos de la justicia digital, con el aspecto útil y valioso. Todos los procesos al inicio son complejos, cuando uno cambia de un sistema escritural a uno que es todo ya digital, puede crear un impacto en el servidor de la justicia, apoderados y usuario final. Se le pregunta: ¿en qué aspecto de la navegación considera que hay modernización?, menciona que, si bien es cierto, vemos cantidad de información la primera vez que entramos, pero cuando yo voy a necesitar un auto o a verificar una actuación procesal de forma rápida, 'me van a perdonar', pero yo no ingreso al micrositio del juzgado, solamente, ingreso a la consulta unificada de procesos y de ahí ingreso al micrositio si lo deseo. ¡Ojo!, pero si tengo que visualizar un auto o algún otro contenido, sí ingreso. Inclusive, he sido muy reiterativa, que puede ser un abogado muy avezado, pero es bueno que los que organizan y estructuran la información de la página, sepan que los usuarios necesitan rapidez. Por ello, sugiero mayor explicación y direccionamiento para navegar en la página y micrositio.

El Dr. Matos interviene y hace énfasis que el micrositio del Juzgado Quinto Civil del Circuito hace parte de la Rama Judicial, no es que sean dos elementos diferentes, porque por cualquier mecanismo de ingreso, también se está verificando el micrositio. Lo que habría que ver, es esa multiplicidad de la información y la estandarización de los procesos, dado que existen tres (3) buscadores de contenido jurídico, lo que resulta inoficioso. Ahora, cuando se ingresa al micrositio es responsabilidad del Juzgado todo el contenido presentado. El usuario entra por consulta de procesos, visualiza que hay actuación y sabe que debe de entrar para verificarla.

La Dra. Claudia Vélez hace una réplica y menciona que al realizar la búsqueda se piensa por qué no está a veces el contenido requerido ni en consulta de procesos ni en el micrositio, llama al Juzgado a preguntar el porqué, a veces está en la página, pero no abre o el formato no es el adecuado.

Usuaría Adriana Milena Gómez (participante 2)- extrajo la ficha 7

Se relaciona el componente *comunicación interna* con el aspecto *creíble y útil*, es dependiendo de la necesidad del usuario o abogado que requiera alguna acción. Hay muchos aspectos a mejorar, si uno es persistente en la búsqueda y en la navegación, podrá encontrar la información y esta será útil.

Abogado Santiago Agudelo Sáenz (participante 1)- extrajo la ficha 50

Se relaciona el componente *alcance de estrategia de comunicación*, pero ahora, desde la perspectiva del mapa de públicos que intervienen para promover la justicia digital con el aspecto accesible. El contenido debe ser accesible a todos los usuarios, procurando la sencillez de la presentación de la información, debido a que los apoderados que tenemos un relacionamiento con la página sabemos dónde ingresar, pero una persona del común no va a saber, por la cantidad de información. Reitero que debe ser más fácil la navegación y que el Juzgado en consonancia con los apoderados, generen procesos de acercamiento para con el ciudadano.

Abogada Claudia Vélez Vélez (participante 7)- extrajo la ficha 7

Se relaciona con el componente *comunicación interna* con el aspecto *accesibilidad- visibilidad*, debido a que los procesos de comunicación y capacitación interna carecen de implementación. El acceso como apoderados y en general los usuarios es deficiente, comenzando porque no carga la página. Si ingresa uno, la página no está disponible o la navegación se interrumpe y como usuarios desistimos del proceso. No es la primera página que puede tener problemas tecnológicos, pero deben de tomarse decisiones en cuanto a lo que tendrá el sitio, teniendo presente la cantidad de usuarios, abogados y funcionarios que se encuentran allí. De alguna forma, se explique y capacite cómo fortalecer las competencias comunicativas digitales, para mejorar los procesos de acceso para el usuario, y así nosotros poder capacitar al ciudadano y el avance de la gestión judicial.

Usuario Andrés Manuel Gómez (participante 8)- extrajo la ficha 10

Se relaciona el componente *comunicación externa* con el aspecto usabilidad, por el nivel de complejidad del micrositio. Por ejemplo, en la sección información básica falta ahondar y especificar más; el buscador del micrositio no funciona. Comprendo que haya problemas con el funcionamiento del navegador, pero una persona del común que ingresa al micrositio no va a entender por qué y va a pensar tal vez, que el sistema judicial es poco confiable y no buscan relacionarse con el ciudadano.

Aspectos para destacar

- Énfasis en la facilidad de uso y acceso.
- Los pilares estratégicos se relacionan mayormente con los aspectos credibilidad y valioso.
- La estrategia ‘Justicia Cercana al Usuario’ carece de implementación para los grupos de interés.

Anexo E: guía grupo focal #2- determinar elementos de comunicación digital

Número de participantes: 9 personas (dos servidores judiciales, tres apoderados, tres ciudadanos y la investigadora).

Objetivo general: consolidar una metodología dinámica que genere interacción y unidad entre los participantes, buscando que haya una conversación fluida entre la investigadora y los usuarios en torno a la justicia y la comunicación digital.

Objetivo específico: presentar la dinámica ‘¡resalta el sistema jurídico digital!’ con el juego ruleta al azar, para determinar los elementos de comunicación que fortalecerán las relaciones digitales entre el Juzgado Quinto y el usuario externo. https://www.classtools.net/random-name-picker/44_geTBii

Descripción de la metodología: la ruleta de colores que tendrá inscritos los nombres de los 8 participantes. La investigadora girará la ruleta y escogerá al azar el nombre del participante. Este, tendrá una post-it que marcará y le dará un concepto (lo resaltará con el marcador brindado) y escribirá desde su percepción y lo visto con la experiencia digital, algún elemento comunicativo que crea conveniente para la relación juzgado-usuario. Luego, lo pegará en la cartografía digital de la página web de la Rama Judicial de Colombia.