



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS
LIBERTADORES**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**PROYECTO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN
ADVOCATUSAPP**

**ALUMNA
Romero Sánchez Martha Alexandra**

**DOCENTE
Karen Roa Wilches**

**Bogotá, Colombia
2024**

RESUMEN

Este proyecto de investigación se propone como una respuesta innovadora a la necesidad urgente de mejorar el acceso a los servicios legales en Colombia. El objetivo es desarrollar una plataforma tecnológica que facilite la interacción eficiente y transparente entre abogados y clientes potenciales. La APP incorpora herramientas avanzadas de gestión de casos, seguimiento de procesos y comunicación directa, apoyada por tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML). Estas innovaciones no solo permiten un asesoramiento preliminar para los usuarios, ayudándoles a comprender mejor sus necesidades legales antes de contactar a un abogado, sino que también mejoran la eficiencia y precisión de los abogados en la gestión de un mayor volumen de casos.

Advocatusapp busca transformar el acceso a la justicia en Colombia, contribuyendo a reducir la congestión judicial y mejorando la accesibilidad del sistema judicial en general. Al realizar un análisis a la demanda del mercado, se identifican las características necesarias de la aplicación, y desarrollo de una estrategia integral de marketing para promover su adopción. La investigación se basa en metodologías tanto cuantitativas como cualitativas, dirigidas a usuarios y abogados en Bogotá entre los 25 a 35 años de Usaquén, para asegurar que la solución propuesta sea práctica y efectiva.

Palabras clave: Justicia, Tecnología, Abogados, Clientes, Inteligencia Artificial.

ABSTRACT

This research project is proposed as an innovative response to the urgent need to improve access to legal services in Colombia. The aim is to develop a technological platform that facilitates efficient and transparent interaction between lawyers and potential clients. The app incorporates advanced tools for case management, process tracking, and direct communication, supported by emerging technologies such as artificial intelligence (AI) and machine learning (ML). These innovations not only provide preliminary advice for users, helping them better understand their legal needs before contacting a lawyer, but also enhance the efficiency and accuracy of lawyers in managing a higher volume of cases.

Advocatusapp seeks to transform access to justice in Colombia, contributing to reducing judicial congestion and improving the overall accessibility of the judicial system. By analyzing market demand, the necessary characteristics of the application are identified, and a comprehensive marketing strategy is developed to promote its adoption. The research is based on both quantitative and qualitative methodologies, targeting users and lawyers in Bogotá aged 25 to 35 from Usaquén, to ensure that the proposed solution is practical and effective.

Keywords: Justice, Technology, Lawyers, Clients, Artificial Intelligence.

.

Tabla de contenidos

1. Justificación.....	6
2. Planteamiento del problema.....	7
3. Pregunta de investigación.....	8
4. Estado del arte.....	8
4.1 Colombia, cifras del MinTIC sobre conexión a internet.....	8
4.2 El uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a través de las aplicaciones móviles.....	10
4.3 La modernización de la justicia: retos para una mayor eficacia y cobertura.....	12
5. Objetivos.....	14
5.1 Objetivo general.....	14
5.2 Objetivos específicos.....	14
6. Marco teórico.....	15
6.1 Las TIC.....	15
6.1.1. Las 4 variables de las TIC.....	16
6.1.2. TIC y la inteligencia artificial (IA): Integración de TIC e IA.....	17
6.2 Aplicaciones	19
6.2.1 ¿Cómo funcionan las aplicaciones?.....	19
6.2.2. Ámbito legal.....	20
6.3 Servicios judiciales en Colombia.....	21
6.3.1 Tipos de servicios judiciales.....	22
6.3.2 Dinámica del servicios (ruta del servicio).....	22
6.4 Marketing Digital.....	23
6.4.1 Variables del Marketing Digital.....	23
7. Metodología.....	24
7.1 Enfoque y tipo de investigación.....	24
7.2 Categorías análisis.....	26
7.3 Técnicas e instrumentación de recolección de datos.....	27
7.3.1 Según forma de aplicación.....	27
7.3.2 Según sus objetivos.....	28
7.3.3 Según las preguntas.....	28

7.4 Universo, Población y Muestra	30
8 Aplicación de instrumentos de investigación.....	31
8.1 Desarrollo.....	31
8.2 Método de análisis de resultados.....	31
8.3 Relación con las variables de investigación.....	36
9. Conclusiones.....	37
10. Recomendaciones.....	38
10.1 Mejora en el acceso y rapidez de los servicios judiciales.....	38
10.1.1 Optimización de proceso.....	38
10.1.2 Uso de aplicaciones móviles.....	39
10.2 Fortalecimiento de la seguridad en aplicaciones jurídicas.....	39
10.2.1 Protección de datos.....	39
10.2.2 Transparencia y comunicación.....	39
10.3 Estrategias de Marketing y Publicidad.....	39
10.3.1 Enfoque en la seguridad.....	39
10.3.2 Valor agregado.....	40
10.4 Fomento de la independencia Profesional de los Abogados.....	40
10.4.1 Plataformas de Visibilidad.....	40
10.4.2 Redes de Colaboración.....	40
10.5 Optimización del tiempo de los abogados.....	40
10.5.1 Herramientas de filtrado y perfiles.....	40
10.5.2 Inteligencia artificial.....	41
11. Estrategia de marketing digital.....	41
12. Referencias.....	45
13. Anexos.....	47

1. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación se plantea precisamente como una respuesta a la urgencia en el acceso a la justicia, con el desarrollo de una APP que actúe como un punto de encuentro entre abogados y clientes potenciales, permitiendo una interacción más eficiente y transparente. Esta plataforma no solo facilitaría el acceso a los servicios legales, sino que también podría incluir herramientas de gestión de casos, seguimiento de procesos y comunicación directa entre las partes involucradas.

Además, la implementación de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático podría ofrecer servicios de asesoramiento preliminar, ayudando a los usuarios a entender mejor sus necesidades legales antes de contactar a un abogado. Estas tecnologías también podrían ser útiles para los abogados, permitiéndoles manejar un mayor volumen de casos de manera más eficiente y precisa, reduciendo el tiempo y los costos asociados con los procesos judiciales previos al encuentro con los usuarios.

La creación de una plataforma unificada y tecnológicamente avanzada no solo beneficiaría a los profesionales del derecho y a sus clientes, sino que también podría tener un impacto positivo en el sistema judicial en su conjunto. Una mejor coordinación y acceso a la información podría contribuir a la reducción de la congestión judicial, haciendo el sistema más ágil y accesible para todos. Este proyecto de investigación busca transformar el acceso a la justicia en Colombia a través de la innovación tecnológica, respondiendo así a una necesidad crítica en el ámbito de los servicios legales y adicional, no solo facilita el acceso a los servicios legales, sino que también

ofrece múltiples beneficios para los profesionales del marketing y la publicidad al proporcionar herramientas y datos que mejoran la segmentación, personalización, comunicación y análisis en sus campañas.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según datos proporcionados por el Ministerio de Educación, cada año se gradúan aproximadamente 5,065 nuevos abogados en Bogotá (2022). Este dato refleja un aumento significativo en la oferta de profesionales del derecho que ingresan al mercado laboral cada año. Sin embargo, la situación se complica cuando se analiza la demanda de servicios legales en el país. Las estadísticas de la rama judicial indican que anualmente se inician cerca de 20,000 (2020) nuevos procesos judiciales. Esta cifra pone de manifiesto la creciente necesidad de servicios jurídicos en una sociedad que enfrenta diversos conflictos legales y administrativos.

La combinación de estas cifras revela un mercado potencialmente atractivo para los servicios legales en Colombia. A pesar de esta aparente demanda, en la actualidad no existe una plataforma unificada que facilite el acceso tanto a la oferta como a la demanda de servicios en el ámbito del derecho. La falta de una herramienta centralizada que conecte a los abogados con las personas y entidades que necesitan sus servicios representa una oportunidad desaprovechada en términos de eficiencia y accesibilidad. La dispersión de la información y la falta de coordinación entre los diferentes actores del sector legal dificultan el acceso a la justicia para muchos ciudadanos, quienes a menudo no saben a dónde acudir o cómo encontrar el profesional adecuado para su caso.

En este contexto, surge la necesidad de innovar y buscar soluciones que incorporen las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar el acceso a la justicia y optimizar el servicio que ofrecen los profesionales del derecho.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo podría el desarrollo de una APP unificada con la TIC, incluyendo la inteligencia artificial (IA) y el machine learning (ML), mejorar el acceso a la justicia y optimizar la eficiencia de los servicios legales en Bogotá?

4. ESTADO DEL ARTE

Según El estudio de Apropiación Digital del Centro Nacional de Consultoría (CNC) muestra que la transformación digital en Colombia está avanzando, aunque a un ritmo más lento en el último trimestre de 2023. La apropiación digital incluye no solo el acceso a internet, sino también cómo las personas integran estas tecnologías en su vida diaria, desde la educación hasta el comercio electrónico (CNC,2023).

Juan Carlos Pulido (7 agosto 2017), en su investigación frente al acceso a la justicia en Colombia a través de las TIC, basado en la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas (ENNJ). Destaca que ciertos sectores de la población enfrentan más dificultades para acceder a la justicia, especialmente los económicamente vulnerables. Identifica las principales causas de estas limitaciones, que incluyen desconocimiento, poca asistencia jurídica y resultados negativos. Los consultorios jurídicos son a menudo la única opción para estos grupos, pero cuando no pueden satisfacer sus necesidades, quedan sin acceso a la justicia.

Las TIC se consideran herramientas para mejorar la eficiencia en la administración de justicia, aunque aún existen limitaciones en su implementación efectiva. Los autores Uprimny y La Rota proponen mejorar la orientación y asistencia legal, la defensa pública y la educación en derechos. Subrayan la necesidad de equipar mejor los espacios que ofrecen servicios judiciales y extender la asistencia legal más allá de asuntos penales, cubriendo también áreas laboral, civil y administrativa. Además, sugieren un mejor monitoreo del desempeño de las autoridades y priorización de casos judiciales para garantizar una justicia equitativa y eficiente.

Tatiana Cáceres y Andrés Sogamoso de la Universidad Libre de Colombia abordan en su investigación Las TIC y la transformación de la justicia colombiana en tiempos de emergencia sanitaria (Noviembre, 2022), examinan el impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la justicia colombiana durante la emergencia sanitaria. Se destaca cómo las TIC facilitaron una transformación significativa al permitir una justicia más ágil y accesible. Esta transición hacia una justicia digital se vio impulsada por la necesidad de adaptarse a nuevas modalidades de trabajo debido al distanciamiento social impuesto por la pandemia. La implementación de herramientas digitales no solo mejoró el acceso al sistema judicial, sino que también amplió las capacidades probatorias, demostrando así el papel crucial de las TIC en la modernización del ámbito jurídico colombiano.

La investigación se apoya en un enfoque cualitativo y metodologías hermenéuticas para analizar estos avances, incluyendo la revisión documental y consultas con expertos. Aunque la transición no estuvo exenta de desafíos, como la adaptación tecnológica y la seguridad de la información, el estudio subraya la importancia de continuar integrando las TIC de manera efectiva para mejorar la administración de justicia en el país, incluso post-pandemia.

4.1 Colombia, cifras del MinTIC sobre conexión a internet

Según las cifras más recientes del MinTIC el último semestre del 2021 tuvo más de 46,4 millones de conexiones de internet, y la gran mayoría hablando de manera numérica y exacta 38 millones lo hicieron por medio de su equipo móvil, ya que permite tener accesibilidad por medio de las aplicaciones. Nicolas Rojas Niño (CEO -IMAGINE APPS), habla que las aplicaciones

permiten a las distintas empresas volverse más competitivas en el mercado, ayudando a mejorar su canal de comunicación con sus clientes. Sin embargo, a veces se tiene un factor problema y es abordado por el desconocimiento del mercado de tecnología, generando retrasos, mala calidad, incumplimientos etc, y esto hace que las mismas aplicaciones no cumplan con sus objetivos.

Frente a estos datos, reglamentariamente la superintendencia de industria y comercio por vender servicios y regulada por una ley que será tal vez la más importante la Ley 1581 de 2012 que tiene como objeto el manejo y la política de privacidad y tratamiento de datos junto con el habeas data.

4.2 El uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a través de las aplicaciones móviles.

Un estudio de Appdome revela que los colombianos utilizan entre 6 y 10 aplicaciones móviles en promedio por semana, una cifra superior al promedio mundial. Estas aplicaciones se usan principalmente para actividades cotidianas como transacciones, compras, ventas y trabajo (Semana, 2023). Se ha mostrado un notable crecimiento en los últimos años. Diversos estudios destacan varios aspectos clave del uso de estas tecnologías en el país.

¿Cuáles son los países con mayor índice en uso de aplicaciones a través de smartphones?

La firma de análisis y publicidad Flurry realizó un estudio en América Latina para determinar cuáles son los países con mayor índice en uso de aplicaciones a través de smartphones. Según los resultados, Colombia se ubica en la cuarta posición con un 6% detrás de Argentina con 8% y de

unos impresionantes 34% y 21% de Brasil y México respectivamente. El ofrecer una aplicación de alta calidad y complejidad implica un mayor consumo de energía, esto implica que la emisión de gases de efecto invernadero incrementa, la ONU culpa a las aplicaciones de ser el 10% de emisores de gases a nivel mundial.

La seguridad como preferencia dentro de las aplicaciones

La seguridad es una preocupación primordial para los usuarios colombianos. Las aplicaciones de billeteras electrónicas, banca y redes sociales son las que más atención requieren en términos de protección contra fraudes y programa maligno. Los colombianos valoran altamente las aplicaciones que garantizan altos niveles de seguridad. (Semana,2023).

Crecimiento de plataformas específicas

Según el informe de DataReportal de 2023, plataformas como Instagram, TikTok y Facebook Messenger tienen una fuerte presencia en Colombia. Instagram tenía 17.75 millones de usuarios, TikTok alcanzaba los 20.11 millones de usuarios mayores de 18 años y Facebook Messenger llegaba a 20.45 millones de usuarios a principios de 2023. Estas cifras reflejan un uso significativo de redes sociales y aplicaciones de mensajería para la comunicación y el entretenimiento (DataReportal – Global Digital Insights, 2023).

Éxito del desarrollo de aplicaciones móviles.

La firma Próximamente (México), reveló que una de cada tres aplicaciones móviles desarrolladas era exitosa. Sin embargo, nos abordan 5 maneras para que las pymes superen este problema al momento de decidir desarrollar una aplicación:

1. El desarrollo de una aplicación nunca termina, es un sistema que necesita que se realicen mejoras recurrentes, ayudando a que la experiencia del usuario sea más asertiva.
2. Tener claridad los objetivos finales del desarrollo de esta, donde se desarrolle un plan de modelo de negocio.
3. Entender cómo está funcionando y analizar la competencia directa.
4. Generar distintas pruebas antes de lanzarlas al mercado.
5. Y medir todo el tiempo las métricas para saber cómo está funcionando el aplicativo.

4.3 La modernización de la justicia: retos para una mayor eficacia y cobertura.

En marzo de 2021 se realizó la Asamblea del Banco Interamericano de Desarrollo en Barranquilla, dentro de la cual uno de los temas que abordaron fue: “La modernización de la justicia: retos para una mayor eficacia y cobertura”. En dicho evento intervino la presidenta del Consejo Superior de la Judicatura, Gloria Stella López Jaramillo, e hizo referencia a la importante labor que había realizado la Rama judicial en la modernización de los elementos tecnológicos necesarios para brindar un acceso a la justicia eficaz en la pandemia.

La presidenta reiteró la importancia de la digitalización de la Justicia para la realidad actual, en consonancia con lo que ordenó el Decreto 806 de 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”.

La era digital, la inteligencia artificial, el machine learning son y seguirán siendo los nuevos conceptos en todos los campos de acción del abogado teniendo ahora mucha relevancia, permitiendo entre otras cosas tal como lo afirma (Claudia Amore Jimenez,2022) “conectar los órganos de justicia, implementar sistemas de formación judicial, administrar expedientes de manera digital, de forma rápida, precisa y eficiente”.

Con toda la información vista anteriormente se puede que las asesorías jurídicas se han automatizado gracias al machine learning y al blockchain, generando respuestas automáticas de alcance general. Sin embargo, este servicio genérico no cuenta con el grado de sofisticación y profundidad que los abogados expertos están en capacidad de ofrecer. En nuestros días se cuenta con softwares especializados para ofrecer servicios jurídicos capaces de proveer soluciones estandarizadas para atender el trabajo legal primario, repetitivo y de baja complejidad. Lo anterior se realiza a través del análisis masivo de datos para la identificación de necesidades y de soluciones jurídicas. Hablando de este tema “de la tecnología y el acceso a ella” se piensa en las aplicaciones móviles, ahora la mayoría de los ciudadanos así no cuenten con internet en su casa o un pc, si tienen acceso al internet en un teléfono inteligente 24/7, y el celular revolucionó la

forma en que adquirimos servicios y productos, bien sea para ordenarlos o pagarlos, representan uno de los cambios más importantes de nuestra era.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Definir una solución innovadora que brinde asesoramiento jurídico directo, inmediato y de fácil acceso, que agilice los procesos judiciales, y así mismo encontrando la conexión entre los usuarios y abogados especializados mediante una aplicación.

5.2 Objetivos específicos

1. Analizar las demandas del mercado relativas a una aplicación dirigida tanto a profesionales del derecho como a consumidores finales.
2. Identificar las variables y características necesarias de la aplicación para abordar eficazmente las necesidades identificadas.
3. Desarrollar una estrategia integral de marketing y publicidad destinada a fomentar la adopción y el uso de la aplicación en el mercado objetivo.

6. MARCO TEORICO

6.1 Las TIC

Se refieren a todas las tecnologías utilizadas para el manejo y la comunicación de la información. Esto incluye tanto los dispositivos físicos (hardware) como los programas (software) y redes necesarias para transmitir, procesar y almacenar datos.

En la digitalización, Manuel Castells (2001), define las TIC como la convergencia de las tecnologías avanzadas de comunicación, medios de difusión y procesamiento de información, que crean nuevas formas de organización económica y social. Eli Noam (1995) sugiere que las TIC transforman las estructuras económicas y sociales, y ve en ellas una fuerza democratizadora que puede reducir las barreras a la información.

Ahora bien, como son las TIC, a nivel de digitalización, García y Reyes (2016) afirman que la digitalización es la base de las TIC, permitiendo la conversión de la información analógica a digital, lo que facilita su almacenamiento y transmisión. Katz y Aspdem (1997) subrayan que la digitalización ha llevado a una reducción significativa de costos y una mejora en la calidad de la comunicación.

La interconexión global de las redes es una de las características más importantes de las TIC, Castells (1996), permitiendo la comunicación instantánea y sin barreras geográficas. Por otro

lado, Negroponte (1995), describe cómo la conectividad habilitada por las TIC está cambiando la forma en que las personas trabajan, aprenden y se relacionan

La interactividad, Turkle (1995), hablaba de que la resalta como una característica clave de las TIC, permitiendo a los usuarios no solo consumir información sino también producirla y compartirla. Ahora bien, Jenkins (2006), habla de la cultura participativa habilitada por las TIC, donde los usuarios se convierten en cocreadores de contenido.

Frente a la automatización, Brynjolfsson y McAfee (2014), señalan que las TIC están impulsando la automatización en varios sectores, desde la manufactura hasta los servicios, mejorando la eficiencia y reduciendo costos e impactando la automatización en el empleo, sugiriendo la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos.

6.1.1 Las 4 variables de las TIC

Ahora bien, hablando de sus funciones y usos, podemos ver 4 variables interesantes, una de ellas es la comunicación, Manovich (2001) analiza cómo las TIC han revolucionado las formas de comunicación, permitiendo nuevas formas de interacción social a través de redes sociales y aplicaciones de mensajería.

Por otro lado, Shirky (2008) explica que las TIC permiten la comunicación masiva y la colaboración a gran escala, fomentando movimientos sociales y políticos.

Ahora veámoslo desde la educación, Salinas (2004), sostiene que las TIC facilitan el acceso a la educación a distancia y los recursos educativos democratizando el conocimiento, también Laurillard (2002), describe cómo las TIC están transformando el aprendizaje, permitiendo enfoques más personalizados y centrados en el estudiante.

A nivel económico, Tapscott (1996) argumenta que las TIC son el motor de la economía digital, creando nuevas oportunidades de negocio y modelos económicos. Varian y Shapiro (1999) detallan cómo las TIC han cambiado las dinámicas de la competencia y la estrategia empresarial.

Desde el lado de la salud, Eysenbach (2001) estudia el impacto de las TIC en la salud, mejorando el acceso a la información médica y facilitando la telemedicina y Fitzpatrick (2000) nos muestra cómo las TIC pueden mejorar la gestión de los datos de los pacientes y la eficiencia en los servicios de salud.

6.1.2 TIC y la Inteligencia Artificial (IA): Integración de TIC e IA

Russell y Norvig (2009) definen la IA como una extensión natural de las TIC, que permite a las máquinas aprender, razonar y tomar decisiones. Bostrom (2014) discute las implicaciones éticas y los posibles riesgos de la convergencia entre TIC e IA, incluyendo el impacto en el empleo y la privacidad.

Funciones avanzadas habilitadas por la IA:

Brynjolfsson y McAfee (2014) argumentan que la combinación de TIC e IA puede llevar a una "segunda era de las máquinas", con avances significativos en productividad y calidad de vida.

Floridi (2014): Explora cómo la IA puede mejorar la gestión de la información y la toma de decisiones en diversos campos, desde la medicina hasta la gestión empresarial.

El Machine Learning disciplina dentro del campo de la IA:

Esta trabaja con algoritmos y dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y así mismo elabora predicciones, esto permite realizar tareas específicas de forma automática, es decir, sin necesidad de ser programados.

Definición de los Algoritmos de Machine Learning:

Tabla 1.

Definiciones de los algoritmos de Machine Learning.

ALGORITMOS	SIGNIFICADO
Aprendizaje supervisado	Cuentan con un aprendizaje previo basado en un sistema de etiquetas asociadas a unos datos que les permiten tomar decisiones o hacer predicciones.
Aprendizaje no supervisado	No cuentan con un conocimiento previo. Se enfrentan al caos de datos con el objetivo de encontrar patrones que permiten organizarlos de alguna manera.
Aprendizaje por esfuerzo	Algoritmo que aprende a partir de la propia experiencia. Esto es, que sea capaz de tomar la mejor decisión ante diferentes situaciones de acuerdo a un proceso de prueba y error en el que se recompensan las decisiones correctas.

6.2 Aplicaciones

Conjunto de programas diseñados para realizar una función específica directamente para el usuario o en algunos casos, para otro programa, una aplicación puede ser para dispositivos móviles, como smartphones y tablets o para computadoras de escritorio y portátiles.

J. Nielsen (1993) define las aplicaciones como programas diseñados para ayudar al usuario a realizar tareas específicas, que van desde la productividad personal hasta el entretenimiento.

K. Rogers (2010) enfatiza que las aplicaciones han transformado la manera en que interactuamos con la tecnología, permitiendo un acceso rápido y personalizado a servicios y contenidos.

6.2.1 ¿Cómo funcionan las aplicaciones?

Las aplicaciones funcionan mediante la interacción con el sistema operativo del dispositivo y el hardware subyacente. Se componen de una interfaz de usuario que permite la interacción con el usuario y una lógica de aplicación que procesa datos y realiza funciones específicas.

Sus funciones técnicas se podrían desglosar como:

Tabla 2

Funciones técnicas de las aplicaciones con sus significados.

FUNCIONES TÉCNICAS	SIGNIFICADO
Frontend (Interfaz de Usuario)	Esta parte es visible para el usuario y está construida utilizando lenguajes como HTML, CSS y JavaScript para aplicaciones web, y lenguajes nativos como Swift (iOS) y Kotlin/Java (Android) para aplicaciones móviles
Backend (Lógica de Aplicación)	Gestiona la lógica de negocio, procesamiento de datos y puede estar basado en servidores remotos o servicios en la nube, utilizando lenguajes como Python, Ruby, Java, entre otros

¿Cuáles son los requerimientos para tener una aplicación?

Tabla 3

Requerimientos para obtener una aplicación dividido entre lo funcional y lo no funcional.

FUNCIONALES	NO FUNCIONALES
Descripción de las interacciones con el usuario, integración con otros sistemas o servicios (API'S).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendimiento (velocidad de respuesta y tiempo de carga, seguridad (protección de datos del usuario y autenticación). 2. Usabilidad (facilidad de uso, accesibilidad). 3. Compatibilidad (distintos dispositivos y sistemas operativos).

Sin embargo, existen distintos tipos de aplicación y se pueden clasificar por categorías, una de ellas son las aplicaciones móviles, que son desarrolladas para dispositivos móviles, como Android e iOS. Aplicaciones web, accesibles a través de navegadores web, independientemente de los dispositivos; Aplicaciones de escritorio, diseñadas para sistemas operativos de escritorio como Windows, macOS, y Linux. Aplicaciones híbridas, combinan elementos de aplicaciones nativas y web, generalmente construidas con frameworks como React Native o Ionic.

Detallando la comparación de distintos autores, nos encontramos con lo siguiente; J. Nielsen (1993) y K. Rogers (2010) coinciden en que las aplicaciones móviles son las más accesibles y usadas en la actualidad, mientras que las aplicaciones de escritorio son vitales para tareas específicas que requieren mayor potencia de procesamiento.

6.2.2 Ámbito legal

En la parte legal, Colombia se rige principalmente por las leyes de protección de datos y comercio electrónico, las más relevantes son, Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de Datos

Personales) que establece las condiciones bajo las cuales deben tratarse los datos personales recolectados y usados por aplicaciones. Otra es la Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico), es la que regula las actividades comerciales realizadas a través de medios electrónicos.

J. Nielsen (1993) y K. Rogers (2010) discuten el balance entre usabilidad y privacidad. Mientras Nielsen destaca la importancia de una interfaz intuitiva, Rogers resalta la necesidad de proteger los datos del usuario.

Las aplicaciones, éstas han sido elogiadas por su capacidad de mejorar la productividad y ofrecer entretenimiento, pero también han sido criticadas por temas de privacidad y adicción tecnológica.

6.3 Servicios judiciales en Colombia

Estos se refieren a la prestación de funciones y actividades relacionadas con la administración de justicia, esto incluye resolución de disputas, la interpretación y aplicación de la ley, y la protección de los derechos y libertades de los ciudadanos. Los servicios judiciales son proporcionados por los tribunales y jueces y pueden involucrar tanto procesos civiles como penales.

6.3.1 Tipos de servicios judiciales

Tabla 4

Servicios judiciales y definiciones de cada uno.

SERVICIO	DEFINICIÓN
PENAL	Este servicio se encarga de juzgar y sancionar delitos cometidos contra la sociedad. Proceso: Inicia con la denuncia de un delito, sigue la investigación por parte de la Fiscalía, la acusación formal, el juicio y finalmente la sentencia. Aplicaciones: Ley 906 de 2004, conocida como el Código de Procedimiento Penal, rige este proceso. Se destacan el papel del juez de garantías y del juez de conocimiento en el sistema acusatorio.
CIVIL	Aborda disputas entre individuos u organizaciones, como contratos, propiedad, familia y derechos civiles. Proceso: Incluye la presentación de la demanda, la notificación a las partes, la etapa de pruebas, y la sentencia. Existen instancias de apelación. Aplicaciones, el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012) regula estos procedimientos, buscando eficiencia y modernización
ADMINISTRATIVO	Resuelve conflictos entre particulares y el Estado, como demandas contra actos administrativos. Proceso: Incluye la interposición de la demanda, audiencia de conciliación, pruebas y sentencia. Aplicación: El Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo (Ley 1437 de 2011) es la norma principal.
LABORAL	Atiende conflictos entre empleadores y empleados. Proceso, comienza con la demanda laboral, seguida de la audiencia de conciliación, etapa probatoria y sentencia. Aplicación: Regulado por el Código Sustantivo del Trabajo y el Código procesal del Trabajo y de la seguridad social.
CONSULTORIA	Los servicios de consultoría jurídica proporcionan asesoramiento especializado en asuntos legales, ayudando a empresas y particulares a cumplir con la normativa vigente. Los abogados analizan la situación del cliente, identifican riesgos legales y proponen soluciones estratégicas para evitar litigios y garantizar el cumplimiento de la ley. Este servicio abarca áreas como derecho corporativo, laboral, fiscal, y de propiedad intelectual, entre otros.

6.3.2 Dinámica del servicio (ruta del servicio)

La búsqueda de un abogado generalmente comienza con la identificación de la necesidad legal.

Las personas suelen investigar en línea, pedir recomendaciones a amigos y familiares, y

consultar directorios de abogados. Una vez seleccionado el abogado, se agenda una consulta

inicial para discutir el caso, evaluar la compatibilidad y determinar los honorarios. Tras la consulta, se formaliza el contrato de servicios y el abogado inicia el proceso legal, manteniendo al cliente informado sobre el progreso del caso y las estrategias a seguir.

6.4 Marketing digital

Este se refiere a todas las estrategias de promoción que utilizan medios y canales digitales para conectar con los consumidores. A diferencia del marketing tradicional, que se basa en canales como la televisión, la radio y la prensa, el marketing digital se despliega a través de internet y dispositivos electrónicos.

American Marketing Association (AMA) señala que el marketing digital es "la aplicación de estrategias de marketing y tecnología en medios digitales para mejorar las relaciones y comunicación con los consumidores".

6.4.1 Variables del Marketing Digital

Tabla 4
Variables del marketing digital y definición.

VARIABLE	DEFINICIÓN
SEO (Search Engine Optimization)	Optimización de sitios web para mejorar su visibilidad en los motores de búsqueda. Uso de anuncios pagados en motores de búsqueda.
Content Marketing	Creación y distribución de contenido valioso para atraer y retener a una audiencia.
Social Media Marketing	Uso de plataformas de redes sociales para promocionar productos y servicios.

Email Marketing	Envío de correos electrónicos a una lista de suscriptores para promover productos y servicios.
Affiliate Marketing	Colaboración con terceros para promover productos, obteniendo una comisión por cada venta.
Influencer Marketing	Colaboración con personas influyentes en redes sociales para promocionar productos.
Analytics	Medición y análisis de datos para evaluar el rendimiento de las estrategias de marketing digital.

Neil Patel's CO-Founder de NP Digital enfatiza la capacidad del marketing digital para alcanzar audiencias globales y personalizar mensajes para segmentos específicos, argumentando que ofrece un retorno de inversión más alto en comparación con el marketing tradicional. (Citado por Neil Patel's en Insights on Digital Marketing, 2021)

HubSpot (2019) sostiene que el marketing digital permite una mayor interacción y engagement con los consumidores a través de canales bidireccionales como redes sociales y blogs.

Rand Fishkin ha destacado los desafíos del SEO debido a los constantes cambios en los algoritmos de Google, lo que puede complicar la previsibilidad y estabilidad de las estrategias digitales. (Citado por Rand Fishkin on SEO Challenges, 2022)

7. METODOLOGÍA

7.1 Enfoque y tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo (mixta), exploratorio y descriptivo permitiendo identificar los problemas y necesidades específicas de los abogados y

usuarios en los servicios legales en Bogotá.

La encuesta de los usuarios pretende analizar las demandas del mercado relativas a una aplicación dirigida a consumidores finales e identificar las variables y características necesarias de la aplicación para abordar eficazmente las necesidades identificadas.

La entrevista quiere analizar las demandas del mercado relativas a una aplicación dirigida a profesionales del derecho e identificar las variables y características necesarias de la aplicación para abordar eficazmente las necesidades identificadas.

Esto se aplicó a dos segmentos, en el primero se utilizó una encuesta estructurada online aplicada a los usuarios: mujeres y hombres residentes en zona norte de Bogotá entre los 25 a 35 años, y de estrato socioeconómico 3 – 6.

Para el segundo segmento, una entrevista virtual para abogados de 25 a 35 años residentes en zona norte de Bogotá, con experiencia laboral entre los 0 a 15 años de experiencia. ciudad.

- Criterios de selección:

Target 1: Usuarios, mujeres y hombres entre los 25 a 35 años estratos 3, 4 5 y 6 residentes en Bogotá, específicamente en la localidad de Usaquén.

Target 2: abogados recién graduados o con más +10 de experiencia entre los 25 a 35 años estratos 3, 4, 5 y 6 en la ciudad de Bogotá en la localidad de Usaquén.

- Tipo de muestreo:

Para la recopilación de datos y responder las preguntas de investigación, se emplearon los muestreos no probabilísticos críticos y bola de nieve, ya que inicialmente se seleccionaron usuarios y abogados de las edades de los 25 a 35 años intencionalmente, teniendo en cuenta que cumplían con los filtros que se buscaban para realizar el estudio, y posteriormente estos nos facilitaron contactar con más usuarios y abogados que se adecuen a los perfiles solicitados.

7.2 Categorías de análisis

Usuarios:

1. **Acceso a la justicia:** Reconocer como perciben la eficiencia, rapidez y acceso a la justicia.
2. **Seguridad de la información:** Confianza con el manejo de la información y de sus datos personales.
3. **Uso de Tecnologías:** Proceso de descarga de aplicaciones para identificar bajo que contexto lo hacen, reconocer como usan las tecnologías para adquirir productos y servicios
4. **Caracterización de una aplicación:** Identificar la interfaz con la cual pueden adquirir los servicios judiciales.

Abogados:

1. **Dinámica del trabajo:** Buscar cómo funciona la rapidez en su modelo de trabajo, independencia laboral en la presentación de los servicios judiciales.
2. **Seguridad de la información:** Identificar la necesidad de la seguridad en los datos de sus clientes.
3. **Uso de tecnologías:** Reconocer cuáles son sus plataformas de trabajo para la gestión de su día a día e identificación de descarga de aplicaciones para ver su motivación para hacerlo. Caracterización de una aplicación con el fin de identificar la interfaz con la cual pueden trabajar.
4. **Caracterización de una aplicación:** Identificar la interfaz con la cual pueden adquirir los servicios judiciales.

7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**7.3.1 Según forma de aplicación**

- **Encuesta online:** Se utilizo internet como medio para realizar la encuesta, esta se caracteriza por ser rápida y tener mejor amplitud en cuanto a las respuestas.
- **Entrevista online:** Se usa Meet, grabadora de voz y celular para contactar a los abogados, con el fin de optimizar sus tiempos, y la facilidad de espacios para encontrar más cercanía con los mismos.

7.3.2 Según sus objetivos:

- **Encuesta analítica:** Su objetivo es explicar y analizar la problemática y la posible solución más adecuada a este.
- **Encuesta descriptiva:** Crea un registro sobre las actitudes que presenta una población en cierto momento, en este caso, en el momento en el que se hace la encuesta.

Se usa la encuesta analítica porque permitió que tanto los usuarios como abogados nos expliquen su punto de vista según la pregunta, buscando así dar respuesta y solución al interrogante de investigación y a los objetivos de esta. Además, permite examinar las relaciones y conexiones entre las variables de interés, en este caso; usuarios (acceso a la justifica, seguridad en la información, uso de tecnologías, caracterización de una aplicación) y abogados (dinámica de trabajo, seguridad de la información, uso de tecnologías).

7.3.3 Según las preguntas:

Para los **usuarios** con un total de **16 preguntas** que se dividen en:

- **Respuesta cerrada y de opción múltiple:** 7 preguntas para que la persona tenga varias respuestas y para que escoja.
- **De escala:** 3 preguntas, evalúa la opinión de la persona sobre un tema de 1 a 5.
- **Dicotómicas:** 4 preguntas solo presentan 2 opciones en este caso si o no.
- **Politómicas:** 2 preguntas, de sus datos básicos y que el encuestado escoja lo más conveniente.

- **Enlace de cuestionarios**

<https://forms.gle/kVGXDamJtSt7L7aS8>

Para los **abogados** con un total de **24 preguntas** que se dividen en:

- **Respuesta abierta:** 15 preguntas, se le permite a los encuestados la total libertad de respuesta de cada pregunta, donde usualmente podemos obtener respuestas más profundas que pueden ampliar más del tema a investigar.
- **Respuesta cerrada y de opción múltiple:** 2 pregunta para que la persona tenga varias respuestas y para que escoja.
- **Dicotómicas:** 5 preguntas solo presentan 2 opciones en los cuales encontramos, si o no, tipo de línea que ofrecen, clientes atendidos, etc.
- **Politómicas:** 2 preguntas, de sus datos básicos y que el encuestado escoja lo más conveniente.
- Enlace de cuestionarios

<https://forms.gle/vvDe8SoSXuev2soB7>

Para la inclusión de estos tipos de preguntas en la entrevista permite capturar diferentes datos de información que se adecuen según su punto de vista y obtener una amplia gama de distintas respuestas.

7.4 Universo, población y muestra

Según la plataforma de Survey Monkey, tomando un aproximado de hombres y mujeres que habitan en la localidad de Usaquén de la ciudad de Bogotá, de edades entre los 25 a 35 años, y un nivel de confianza del 85% con un margen de error del 10%, esto son enfocados en los usuarios.

Figura 1.

Muestra de la población de usuarios, pantallazo tomado de la plataforma Survey Monkey



The screenshot shows the SurveyMonkey sample size calculator interface. It features three input fields at the top: 'Tamaño de la población' (Population size) with the value 102000, 'Nivel de confianza (%)' (Confidence level) with a dropdown menu set to 85, and 'Margen de error (%)' (Margin of error) with the value 10. Below these fields, the text 'Tamaño de la muestra' (Sample size) is displayed, followed by a large green number '52'.

Tamaño de la población	Nivel de confianza (%)	Margen de error (%)
102000	85	10

Tamaño de la muestra

52

Según la plataforma de Survey Monkey, tomando un aproximado de hombres y mujeres que se gradúan de derecho en la ciudad de Bogotá, y un nivel de confianza del 80% con un margen de error del 22%, esto son enfocados en los abogados.

Figura 2.

Muestra de la población de abogados, pantallazo tomado de la plataforma Survey Monkey



The screenshot shows the SurveyMonkey sample size calculator interface. It features three input fields at the top: 'Tamaño de la población' (Population size) with the value 5050, 'Nivel de confianza (%)' (Confidence level) with a dropdown menu set to 80, and 'Margen de error (%)' (Margin of error) with the value 23. Below these fields, the text 'Tamaño de la muestra' (Sample size) is displayed, followed by a large green number '8'.

Tamaño de la población	Nivel de confianza (%)	Margen de error (%)
5050	80	23

Tamaño de la muestra

8

8. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

8.1 Desarrollo

- Encuesta a Usuarios

La encuesta en línea se realizó a través de Google Forms, relacionándose con las variables mencionadas anteriormente. Se publicó y al día siguiente se comenzó a compartir con diversos usuarios mediante WhatsApp. Durante una semana se recolectaron todos los datos necesarios para continuar con su análisis.

- Entrevista para Abogados

Se redactó la entrevista para los abogados en Google Forms, se publicó y al día siguiente se comenzó a agendar llamadas telefónicas con cada uno de ellos. Posteriormente, se llevaron a cabo las entrevistas, que duraron aproximadamente entre 15 y 20 minutos. Después de una semana, se recolectó la información necesaria y se realizó el análisis correspondiente.

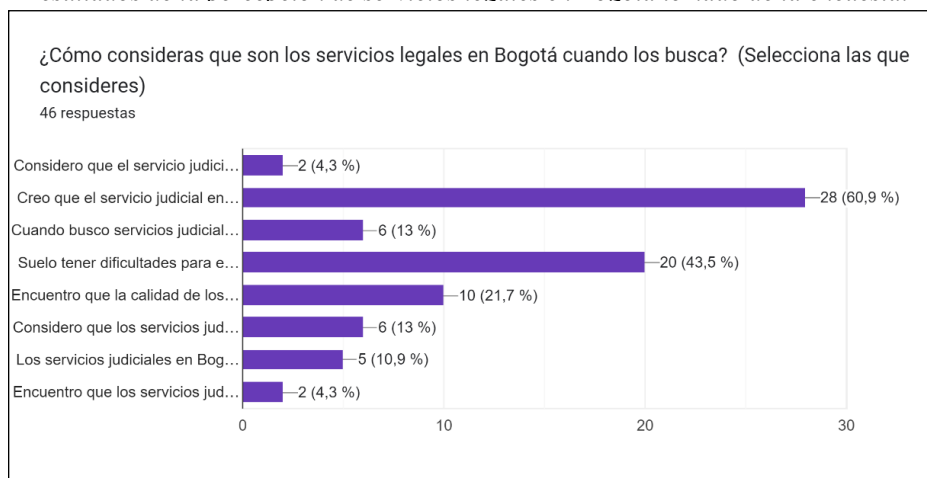
8.2 Método de análisis de resultados

- Usuarios

Se analizaron hombres y mujeres entre los 25 a 35, estratos 3,4,5 y 6 ubicados en Bogotá en Usaquén., se identificaron los siguientes puntos, el 76% han requerido servicios judiciales lo que apoya lo que se mencionaba antes de la necesidad de estos servicios en Colombia.

Figura 3.

Resultados de la percepción de servicios legales en Bogotá tomado de la encuesta.



Se evidencia en el gráfico que la gran mayoría de los encuestados consideran que el servicio judicial en Bogotá podría mejorar en términos de acceso y rapidez, el segundo más fuerte es que suelen tener dificultades para encontrar servicios judiciales específicos en Bogotá. Por lo anterior, se puede reconsiderar el punto del primer párrafo donde se habla de una gran necesidad del uso de estos, sin embargo, la necesidad de la investigación se aclara en parte la necesidad de agilizar el acceso y rapidez de estos servicios para que así mismo se pueda reducir la demanda de estos.

De total de los encuestados se tiene una media con el 73,9% hablando de una puntuación del 1 al 3 que menciona que se siente un poco seguro usando los servicios judiciales por medio de una aplicación, cabe recalcar que esto también es necesario trabajarlo y fortalecerlo para generar más confianza.

Cuando se menciona cuáles eran las razones más fuertes para descargar una aplicación dos de ellas eran una necesidad puntual o un factor diferencial o valor agregado de la aplicación, esto permite recalcar que se tiene un gran porcentaje de personas que han usado o necesitan un

servicio judicial, por otro lado, de los 48 encuestados, 31 personas mencionaron el acceso rápido a un abogado, lo que reitera la teoría de priorizar la rapidez en el acceso y procesos judiciales en Bogotá, se tiene la necesidad en el mercado lo que lo hace un nicho que definitivamente si se puede gestionar. Para darle más fuerza a esto que mencionaba anteriormente, dentro de la encuesta el 87% respondió de manera positiva para el uso de una aplicación de servicios jurídicos, el otro 13% respondió que no, sin embargo, como se mencionó anteriormente, abordar el tema de seguridad ayudaría a impulsar al uso de misma para este tipo de perfiles.

Ahora bien, para la seguridad del uso de estas aplicaciones para este tipo de servicios jurídicos, los encuestados responden a ‘sobre que tipos de características les gustaría ver dentro de una aplicación móvil’ y una de ellas era la tranquilidad de la seguridad de sus datos, de los 48 encuestados 36 personas abordaron este punto. Cuando se les pregunta si se sentirían cómodos compartiendo información en una aplicación para estos servicios el 50% respondió ‘Si, pero con ciertas reservas’, el 28,3% dijo, ‘No estoy seguro’, mientras que el 10,9% respondió, ‘No, preferiría no compartir información personal. algo muy clave para tener en cuenta a la hora de salir con cualquier tipo de comunicación para las estrategias de mercadeo y publicidad.

Por otro lado, preguntándole a los encuestados si pagarían una tarifa por el acceso a una aplicación de este tipo, el 60,9% respondieron que sí, sin embargo, se identifica que otro 39,1% respondió que no, en ese caso, ellos también se vuelven un reto para todo el lanzamiento y entendimiento del producto ya que con ellos se debe entrar con una comunicación desde la necesidad y seguridad o interacción pequeña con la misma para que pueda ver cómo se siente con la misma.

En conclusión, la necesidad existe, se necesita priorizar y darle rapidez al acceso a los servicios judiciales, por lo que se tiene un buen nicho para abordar, es claro que a nivel de comunicación (marketing y publicidad), se debe abordar temas de seguridad, necesidades y valor agregado con el objetivo de que el aplicativo sea una opción a la hora de tomar este tipo de servicios judiciales.

- **Abogados**

Para esta investigación se realiza una entrevista a 8 abogados especializados en distintas ramas del derecho, entre los 25 y 35 años estratos 3 - 6 algunos con más años de experiencia que otros. La gran mayoría de ellos están trabajando de manera dependiente en empresas o firmas de abogados, sin embargo, tienen pocos clientes de manera externa, a modo que sean casos entre sus familiares. Sin embargo, si señalaban el hecho de poner independizarse y lograr establecer ese reconocimiento con sus propios clientes de manera estable. Ahora bien, ¿Cómo abordar ese posicionamiento de estos abogados que a pesar de tener entre 5 a 11 años de experiencia aún no logran mantener esa independencia laboral?

Algo muy importante para abordar, es que si un profesional en derecho no cuenta con tarjeta profesional (documento para identificarlo como abogado), puede igual ejercer como abogado, pero no puede hacer sentencia frente a un juez, es decir, puede ofrecer consultorías jurídicas a personas naturales o empresas.

Continuando con el análisis de las entrevistas, se les pregunta cuantos clientes podrían o pueden atender en un día, a lo que 50% dijo que entre 1-3 y el excedente está repartido entre 4-7 y 8-11,

esto no quiere decir que no puedan atender más casos o menos, es una medía, ya que como lo mencionaban algunos de ellos, depende de la magnitud del trabajo que se deba tener con cada de uno.

Otra pregunta para abordar es como llegaban esos casos a ellos, cuando eran directamente de la empresa entraban por medio de bases de datos que sabían de la firma o empresa, pero no directamente del abogado, cuando llegaban los clientes era por medio de familiares o amigos, y por una voz a voz. No tienen otra manera de posicionar su trabajo para ofrecer sus servicios y mostrar cuáles son sus especialidades. Lo que vuelve a darle fuerza a la solución del problema con el aplicativo que se quiere plantear con el fin de posicionar más a los abogados y que los posibles clientes los encuentren de manera más fácil y finalmente perfilarlos mejor de acuerdo con su necesidad, cabe recalcar que lo anteriormente dicho es por varios factores, un abogado puede ofrecer consultorías y servicios judiciales, sin embargo, cada uno tiene su especialidad en algunas ramas, una oportunidad que se encontró es que en muchas ocasiones ellos tienen que entrar a filtrar a ver si el caso lo pueden hacer ellos o no, esto es un tiempo que podrían optimizar desde la aplicación al perfilarse en la misma y el usuario identificar cuáles son los perfiles que realmente pueden resolverle su caso, ya sea por medio de un AI (inteligencia artificial), que le permita analizar y mandar este caso de acuerdo al perfil de cada profesional del derecho.

8.3 Relación con las variables de investigación

Tabla 5

Relación con las variables de investigación de los usuarios.

USUARIOS	
CATEGORÍA	RESULTADOS
Reconocer como perciben la eficiencia, rapidez y acceso a la justicia	<p>1. 60,9% dice que el servicio judicial puede mejorar en terminos de eficacia y rapidez , otro 43,5% dice tener dificultades para encontrar servicios judiciales específicos en Bogotá.</p> <p>2. Un 21,7% menciona que encuentra que la calidad de los servicios dependen del área comparado con un 4,3% que menciona que los servicios judiciales son asequibles y de calidad en la mayoría de los casos.</p>
Confianza con el manejo de la información y de sus datos personales	<p>1. Un 73,9% dice sentirse un poco seguro usando una aplicación para servicios judiciales comparado con 10,9% que dice no sentirse seguro.</p> <p>2. En caracterización de una APP se habla que el 78,3% habla de seguridad en sus datos mientras que un 58,7% habla de la facilidad de uso.</p> <p>2. El 50% del total encuestados espondio que se sentiria comodo compartiendo información personal en una aplicación móvil pero con ciertas reservas comparado con un 28,3% que dijo no estar seguro.</p>
Proceso de descarga de aplicaciones y reconocimiento del uso de las tecnologías para adquirir productos y servicios	<p>1. 60,4 dice sentirse un poco satisfecho con la experiencia de sus apps que regularmente usa, en comparación de un 21,7% que dice sentirse muy satisfecho.</p> <p>2. 65,2% dice que descargan una aplicación por necesidad especifica vs un 50% que habla de valor percibido o diferencial y tenemos otra parte que representa el 43,5% que lo hace por recomendaciones de amigos/familiares.</p> <p>3. 87% dice que consideraria usar una app de servicios legales o consultas juridicas.</p>
Caracterización de una aplicación identificando la interfaz con la cual pueden adquirir los servicios judiciales	<p>1. 78,3% quiere ver la seguridad de los datos mientras que un 58,7% prefiere la facilidad de uso de la aplicación</p> <p>2. 67,4% menciona que le gustaría tener accesibilidad rápida de los abogados.</p>

Tabla 6

Relación con las variables de investigación de los abogados.

ABOGADOS	
CATEGORÍA	RESULTADOS
Dinámica del trabajo para buscar rapidez en su modelo de trabajo e independencia laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. El 50% dice poder atender de 1 a 3 clientes al día vs un 16,7% entre 4 a 7 clientes, esto siempre aclarando que todo depende del tipo de caso. 2. El primer contacto con el usuario el abogado debe leer el caso para ver si es su especialidad y puede atenderlo. 3. El 90% mencionaba decir que sus clientes están dentro de la compañía donde trabajan vs un 10% dice trabajar de manera externa pero son poco conocidos. 4. Plataformas de trabajo: manage- Monday - Adobe PRO - ServiFirma - Zeta - Multilegis - Actualicese - Core - Notion APP - Drive - WhatsApp - Correo - TIBA - Compra Eficiente - Selia
Seguridad de la información y de sus datos personales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscan una política de protección de datos e información de datos dentro de la APP con unos terminos y condiciones que permitan hacer acuerdos de confidencialidad firmadas por ambas partes. 2. Contrato con clausuras en la APP que permita al abogado estar tranquilo que la información de sus clientes esta respaldada y protegida.
Uso de tecnologías como el proceso de descarga de aplicaciones, entender cual es su motivación y reconocer como usan estas tecnologías para agilizar sus procesos o casos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se hace indispensable el manejo de casos digitales 2. Agilizar el proceso de una primera fase con el clientes para que llegue más filtrado al abogado. 3. Enfoque más específico para el cliente. 4. Asesorías virtuales permiten atender más casos y en cualquier lugar del país, sería un progreso para la profesión. 5. Posicionar a los nuevos abogados e independizar a los que llevan años dependientes. 6. Adultos mayores son más reacios a las tecnologías. 7. Generación de ingresos por otro lado.
Caracterización de una aplicación identificando la interfaz con la cual pueden adquirir los servicios judiciales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limitar un máximo de servicios al día. 2. Presentar una fase inicial para segmentar a un cliente por medio de AI o desarrollos, con el objetivo de hacer preguntas establecidas para filtrar ese proceso. 3. Efecto de comunicación con el cliente para la carga de archivos e información.

9. CONCLUSIONES

El análisis realizado en esta investigación ha puesto en evidencia la necesidad urgente de mejorar el acceso y la rapidez de los servicios judiciales en Bogotá. Los datos muestran que una gran mayoría de los usuarios actuales y potenciales sienten una necesidad significativa de estos servicios, pero enfrentan barreras en términos de accesibilidad y velocidad.

La implementación de aplicaciones móviles se presenta como una solución viable para atender estas necesidades, siempre y cuando se fortalezcan aspectos críticos como la seguridad de la información y la transparencia en las políticas de privacidad. Los usuarios demandan rapidez en la atención y acceso a abogados especializados, lo que confirma la existencia de un nicho de mercado que puede ser explotado con éxito si se abordan correctamente estos puntos.

Por otro lado, la investigación revela una oportunidad considerable para ayudar a los abogados a alcanzar una mayor independencia profesional. Actualmente, muchos abogados dependen de redes personales para obtener clientes, lo que limita su capacidad de expansión. La creación de plataformas que aumenten su visibilidad y optimicen la asignación de casos podría transformar significativamente su práctica profesional.

Finalmente, es fundamental que las estrategias de marketing y publicidad enfoquen sus esfuerzos en comunicar de manera efectiva la seguridad y los beneficios de las aplicaciones jurídicas. Asegurar a los usuarios sobre la protección de sus datos y destacar el valor agregado de estas herramientas serán claves para aumentar su adopción y éxito en el mercado.

10. RECOMENDACIONES

10.1 **Mejora en el Acceso y Rapidez de los Servicios Judiciales:**

10.1.1 **Optimización de Procesos:** Es fundamental agilizar los procesos judiciales y mejorar el acceso a estos servicios. Se recomienda implementar soluciones

tecnológicas que reduzcan los tiempos de espera y faciliten el acceso a la información y servicios jurídicos.

10.1.2 Uso de Aplicaciones Móviles: Desarrollar y promover el uso de aplicaciones móviles que permitan a los usuarios acceder rápidamente a servicios legales, ofreciendo funcionalidades que optimicen la búsqueda y el contacto con profesionales del derecho.

10.2 Fortalecimiento de la Seguridad en Aplicaciones Jurídicas:

10.2.1 Protección de Datos: Implementar medidas robustas de seguridad de la información para garantizar la privacidad y protección de los datos de los usuarios. Esto es crucial para generar confianza y aumentar la adopción de aplicaciones jurídicas.

10.2.2 Transparencia y Comunicación: Establecer una comunicación clara sobre las políticas de privacidad y las medidas de seguridad implementadas. Los usuarios deben sentirse seguros al compartir su información en estas plataformas.

10.3 Estrategias de Marketing y Publicidad:

10.3.1 Enfoque en la Seguridad: Las campañas de marketing deben destacar la seguridad y confiabilidad de las aplicaciones jurídicas. Se recomienda utilizar testimonios y certificaciones de seguridad para aumentar la confianza de los usuarios.

10.3.2 **Valor Agregado:** Resaltar los beneficios adicionales que ofrece la aplicación, como la rapidez en la resolución de casos, el acceso directo a abogados especializados y la facilidad de uso.

10.4 **Fomento de la Independencia Profesional de los Abogados:**

10.4.1 **Plataformas de Visibilidad:** Crear plataformas que permitan a los abogados independientes aumentar su visibilidad y alcanzar a más clientes potenciales. Estas plataformas deben facilitar la presentación de las especialidades y experiencias de los abogados.

10.4.2 **Redes de Colaboración:** Fomentar la creación de redes de colaboración entre abogados para compartir casos y referir clientes de acuerdo con las especialidades de cada profesional.

10.5 **Optimización del Tiempo de los Abogados:**

10.5.1 **Herramientas de Filtrado y Perfiles:** Desarrollar herramientas dentro de las aplicaciones que permitan a los abogados filtrar casos según su especialidad. Esto reducirá el tiempo invertido en evaluar casos que no correspondan a su área de expertise.

10.5.2 **Inteligencia Artificial:** Implementar soluciones de inteligencia artificial que analicen y asignen casos a los abogados adecuados según sus perfiles y especialidades, optimizando así el proceso de asignación de casos.

Por otro lado, la investigación revela una oportunidad considerable para ayudar a los abogados a alcanzar una mayor independencia profesional. Actualmente, muchos abogados dependen de redes personales para obtener clientes, lo que limita su capacidad de expansión. La creación de plataformas que aumenten su visibilidad y optimicen la asignación de casos podría transformar significativamente su práctica profesional.

Finalmente, es fundamental que las estrategias de marketing y publicidad enfoquen sus esfuerzos en comunicar de manera efectiva la seguridad y los beneficios de las aplicaciones jurídicas. Asegurar a los usuarios sobre la protección de sus datos y destacar el valor agregado de estas herramientas serán claves para aumentar su adopción y éxito en el mercado.

11. ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL

Objetivo general

Lanzar una aplicación móvil que mejore el acceso y rapidez de los servicios judiciales en Bogotá, destacando la seguridad y los beneficios adicionales, y fomentando la independencia profesional de los abogados.

Público objetivo

- Usuarios finales: Personas que necesitan servicios legales rápidos y accesibles.
- Abogados: Profesionales que buscan aumentar su visibilidad y optimizar la asignación de casos.

Posicionamiento: “La solución más rápida y segura para acceder a servicios jurídicos especializados en Bogotá”

Mensaje clave: “Accede a servicios legales de manera rápida y segura con nuestra aplicación. Conéctate con abogados especializados y optimiza tu tiempo.

Canales y estrategias:

- RRSS:

Canales: Facebook – Instagram – LinkedIn – Twitter

Estrategia:

Anuncios de seguridad y confiabilidad enfocados en las certificaciones.

Segmentación: Focalizar en usuarios que buscan servicios legales y abogados jóvenes buscando expansión profesional.

- SEO – Marketing de contenidos

Blog en el sitio web: Publicar artículos sobre la optimización de procesos judiciales y la importancia de la seguridad en aplicaciones jurídicas.

Creación de tutoriales sobre cómo utilizar la aplicación y beneficios para abogados.

SEO On-page: Optimización del sitio web con palabras claves como “servicios legales rápidos Bogotá”, “seguridad en aplicaciones jurídicas”, “independencia profesional para

abogados”.

Blacklinking: Colaborar con sitios legales y de tecnología para obtener enlaces de retorno de calidad.

- Marketing de influencers:

Colaboraciones: Asociarse con influencers en el ámbito legal y tecnológico para promover la aplicación.

Testimonios y reseñas: Solicitar a abogados reconocidos que prueben la app y compartan sus experiencias positivas en redes sociales y blogs

Evento Lanzamiento:

Webinar: Para presentar la aplicación, sus funcionalidades y beneficios, con una sesión de preguntas y respuestas, hacer demostración en vivo como la aplicación mejora el acceso a servicios judiciales y optimiza el tiempo de los abogados.

-Email Marketing:

Contenidos inbound: Con la base recolectada para el webinar anterior, impulsar a la descarga de la aplicación por medio de contenidos personalizados y especializados para darla a conocer y adicional explicar cómo es el uso de esta.

- Ofertas de lanzamiento:

Periodo de prueba gratuito para los nuevos usuarios.

Descuentos para los primeros usuarios, especialmente para abogados que se registren durante el primer mes.

KPI's

- Descargas de la aplicación
- Tasa de retención de usuarios
- Números de casos asignados a través de la aplicación durante los 3 a 6 primeros meses.
- Feedback de usuarios sobre la funcionalidad y seguridad.

Herramientas: Google Analytics, Analíticas de la tienda de la aplicación, herramienta de CRM para seguimiento de campañas de email.

Atención al cliente: Chat en vivo para resolver dudas e inquietudes de la aplicación

12. REFERENCIAS

- Cámara de comercio de Bogotá (2021), todo sobre el código CIIU, recuperado de:
<https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Todo-sobre-el-Codigo-CIIU>
- MINTIC (2012), Estudio de la caracterización de productos y servicios de la industria de software y servicios asociados, recuperado de:
https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-74009_recurso_1.pdf
- GALLORENS (2010), una perspectiva al concepto de modelo de negocios, trabajo doctoral universidad de brusellas, archivo recuperado de:
<https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/paperventajacompetitiva.pdf>
- SEMANA (2016), mercado de aplicaciones móviles genera 83.000 trabajos en Colombia, archivo digital informativo recuperado de:
<https://www.semana.com/emprendimiento/articulo/congreso-colombia-40-y-cifras-del-mercado-de-las-aplicaciones-moviles/234972/>
- L. Fernando mejía (2020), tendencia económica, para FEDESARROLLO Colombia, recuperado de:
<http://dams.fedesarrollo.org.co/tendenciaeconomica/publicaciones/208/#:~:text=Escenarios%20de%20crecimiento%20econ%C3%B3mico,%25%20y%207%2C9%>
- Rama judicial (2019), ESTADISTICAS JUDICIALES COLOMBIA
<https://www.ramajudicial.gov.co/web/estadisticas-judiciales/ano-2019>
- LAFM (2022) como pueden superar problemas de desarrollos de APP
<https://www.lafm.com.co/tecnologia/como-las-pymes-pueden-superar-los-problemas-al-momento-de-desarrollar-una-app>
- Anfix (2022), ESCENARIOS DEL MERCADO GLOBAL DE APLICATIVOS MÓVILES. <https://anfix.tv/actualidad/escenario-futuro-del-mercado-global-de-aplicaciones-moviles-de-firma-electronica-2022-pandadoc-docusign-dobe-sign-hellosign/80241/>
- Santiago Correa Restrepo (2022), El Espectador TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESIGUALDAD SOCIAL EN COLOMBIA <https://www.elespectador.com/contenido-patrocinado/transformacion-digital-y-desigualdad-social/>
- DECRETO 806 DE 2020 CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. La transformación digital en la justicia garantiza más transparencia, trazabilidad y eficiencia.
- ETTORE BATTELLI. La decisión robótica: algoritmos, interpretación y justicia predictiva.
- Ley 1581 de 2012 - Protección de Datos Personales - Ley 527 de 1999 - Comercio Electrónico
- Nielsen Norman Group - Usabilidad y Diseño <https://www.nngroup.com/>

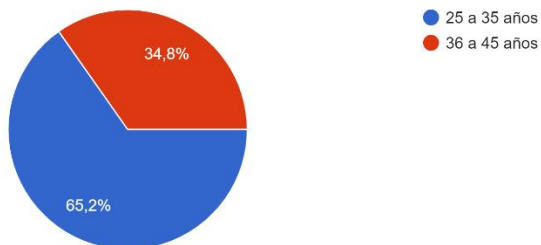
- Google Developers (2024) - Guías de Desarrollo
<https://developers.google.com/search/docs/fundamentals/get-started-developers?hl=es-419>
- Philip Kotler's (2023) perspective on Digital Marketing
<https://nraomtr.blogspot.com/2014/06/philip-kotler-on-digital-marketing-2013.html>
- Dave Chaffey's (2019) Digital Marketing Definition
<https://www.davechaffey.com/digital-marketing-glossary/digital-marketing/#:~:text=So%2C%20in%20Digital%20Marketing%2C%20Strategy,applying%20digital%20technologies%20and%20media%E2%80%9C>.
- AMA's Definition of Digital Marketing <https://www.ama.org/topics/digital-marketing/>
- Neil Patel's (2023) Insights on Digital Marketing <https://neilpatel.com/what-is-digital-marketing/>
- Shelley Pursell, HubSpot (2023) on Digital Marketing
<https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-marketing-digital>
- Rand Fishkin (2023) on SEO Challenges <https://rocketagency.com.au/podcast/dark-social-and-attribution-challenges>
- Juan Carlos Pulido Paéz (2017), ACCESO A LA JUSTICIA POR MEDIO DE LAS TICS chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/5265/ Acceso_justicia_TICS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tatiana Cáceres García – Andrés David Sogamoso Manrique (2022), LAS TIC Y LA TRANSFORMACIÓN DE LA JUSTICIA COLOMBIANA chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/24211/LAS%20TIC%20Y%20LA%20TRANSFORMACION%cc%81N%20DE%20LA%20JUSTICIA%20COLOMBIANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

12. ANEXOS

1. Usuarios:

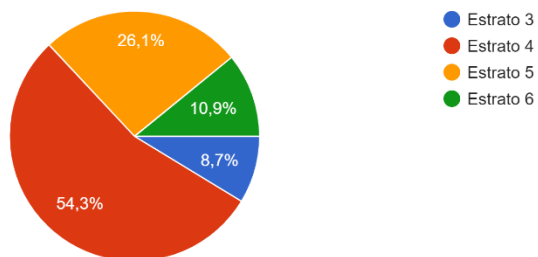
¿En que rango de edad te encuentras?

46 respuestas



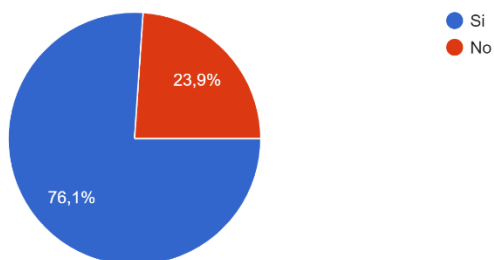
¿Cuál es tu estrato?

46 respuestas



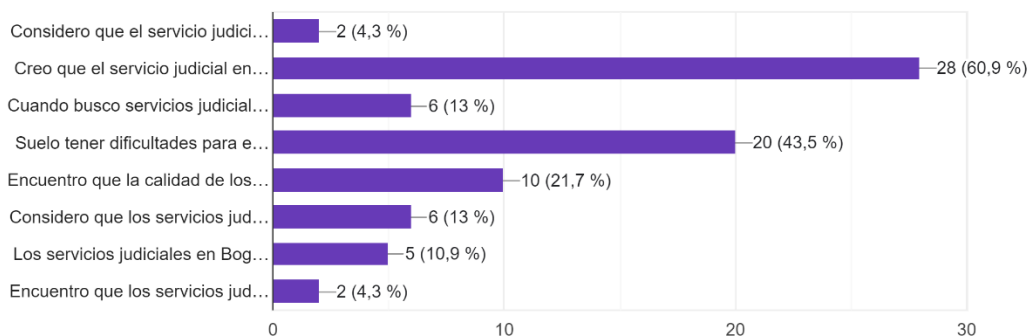
¿Has requerido alguna vez un servicio legal?

46 respuestas



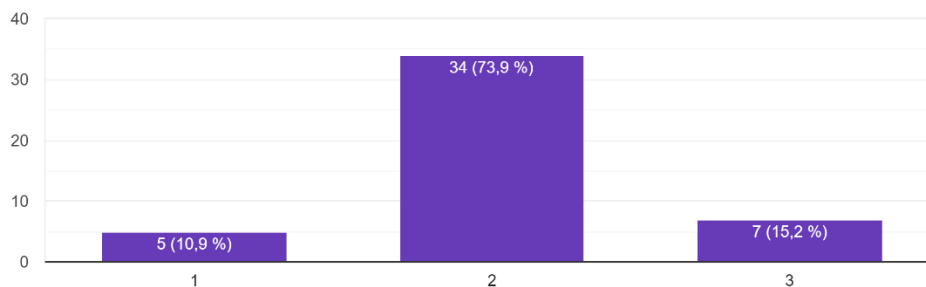
¿Cómo consideras que son los servicios legales en Bogotá cuando los busca? (Selecciona las que consideres)

46 respuestas



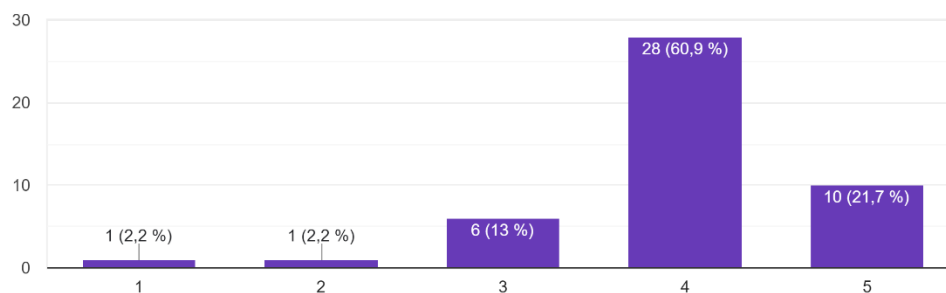
¿Qué tan confiado te sentirías utilizando una aplicación que ofrece servicios judiciales en tu celular?

46 respuestas



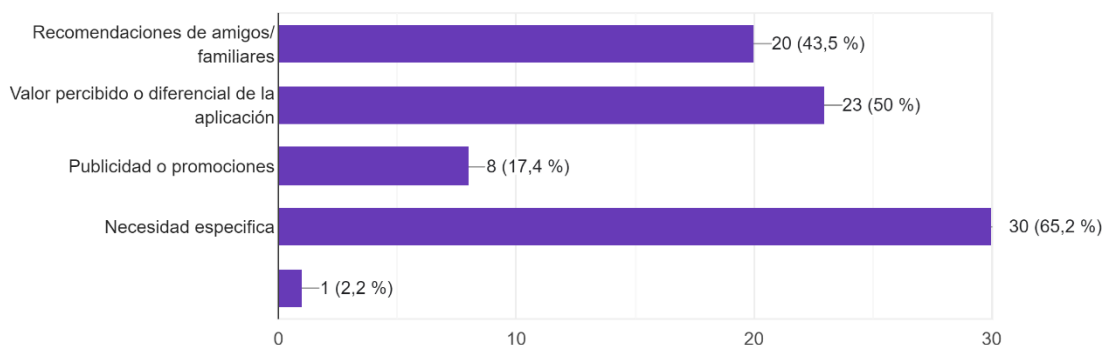
¿Qué tan satisfecho estás con la experiencia dentro de las aplicaciones que regularmente usas en tu teléfono?

46 respuestas



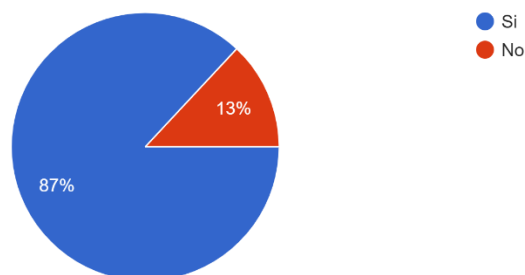
¿Qué factor o factores te motivan más para descargar y utilizar una nueva aplicación en tu celular?
(Selección múltiple)

46 respuestas



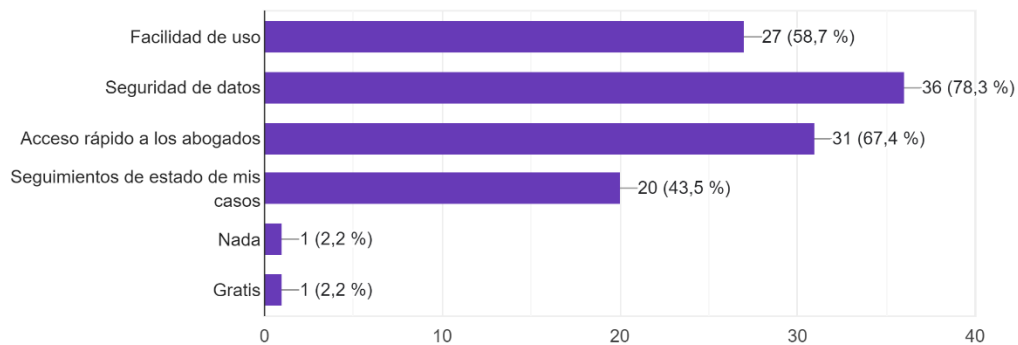
¿Considerarías utilizar una aplicación para acceder a servicios legales o de consultas jurídicas?

46 respuestas



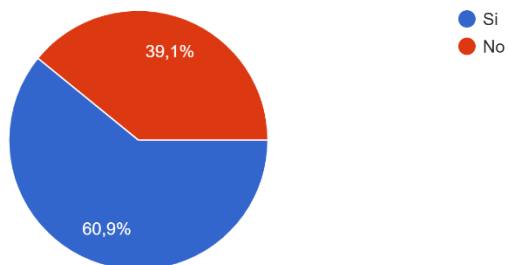
¿Qué características te gustaría ver en una aplicación móvil que ofrece servicios legales?
(Selecciona las que consideres)

46 respuestas



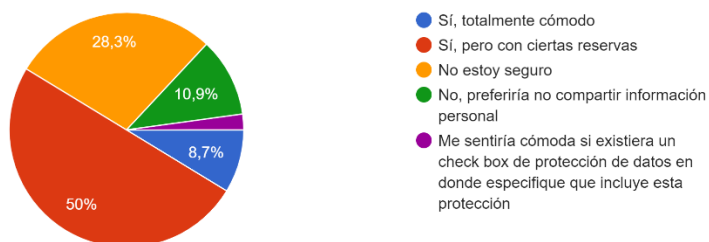
Si esta aplicación tuviera un costo de membresía que te permita acceder a servicios judiciales, profesionales, noticias, etc, ¿Lo pagarías?

46 respuestas



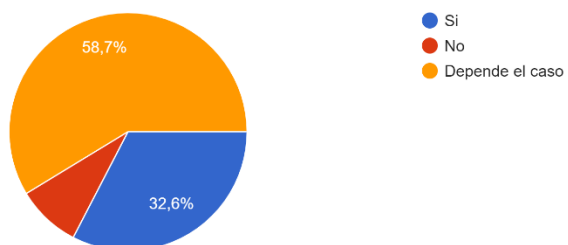
¿Te sentirías cómodo compartiendo información personal en una aplicación móvil para acceder a servicios legales?

46 respuestas



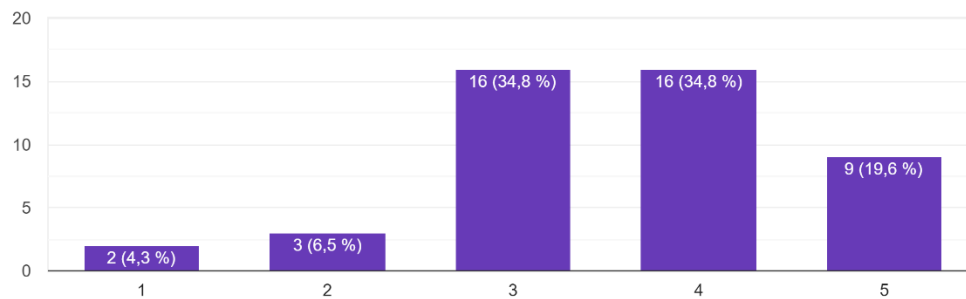
¿Crees que una aplicación móvil puede ser tan efectiva como una consulta legal en persona?

46 respuestas



¿Qué tan probable es que recomiendes una aplicación móvil que ofrece servicios legales a tus amigos o familiares?

46 respuestas



2. Abogados:

Enlace de respuestas de las entrevistas de los abogados

[Resultados de Entrevistas Abogados](#)