



Casos de éxito
Solución Basada en Búsqueda
Ministerio de Justicia

Dentro de los propósitos del Ministerio de Justicia y del Derecho está: La modernización de la administración pública, el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones para optimizar los servicios al ciudadano y generar plataformas innovadoras que hagan parte de la reforma a la justicia Colombiana.



¿QUÉ ES EL MINISTERIO DE JUSTICIA?

Es la entidad encargada de gestionar e implementar las políticas, planes, programas y proyectos del orden nacional, en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, con el fin de fortalecer el Estado Colombiano.

Dentro de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en el Plan Nacional de Desarrollo y el Banco Interamericano de Desarrollo es: promover las políticas para afianzar las estrategias implementadas por las entidades gubernamentales en apoyar a la modernización del Estado.

Para esto el ministerio de Justicia y del Derecho ha implementado un proyecto llamado "Fortalecimiento de los Servicios de Justicia" y su objetivo principal es: "Apoyar el fortalecimiento de la seguridad jurídica y el Estado de Derecho en Colombia, mediante el mejoramiento de los servicios de justicia para que proporcionen soluciones oportunas, eficientes, eficaces y de calidad, a las controversias de los ciudadanos".

Creangel se ha enfocado en desarrollar soluciones tecnológicas acordes con este proyecto. Esta solución cubre las necesidades de mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información, y facilitar la participación de la ciudadanía.

DESAFIO

Implementar una Aplicación Basada en Búsqueda, para el portal LegalApp (www.legalapp.gov.co), desarrollar herramientas dentro de la Aplicación que permita a los ciudadanos acceder al sitio Web, al directorio de instituciones y operadores de justicia de manera georeferenciada a fin de ubicar la institución más cercana para iniciar el proceso de resolución de conflictos. Implementar herramientas donde los ciudadanos tengan acceso a la información sobre qué hacer y cómo hacerlo para adelantar trámites ante la justicia. Interpretar la intención de búsqueda de las personas y entender el lenguaje coloquial de los ciudadanos.

El Ministerio de Justicia contaba con una herramienta denominada “Mapa de Justicia” que presentaba problemas con la seguridad de los datos, la tecnología de la herramienta era muy obsoleta, construida en un lenguaje que no permitía la comprensión del grueso de la ciudadanía, y no estaba en condiciones para prestar servicios al público, de ahí surgió la necesidad de crear una herramienta tecnológica lo suficientemente robusta y moderna, que ofreciera una solución centralizada, confiable y funcional para el usuario final.

LOGROS

Gracias al éxito obtenido con la implementación de la Aplicación de Búsqueda en los portales LegalApp y MinJusticia, el ministerio decidió implementar la aplicación para los portales SUIN – JURISCOL (Sistema Único de Información) y el Programa Nacional de Arbitraje y Conciliación.

SOLUCIÓN

Implementar una Aplicación Basada en Búsqueda para los portales LegalApp (www.legalapp.gov.co) y (www.minjusticia.gov.co). Dentro de esta Aplicación se han desarrollado herramientas que permiten a usuarios internos y externos acceder a toda la información requerida para realizar un trámite con la entidad o hacer uso de algún servicio relacionado con la Justicia Colombiana. La herramienta también permite acceder al directorio de instituciones y operadores de justicia de manera georeferenciada y ubicar la institución más cercana para iniciar el proceso de resolución de conflictos.

Una de las piezas clave de este portal es la Aplicación Basada en Búsqueda de Creangel que utiliza como parte de su plataforma a Google Search Appliance

Dentro de los desarrollos tecnológicos se destacan:
Indexación de miles de documentos brindando acceso a información de alto valor.

- **Portal LegalApp** (www.legalapp.gov.co)
Corrector ortográfico, Interfaz de Resultados con módulo de solución de preguntas que incluye 49 temas del Ministerio. El usuario puede hacer cualquier pregunta relacionada con los temas dispuestos en un tiempo de respuesta menor a 2 segundos.

SOLUCIÓN

- **Portal Min Justicia** (www.minjusticia.gov.co)
Corrector ortográfico e interfaz de resultados.
Portal SUIN - JURISCOL (Sistema Único de Información Normativa) www.suin.juriscol.gov.co El SUIN – JURISCOL: Tiene como finalidad permitir la consulta a través de Internet, de leyes, decretos y sentencias. De igual forma contiene un inventario normativo de más de 20.000 leyes y decretos de carácter general y más de 8.000 registros de sentencias de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia.
Desarrollos Tecnológicos: Implementación de caja de búsqueda y resultados dentro del portal. Indexación de Jurisprudencia a través de conexión a base de datos del Ministerio de Justicia.
- **Portal Programa Nacional de Arbitraje y Conciliación.** (www.conciliacion.gov.co)
Desarrollos Tecnológicos: Implementación de caja de búsqueda y resultados, conexión a base de datos.

BENEFICIOS

- Agiliza los trámites y servicios que en temas relacionados con justicia y conflictos.
- Mejora la visibilidad de los procesos de la entidad y permite el acceso fácil a la información para el ciudadano.
- Mejora la alineación con la ley de transparencia ofreciendo acceso a los procesos de la entidad
- Mejora la alineación con las estrategias de gobierno en línea contribuyendo al incremento de los niveles de cumplimiento en conformidad
- Proporciona agilidad en la atención al ciudadano
- Reduce los tiempos de respuesta a requerimientos de información internos o externos
- Mejora la eficiencia operativa, permite reducir costos
- Alineamiento con los mandatos internacionales que propenden por Información gubernamental más accesible y disponible a los ciudadanos
- No requiere modificar la infraestructura tecnológica actual, los sistemas de información ni los procesos productivos de la entidad en la medida que se integra con los sistemas de información existentes.
- Facilita al ciudadano conocer de forma fácil, intuitiva, ágil, eficaz, la resolución de sus trámites, las repuestas de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- Permite optimizar la búsqueda de Preguntas frecuentes, brindando la posibilidad de entender exactamente la forma como pregunta el ciudadano de a pie.
- Cumplimiento de las iniciativas de Transparencia, Visibilidad, Eficiencia Administrativa, Cero Papel.
- Mejora la productividad de los funcionarios
- Permite al ciudadano un mayor acercamiento a la entidad, a través de dispositivos móviles.
- Generación de reportes mensuales interactivos que permiten interpretar y optimizar las respuestas ofrecidas.

Mención de honor a LegalApp por parte del Gobierno Nacional



Miércoles, 13 de Enero de 2016 |



[Mapa del Sitio](#)



[Inicio](#)

[Ministerio](#)

[Ministro](#)

[Normatividad](#)

[Servicio al Ciudadano](#)

[Sala de Prensa](#)

MIÉRCOLES, 23 DE DICIEMBRE DE 2015

[Noticias](#)

[Fotos](#)

[Audios](#)

[Videos](#)

[» 2016, enero \(4\)](#)

[» 2015, diciembre \(44\)](#)

[» 2015, noviembre \(60\)](#)

[» 2015, octubre \(45\)](#)

[» 2015, septiembre \(37\)](#)

[» 2015, agosto \(22\)](#)

[» 2015, julio \(23\)](#)

[» 2015, junio \(26\)](#)

[» 2015, mayo \(22\)](#)

[» 2015, abril \(24\)](#)

Gobierno Nacional otorga mención de honor a LegalApp, que le dice cómo, dónde y ante quién adelantar sus trámites de justicia

Bogotá, 22 de diciembre de 2015. El Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública reconocieron con una mención de honor el trabajo a la página web www.legalapp.gov.co, herramienta electrónica que el Ministerio de Justicia y del Derecho ha puesto al servicio de los ciudadanos con el fin de ofrecerles orientación jurídica.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, LegalApp recibió el Premio Nacional de Alta Gerencia-Banco de Éxitos por ser un ejemplo a seguir para la administración pública en cuanto a gestión y adopción de estrategias que promueven la confianza del ciudadano en el Estado.

La herramienta, que funciona desde marzo del presente año y ya supera los 500 mil usuarios, le dice a cualquier persona cómo adelantar diversos trámites o cómo utilizar servicios relacionados con la justicia y la resolución de conflictos.

LegalApp ofrece información de aproximadamente 20.000 autoridades, entre juzgados, fiscalías, Casas de Justicia, comisarías de familia, Centros de Conciliación e inspecciones de policía, y con sólo 10 meses de funcionamiento ya ha sido consultada desde países como Estados Unidos, México, España y Argentina. En el ámbito nacional las ciudades que más entran a la página web son Bogotá, Medellín y Cali.

Actualmente el portal tiene a disposición del público 150 procesos para consultar, y en 2016 espera seguir ofreciendo al ciudadano toda la información posible para que pueda obtener información ágil, gratuita, clara y oportuna respecto a cómo realizar trámites de justicia y solucionar conflictos.