PODER JUDICIAL DEL PERÚ

200 AÑOS DE INSTALACIÓN DE LA CORTE SUPREMA
8 DE FEB / 1825-2025

Evaluación de resultados

Medición de satisfacción

Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la especialidad laboral-Nueva Ley Procesal del Trabajo en la Corte Superior de Justicia de Amazonas

EJE
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO
COMISIÓN DE TRABAJO DEL EJE
Secretaría Técnica

Evaluación de resultados

Medición de satisfacción

Ampliación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la especialidad laboral - Nueva Ley Procesal del Trabajo en la Corte Superior de Justicia de Amazonas

Publicación realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE)

Elvia Barrios Alvarado
Presidenta de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE)

Edith Sicha Juárez
Secretaria técnica

Elizabeth Abregú Meza
Marcos Rojas Robles
Integrantes de Gestión del cambio

2025

Contenido

Páginas

6 Presentación

7 Análisis

21 Conclusiones

I. PRESENTACIÓN

El presente informe, elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE), presenta la evaluación de los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.

Asimismo, el documento expone la evaluación de los resultados relativos a las expectativas de los usuarios, como parte de las acciones ejecutadas en cumplimiento de lo establecido en la Resolución Administrativa n.° 000438-2025-CE-PJ. Dicha resolución ordena la ampliación de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y de la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la especialidad laboral - Nueva Ley Procesal del Trabajo (NLPT), dentro de la referida corte superior.

Los datos fueron recabados a través de una encuesta en línea aplicada durante la videoconferencia " El Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la especialidad laboral - Nueva Ley Procesal del Trabajo (NLPT)", realizada el 3 de diciembre de 2025.

A continuación, se presentan los antecedentes que sustentan la elaboración de esta evaluación:

- Mediante la Resolución Administrativa n.° 000438-2025-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) para los procesos de familia civil, en la especialidad laboral - Nueva Ley Procesal del Trabajo en la Corte Superior de Justicia de Amazonas, dada la significativa demanda de atención en dicha materia.

- La expansión del proyecto EJE forma parte de un conjunto de iniciativas del Poder Judicial orientadas a la transformación digital, con el objetivo de facilitar la labor jurisdiccional y fortalecer el acceso a la justicia.

- Durante el proceso de implementación del EJE en la Corte Superior de Justicia de Amazonas, se desarrollaron diversas actividades destinadas a cumplir el mandato de la Resolución Administrativa N.° 000438-2025-CE-PJ. La Secretaría Técnica del EJE coordinó con las áreas competentes el despliegue tecnológico y las capacitaciones dirigidas tanto al personal jurisdiccional y administrativo como a los usuarios externos, estos últimos siendo el público objetivo de la encuesta de medición de expectativas.

- El Expediente Judicial Electrónico (EJE) incorpora nuevos servicios en beneficio de los justiciables y de los órganos jurisdiccionales, promoviendo una labor jurisdiccional más eficiente, facilitando el trabajo remoto de jueces y servidores, y mejorando las condiciones de acceso a la justicia.

II. ANÁLISIS

Los resultados obtenidos han permitido definir las características generales de los usuarios que acceden de manera habitual a los servicios de justicia en la región, identificar sus principales necesidades y evaluar el impacto esperado de la transformación digital impulsada mediante la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.

a) Componente de caracterización de usuario del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Amazonas:

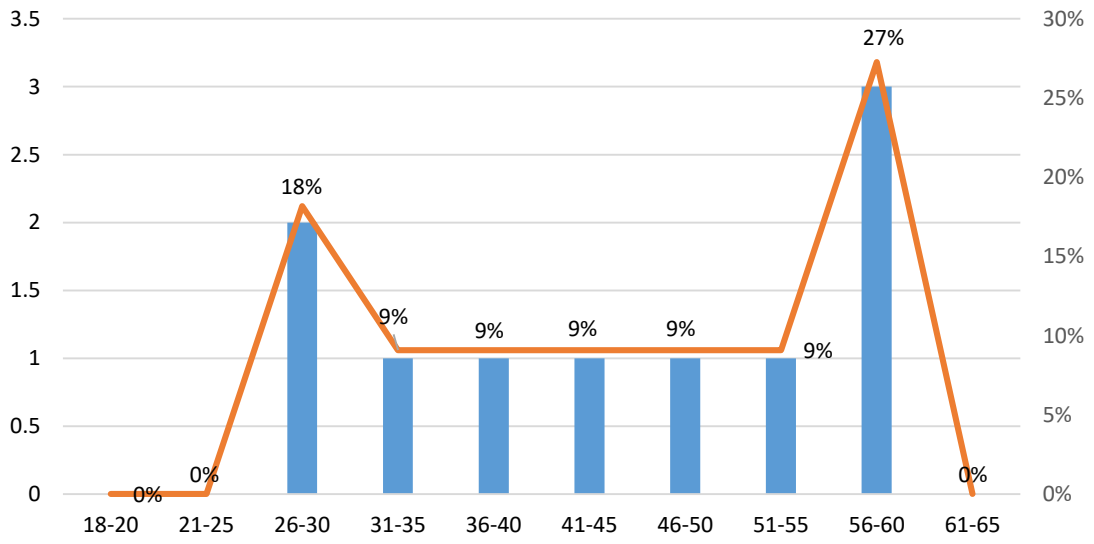
La recolección de datos demográficos de los usuarios de los servicios de justicia en Ica constituye un recurso valioso que facilita la segmentación del público y la identificación de sus necesidades y expectativas, permitiendo así el diseño de estrategias más asertivas para fortalecer el servicio de justicia.

Los resultados indican que el 36 % de los usuarios que hacen uso frecuente de los servicios de justicia en la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Amazonas pertenece al grupo de justiciables, cuya edad promedio se sitúa entre los 51 y 60 años. Dentro de este grupo, el 27 % corresponde a personas de entre 55 y 60 años, quienes representan la mayor concentración de usuarios.

Este contexto representa una oportunidad estratégica, ya que facilita la reducción de posibles barreras asociadas a la curva natural de aprendizaje en la adopción de los componentes digitales que forman parte de los procesos impulsados por el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE).

Figura n.° 1

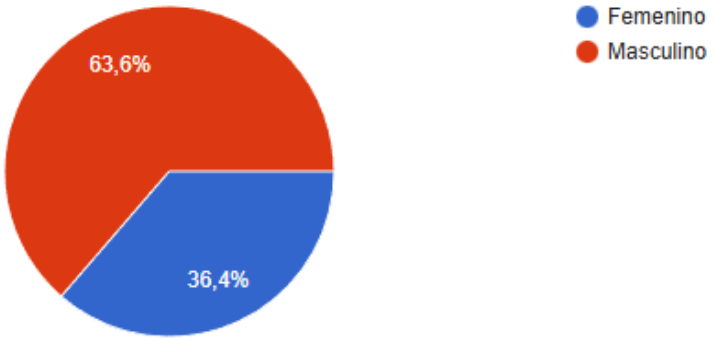
Edad promedio de los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Amazonas



Adicionalmente, los datos obtenidos muestran que la proporción promedio de usuarios, quienes acuden a la sede judicial se encuentran distribuidos entre los justiciables que corresponden al sexo femenino (36,4 %) y en mayor proporción al masculino (63,6 %).

Figura n.° 2

Distribución de género de los usuarios de los servicios de justicia



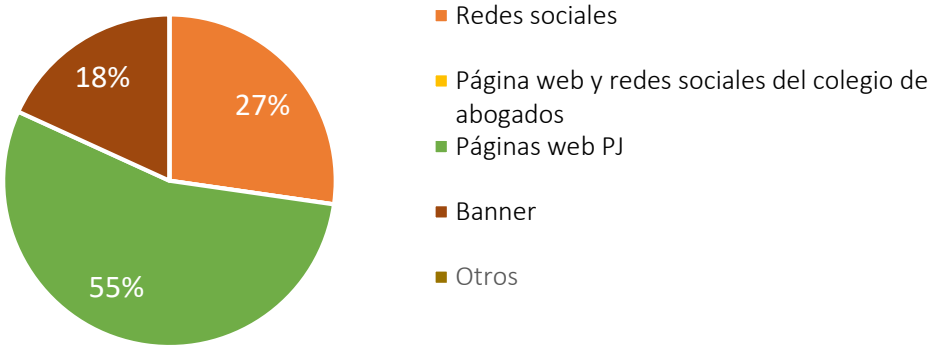
b) Identificación de medios de difusión y comunicación:

La pregunta dirigida a los entrevistados en este apartado tiene como propósito fortalecer el proceso comunicativo, incrementando así las posibilidades de que los usuarios del servicio de justicia, a través de una adecuada estrategia de comunicación y contenido definida por la Corte de Amazonas, establezcan una relación de confianza, integración comunitaria y cercanía con la administración de justicia en la región, sintiéndose debidamente informados y atendidos.

En cuanto a los medios de comunicación, los resultados indican que la página web de la corte (55 %), las redes sociales (27 %) y los banners (18 %) son consideradas las herramientas más eficaces para difundir los avances y acciones de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.

Figura n.° 3

Medios de mayor efectividad para difundir al usuario sobre las actividades de la Corte Superior de Justicia de Amazonas



c) Análisis de componentes de la demanda del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Amazonas:

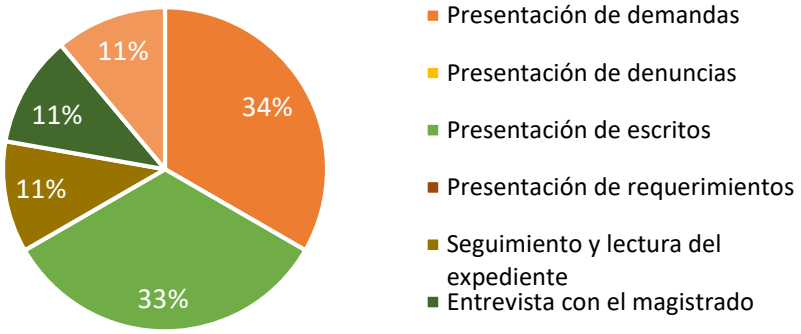
Conocer las motivaciones, el análisis de tráfico, los tiempos de permanencia y los costos asociados a los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Amazonas es fundamental para identificar sus necesidades de atención y evaluar la tasa de conversión de los procesos tradicionales —como el uso de la mesa de partes física— hacia servicios digitales, como la mesa de partes virtual, las salas de lectura y otros componentes vinculados a la transformación digital.

- *Objetivos de gestión y procesos por los cuales acude el usuario a la sede judicial:*

El levantamiento de información sobre la motivación de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Amazonas para acudir a la sede judicial constituye un indicador relevante que permite evaluar si el servicio ofrecido a través del Expediente Judicial Electrónico (EJE) responde adecuadamente a las brechas de necesidades identificadas. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Figura n.° 4

Objetivo de la gestión ante la sede judicial de la Corte Superior de Justicia de Amazonas por usuario del servicio de justicia

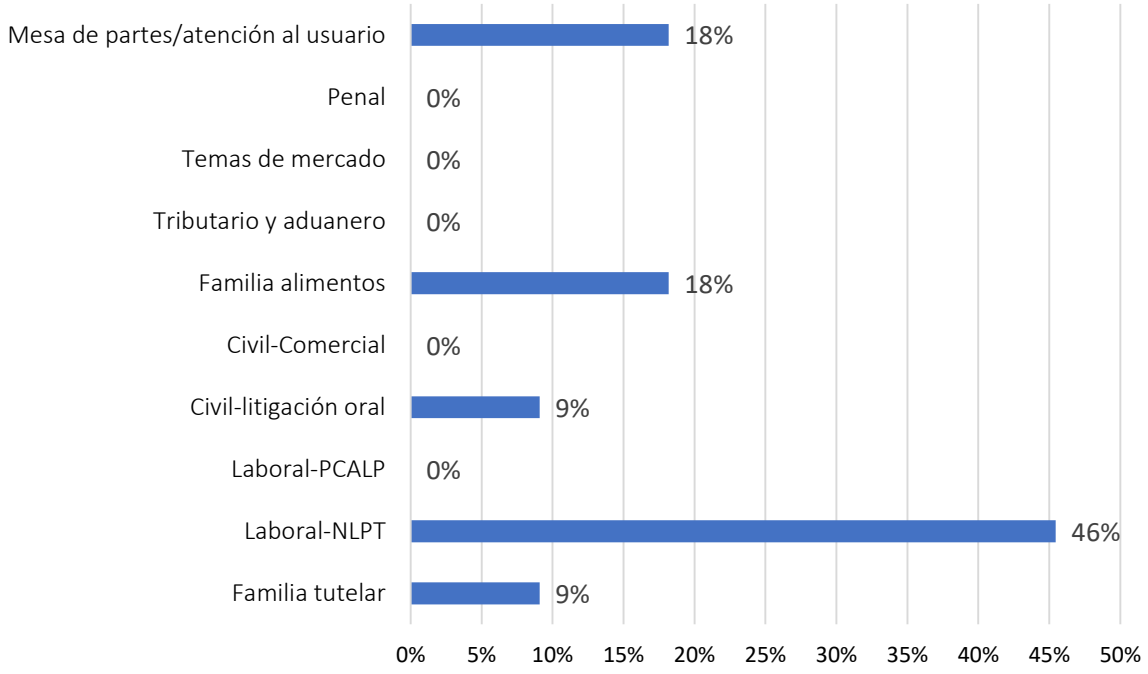


- El análisis de las gestiones presenciales realizadas tradicionalmente por los usuarios del servicio de justicia revela que el 78 % de estas pueden ser potencialmente reemplazadas por los servicios virtuales ofrecidos a través de la Mesa de Partes Electrónica. En detalle, el 66 % corresponde a la presentación de demandas denuncias, requerimientos y escritos, y el 11 % al seguimiento y lectura de expedientes, necesidad que es atendida mediante el visor del Expediente Judicial Electrónico (EJE), el cual permite el acceso completo a los actuados.

- Las especialidades judiciales que requieren una mayor gestión presencial en la Corte Superior de Justicia de Amazonas, combinadas habitualmente por los usuarios-justiciables y abogados que realizan trámites en más de una especialidad, corresponden a laboral-NLPT (46 %), familia civil-alimentos (18 %), familia tutelar (9 %) y civil-litigación oral (9 %).

Figura n.° 5

Principales especialidades por las cuales los usuarios del servicio de justicia acuden con mayor frecuencia a la sede judicial de la Corte Superior de Justicia de Amazonas



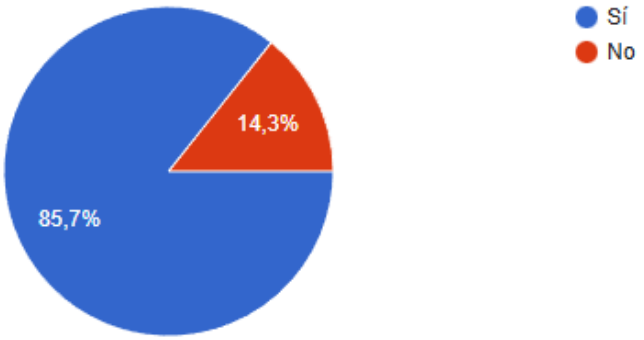
d) El uso del visor del Expediente Judicial Electrónico y la casilla electrónica:

Los resultados de la encuesta han permitido evaluar el impacto de la transformación digital en relación con el uso de los mecanismos de ingreso, como la casilla electrónica, y de seguimiento, a través del visor del Expediente Judicial Electrónico (EJE), en los expedientes tramitados mediante la Mesa de Partes Electrónica.

- El 85,7 % de los justiciables refiere haber usado el visor del EJE para lectura y seguimiento a su expediente electrónico.

Figura n.° 6

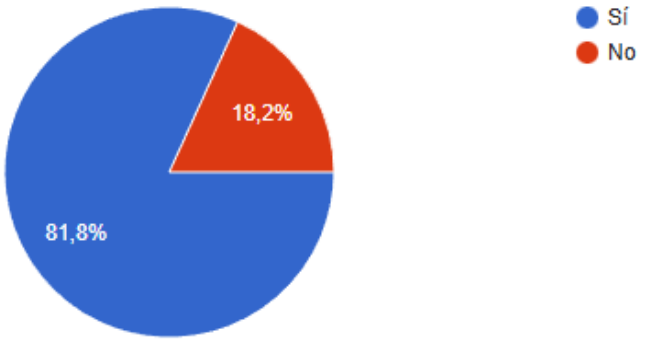
Uso del visor del EJE



- El 81,8 % de usuarios manifiesta contar con casilla electrónica para el uso de la MPE.

Figura n.° 7

Usuarios con casilla electrónica

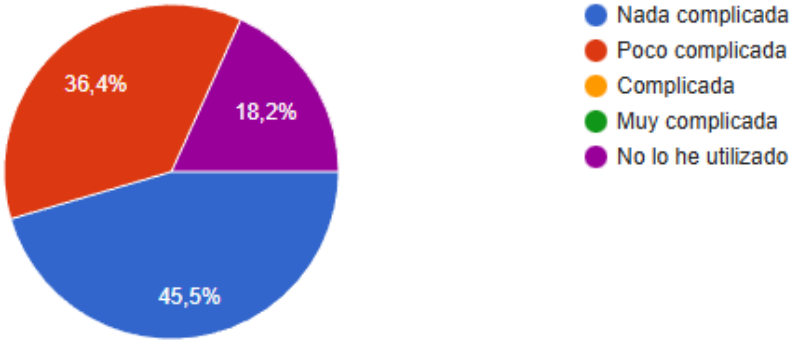


e) Adaptabilidad del usuario al Expediente Judicial Electrónico:

La encuesta incluyó preguntas sobre el proceso de adaptación de los usuarios al sistema, obteniéndose como resultado que el 81,9 % considera que su adaptabilidad con el EJE fue poco y nada complicada.

Figura n.° 8

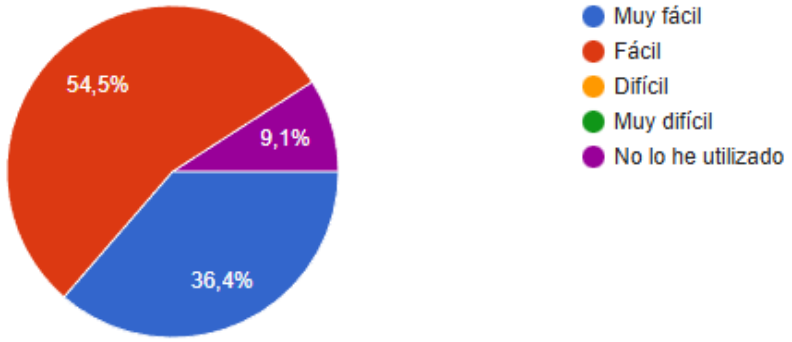
Adaptabilidad del usuario al sistema



Asimismo, se consultó a los justiciables sobre la facilidad de uso de la Mesa de Partes Electrónica (MPE), el 90,9 % de los encuestados considera que el ingreso de documentos electrónicos a través de este medio digital es fácil o muy fácil.

Figura n.° 9

Facilidad de uso de la MPE

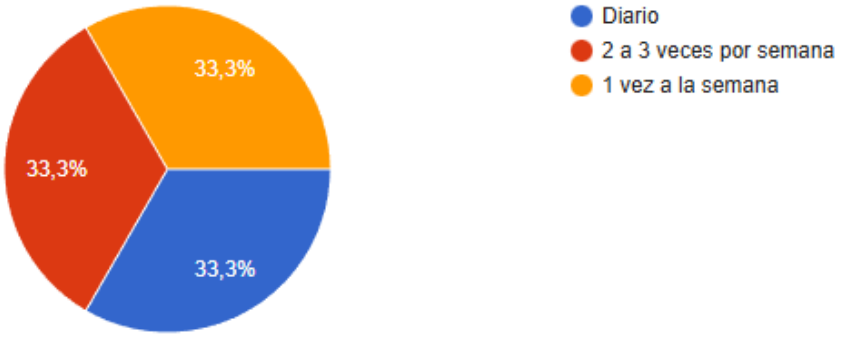


f) Costes, tráfico y uso fuera del horario de oficina de usuarios del servicio de justicia:

La frecuencia con que los usuarios acuden a la sede judicial corresponde a los objetivos de gestión, el cual es el tráfico vinculado a la permanencia de los usuarios para ser atendidos en sus demandas de acceso a la justicia.

Figura n.° 10

Frecuencia con que el usuario de servicio de justicia acude a la sede judicial de la Corte Superior de Justicia de Amazonas



- El 66,6 % de los usuarios judiciales acuden de 1 a 3 veces por semana a la sede de la Corte Superior de Justicia de Amazonas para realizar gestiones, como el ingreso de documentos y el acceso a expedientes, trámites que podrían ser reemplazados por los beneficios de la transformación digital impulsada por el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE).

- Los costos asociados no se limitan sólo a los financieros (directos o indirectos) que enfrentan aquellos que deben acceder a los servicios de justicia, sino que también incluyen el tiempo invertido en el traslado a la sede judicial. El 83,4 % de los usuarios menciona que emplea 45 minutos para trasladarse a la sede judicial. Además, una vez en la sede, los usuarios deben esperar para ser atendidos; el 80 % indica que su tiempo de espera promedio es de hasta 45 minutos.

Figura n.° 11

Tiempo promedio empleado por los usuarios de los servicios de justicia para trasladarse a la sede judicial de la Corte Superior de Justicia de Amazonas

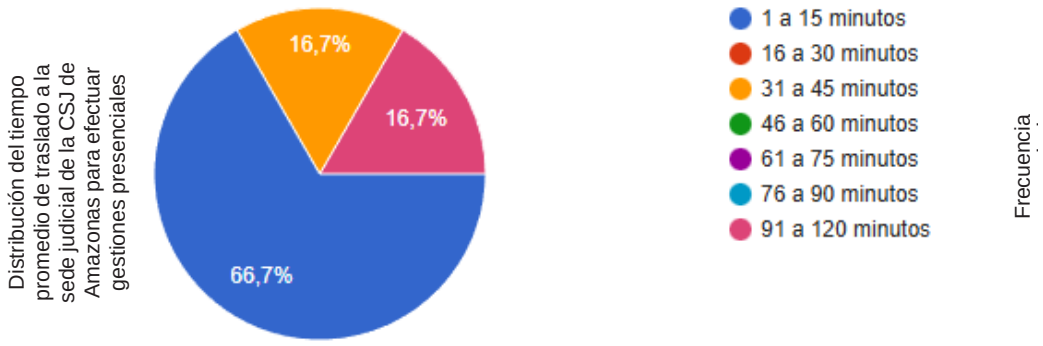
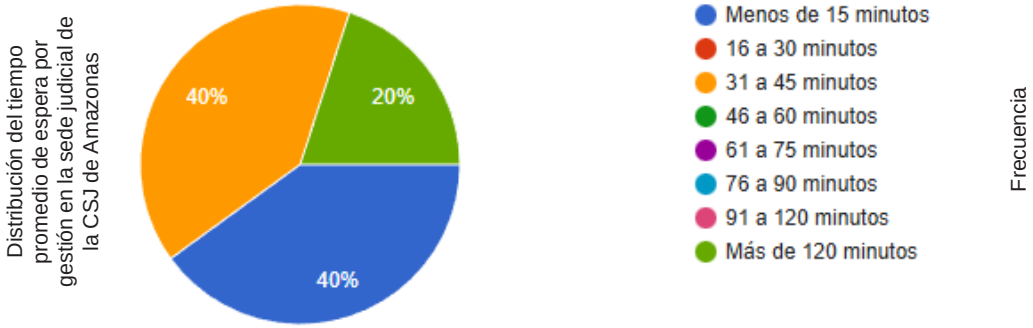


Figura n.° 12

Tiempo promedio de permanencia del usuario del servicio de justicia en la sede judicial de la Corte Superior de Justicia de Amazonas por gestión presencial



- *Coste tiempos:*

Considerando esta información (frecuencia de visita-tráfico, tiempos de traslado y espera) el tiempo promedio que emplea el usuario del servicio de justicia en la CSJ de Amazonas para efectuar gestiones se puede estimar que mensualmente es de 1080 minutos su equivalente 18 horas al mes. Es factible considerar este coste unitario mensual de tiempo empleado por el número de justiciables con procesos activos, al incorporarse el EJE y la MPE estos recursos se orientarían a otras actividades o atención de otros procesos en el caso de los abogados.

Tiempos de traslado a la sede judicial: **45 minutos**	+	Tiempos de espera por gestión en la sede judicial: **45 minutos**
	=	

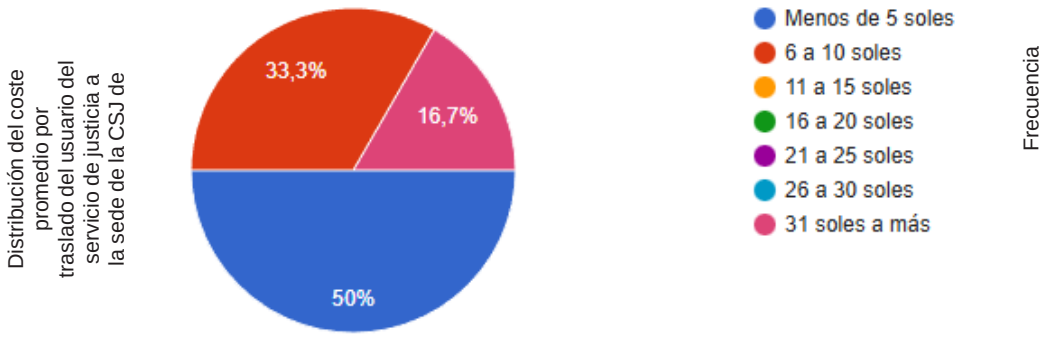
Tiempos totales por gestión en la sede judicial: **90 minutos**
x
Mayor frecuencia de visitas a la sede judicial de la CSJ de Amazonas: **3 días a la semana**
=
Total de tiempo promedio empleado por el usuario del servicio de justicia: **270 minutos a la semana**
x 4 semanas en cada mes **=**
Total de tiempo promedio empleado por el usuario del servicio de justicia: **1080 minutos mensuales = 18 horas**

- *Coste recursos:*

Por su parte, los costos indirectos generados por esta actividad, según lo indicado por el 83,3 % de los entrevistados, asciende hasta S/ 10 por visita efectuada a la sede para efectuar gestiones en la CSJ de Amazonas; estimándose que por usuario se genera un costo promedio mensual, solo por traslado a la sede, de S/ 120. Es factible considerar este coste unitario mensual por el número de justiciables con procesos activos. Al incorporarse el EJE y la MPE estos recursos se orientarían a otras actividades económicas (costo de oportunidad).

Figura n.° 13

Costes promedio de traslado del usuario del servicio de justicia a la CSJ de Amazonas



Costo promedio de traslado

Coste promedio por traslado a la sede judicial para efectuar gestiones: **10 soles**	x	Frecuencia de visitas a la sede judicial de la CSJ de Amazonas: **3 días de la semana**

=

Total de coste promedio incurrido por usuario del servicio de justicia por semana: **30 soles**

x 4 semanas en cada mes **=**

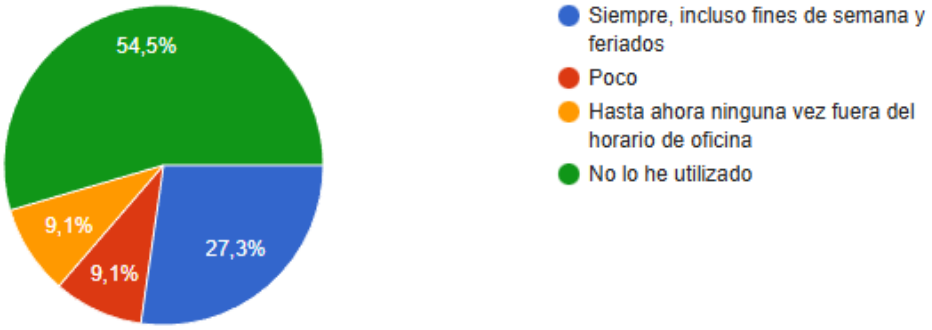
Total de coste promedio incurrido por usuario del servicio de justicia**:** **120 soles al mes**

g) Utilización de la MPE fuera del horario de oficina:

Del 36,4 % de usuarios reportaron la utilización de la Mesa de Partes Electrónica fuera del horario de atención del Poder Judicial.

Figura n.° 14

Uso de la MPE fuera de horario de oficina



h) Grado de satisfacción y expectativas:

Tradicionalmente, la satisfacción del usuario de servicios públicos se ha vinculado con la percepción de la calidad del servicio recibido. Los indicadores obtenidos deben ser comparados con los beneficios esperados de la transformación digital impulsada por el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE). La evaluación de la calidad se organiza en tres niveles de gestión (macrocalidad, mesocalidad y microcalidad):

- ***Macrocalidad:*** *analiza las relaciones entre el Estado y la sociedad civil en torno a la prestación de servicios públicos. Su objetivo es evaluar la eficacia y la legitimidad social*

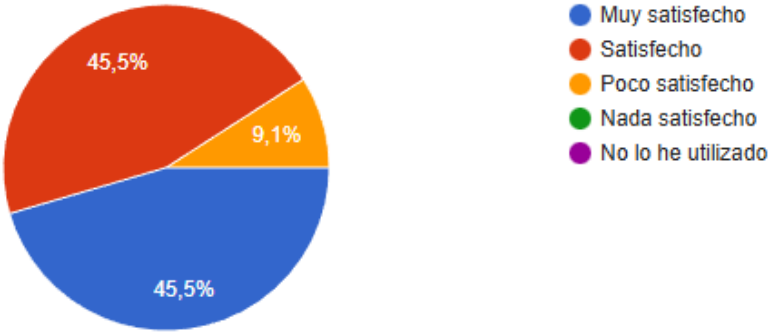
de las políticas públicas. Cabe señalar que este nivel no fue objeto de medición en la presente evaluación regional.

- ***Mesocalidad:*** *se enfoca en las relaciones entre quienes producen y gestionan los servicios públicos y quienes los utilizan. Aquí, la evaluación busca determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos para orientar la mejora continua de los servicios.*

En este aspecto, el grado de satisfacción de los usuarios con el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) el 91 % se encuentra satisfecho y muy satisfecho con los expedientes electrónicos, en contraste con el 9,1 % que manifiesta estar poco satisfecho.

Figura n.° 15

Satisfacción de usuarios con el EJE y la MPE

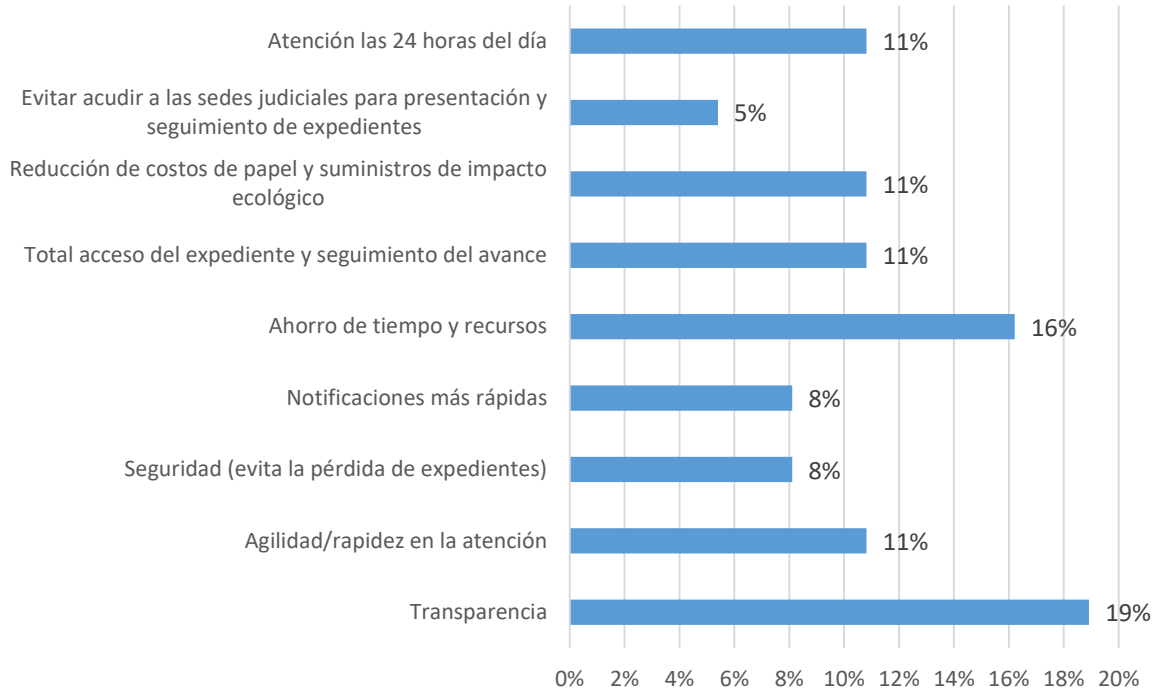


En relación a los beneficios que se han obtenido con la implementación del EJE, los usuarios manifestaron lo siguiente:

- El 19 % opinó que hay transparencia con el EJE.
- El 16 % manifestó que con el EJE existe un ahorro de tiempo y recursos.
- El 11 % consideró que es la agilidad y rapidez en la atención.
- El 11 % refirió que es el total acceso del expediente digital y seguimiento del avance del mismo.

Figura n.° 16

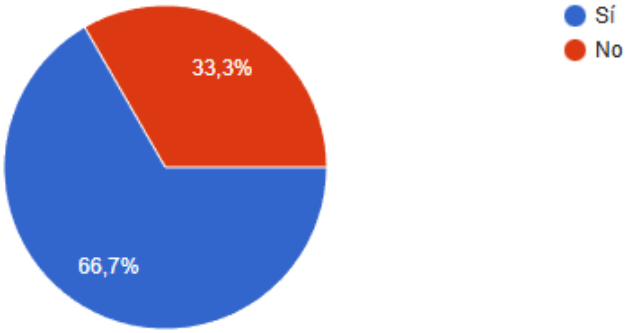
Opinión de usuarios sobre beneficios del EJE



Se preguntó a los usuarios si la información consultada en el Expediente Judicial Electrónico coincidía con la proporcionada por su abogado, el 66,7 % manifiesta que sí y el 33,3 % que no coincide. Este resultado demuestra que el expediente digital constituye un mecanismo eficaz para supervisar tanto el trabajo del abogado como el desempeño del juzgado.

Figura n.°17

Consulta de expediente judicial e información de abogado



- ***Microcalidad:*** *Se enfoca en las relaciones internas dentro de la organización. En este nivel, la evaluación funciona como un diagnóstico de la gestión, analizando las estructuras, el personal, los procesos y los servicios prestados, con el objetivo de mejorar el desempeño general del servicio.*

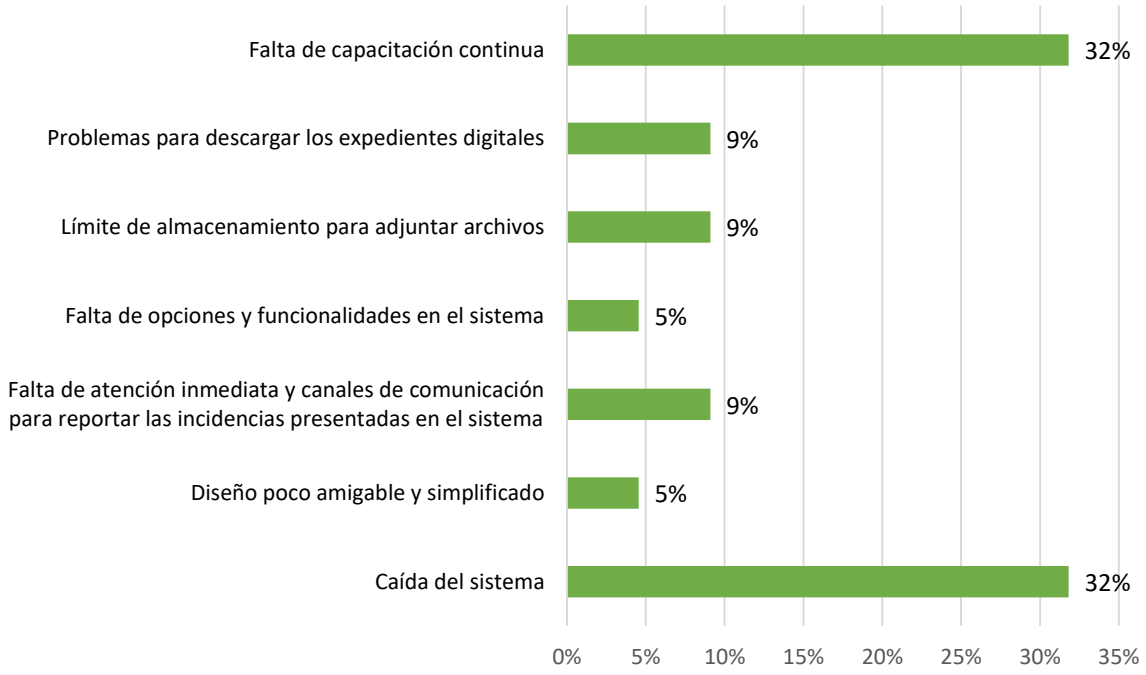
Esta dimensión está relacionada con la percepción de satisfacción de los usuarios, en aspectos como los tiempos de espera y la calidad de la atención, contrastados con las expectativas de mejora derivadas de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y sus componentes de acceso digital a la justicia.

En este contexto, también se consultó a los usuarios sobre los problemas más frecuentes al utilizar el EJE y la MPE. De los encuestados se obtuvo la siguiente información:

- El 32 % identificó la caída del sistema como su principal dificultad.
- El 32 % consideró la falta de capacitación continua.
- El 9 % indicó que es el límite de almacenamiento para adjuntar archivos.
- El 9 % manifestó que es la falta de atención inmediata y canales de comunicación para reportar incidencias presentadas en el sistema.

Figura n.° 18

Problema más recurrentes en la tramitación electrónica

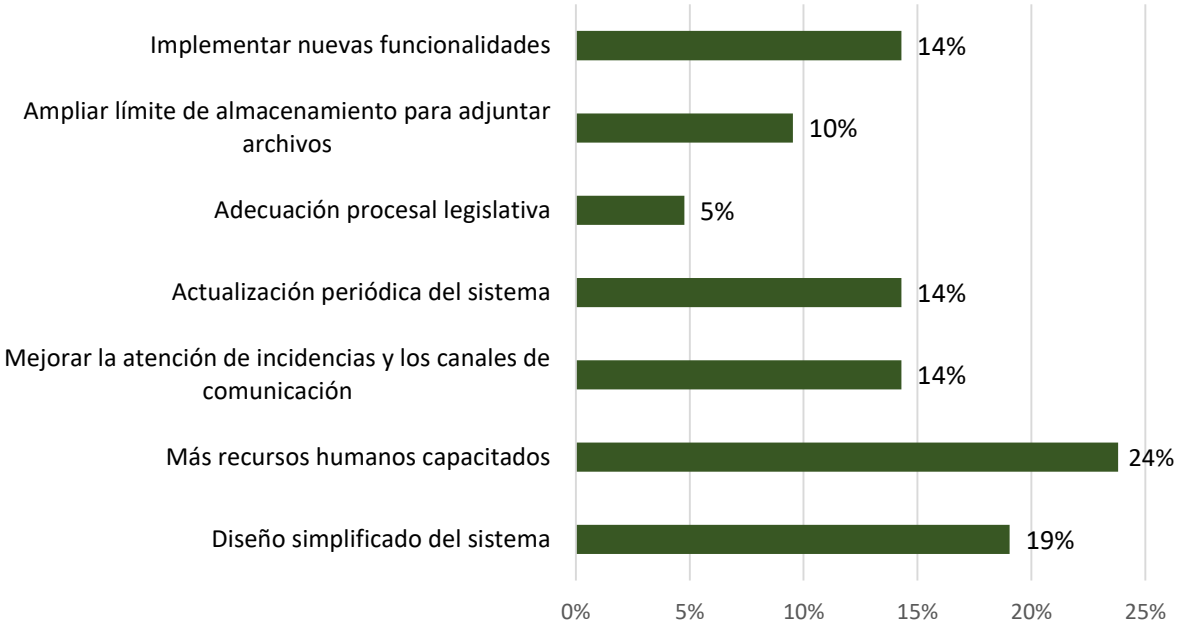


En las encuestas se consultó a los usuarios sobre las necesidades de mejora del EJE y la MPE, a continuación se presentan los resultados:

- El 24 % considera que se requiere más recursos humanos capacitados.
- El 19 % indica que se requiere un diseño más simplificado del sistema.
- El 14 % manifiesta que se necesita mejorar la atención de incidencias y los canales de comunicación.
- El 14 % refiere que se debe actualizar periódicamente el sistema.

Figura n.° 20

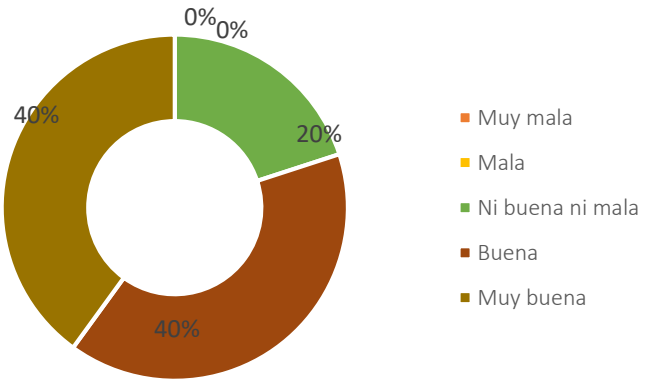
Percepción del usuario del servicio de justicia respecto a mejoras para el EJE



Por otro lado, la información obtenida al evaluar el desempeño de la mesa de partes física, muestra un resultado favorable en razón a que el 80 % da una buena atención y muy buena atención. Así mismo, un 20 % de los entrevistados no califican cualitativamente el desempeño de atención, este tipo de valoración muestra que el servicio brindado no ha generado un impacto de valor público al no generar valor agregado al usuario del servicio de justicia.

Figura n.° 19

Percepción del usuario del servicio de justicia, respecto a la atención de la mesa de partes



Es importante señalar que el servicio tradicionalmente ofrecido por la mesa de partes física puede ser reemplazado de manera efectiva por el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE).

Adicionalmente, se incluyó en la entrevista una pregunta abierta con la finalidad de conocer la percepción de las necesidades que considera el usuario del servicio de justicia, procediendo a esquematizarlas, resumirlas y segmentarlas por componentes de atención obteniéndose los siguientes resultados:

Componente	N.°	Identificación/necesidad
Sistema	1	Se mejore la conexión a internet a nivel nacional.
Capacitación	1	Incrementar las capacitaciones al personal que labora en el Poder Judicial.

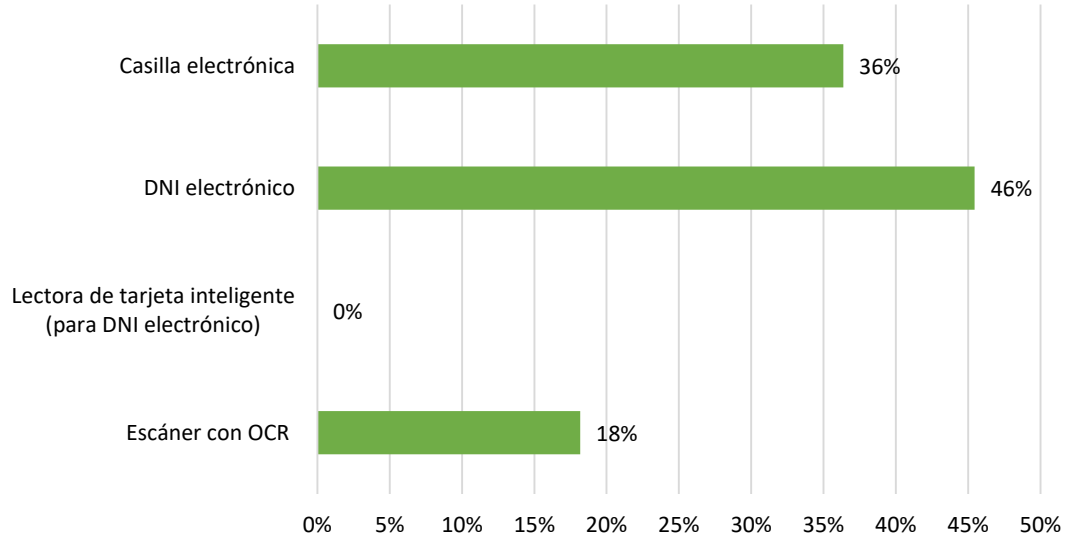
De acuerdo a la información recopilada, los usuarios externos consideran que se debe incrementar las capacitaciones al personal que labora en el Poder Judicial.

i) Brecha digital:

La disponibilidad de los elementos tecnológicos que requiere el uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE), de acuerdo a la información proporcionada por los entrevistados se advierte que el 46 % tiene DNI electrónico, el 36 % cuenta con casilla electrónica y el 18 % con escáner OCR.

Figura n.° 21

Brecha digital. Disponibilidad de la totalidad o combinación de los elementos tecnológicos necesarios para el uso del EJE y la MPE



III. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados observados, se concluye lo siguiente:

La Secretaría Técnica del Expediente Judicial Electrónico (EJE) continúa impulsando la ejecución de actividades para su implementación en las cortes superiores de justicia. Conforme a lo establecido en la Resolución Administrativa n.° 000438-2025-CE-PJ esta disposición permitió la puesta en marcha del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la Corte Superior de Justicia de Amazonas, asegurando su sostenibilidad. Para ello, se mantiene una coordinación permanente con la Presidencia del mencionado distrito judicial, así como con la Gerencia de Tecnologías de la Información y la Gerencia de Servicios Judiciales del Poder Judicial, además con las instancias administrativas pertinentes.

Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que acuden a la sede judicial permiten dimensionar, tanto cuantitativa como cualitativamente, las expectativas y el impacto social derivados de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE). Esta información resulta clave para el diseño de estrategias y la ejecución de actividades en coordinación con los operadores de justicia de la sede (personal administrativo y jurisdiccional), así como con la Comisión de Trabajo del EJE. Todo ello con el objetivo de cumplir satisfactoriamente el Plan de implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE), garantizar su adecuada puesta en marcha y favorecer su extensión progresiva a otras cortes superiores de justicia del país, en cumplimiento de los encargos del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

200 AÑOS DE INSTALACIÓN DE LA CORTE SUPREMA
8 DE FEB / 1825-2025

EJE
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO
COMISIÓN DE TRABAJO DEL EJE
Secretaría Técnica