



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ



EJE

EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO
COMISIÓN DE TRABAJO DEL EJE
Secretaría Técnica

CUSCO



www.eje.pe

Evaluación de resultados **MEDICIÓN DE EXPECTATIVAS**

Implantación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) piloto en la especialidad laboral-Nueva Ley Procesal del Trabajo (NLPT) en la Corte Superior de Justicia de Cusco

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

Presidente de la Comisión de Trabajo
del Expediente Judicial Electrónico
Héctor Enrique Lama More

Secretaria Técnica
Edith Sicha Juárez

Colaboración
Elizabeth Abregú Meza
Héctor Calcina Salcedo
Gloria Grande Gómez
Nataly Niquén Zárate
Fernando Remuzgo Gamarra
Marcos Rojas Robles

Agosto, 2021

Contenido

	Página
I. Presentación.....	7
II. Análisis.....	8
III. Conclusiones y recomendaciones.....	18

I. Presentación

El presente informe, realizado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE), muestra la evaluación de resultados de la medición de expectativas de los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

El documento muestra la evaluación de los resultados de la medición de expectativas como parte integrante de las actividades realizadas en cumplimiento de lo dispuesto en la RA n.º 000206-2020-CE-PJ que disponen la ampliación de la implantación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) piloto en la especialidad laboral-Nueva Ley Procesal del Trabajo (NLPT) en la Corte Superior de Justicia de Cusco.

Los datos obtenidos fueron mediante una encuesta web, aplicada en el Capacitación virtual “Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE): Herramientas tecnológicas del Poder Judicial”, realizada el 11, 13 y 17 de agosto de 2020.

A continuación, mencionamos los antecedentes para la elaboración de la evaluación:

- Mediante RA n.º 000206-2020-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (CEPJ) aprobó la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en el Módulo Corporativo Laboral (NLPT) del distrito judicial de Cusco, el cual presenta un volumen importante de atención al justiciable.
- La ampliación del proyecto del Expediente Judicial Electrónico (EJE) forma parte de un conjunto de iniciativas del Poder Judicial, dentro del proceso de transformación digital permitiendo facilitar la labor jurisdiccional y fortalecer las condiciones del acceso a la justicia; asimismo, enfrentar, actualmente, el escenario provocado por la presencia de la pandemia COVID-19 en el país y las subsecuentes medidas de emergencia y aislamiento social.
- Durante la implantación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la Corte Superior de Justicia de Cusco se gestionaron actividades conducentes propias, permitiendo dar cumplimiento al mandato contenido en la RA n.º 000206-2020-CE-PJ, la Secretaría Técnica del EJE estuvo articulando con las áreas competentes el despliegue tecnológico y capacitaciones al personal jurisdiccional y administrativo, así como a los justiciables de la región siendo este último componente al que se aplicó formularios con diversas preguntas para la de medición de expectativas.
- Actualmente, las actividades de implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE), dispuesto por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial en el escenario provocado por la presencia de la pandemia COVID-19 en el país y las subsecuentes medidas de emergencia, permitieron incorporar nuevos servicios en beneficio de los justiciables y de los órganos jurisdiccionales, con la finalidad de facilitar la labor jurisdiccional, brindar funcionalidad al trabajo remoto de jueces y servidores, así como facilitar el acceso a la justicia.

II. Análisis

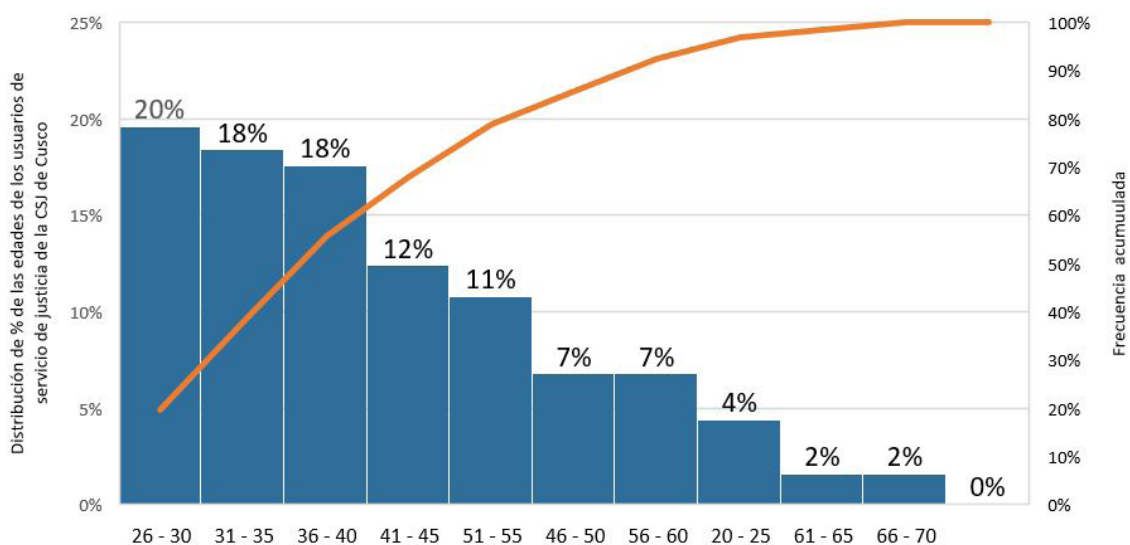
Los resultados han permitido establecer las características generales de los usuarios, quienes acceden regularmente a los servicios de justicia en la región, identificar sus necesidades y estimar el impacto de la transformación digital que proporcionara la inserción del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la sede de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

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

La recolección de datos demográficos de usuarios de los servicios de justicia de la región, es un elemento valioso y útil que permite segmentar e identificar necesidades y expectativas, conllevando a la realización de estrategias asertivas para consolidar el servicio de justicia.

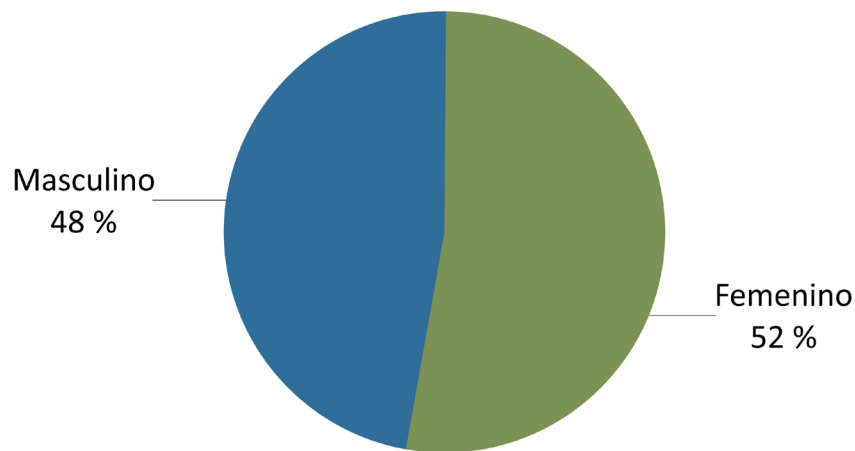
Los resultados de las entrevistas muestran que el 56 % de los usuarios, quienes emplean frecuentemente los servicios de justicia en la CSJ de Cusco, está compuesto por el grupo de justiciables, cuyo promedio de edades se encuentra en el intervalo de 26 a 36 años. El 20 %, que es la mayor concentración, se encuentra en los usuarios con edades de 26 a 30 años, quienes son usualmente flexibles a la propuesta de valor que genera el uso de las TIC y emplean con frecuencia la tecnología de forma cotidiana. Esta situación, representa una oportunidad y condición favorable, que permite reducir las posibles barreras en la natural curva de aprendizaje en el uso de los componentes digitales que integran los procesos que dinamiza el EJE.

Figura n.º I. Edad promedio de los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Cusco



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 masculino (48 %) y en mayor proporción al femenino (52 %).

Figura n.º 2. Distribución de género de los usuarios de los servicios de justicia



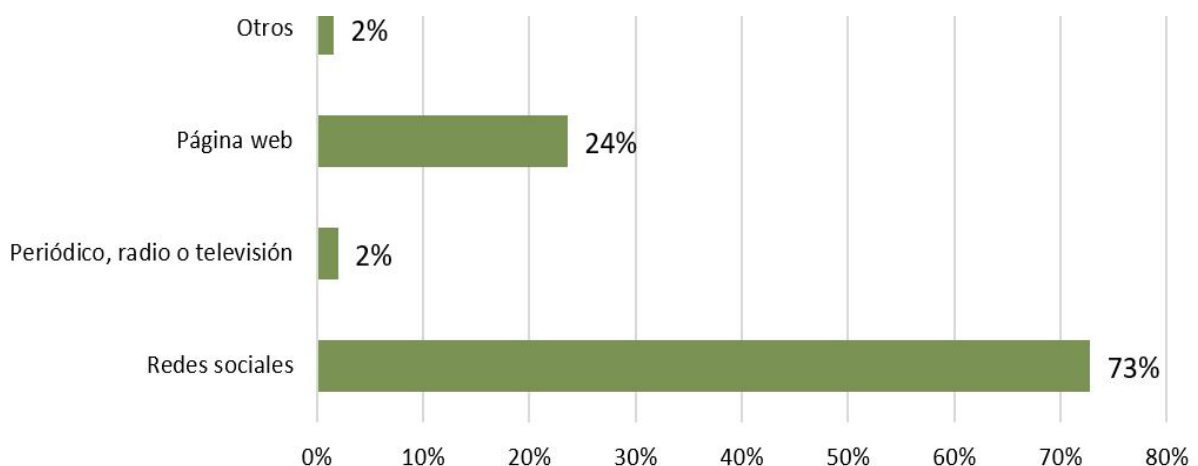
b) Identificación de medios de difusión y comunicación:

La pregunta efectuada a los entrevistados en este componente tiene la intención de consolidar el proceso comunicativo y, de esta forma, aumentar la posibilidad de que el usuario del servicio de justicia, en función a la estrategia de comunicación y contenido que establezca la CSJ de Cusco establezca una relación de confianza, integración comunal y cercanía con la administración de justicia de la región, sintiéndose informado del servicio y atendido apropiadamente.

Los medios que resultan eficaces para comunicar los avances y acciones de la CSJ de Cusco son las redes sociales (73 %), página web (24 %), otros: banners, gigantografías (2 %) y periódicos, radio y televisión (2 %). Esta situación representa una potencial vía de comunicación explotable.

El resultado obtenido es concordante con las características demográficas de la mayoría de usuarios, quienes acceden al servicio de justicia en el distrito judicial de Cusco.

Figura n.º 3. Medios de mayor efectividad para difundir al usuario sobre las actividades de la CSJ de Cusco



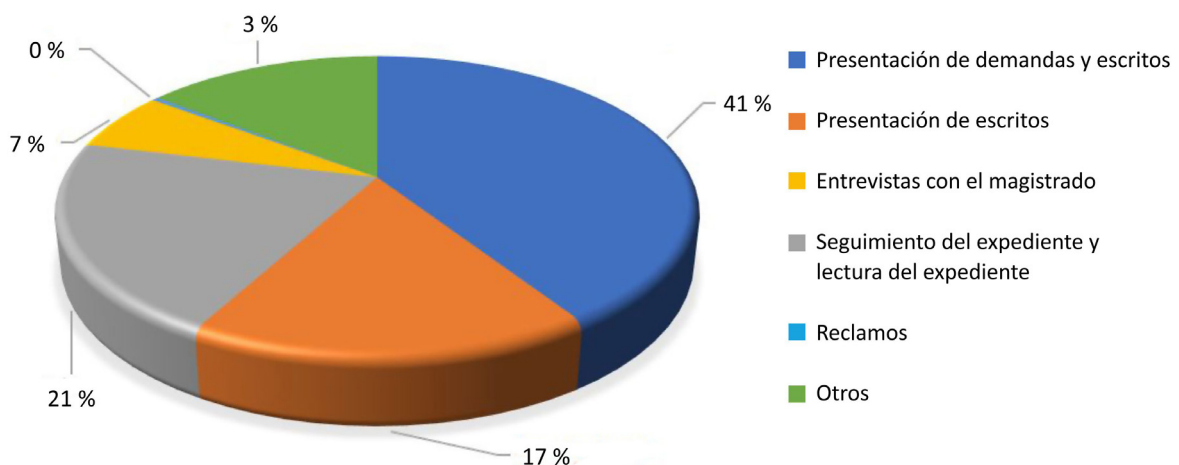
c) Análisis de componentes de la demanda del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Cusco:

Conocer la motivación, análisis de tráfico, permanencia y costes de los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Cusco resulta fundamental para conocer las necesidades de atención y evaluar la tasa de conversión de la atención de tradicional de los procesos como el uso de la mesa de partes física a el servicio de la mesa de partes virtual, salas de lectura y otros componentes conexos de transformación digital:

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

El sondeo de información respecto a la motivación del usuario del servicio de justicia de la CSJ de Cusco por acudir a la sede judicial, resulta un indicador importante que permite conocer si el servicio brindado por el EJE atiende la brecha de necesidades existentes obteniéndose los siguientes resultados:

Figura n.º 4. Objetivo de la gestión ante la sede judicial de la CSJ de Cusco por usuario del servicio de justicia

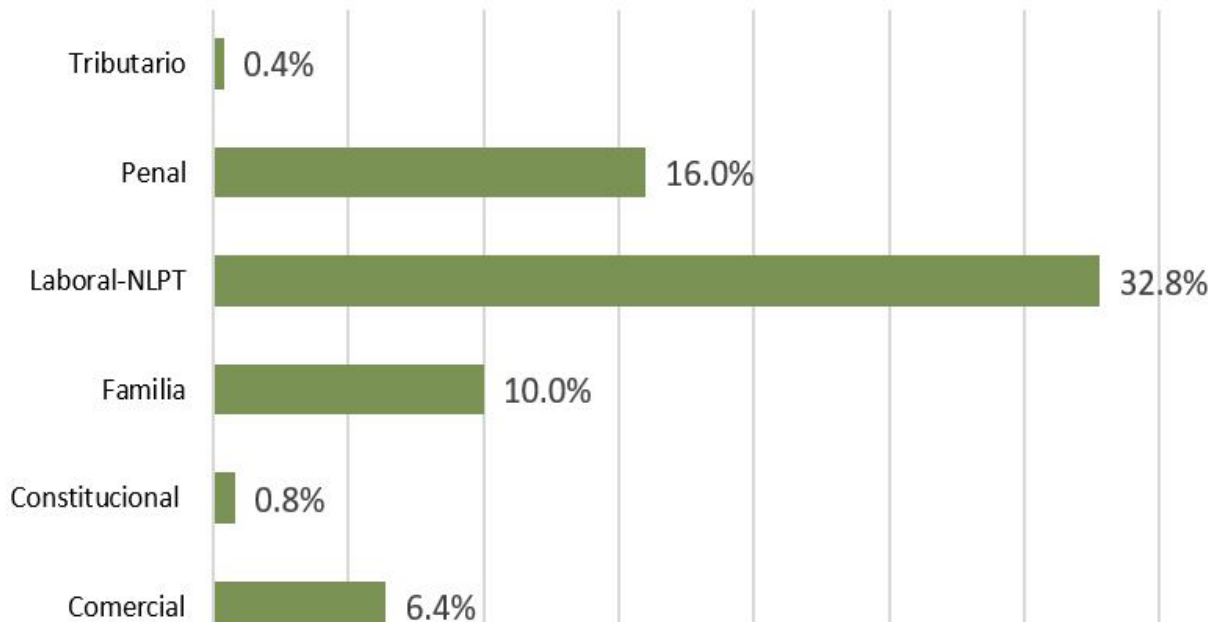


De la gestiones presenciales que ejecutan tradicionalmente los usuarios del servicio de justicia, el 79 % de ellas pueden ser potencialmente sustituidas por los servicios virtuales (no presenciales) por los servicios que brinda la Mesa de Partes Electrónica (presentación de escritos y demandas: 58 %), así como la actividad de seguimiento y lectura de expedientes (21 %), necesidad atendida mediante el visor del EJE, el cual permite el acceso total de los actuados.

- Las especialidades judiciales combinadas (regularmente por los usuarios-justiciables y abogados del sistema de justicia, quienes efectúan gestiones por más de una especialidad), las cuales demandan mayor gestión presencial en la CSJ de Cusco corresponden a los procesos en las especialidades penal, familia, civil y laboral-Nueva Ley Procesal del Trabajo (NLPT) que acumulan el 92 % de las actividades que representan el acudir a la sede judicial. Al respecto, destaca la concentración de exclusividad en el uso de los servicios de justicia en la especialidad civil (33.2 %) y laboral-NLPT (32.8 %).

Este resultado, se obtuvo al preguntar al entrevistado por qué especialidades efectuaba visita frecuente a la sede judicial de la CSJ de Cusco.

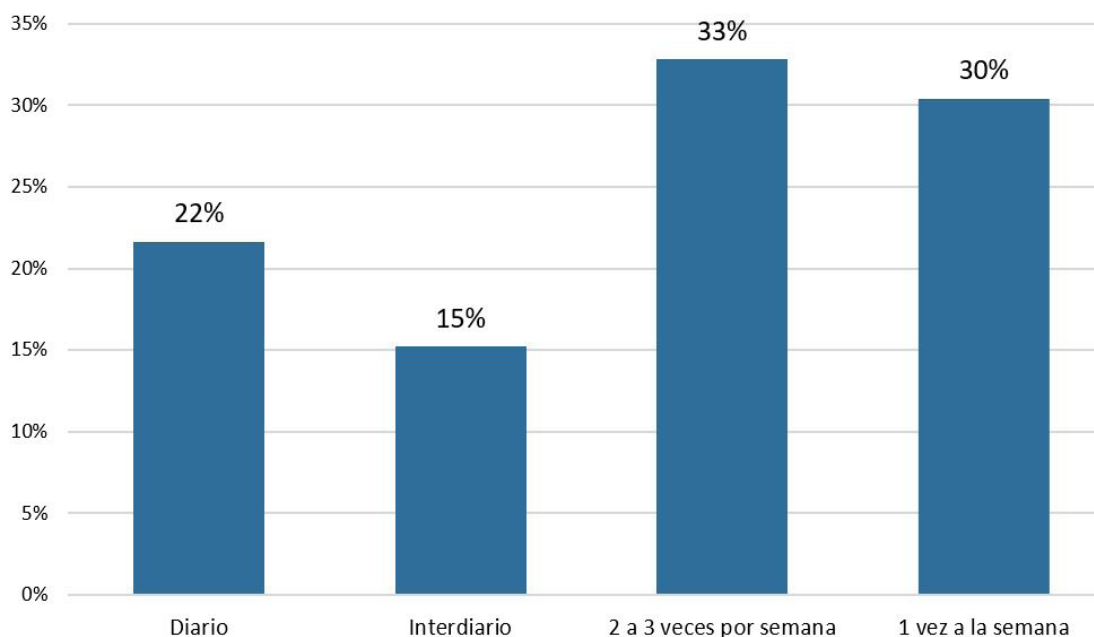
Figura n.º 5. Principales especialidades por las cuales los usuarios del servicio de justicia acuden con mayor frecuencia a la sede judicial de la CSJ de Cusco



d) Costes y tráfico de usuarios del servicio de justicia en la sede judicial:

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.º 6. Frecuencia con que el usuario de servicio de justicia acude a la sede judicial de la CSJ de Cusco



- El 63 % de los usuarios judiciales acuden de 1 a 3 veces por semana a la sede judicial de la CSJ de Cusco para efectuar las gestiones (ingreso de documentos y acceso al expediente) potencialmente sustituibles por los beneficios de la transformación digital promovida por el EJE y la MPE.
- Los costes no solo corresponden a los financieros (directos o indirectos) en que incurrir quienes acceden a las tareas o trámites que implican el acceso al servicio de justicia, incluyen los tiempos totales que involucran el traslado a la sede judicial. El 57 % emplea hasta 45 minutos en trasladarse a la sede judicial para efectuar gestiones y una vez en ella incurrir en tiempos de espera para atención de las gestiones, donde el 55 % indican un tiempo promedio de espera de atención de hasta 45 minutos.

Figura n.º 7. Tiempo promedio de permanencia del usuario del servicio de justicia en la sede judicial de la CSJ de Cusco por gestión presencial

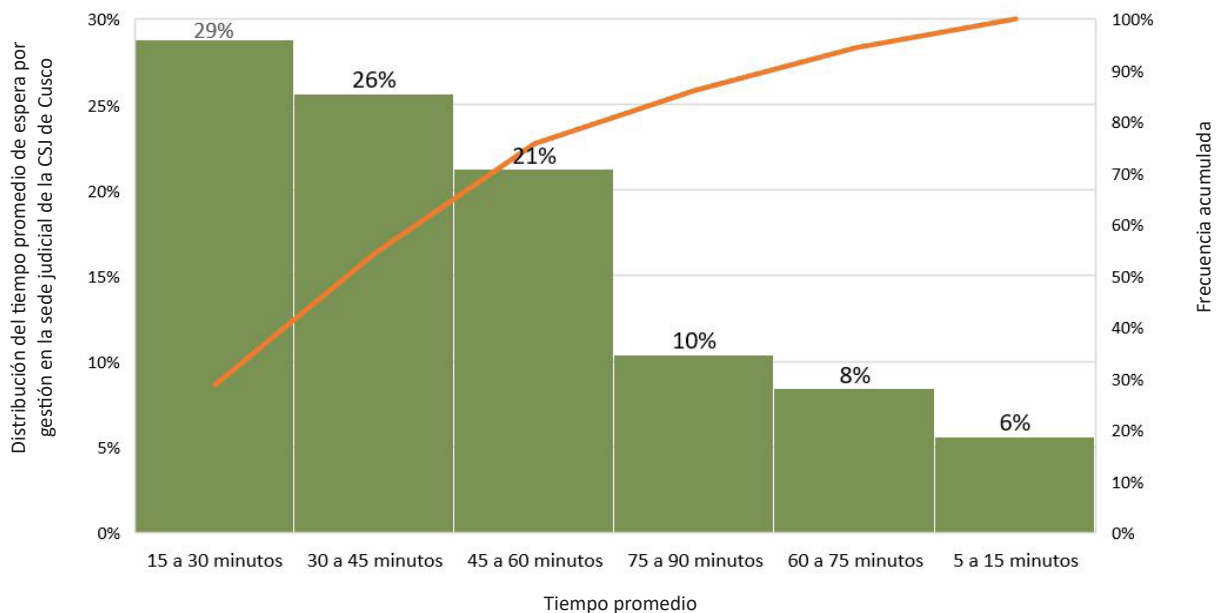
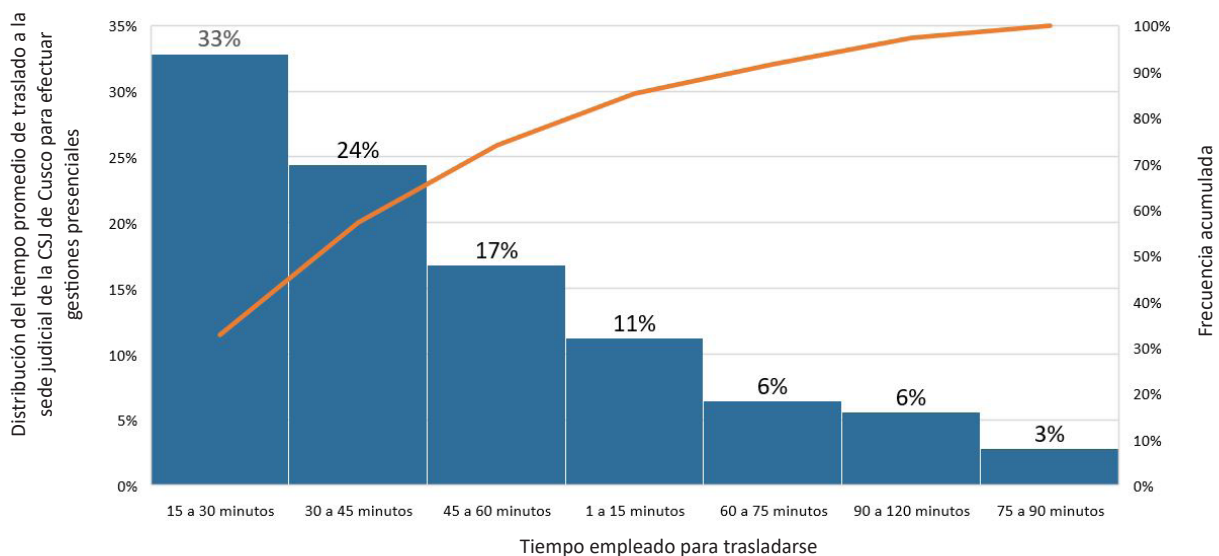
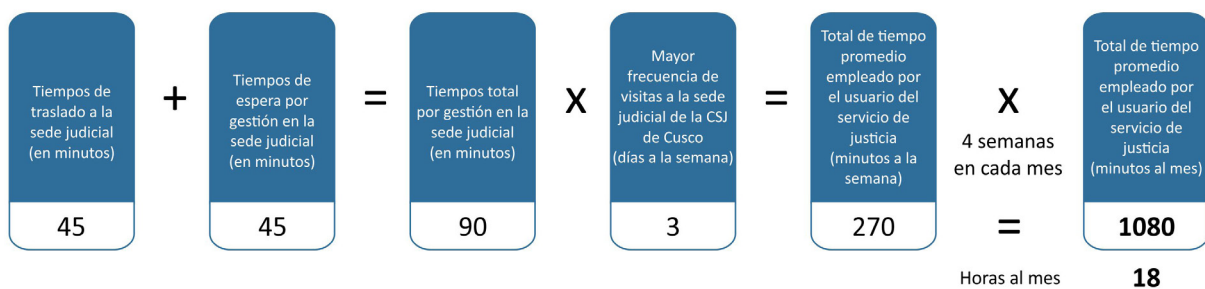


Figura n.º 8. Tiempo promedio empleado por los usuarios de los servicios de justicia para trasladarse a la sede judicial de la CSJ de Cusco



- **Coste tiempos:**

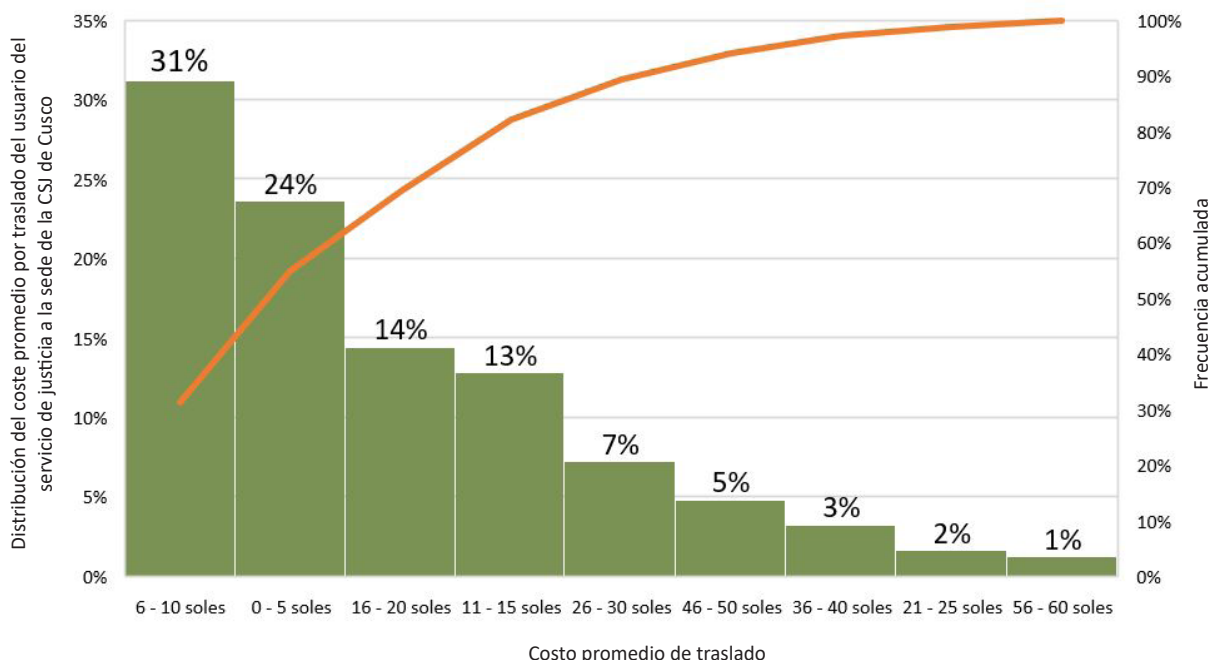
Considerando esta información (frecuencia de visita-tráfico, tiempos de traslado y espera) el tiempo promedio que emplea el usuario del servicio de justicia en la CSJ de Cusco para efectuar gestiones se puede estimar que mensualmente es de 1080 minutos o su equivalente 18 horas al mes. Es factible considerar 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:

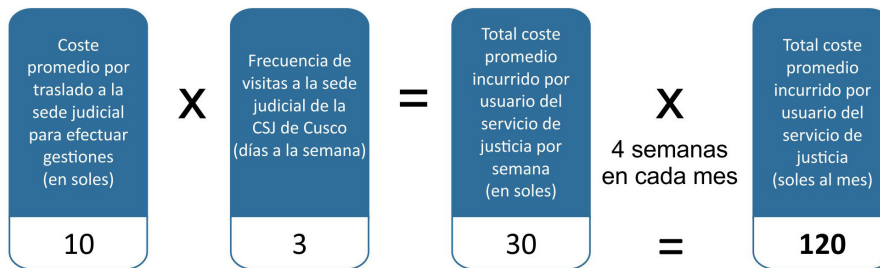


- **Coste recursos:**

Por su parte, los costos indirectos generados por esta actividad, según lo indicado por el 55 % de los entrevistados, asciende hasta S/ 10.00 por visita efectuada a la sede para efectuar gestiones en la CSJ de Cusco; estimándose que por usuario se genera un costo promedio mensual, solo por traslado a la sede, de S/ 120.00. 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.º 9. Costes promedio de traslado del usuario del servicio de justicia a la CSJ de Cusco





e) Grado de satisfacción y expectativas:

Tradicionalmente, la satisfacción del usuario de servicios públicos está relacionado a la percepción de la calidad del servicio recibido. Los indicadores obtenidos deben ser contrastados con los beneficios propuestos por la transformación digital promovida por el EJE y la MPE. Las mediciones se segmentan entre tres niveles de la gestión:

- *Macrocalidad*, analiza el ámbito de las relaciones entre Estado y sociedad civil que involucra el servicio público y a la ciudadanía. La evaluación en este nivel tiene como finalidad conocer la eficacia y legitimación social de la acción pública (objeto de la evaluación son las políticas públicas). Esta esfera no ha sido objeto de la actual medición en la región.
- *Mesocalidad* se hace referencia a las relaciones entre quienes producen y gestionan los servicios y quienes los reciben o utilizan.

La evaluación indaga aquí sobre el grado de satisfacción de la ciudadanía con el fin último de contribuir a la mejora de los servicios. El contexto de esta evaluación son las organizaciones y su relación con quienes usan sus servicios o, de manera más general, con sus grupos de interés. En este aspecto, las mediciones obtenidas en la corte posicionan en primer lugar con un 72 % la necesidad de brindar una mayor celeridad en los procesos judiciales, seguido de la transparencia en los procesos judiciales 12 % y modernización de las instalaciones 10 %, ambos aspectos se encuentran entre los beneficios esperados por el 41 % de los usuarios del servicio de justicia en la CSJ de Cusco como parte de las expectativas de impactos positivos del inicio de las operaciones del EJE y la MPE.

Figura n.º 10. Aspectos que considera el usuario del servicio de justicia a mejorar en la CSJ de Cusco

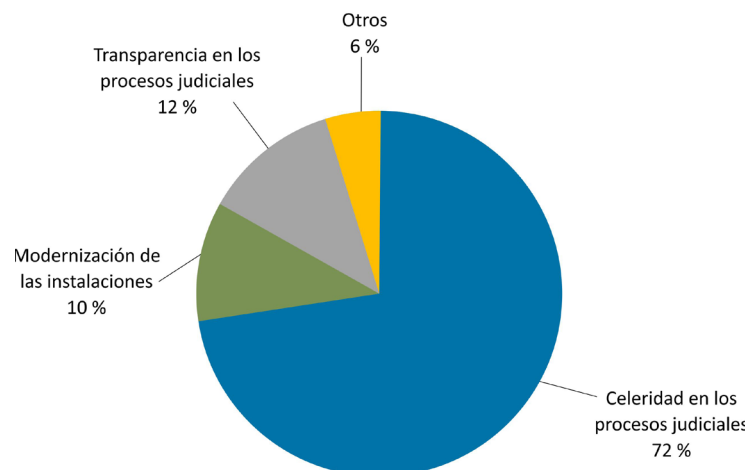
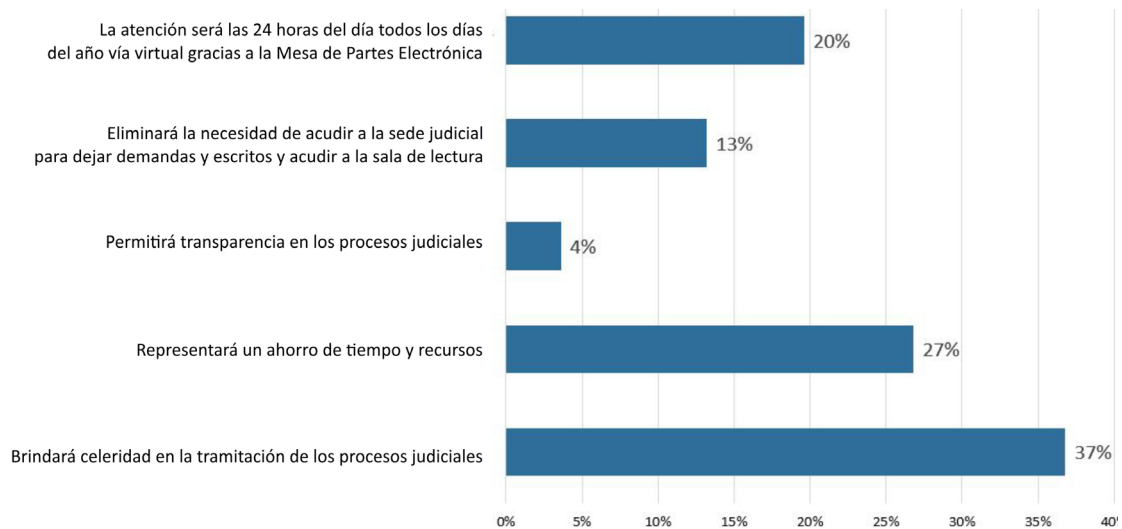


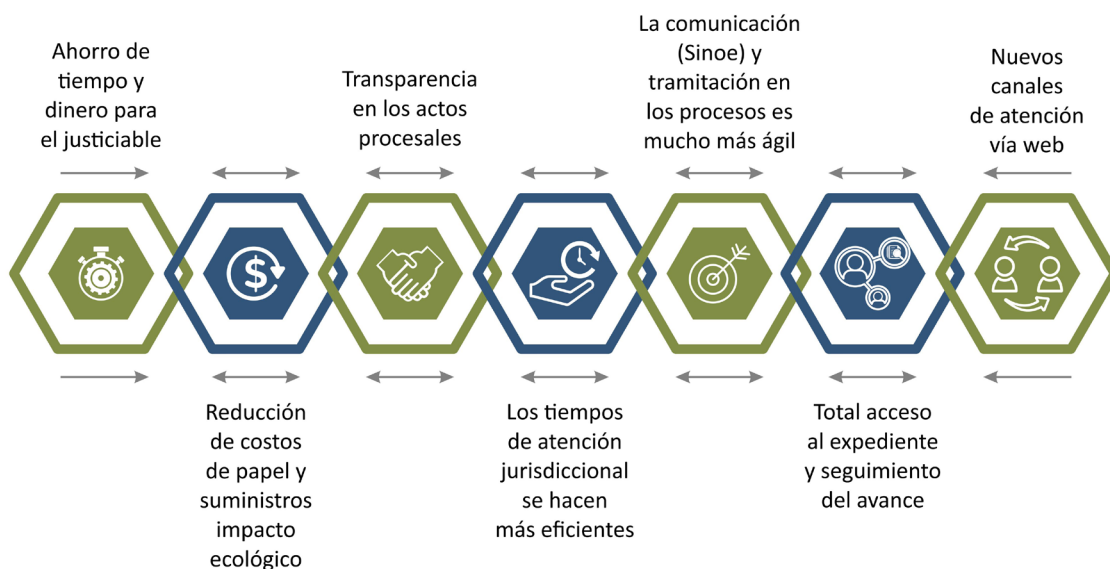
Figura n.º 11. Expectativas del usuario de los servicios de justicia de la CSJ de Cusco



- *Microcalidad*, enfocado a las relaciones internas de la organización. Aquí, la evaluación constituye un diagnóstico de la gestión (estructuras, personas, procesos y prestaciones) con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio.

En este segmento está vinculado a la percepción de satisfacción (tiempos de espera y calidad de atención) enfrentado a las expectativas de beneficios de mejora que traería consigo la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y sus componentes de acceso digital a la justicia.

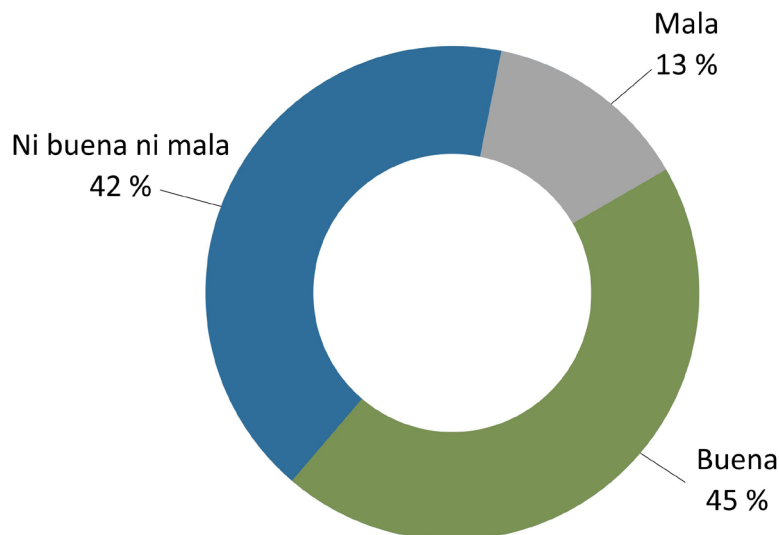
Esquema n.º 1. Beneficios para la labor jurisdiccional y el justiciable



La información obtenida al evaluarse el desempeño de la mesa de partes física, muestra resultados favorables en razón a que el 45 % da una buena atención. Por otro lado, un notable 42 % 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.

Es conveniente indicar que el servicio que brinda tradicionalmente la mesa de partes física será potencialmente sustituido por la MPE que representará beneficio para el 20 % de los encuestados en los aspectos de atención interrumpida las 24 horas, evitar el traslado a la sede judicial y el consecuente ahorro de recursos y tiempos-costes.

Figura n.º 12. Percepción del usuario del servicio de justicia, respecto a la atención de la mesa de partes de CSJ de Cusco



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.º	Identificación/necesidad
Proceso judicial	1	Celeridad en los tiempos de proveído de escritos y calificación de las demandas en los procesos judiciales
	2	Celeridad en el proceso de emisión de notificaciones
	3	Acceso al seguimiento y visualización del expediente sin necesidad de ser abogado
	4	Implementar eficientemente un canal telefónico que permita la comunicación para efectuar consultas y efectuar el seguimiento de expedientes a cargo de los especialistas legales
Atención	1	Implementación del EJE y MPE en todas las materias y sedes
	2	Apoyo y orientación a los usuarios del servicio de justicia para el ingreso adecuado de documentos por la MPE
	3	Empatía en los servidores de atención al público
	4	Asegurar la continuidad del sistema en la recepción de documentos en mesa de partes
	5	Desarrollo de capacitaciones usuarios externos en el uso de nuevas tecnologías
Comunicación	1	Implementar instructivos de como efectuar de los procesos de uso de la MPE
Infraestructura	1	Mejorar el sistema o redes para superar los problemas de atención en la mesa de partes en momentos de gran afluencia de público

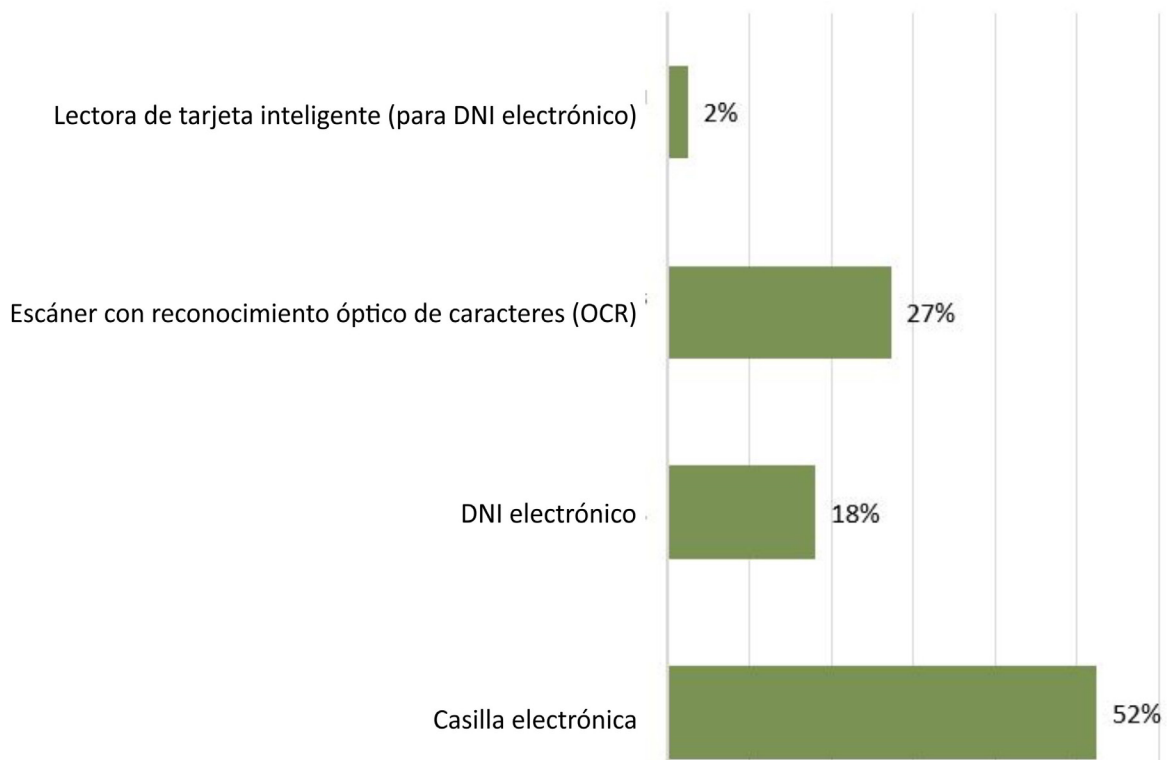
Al respecto, se observan ciertas oportunidades de mejora del servicio mediante el desarrollo de estrategias de difusión sobre los servicios disponibles, tales como son los canales de atención y la innovación que presenta el Expediente Judicial Electrónico (EJE) para conocer el estado del proceso judicial, los cuales no son percibidos por el usuario.

Asimismo, se deben analizar y revisar la problemática existente en el desarrollo de las actividades en el proceso de atención que representan entregas de documentos a los justiciables, también potenciar las actividades de capacitación y modalidad de atención al justiciable.

f) 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 52 % dispone de casillas electrónicas, el 47 % dispone de solo un elemento de los necesario para operar con el EJE y MPE dentro de ese grupo el 18 % dispone de DNI electrónico, lo que muestra que los usuarios del servicio de justicia, quienes acuden a la sede de la corte disponen de forma incompleta los elementos requeridos por el EJE y MPE.

Figura n.º 13. Brecha digital. Disponibilidad de la totalidad o combinación de los elementos tecnológicos necesarios para el uso del EJE y la MPE



III. Conclusiones y recomendaciones

Según, puede advertirse de los resultados observados se concluye:

1. La Secretaría Técnica del Expediente Judicial Electrónico (EJE) viene impulsando la ejecución de las actividades para implementar el EJE en las cortes superiores de justicia, según lo dispuesto por la RA n.º 000206-2020-CE-PJ que permitió la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la Corte Superior de Justicia de Cusco, brindando la sostenibilidad del EJE y la MPE para lo cual se viene coordinando con las presidencias de las cortes superiores de justicia, Gerencia de Informática, Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación, Equipo Técnico Institucional de Implementación (ETII)-NLPT e instancias administrativas correspondientes.
2. Los resultados de las entrevistas efectuadas a los usuarios de los servicios de justicia, quienes acuden a la sede judicial, permiten dimensionar las expectativas e impacto social en términos cuantitativos y cualitativos los beneficios que incorpora la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y Mesa de Partes Electrónica (MPE) al iniciarse la puesta en producción e inauguración correspondiente en la Corte Superior de Justicia de Cusco y desarrollar estrategias y actividades coordinadas con los operadores de justicia de la sede judicial (personal administrativo y jurisdiccional) y la Comisión de Trabajo del EJE para la obtención de los objetivos propuestos, que permitan concluir adecuadamente el Plan de Implementación del Expediente Judicial Electrónico y su extensión a otras cortes superiores de justicia dando cumplimiento a las labores encomendadas por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

