



Evaluación de resultados

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la especialidad civil subespecialidad comercial en la Corte Superior de Justicia de Arequipa

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

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

Secretaria técnica
Edith Sicha Juárez

Colaboración
Elizabeth Abregú Meza
Héctor Calcina Salcedo
Fernando Remuzgo Gamarra
Marcos Rojas Robles

2024

CONTENIDO

	Página
I. Presentación.....	4
II. Análisis.....	5
III. Conclusiones y recomendaciones.....	19

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 satisfacción de los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Arequipa.

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 Resolución Administrativa n.º 000396-2024-CE-PJ que dispone la ampliación de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE), para la especialidad civil subespecialidad comercial en la Corte Superior de Justicia de Arequipa.

Los datos obtenidos fueron mediante una encuesta web, aplicada en la videoconferencia “Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en el proceso contencioso administrativo laboral y previsional”, realizada el 2 de diciembre de 2024.

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

- Mediante RA n.º 000396-2024-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) para la especialidad civil subespecialidad comercial en la Corte Superior de Justicia de Arequipa, 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.
- Durante la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la Corte Superior de Justicia de Arequipa se gestionaron actividades conducentes propias, permitiendo dar cumplimiento al mandato contenido en la RA n.º 000396-2024-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 del distrito judicial, siendo este último público objetivo al que se aplicó un formulario con diversas preguntas para la medición de expectativas.
- El Expediente Judicial Electrónico (EJE) permite 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 proporcionará la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la Corte Superior de Justicia de Arequipa.

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

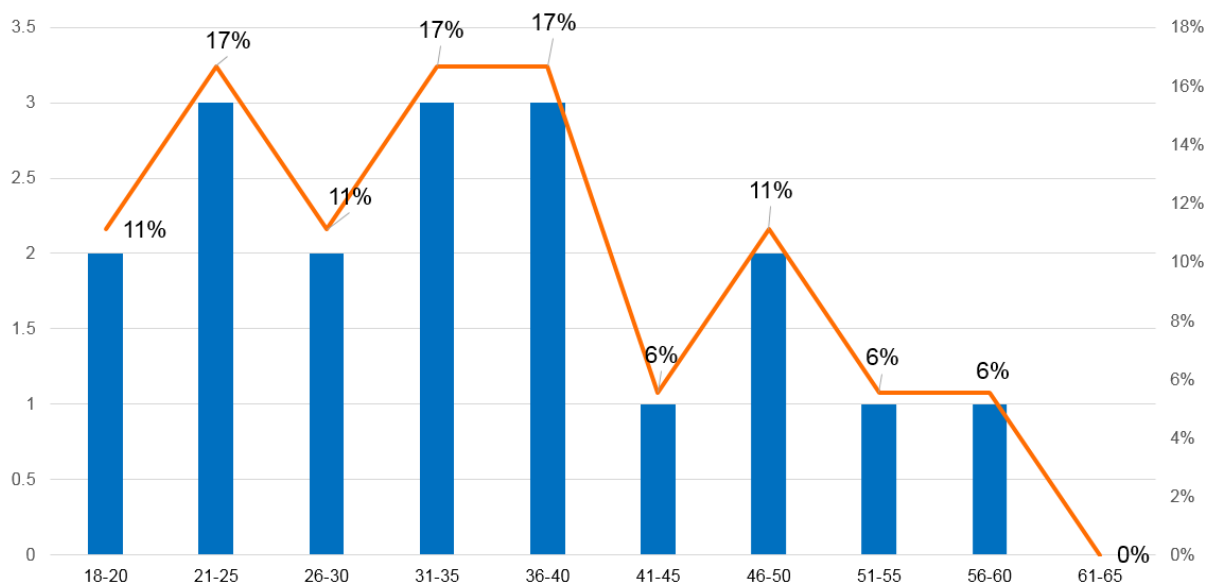
La recolección de datos demográficos de usuarios de los servicios de justicia de Arequipa es un elemento valioso y útil que permite segmentar e identificar necesidades y expectativas, conllevando a la realización de estrategias asertivas para consolidar el servicio de justicia.

Los resultados muestran que el 73 % de los usuarios, quienes emplean frecuentemente los servicios de justicia en la CSJ de Arequipa, está compuesto por el grupo de justiciables, cuyo promedio de edades, el 51 %, se concentra en el intervalo de 21 a 25 años y 31 a 40 años, quienes son usualmente flexibles a la propuesta de valor que genera el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (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 1

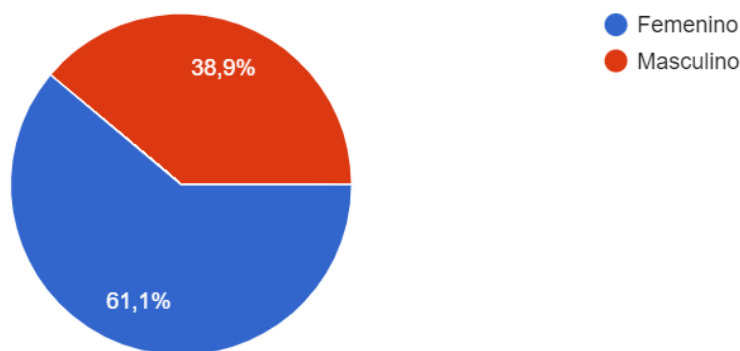
Edad promedio de los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Arequipa



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 (61,1 %) y masculino (38,9 %).

Figura n.º 2

Distribución de género de los usuarios de los servicios de justicia



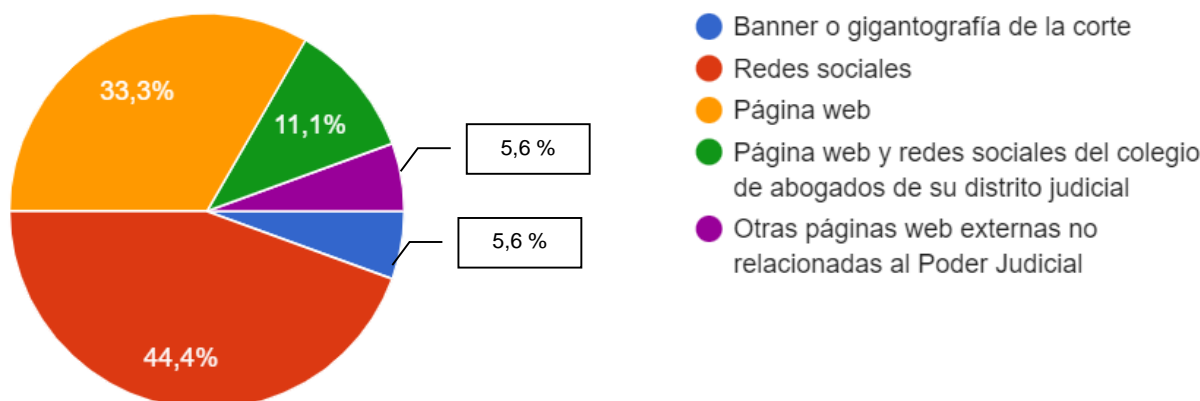
b) Identificación de medios de difusión y comunicación:

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 Arequipa 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 Arequipa son las redes sociales (44,4 %) y página web de la corte (33,3%).

Figura n.º 3

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



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

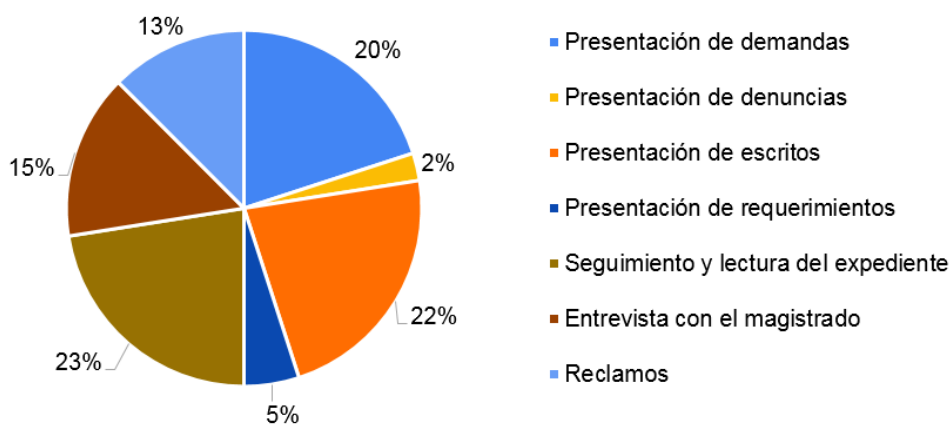
Conocer la motivación, análisis de tráfico, permanencia y costes de los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Arequipa resulta fundamental para conocer las necesidades de atención y evaluar la tasa de conversión de la atención de tradicional de los procesos como el uso de la mesa de partes física al 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 Arequipa 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 Corte Superior de Justicia de Arequipa por usuario del servicio de justicia



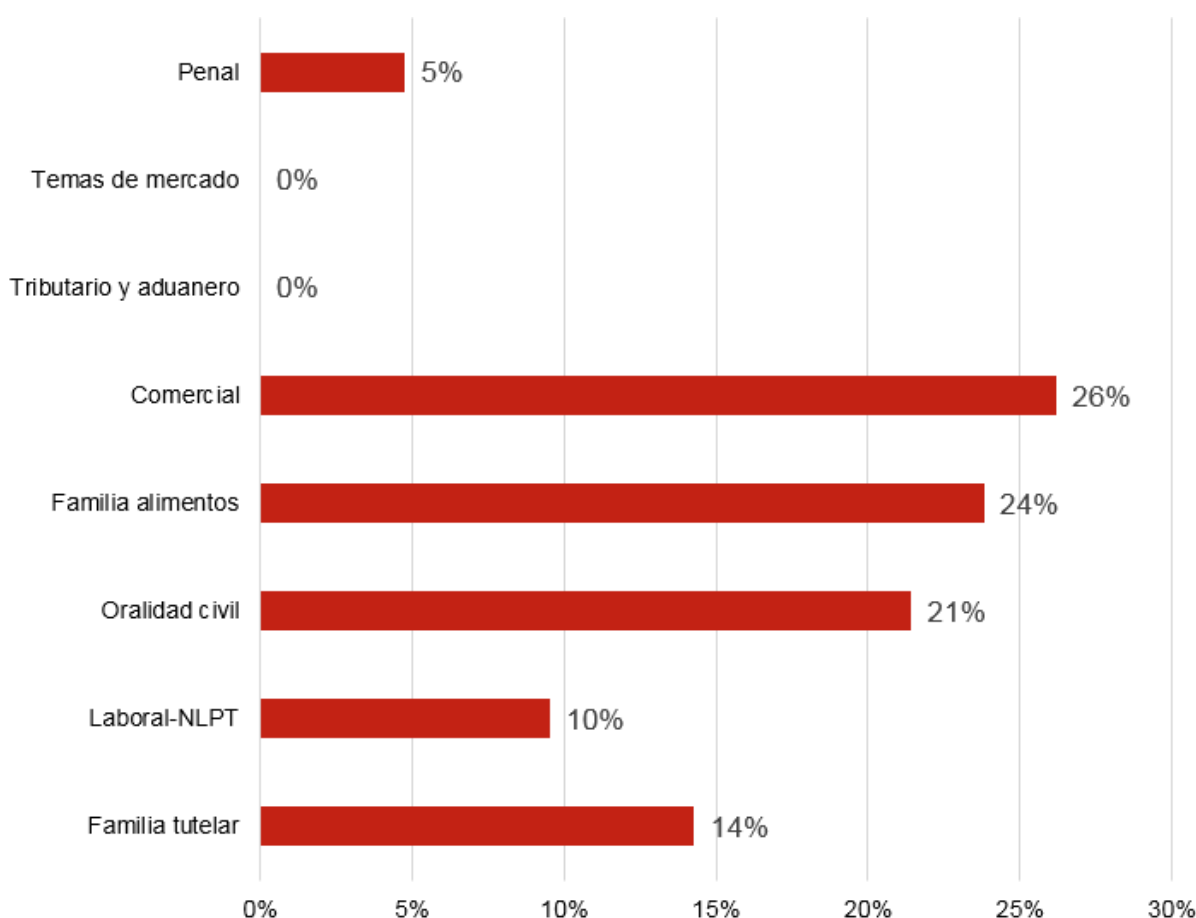
- De las gestiones presenciales que ejecutan tradicionalmente los usuarios del servicio de justicia, el 75 % de ellas pueden ser potencialmente sustituidas por los servicios virtuales (no presenciales) por los servicios que brinda la Mesa de Partes Electrónica (presentación de demandas, denuncias, requerimientos, escritos y requerimientos: (50 %), así como la actividad de seguimiento y lectura de expedientes (25 %), 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 Arequipa corresponden a los procesos en las

especialidades civil-comercial, familia alimentos y oralidad civil que acumulan el 71 % de las actividades que representan el acudir a la sede judicial. Al respecto, destaca la concentración en el uso de los servicios de justicia en la especialidad civil-comercial (26 %).

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

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 Corte Superior de Justicia de Arequipa



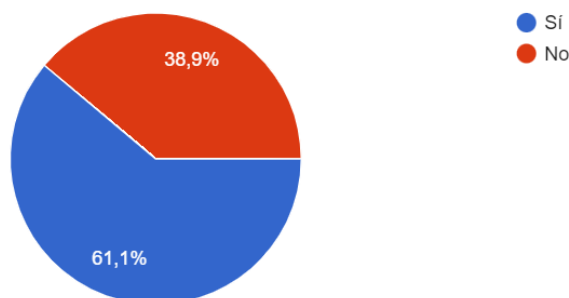
d) El uso del visor del Expediente Judicial Electrónico y la casilla electrónica:

Los resultados de la encuesta han permitido estimar el impacto de la transformación digital en cuando al uso de los mecanismos de ingreso (casilla electrónica) y seguimiento (visor del EJE) de los expedientes electrónicos en la Mesa de Partes Electrónica:

- EL 61,1 % de justiciables refiere haber usado el visor del EJE para lectura y seguimiento a su expediente electrónico.

Figura n.º 6

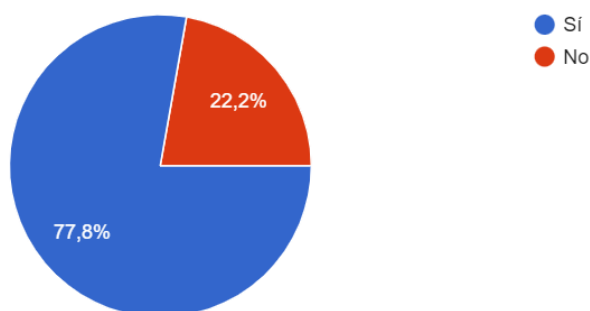
Uso del visor del EJE



- EL 77,8 % de usuarios manifiesta contar con casilla electrónica para el uso de la MPE.

Figura n.º 7

Usuarios con casilla electrónica

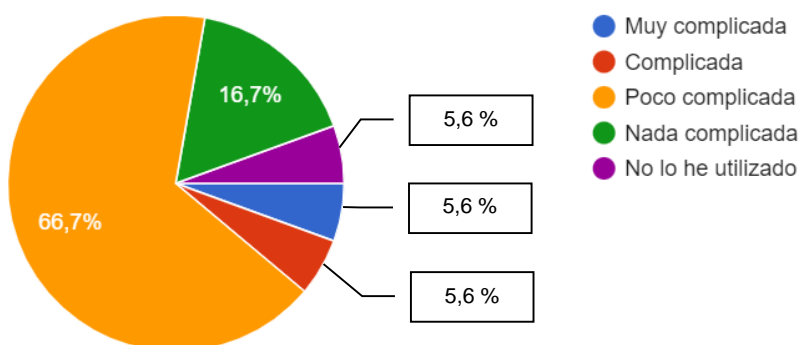


e) Adaptabilidad del usuario al Expediente Judicial Electrónico:

En la encuesta se hicieron preguntas sobre cómo fue la adaptación del usuario al sistema, obteniéndose un resultado del 83,4 % considera que su adaptabilidad con el EJE fue poco y nada complicada. El 11,2 % de los usuarios lo considera complicada y muy complicada.

Figura n.º 8

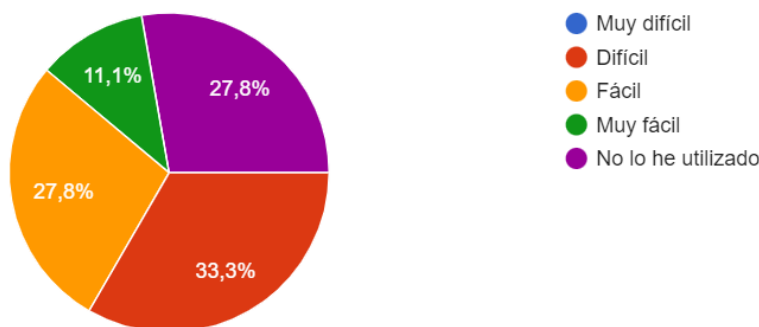
Adaptabilidad del usuario al sistema



Asimismo, se consultó al justiciable en relación la factibilidad de uso de la MPE, el 38,9 % considera fácil y muy fácil el ingreso de documentos electrónicos por este medio digital, en contraste con el 33,3 % que opina que es difícil.

Figura n.º 9

Facilidad de uso de la MPE

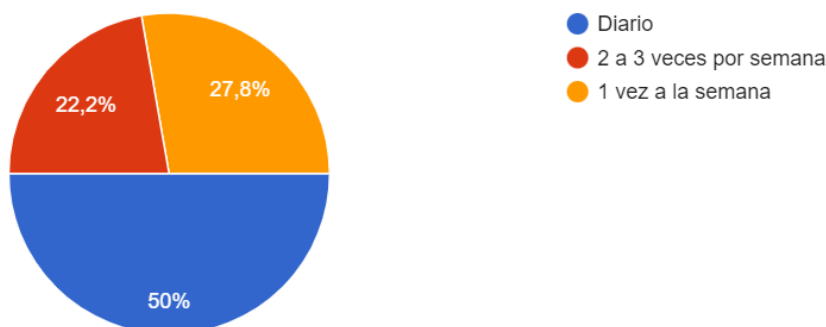


f) Costes, tráfico y uso fuera del horario de oficina de usuarios del servicio de justicia:

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.º 10

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



- El 50 % de los usuarios judiciales acuden de 1 a 3 veces por semana a la sede judicial de la CSJ de Arequipa 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 incurren 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 44,4 % emplea hasta 45 minutos en trasladarse a la sede

judicial para efectuar gestiones y una vez en ella incurren en tiempos de espera para atención de las gestiones, donde el 72,2 % indican un tiempo promedio de espera de atención de hasta 45 minutos.

Figura n.º 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 Arequipa

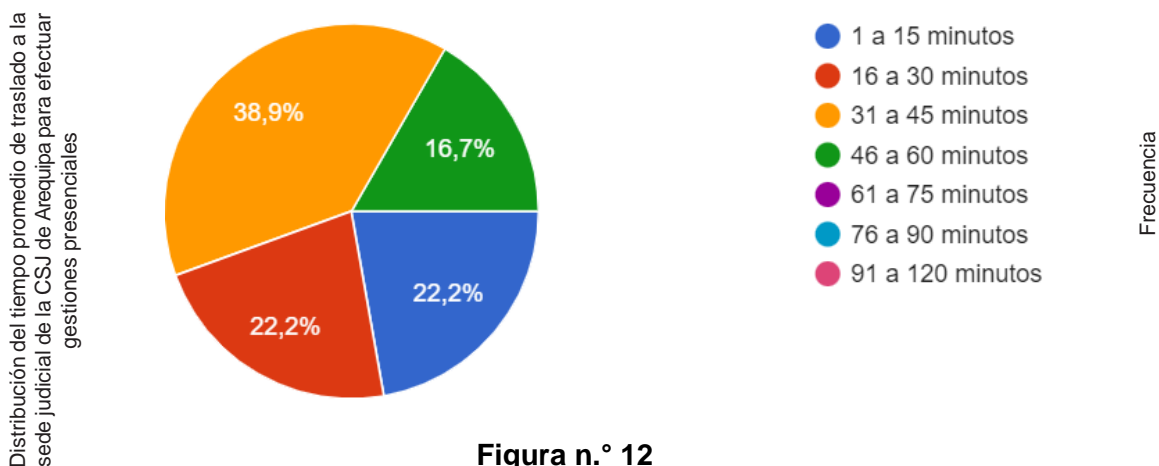
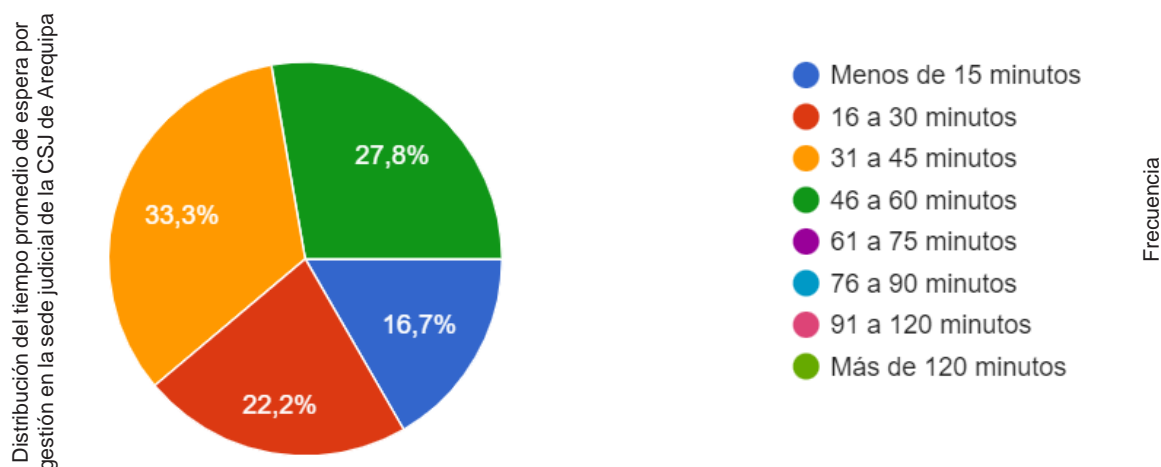


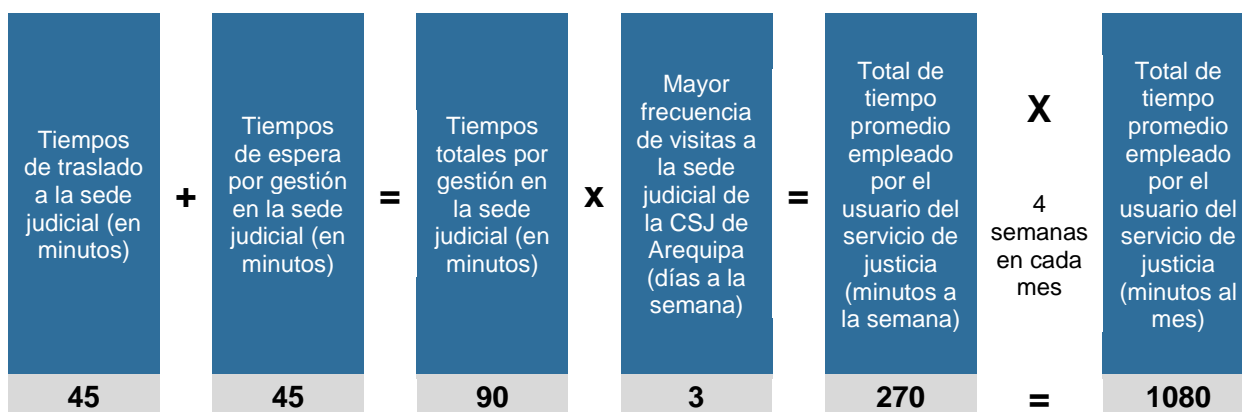
Figura n.º 12

Tiempo promedio de permanencia del usuario del servicio de justicia en la sede judicial de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 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 Arequipa 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:

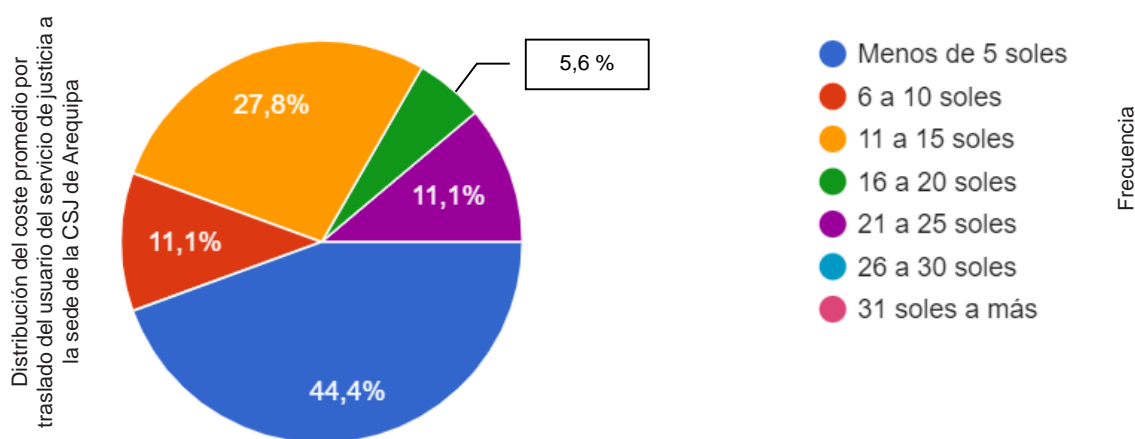


Horas al mes 18 horas

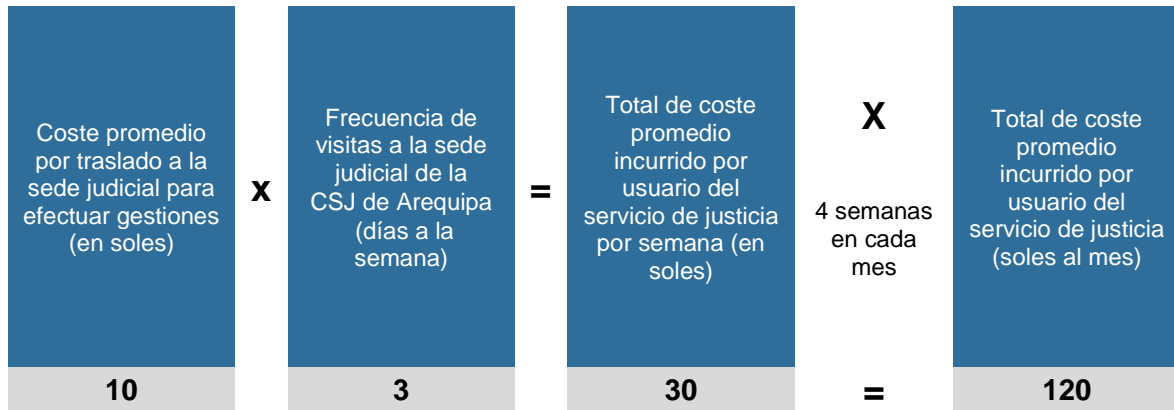
▪ *Coste recursos:*

Por su parte, los costos indirectos generados por esta actividad, según lo indicado por el 44,4 % de los entrevistados, asciende hasta S/ 10.00 por visita efectuada a la sede para efectuar gestiones en la CSJ de Arequipa; 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 13
Costes promedio de traslado del usuario del servicio de justicia a la CSJ de Arequipa



Costo promedio de traslado



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

Del 50 % de usuarios que reportaron la utilización de la Mesa de Partes Electrónica, se obtiene que a partir de las 16:31 horas el 44,5 % utiliza la MPE en los siguientes rangos horarios:

- El 16,7 % respondió que usa la MPE desde las 16:31 a 20:30 horas.
- El 27,8 % respondió que usa la MPE desde las 20:30 a 00:00 horas.

Figura n.º 14

Uso de la MPE fuera de horario de oficina

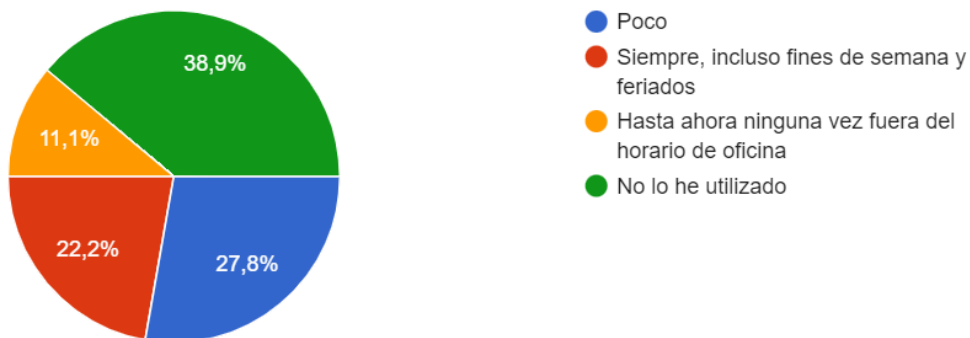
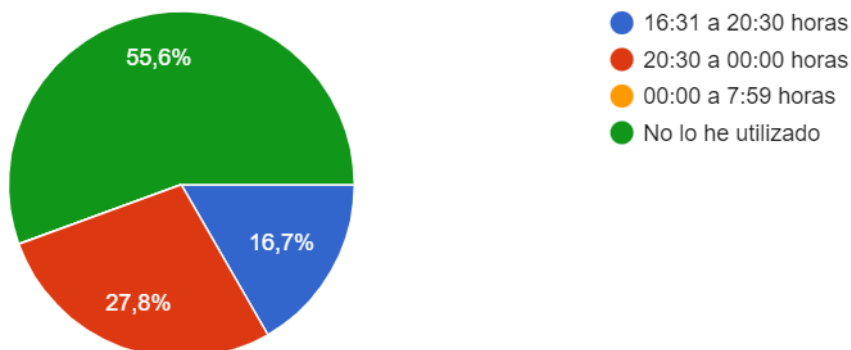


Figura n.º 15

Rango de horario de uso de la MPE



h) 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, en cuanto a la consulta sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE), el 61,1 % se encuentra satisfecho y el 11,1 % muy satisfecho con los expedientes electrónicos; destacando con un 77,8 % la utilidad del EJE y la MPE la durante la crisis sanitaria por el Covid 19.

Figura n.º 16

Satisfacción de usuarios con el EJE y la MPE

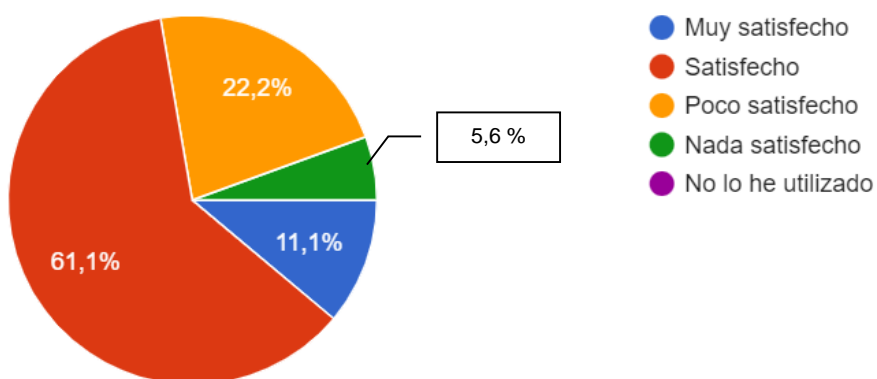
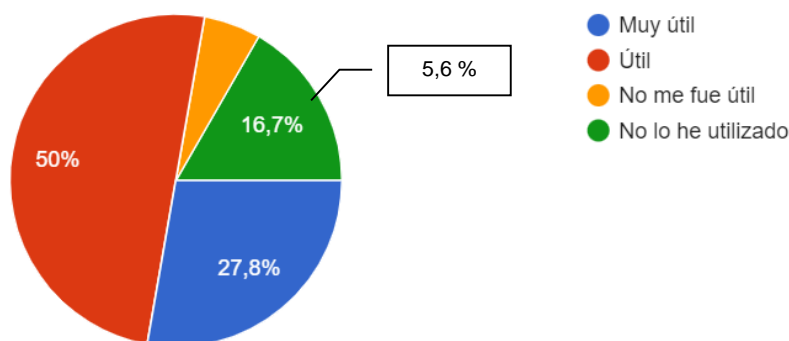


Figura n.º17

Utilidad de la MPE durante la crisis sanitaria por el Covid 19

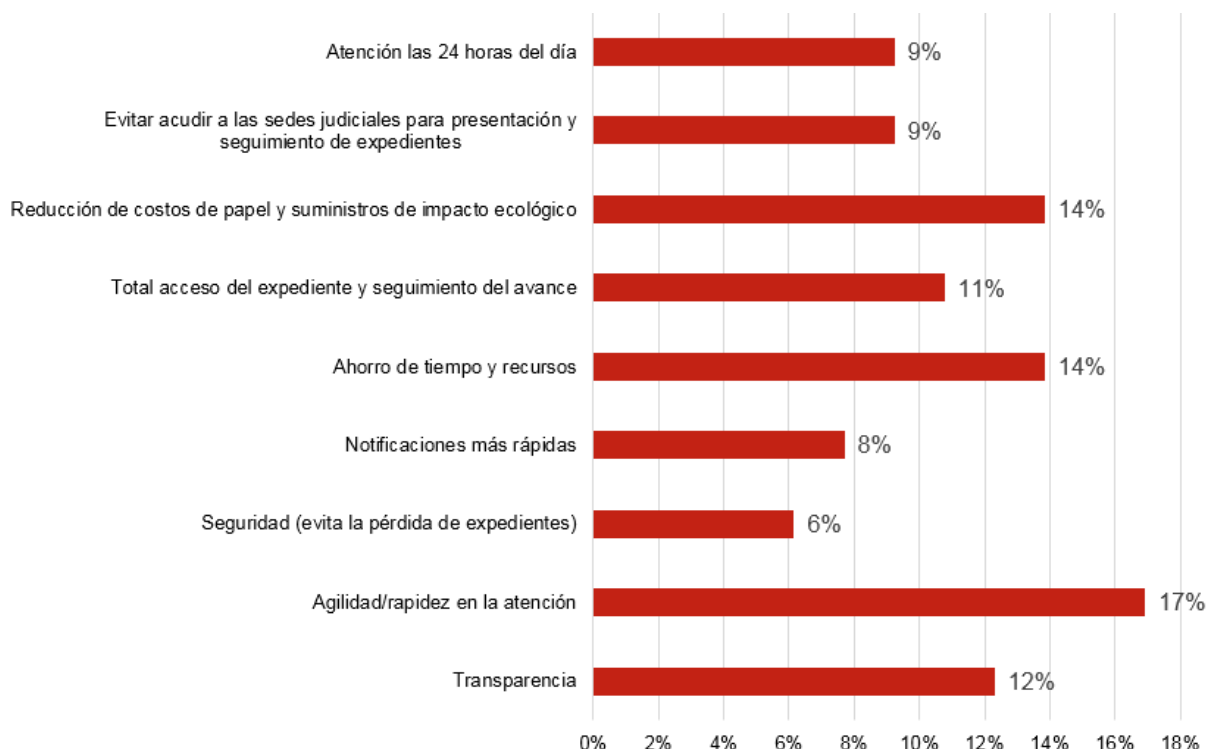


En relación a los beneficios que se han obtenido con la implementación del EJE, los usuarios manifestaron lo siguiente:

- El 17 % respondió que gracias al EJE hay más agilidad/rapidez en la gestión.
- El 14 % manifestó que el mayor beneficio es el ahorro de tiempo y recursos.
- El 12 % respondió que hay reducción de costos de papel.

Figura n.º18

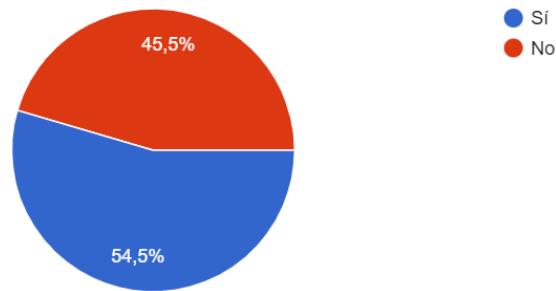
Opinión de usuarios sobre beneficios del EJE



Al usuario se le preguntó respecto a que si su consulta del expediente digital electrónico fue coincidente con lo que informó su abogado, el 54,5 % manifiesta que sí y el 45,5 % que no coincide. Esto permite un mecanismo efectivo para el control del trabajo de su abogado y del propio juzgado.

Figura n.º19

Consulta de expediente judicial e información de abogado



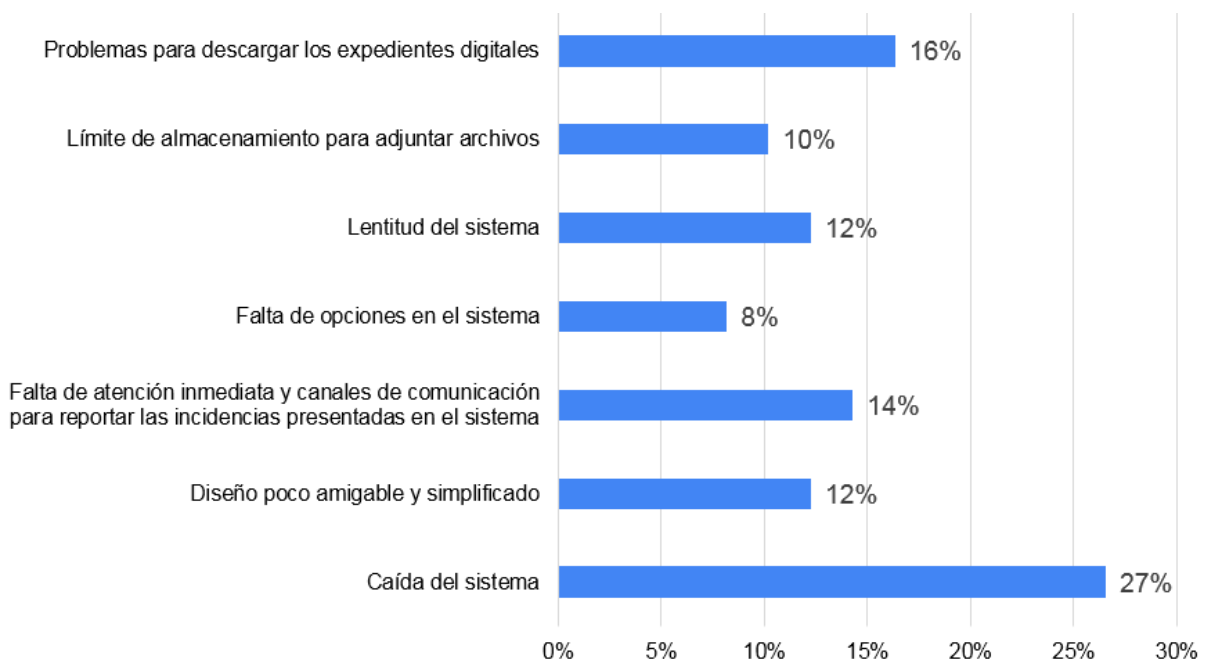
- **Microcalidad** enfocado a las relaciones internas de la organización. Aquí, la evaluación constituye un diagnóstico de la gestión (estructuras, personas, procesos y prestaciones) con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio.

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 EJE y sus componentes de acceso digital a la justicia.

En este aspecto también el usuario evaluó los problemas más recurrentes con el EJE y la MPE; por ello, el 27 % considera que la caída del sistema es la mayor dificultad que se presenta al realizar la tramitación electrónica; seguidamente, un 16 % refirió que hay problemas para descargar expedientes digitales.

Figura n.º20

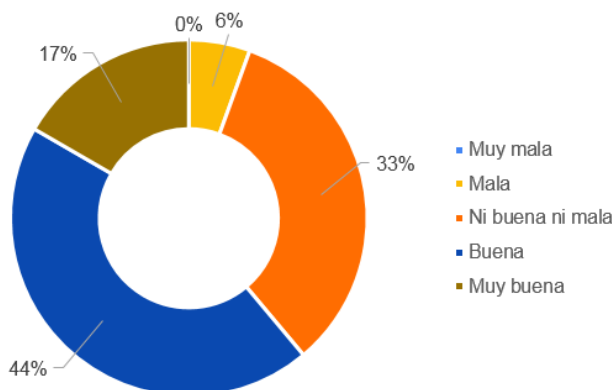
Problema más recurrentes en la tramitación electrónica



Por otro lado, la información obtenida al evaluarse el desempeño de la mesa de partes física muestra resultados favorables en razón a que el 61 % da una buena y muy buena atención. Por otro lado, un 39 % de los entrevistados califican ni buena ni mala, mala y muy mala 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.º 21

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

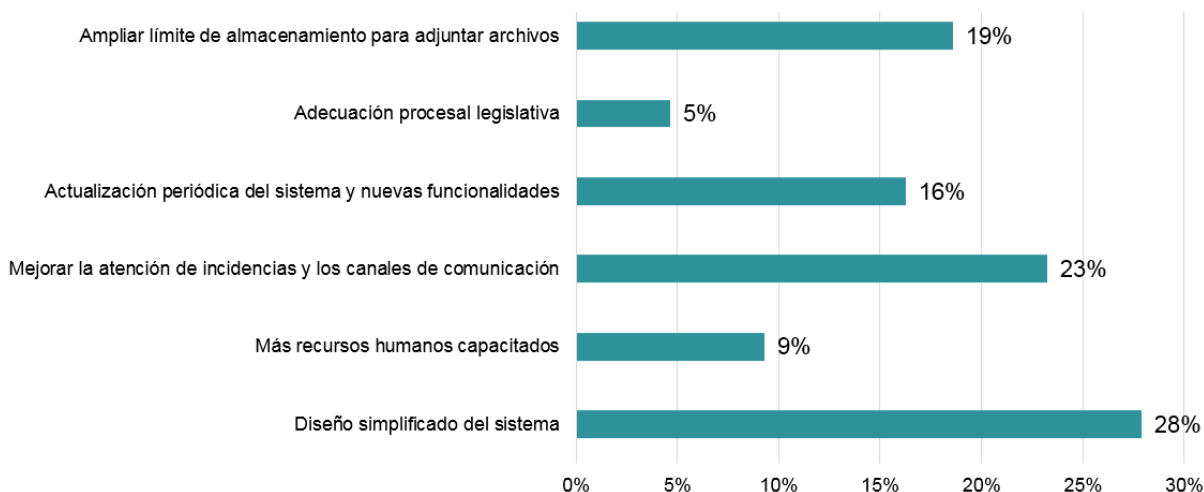


Es conveniente indicar que el servicio que brinda tradicionalmente la mesa de partes física es potencialmente sustituido por el EJE y la MPE.

Al entrevistar a los usuarios en relación a su opinión sobre las necesidades de mejora del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) el 51 % refiere que debe haber un diseño simplificado del sistema y mejorar la atención de incidencias y los canales de comunicación.

Figura n.º 22

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



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:

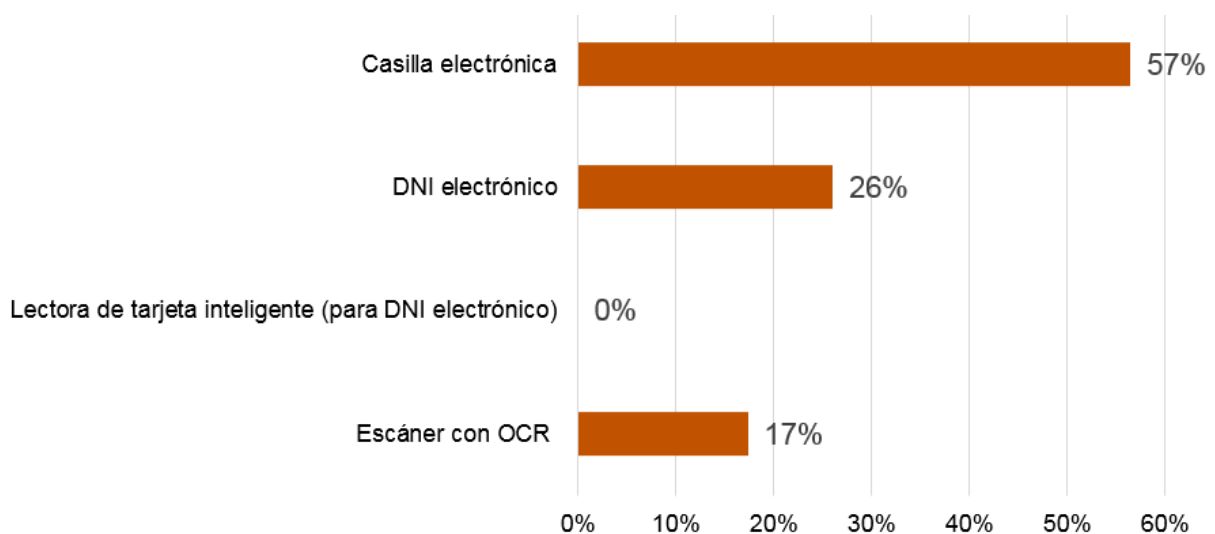
Componente	N.º	Identificación/necesidad
Comunicación	1	Establecer un centro de llamadas en caso de fallas.
	1	Mejorar la atención de incidentes.
Sistema	1	Agilidad en el sistema.
	1	Atender con premura los problemas presentados en el EJE efectuados mediante los tickets enviados.
	1	Hacer más amigable el sistema.
	1	Mejoramiento de anexos, que no solo sea PDF también en JPG.
	1	Que el sistema no caiga recurrentemente.
	1	La plataforma tiene que ser sencilla al usarla, deben evitarse muchos pasos.

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 57 % tiene casilla electrónica, el 26 % posee DNI electrónico y el 17 % cuenta con escáner con OCR.

Figura n.º 23

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:

- 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 000396-2024-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 Arequipa, brindando la sostenibilidad del EJE y la MPE para lo cual se viene coordinando con la presidencia de la corte superior de justicia, Gerencia de Informática, Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación e instancias administrativas correspondientes.
- 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 Arequipa y desarrollar estrategias y actividades coordinadas con los operadores de justicias de las 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.



www.eje.pe

