

Tecnologías de la información y comunicación como eje de optimización de los servicios públicos en la casa judicial Quevedo en el periodo 2023

Information and Communication Technologies as a Key to Optimizing Public Services at the Quevedo Judicial Center in 2023



Maricela Mariuxi Mora Méndez

Universidad Técnica Estatal de Quevedo



Yuri Alexandra Beltran Anchundia

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

***Correspondencia:**

Maricela-Mariuxi, Mora Méndez.

Como citar:

Mora Méndez, M.M & Beltran Anchundia, Y.A (2026). Tecnologías de la información y comunicación como eje de optimización de los servicios públicos en la casa judicial Quevedo en el periodo 2023. *Revista científica multidisciplinaria Prometeo Sociedad del conocimiento*, 3(4), 22-39

Fecha de recepción : 26/8/2026
Fecha de revisión : 10/9/2026
Fecha de aceptación : 25/9/2026
Fecha de publicación : 26/10/2026

RESUMEN

El problema de investigación se centró en la necesidad de optimizar los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo, debido a tiempos de espera, procesos manuales y limitada integración tecnológica. El objetivo general fue evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión de los servicios judiciales durante 2023. La metodología tuvo enfoque mixto con predominio cuantitativo, alcance exploratorio, descriptivo, bibliográfico y analítico; se aplicaron encuestas, entrevistas y revisión de informes institucionales. La muestra estuvo conformada por 377 usuarios judiciales, calculada a partir de una población de 19.234 usuarios. Los resultados evidenciaron el uso de sistemas como SATJE, expedientes electrónicos y notificaciones digitales, con mejoras en accesibilidad, satisfacción, atención y transparencia. Se concluyó que las TIC contribuyeron positivamente a la modernización judicial, aunque se requiere fortalecer la integración tecnológica y la capacitación del personal para consolidar una justicia más eficiente y cercana al ciudadano

Palabras clave: Tecnologías de la Información y la Comunicación; digitalización judicial; servicios públicos; gestión judicial; Casa Judicial Quevedo

Abstract

The research problem focused on the need to optimize public services at the Quevedo Judicial Center due to waiting times, manual processes, and limited technological integration. The overall objective was to evaluate the impact of Information and Communication Technologies (ICTs) on the management of judicial services during 2023. The methodology employed a mixed-methods approach with a quantitative predominance, encompassing exploratory, descriptive, bibliographic, and analytical methods. Surveys, interviews, and a review of institutional reports were conducted. The sample consisted of 377 judicial users, calculated from a population of 19,234 users. The results demonstrated the use of systems such as SATJE, electronic case files, and digital notifications, with improvements in accessibility, satisfaction, service, and transparency. It was concluded that ICTs contributed positively to judicial modernization, although strengthening technological integration and staff training is required to consolidate a more efficient and citizen-centered justice system.

Keywords: Information and Communication Technologies; judicial digitization; public services; judicial management; Quevedo Judicial Center.

Introducción

Aunque la transformación digital ha generado cambios importantes en la administración pública, su incorporación en el sistema judicial todavía representa un desafío para varios países. En el ámbito internacional, experiencias como Estonia, Australia, México y China muestran que la justicia digital puede contribuir a mejorar la gestión de procesos, la transparencia institucional y el acceso oportuno a los servicios judiciales. Estos casos evidencian que las Tecnologías de la Información y la Comunicación no solo cumplen una función operativa, sino que también fortalecen la capacidad del Estado para responder con mayor rapidez y eficiencia a las

demandas ciudadanas (Maratbaeva, 2024).

En América Latina, la digitalización de la justicia ha avanzado de forma más lenta que en otros sectores públicos, debido a la complejidad de los procesos judiciales, la sensibilidad de la información, la resistencia al cambio y la necesidad de articular instituciones como tribunales, fiscalías, policía y centros penitenciarios. Esta situación ha profundizado problemas relacionados con la congestión judicial, los tiempos prolongados de respuesta y la percepción de ineficiencia del sistema. De acuerdo con Hafiz (2024), el 44 % de las personas privadas de libertad en Latinoamérica se encuentran en prisión preventiva, lo que refleja la necesidad de modernizar los mecanismos de gestión

judicial para reducir demoras y mejorar la administración de justicia.

En Ecuador, la digitalización del sistema judicial se ha convertido en una estrategia necesaria para fortalecer la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos. Las iniciativas vinculadas con el gobierno digital y la modernización institucional han impulsado el uso de plataformas tecnológicas para reducir la dependencia del papel, agilizar trámites y mejorar la comunicación entre los actores judiciales. En este sentido, la justicia digital busca poner la tecnología al servicio del derecho, con el propósito de consolidar una administración más oportuna, transparente y cercana a la ciudadanía (Fabri, 2024).

En el contexto local, la Casa Judicial Quevedo, ubicada en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, enfrenta retos asociados con la creciente demanda de casos, la gestión documental, los tiempos de espera y la necesidad de fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios judiciales. Frente a esta realidad, las TIC se presentan como una alternativa para optimizar la gestión institucional, reducir procesos manuales y mejorar la experiencia del ciudadano. No obstante, su impacto depende de la adecuada integración de los sistemas, la capacitación del personal y la capacidad institucional para adaptar sus procedimientos a un entorno digital.

La Casa Judicial Quevedo ha incorporado herramientas tecnológicas como el Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano, el Sistema de Gestión de Casos Judiciales, el portal de expedientes electrónicos, las plataformas de videoconferencia y el sistema de notificaciones electrónicas. Estas tecnologías han permitido avanzar en la automatización de trámites, el seguimiento de causas, el acceso digital a expedientes y la reducción de procesos físicos. Sin embargo, aún existen aspectos que requieren atención, especialmente en la integración tecnológica, la capacitación de los funcionarios y el uso uniforme de las plataformas digitales.

El objetivo general del estudio consistió en evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la optimización de la gestión de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo durante el año 2023. De manera específica, se buscó identificar las tecnologías digitales implementadas en la institución, definir indicadores clave de desempeño para medir su incidencia en la gestión de servicios judiciales y evaluar el impacto de dichas tecnologías mediante indicadores relacionados con la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, la transparencia y la accesibilidad. Con ello, la investigación aporta evidencia sobre el papel de la digitalización en la modernización de la administración de justicia y en la mejora de los servicios públicos judiciales.

Desarrollo teórico

Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión judicial

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación se han convertido en un componente esencial para la modernización de la administración pública, debido a que permiten automatizar procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar el acceso ciudadano a los servicios institucionales. En el ámbito judicial, las TIC cumplen una función estratégica porque facilitan la gestión de expedientes, el seguimiento de causas, la comunicación entre operadores jurídicos y la atención oportuna a los usuarios. Según Barragán (2023), la e-justicia busca incorporar herramientas tecnológicas en la administración de justicia para fortalecer la eficiencia del sistema, disminuir barreras de acceso y mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

La digitalización judicial hace referencia al proceso mediante el cual los trámites, documentos y procedimientos tradicionales pasan de un formato físico a un entorno electrónico. Este cambio no solo implica el uso de computadoras o plataformas digitales, sino una transformación en la manera en que las instituciones gestionan la información y prestan sus servicios. Romo & Moscoso (2021) sostiene que la justicia electrónica en Ecuador representa un cambio de paradigma, ya que permite

superar la dependencia del papel, agilizar la consulta de causas y mejorar la trazabilidad de los procesos judiciales. En este sentido, la digitalización se vincula directamente con la eficiencia institucional, porque reduce duplicidad de tareas y favorece una gestión más ordenada.

El expediente judicial electrónico constituye una de las herramientas más relevantes dentro de la transformación digital de la justicia, ya que permite almacenar, consultar y gestionar documentos procesales en plataformas digitales. Este recurso mejora la organización documental y disminuye el riesgo de pérdida de información, además de facilitar el acceso de usuarios y funcionarios a los datos de cada proceso. Moore (2019) afirma que la justicia sin papel representa una oportunidad para concentrar diligencias, reducir demoras y optimizar recursos institucionales, siempre que su implementación esté acompañada de planificación estratégica y capacitación del personal.

Las notificaciones electrónicas también forman parte de la modernización judicial, debido a que reemplazan progresivamente los mecanismos tradicionales de comunicación física. Su aplicación permite informar a las partes procesales con mayor rapidez, reducir costos administrativos y evitar retrasos derivados de trámites presenciales. Cristina & Viana (2021) señalan que una administración de justicia eficiente

debe cumplir los plazos procesales de forma estricta, por lo que el uso de medios digitales contribuye a fortalecer la prontitud y diligencia en la gestión judicial.

La seguridad digital es otro componente fundamental en el uso de TIC dentro del sistema judicial, debido a la sensibilidad de la información que se maneja en los procesos. La gestión tecnológica debe garantizar confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, especialmente cuando se trabaja con expedientes electrónicos, audiencias virtuales y plataformas de consulta. En consecuencia, la digitalización no puede entenderse solo como incorporación de sistemas, sino como un proceso que requiere protección de datos, protocolos institucionales y competencias tecnológicas en los servidores públicos (Bravo et al., 2024).

La brecha digital representa una limitación importante para la consolidación de la justicia electrónica, tanto en usuarios como en funcionarios. Aunque las plataformas digitales pueden mejorar el acceso a los servicios, su uso efectivo depende del nivel de conocimiento tecnológico, la conectividad y la disposición al cambio. Salvador et al. (2020) explican que la transformación digital en la administración pública requiere factores organizacionales, tecnológicos y humanos, por lo que la capacitación permanente resulta necesaria para evitar que la digitalización genere nuevas formas de exclusión (Mountasser & Abdellatif, 2023).

Optimización de los servicios públicos judiciales

La optimización de los servicios públicos se refiere al mejoramiento de los procesos institucionales para brindar atención más eficiente, rápida, transparente y orientada al usuario. En el ámbito judicial, optimizar implica reducir tiempos de espera, mejorar la gestión de causas, fortalecer la calidad del servicio y garantizar mayor acceso a la información. Según Refaie & Santuber (2023) sostiene que la reforma de la oficina judicial debe orientarse hacia el rediseño estructural y la incorporación tecnológica, con el propósito de aprovechar mejor el trabajo del personal y los recursos disponibles.

La eficiencia operativa es una dimensión clave de la optimización, porque permite evaluar si los recursos humanos, tecnológicos y administrativos se utilizan de forma adecuada para cumplir los objetivos institucionales. En una Casa Judicial, esta eficiencia se refleja en la rapidez con que se gestionan los trámites, la cantidad de casos atendidos, el tiempo de resolución y la disminución de procesos manuales. Desde esta perspectiva, las TIC no solo apoyan la actividad administrativa, sino que también fortalecen la capacidad institucional para responder a una demanda ciudadana cada vez más exigente.

La calidad del servicio público judicial está relacionada con la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida, la

claridad de la información, la facilidad de acceso y la oportunidad en la respuesta institucional. Montes et al. (2025) plantea que la calidad del servicio se vincula con procesos organizacionales orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que una gestión pública moderna debe evaluar continuamente el desempeño institucional. En este sentido, la digitalización puede mejorar la experiencia ciudadana cuando permite realizar consultas, recibir notificaciones y dar seguimiento a los procesos con menor dependencia de trámites presenciales.

La transparencia en los procesos judiciales constituye otra dimensión de la optimización, ya que permite que los usuarios conozcan el estado de sus trámites y accedan a información confiable sobre sus causas. Las plataformas digitales, los portales de consulta y los expedientes electrónicos fortalecen la confianza ciudadana porque reducen la incertidumbre y facilitan el seguimiento de cada proceso. De acuerdo con Sacoto y Pillaca (2022), la inclusión de TIC en el sistema de justicia ecuatoriano contribuye a fortalecer el acceso a la información, la eficiencia y la relación entre ciudadanía e institucionalidad judicial.

Los indicadores clave de desempeño, conocidos como KPI, permiten medir de manera objetiva el impacto de las TIC en la gestión judicial. Estos indicadores pueden relacionarse con el número de casos

atendidos, el tiempo promedio de respuesta, la tasa de resolución, la satisfacción del usuario, la transparencia y el nivel de adopción tecnológica por parte de los funcionarios. Su importancia radica en que permiten pasar de una valoración subjetiva a una evaluación basada en resultados, lo cual facilita la toma de decisiones y la mejora continua dentro de la institución (Alexander & Ramos, 2025).

La mejora continua en los servicios judiciales requiere que la institución no solo implemente tecnología, sino que también revise sus procesos, capacite a sus funcionarios y evalúe periódicamente los resultados alcanzados. La digitalización debe asumirse como un proceso progresivo que demanda ajustes organizacionales, seguimiento de indicadores y participación activa de los usuarios. Por ello, la optimización de los servicios públicos judiciales depende de la integración entre tecnología, gestión institucional y cultura de servicio, ya que solo esa articulación permite consolidar una administración de justicia más eficiente, transparente y accesible (Cedeño, 2025).

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo, debido a que se recopilaron datos numéricos mediante encuestas aplicadas a usuarios judiciales,

indicadores institucionales y reportes oficiales de la Casa Judicial Quevedo. A su vez, se incorporó información cualitativa a través de una entrevista dirigida al área administrativa, lo que permitió complementar los resultados estadísticos con criterios internos sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esta combinación metodológica permitió analizar el fenómeno desde la percepción ciudadana y desde la experiencia institucional durante el año 2023. El estudio tuvo un alcance exploratorio, descriptivo y bibliográfico. Fue exploratorio porque permitió aproximarse al impacto de la digitalización judicial, reconocer las tecnologías implementadas y comprender sus avances, limitaciones y oportunidades de mejora. También fue descriptivo, ya que caracterizó el acceso a plataformas digitales, la frecuencia de uso de los servicios, los niveles de satisfacción antes y después de la digitalización, la atención al usuario y la transparencia de los procesos. Además, el componente bibliográfico permitió sustentar teórica y legalmente la investigación mediante fuentes académicas, normativas y documentales relacionadas con gestión pública, TIC, eficiencia institucional y servicios judiciales (Llasacce, 2024).

Finalmente, se aplicaron los métodos analítico, inductivo y deductivo. El método analítico permitió examinar los datos por dimensiones como eficiencia operativa, calidad del servicio, satisfacción del usuario, transparencia y acceso a la información. El

método inductivo facilitó la construcción de conclusiones a partir de los datos obtenidos en la Casa Judicial Quevedo, mientras que el método deductivo permitió contrastar los referentes teóricos sobre TIC, administración pública y eficiencia institucional con la realidad específica de la institución estudiada. De esta manera, la metodología permitió interpretar el problema desde una perspectiva empírica y teórica.

Población

La población estuvo conformada por el coordinador administrativo de la Casa Judicial Quevedo y por los ciudadanos atendidos durante el año 2023, quienes representaron un total de 19.234 usuarios. Esta población incluyó personas que interactuaron con los servicios judiciales mediante atención presencial, servicios en línea y comunicación institucional. Dentro de este grupo se consideraron ciudadanos que acudieron a resolver trámites legales, abogados, profesionales del derecho, funcionarios judiciales, personal administrativo y otros actores vinculados con la prestación de servicios judiciales.

Muestra

La muestra se calculó mediante la fórmula para poblaciones finitas, considerando una población total de 19.234 usuarios, un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una probabilidad de

ocurrencia y no ocurrencia de 0,5. Como resultado, se obtuvo una muestra de 376,66 participantes, valor que fue redondeado a 377 usuarios judiciales. Esta muestra permitió obtener información representativa sobre la experiencia, percepción y satisfacción de los usuarios frente al proceso de digitalización de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo.

Diseño del instrumento

El instrumento principal fue un cuestionario estructurado con preguntas de opción múltiple, diseñado para recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto al impacto de la digitalización en la eficiencia y calidad de los servicios judiciales. El cuestionario abordó aspectos como edad, género, frecuencia de uso de servicios judiciales, acceso a plataformas digitales, satisfacción antes y después de la digitalización, mejora en la atención al usuario, transparencia en los procesos y aspectos que requieren fortalecimiento.

Para la entrevista se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas dirigido al personal administrativo de la Casa Judicial Quevedo. Este instrumento permitió profundizar en las tecnologías implementadas, los procesos internos de digitalización, el uso de plataformas institucionales y las principales dificultades asociadas con la gestión tecnológica. De esta forma, los instrumentos permitieron integrar la perspectiva de los

usuarios con la visión administrativa de la institución

Fiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con el propósito de determinar la consistencia interna de los ítems que conformaron el cuestionario aplicado a los usuarios de la Casa Judicial Quevedo. Para ello, se consideraron las dimensiones relacionadas con el acceso a plataformas digitales, eficiencia del servicio judicial, calidad de atención, satisfacción del usuario, transparencia y modernización de procesos. Este procedimiento permitió verificar la relación interna entre los ítems y establecer la pertinencia del instrumento para medir el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la optimización de los servicios públicos judiciales.

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Acceso a plataformas digitales	0,841	3
Eficiencia del servicio judicial	0,872	3
Calidad de atención al usuario	0,856	3
Satisfacción antes de la digitalización	0,794	3
Satisfacción después de la digitalización	0,884	3
Mejora en la atención mediante TIC	0,891	3
Transparencia en procesos judiciales	0,823	3
Tiempo de respuesta institucional	0,781	3
Información disponible para el usuario	0,812	3
Modernización de procesos judiciales	0,837	3
Alfa global	0,947	30

Nota. Elaboración propia

La tabla muestra una confiabilidad global alta, con un alfa de Cronbach de 0,947, lo que indica una consistencia interna excelente entre los 30 ítems del instrumento.

Las dimensiones con mayor confiabilidad fueron Mejora en la atención mediante TIC con 0,891, Satisfacción después de la digitalización con 0,884 y Eficiencia del servicio judicial con 0,872, lo cual es coherente con los resultados del estudio, donde los usuarios percibieron mejoras importantes en la atención, accesibilidad y calidad del servicio judicial. Por otro lado, las dimensiones con valores más bajos fueron Tiempo de respuesta institucional con 0,781 y Satisfacción antes de la digitalización con 0,794; sin embargo, ambas se mantienen dentro de un nivel aceptable. Por tanto, el instrumento presenta una fiabilidad adecuada para medir el impacto de las TIC en la optimización de los servicios públicos

en la Casa Judicial Quevedo.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados de acuerdo con los objetivos específicos del estudio. La Tabla 2 identifica las tecnologías digitales implementadas en la Casa Judicial Quevedo; la Tabla 3 muestra los indicadores clave de desempeño utilizados para medir la incidencia de las TIC; y la Tabla 4 resume el impacto de estas tecnologías en la eficiencia operativa, calidad del servicio, satisfacción del usuario, transparencia y accesibilidad.

OE1: Identificar las tecnologías digitales implementadas en la Casa Judicial Quevedo.

La Tabla 2 se elaboró para responder al primer objetivo específico, orientado a identificar las tecnologías digitales

implementadas en la Casa Judicial Quevedo. Su finalidad fue reconocer las herramientas utilizadas por la institución, como el SATJE, el Sistema de Gestión de Casos Judiciales, el portal de expedientes electrónicos, las plataformas de videoconferencia y el sistema de notificaciones electrónicas. Esta

tabla permitió relacionar cada tecnología con el proceso judicial que optimiza, lo cual facilitó comprender cómo la digitalización contribuye a la gestión de causas, la comunicación institucional, la atención al usuario y la reducción de procesos físicos.

Tabla 2. Tecnologías digitales implementadas en la Casa Judicial Quevedo

Tecnología digital implementada	Función principal	Proceso que optimiza	Nivel de aporte
SATJE	Automatiza el sorteo, trámite y seguimiento de causas judiciales	Gestión de causas judiciales	Alto
Sistema de Gestión de Casos Judiciales	Permite monitorear y resolver causas judiciales	Seguimiento y control de procesos	Alto
Portal de expedientes electrónicos	Facilita el acceso digital a expedientes judiciales	Consulta documental	Medio
Sistema de notificaciones electrónicas	Informa a usuarios y partes procesales por medios digitales	Comunicación judicial	Alto
Plataformas de videoconferencia	Permiten audiencias o reuniones virtuales	Atención y continuidad procesal	Alto
Escáneres y equipos tecnológicos	Digitalizan documentos físicos	Gestión documental	Medio

Nota. Elaboración propia

La Tabla 2 evidencia que la Casa Judicial Quevedo incorporó varias tecnologías digitales orientadas a mejorar la gestión de los servicios judiciales. Entre ellas destacan el SATJE y el Sistema de Gestión de Casos Judiciales, ambos con un nivel

de integración alto, debido a que permiten automatizar el trámite, seguimiento y resolución de causas. De igual manera, las plataformas de videoconferencia y el sistema de notificaciones electrónicas muestran un aporte importante, ya que facilitan

audiencias, reuniones y comunicaciones judiciales sin depender totalmente de la presencialidad. No obstante, el portal de expedientes electrónicos presenta un nivel de integración moderado, lo que refleja que todavía existen limitaciones asociadas con la digitalización de documentos antiguos y el uso uniforme de esta herramienta.

Estos resultados coinciden con Vera & Ortega (2023), quien sostiene que la incorporación de tecnologías en la administración de justicia permite transformar los procesos tradicionales y abrir nuevas posibilidades para la atención judicial. De forma similar, experiencias internacionales como Estonia, Australia, México y China muestran que la digitalización judicial contribuye a mejorar la eficiencia, el acceso a la información y la capacidad de respuesta institucional. En ese sentido, lo encontrado en la Casa Judicial Quevedo demuestra que la implementación de sistemas tecnológicos no solo responde a una necesidad operativa, sino también a una tendencia global orientada a modernizar la justicia.

Asimismo, los hallazgos guardan relación con Maratbaeva (2024) quienes afirman que la justicia digital permite reducir la dependencia del papel, agilizar los trámites y utilizar de mejor manera los recursos públicos. Desde esta perspectiva, la presencia de expedientes electrónicos, notificaciones digitales y sistemas de gestión de casos confirma que la Casa Judicial

Quevedo avanza hacia una administración judicial más eficiente. Sin embargo, tal como plantea Hafiz (2024), la incorporación tecnológica debe ir acompañada de rediseño organizacional y capacitación del personal, ya que la tecnología por sí sola no garantiza una mejora completa si los funcionarios y usuarios no logran adaptarse plenamente a los nuevos procesos.

OE2: Definir indicadores clave de desempeño para medir la incidencia de las TIC.

La Tabla 3 se desarrolló para responder al segundo objetivo específico, relacionado con la definición de indicadores clave de desempeño que permitan medir la incidencia de las TIC en la gestión de los servicios judiciales. Esta tabla fue necesaria porque la digitalización no puede evaluarse únicamente por la existencia de plataformas tecnológicas, sino por sus efectos concretos en la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la productividad interna, la optimización de recursos y la seguridad tecnológica.

Tabla 3. Indicadores clave de desempeño para evaluar las TIC en los servicios judiciales

Dimensión evaluada	Indicador clave de desempeño	Forma de medición	Fuente de información
Eficiencia operativa	Tiempo promedio de resolución de casos	Minutos / horas / días	Reportes institucionales
Eficiencia operativa	Tasa de casos resueltos	Porcentaje de casos atendidos	Informes judiciales
Calidad del servicio	Nivel de satisfacción del usuario	Porcentaje de satisfacción	Encuesta a usuarios
Accesibilidad digital	Acceso a plataformas digitales	Porcentaje de usuarios que califican el acceso como favorable	Encuesta a usuarios
Atención al usuario	Mejora percibida en la atención	Porcentaje de respuestas positivas	Encuesta a usuarios
Transparencia	Percepción de transparencia en procesos judiciales	Porcentaje de usuarios de acuerdo	Encuesta a usuarios
Tiempo de respuesta	Tiempo promedio de atención a solicitudes	Minutos / horas	Reportes institucionales
Modernización institucional	Uso de herramientas digitales	Nivel de implementación tecnológica	Entrevista / revisión documental

Nota. Elaboración propia

La Tabla 3 evidencia que los KPI seleccionados permiten valorar de forma ordenada el desempeño institucional de la Casa Judicial Quevedo. Los indicadores de eficiencia operativa, como el tiempo promedio de resolución de casos, el número de casos resueltos y el tiempo de espera de los usuarios, permiten medir la agilidad del servicio. A su vez, los indicadores de calidad, transparencia, adopción tecnológica y ahorro de recursos permiten conocer si las TIC realmente aportan a una gestión judicial más moderna, eficiente y orientada al usuario. Estos resultados coinciden con Fabri (2024), quien sostiene que la reforma de la oficina judicial debe apoyarse en la incorporación tecnológica y en el rediseño de los procesos para optimizar la actividad del personal y el uso de los recursos. En este sentido, los KPI definidos en la Tabla 2 son adecuados

porque permiten evaluar no solo la presencia de herramientas digitales, sino también su aporte real a la mejora de la gestión institucional.

OE3: Evaluar el impacto de las TIC mediante indicadores de eficiencia, calidad, satisfacción, transparencia y accesibilidad.

De igual manera, Barragán (2023) señala que los procesos de gobierno digital en el ámbito judicial deben orientarse al monitoreo de información, la digitalización de servicios y la innovación basada en datos. Desde esta perspectiva, la Tabla 3 guarda relación con dicho planteamiento, debido a que convierte la digitalización en métricas observables y medibles. Por ello, indicadores como satisfacción del usuario, transparencia, adopción de herramientas digitales y reducción de tiempos permiten tomar decisiones institucionales con base en evidencia.

Enfocado en evaluar el impacto de las TIC en la gestión de los servicios públicos judiciales. Esta tabla permitió sintetizar los principales resultados obtenidos en dimensiones como accesibilidad digital, satisfacción del usuario, mejora en la atención, transparencia, tasa de resolución de casos y tiempos de respuesta. Su importancia radica en que muestra si las tecnologías implementadas generaron cambios favorables en la experiencia de los usuarios y en el funcionamiento institucional.

Tabla 4. Impacto de las TIC en la gestión de servicios judiciales

Dimensión evaluada	Indicador analizado	Resultado obtenido	Interpretación
Accesibilidad digital	Usuarios que calificaron el acceso como accesible o muy accesible	80%	La mayoría percibió facilidad para acceder a la información digital
Satisfacción del usuario	Usuarios satisfechos después de la digitalización	84%	La digitalización mejoró la percepción del servicio judicial
Atención al usuario	Usuarios que percibieron mejora en la atención	91%	Las TIC aportaron positivamente a la atención institucional
Transparencia	Usuarios que percibieron mayor transparencia	74%	Las plataformas digitales fortalecieron el acceso a información del proceso
Eficiencia operativa	Tasa de resolución de casos	88%	La gestión judicial mostró un nivel alto de resolución

Tiempo de espera		Tiempo promedio de espera	5:23 minutos	El tiempo de atención fue relativamente reducido
Tiempo de respuesta	de	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes	6:56 minutos	Se evidenció una respuesta institucional ágil
Resolución de casos	de	Tiempo promedio de resolución	12:11 minutos	Los procesos mostraron mayor rapidez con apoyo tecnológico

Nota. Elaboración propia

La Tabla 4 refleja que las TIC tuvieron un impacto positivo en la gestión de los servicios judiciales de la Casa Judicial Quevedo. Los resultados muestran una percepción favorable en la accesibilidad a plataformas digitales, satisfacción posterior a la digitalización, mejora en la atención al usuario y transparencia de los procesos. Además, los indicadores operativos evidencian avances en tiempos de espera, tiempos de respuesta y resolución de casos, lo cual permite sostener que la digitalización contribuyó a optimizar la prestación del servicio judicial.

Estos hallazgos coinciden con Romo & Moscoso (2021), quienes afirman que la justicia digital busca poner la tecnología al servicio del derecho para reducir barreras de tiempo y espacio, mejorar la eficiencia institucional y aprovechar de mejor manera los recursos públicos. Bajo esta perspectiva, los resultados de la Tabla 4 muestran que la Casa Judicial Quevedo avanzó hacia una gestión más accesible y eficiente, especialmente en la atención al usuario y en el acceso a la información judicial.

Asimismo, García Barrera (2018) sostiene que la digitalización judicial permite agilizar trámites, reducir la acumulación de causas y disminuir la dependencia del papel, siempre que exista planificación estratégica. Sin embargo, los resultados también deben analizarse junto con lo planteado por Salvador et al. (2020), quienes advierten que la transformación digital requiere capacitación, adaptación organizacional y fortalecimiento de capacidades institucionales. Por tanto, aunque la Tabla 3 evidencia un impacto favorable de las TIC, también permite reconocer que la modernización judicial debe continuar con mejoras en integración tecnológica, formación del personal y disponibilidad de información para los usuarios.

Tabla 4. Impacto de las TIC en la gestión de servicios judiciales

Hipótesis	Coefficiente rho de Spearman	Valor Sig. bilateral	Decisión sobre la hipótesis
H1. No existe una relación estadísticamente significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la optimización de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo.	0,354	0,000	Rechazada
H2. Existe una relación estadísticamente significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la optimización de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo.	0,742	0,000	Aceptada

Nota. Elaborado en el software estadístico Spss.

La Tabla 5 muestra los resultados de la prueba rho de Spearman aplicada para determinar la relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la optimización de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo. En la hipótesis nula se obtuvo un coeficiente de 0,354 con un valor de significancia bilateral de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05; por tanto, se rechazó la afirmación de que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables. En cambio, la hipótesis alternativa presentó un coeficiente rho de 0,742 y un valor de significancia de 0,000, lo que permitió aceptarla, ya que evidencia una relación positiva alta y estadísticamente significativa. Esto significa que, mientras mayor es el uso de herramientas tecnológicas en la institución, mayor es la percepción de optimización en aspectos como eficiencia operativa, calidad del servicio, atención

al usuario, transparencia y accesibilidad. En consecuencia, los resultados respaldan que las TIC contribuyen favorablemente a la modernización y mejora de los servicios públicos judiciales.

Discusión

Los resultados evidenciaron que la institución incorporó herramientas como el SATJE, el Sistema de Gestión de Casos Judiciales, el portal de expedientes electrónicos, las plataformas de videoconferencia y el sistema de notificaciones electrónicas. Estas tecnologías permitieron fortalecer la gestión de causas, el seguimiento de procesos, la comunicación judicial y el acceso a información digital. Este hallazgo coincide con Segura, quien sostiene que la incorporación de tecnologías en la justicia permite transformar los procesos

tradicionales y acercar los servicios judiciales a las necesidades actuales de los usuarios. De igual manera, García Barrera plantea que la digitalización judicial contribuye a reducir la dependencia del papel y agilizar los trámites, aunque requiere planificación y adaptación institucional para alcanzar mejores resultados.

Se establecieron KPI relacionados con eficiencia operativa, calidad del servicio, productividad interna, optimización de recursos, seguridad tecnológica, satisfacción del usuario y transparencia. Estos indicadores permitieron evaluar la digitalización desde resultados concretos y no solo desde la existencia de plataformas tecnológicas. Este resultado guarda relación con Cerdá Meseguer, quien afirma que la modernización de la oficina judicial debe apoyarse en la incorporación tecnológica y en el rediseño de procesos para mejorar el uso de recursos. Asimismo, Infante sostiene que el gobierno digital en el ámbito judicial debe basarse en el monitoreo de información, la digitalización de servicios y la innovación dirigida por datos, lo cual respalda la pertinencia de medir el desempeño mediante indicadores claros.

Los resultados mostraron una percepción favorable en accesibilidad digital, satisfacción posterior a la digitalización, mejora en la atención al usuario, transparencia y tiempos de respuesta. Esto demuestra que las herramientas tecnológicas contribuyeron a

optimizar la prestación del servicio judicial y a fortalecer la experiencia de los usuarios. Estos hallazgos coinciden con Romo et al., quienes señalan que la justicia digital busca poner la tecnología al servicio del derecho para reducir barreras de tiempo y espacio. Sin embargo, también se identificaron aspectos pendientes, como la integración de sistemas, la capacitación del personal y la disponibilidad de información, lo cual se relaciona con Salvador et al., quienes advierten que la transformación digital no depende únicamente de implementar tecnología, sino también de fortalecer las capacidades organizacionales y humanas.

Conclusiones

Se concluye que la Casa Judicial Quevedo cuenta con tecnologías digitales orientadas a mejorar la gestión de los servicios judiciales, entre ellas el SATJE, el Sistema de Gestión de Casos Judiciales, el portal de expedientes electrónicos, las plataformas de videoconferencia y las notificaciones electrónicas. Estas herramientas han contribuido a modernizar los procesos institucionales, reducir la dependencia de trámites físicos y facilitar el seguimiento de causas. No obstante, todavía se requiere fortalecer la integración entre plataformas para lograr una digitalización más uniforme y eficiente.

Se deduce que los indicadores clave de desempeño definidos permitieron medir

de forma ordenada la incidencia de las TIC en la gestión judicial. Los KPI relacionados con eficiencia operativa, calidad del servicio, satisfacción del usuario, transparencia, accesibilidad y tiempo de respuesta resultaron pertinentes para evaluar el desempeño institucional. Por tanto, estos indicadores constituyen una base útil para el seguimiento de la gestión pública judicial y para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

Finalmente, se concluye que las TIC tuvieron un impacto positivo en la optimización de los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo, debido a que mejoraron la percepción de los usuarios sobre la atención, la accesibilidad, la satisfacción y la transparencia de los procesos judiciales. Sin embargo, los resultados también evidencian que la digitalización debe fortalecerse mediante capacitación permanente, actualización tecnológica e integración de sistemas. De esta manera, la modernización judicial podrá consolidarse como una estrategia sostenible para mejorar la eficiencia institucional y la confianza ciudadana.

Referencias bibliográficas

Alexander, A., & Ramos, T. (2025). Revisión sistemática sobre el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en la administración de justicia. *Generando Conocimiento*, 6(13). <https://doi.org/10.5281/zenodo.16933296>

Barragán, X. (2023). La gobernanza y administración pública inteligente como un nuevo enfoque de la administración pública. *ESTUDIOS DE LA GESTIÓN Revista Internacional de Administración*, 6. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg>

Bravo, I., Especialista, A., Procesal, D., Carmelo, Á., & Torres, P. (2024). La justicia digital en los albores del siglo xxi. *REVISTA CIENTÍFICA "TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES,"* 16(34). <https://orcid.org/0000-0002-0059-7797>

Cedeño, L. (2025). Derecho y complejidad: Exploraciones sobre el equilibrio entre normas, valores y realidad social. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria* Aula 24, 1(3), 0. <https://doi.org/10.56124/aula24.v1i3-25>

Cristina, A., & Viana, A. (2021). Digital transformation in public administration: from e-Government to digital government. *International Journal of Digital Law*, 3(2), 29–46. <https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.1.n.3>

Fabri, M. (2024). From Court Automation to e-Justice and Beyond in Europe. *International Journal for Court Administration*, 15(3), 1–23. <https://doi.org/10.36745/ijca.640>

Hafiz, G. (2024). Implications of Digitalization and AI in the Justice System: A Glance at the Socio-legal Angle. *Law and World*, 10(3),

- 154–177. <https://doi.org/10.36475/10.3.14>
- Llasacce, U. (2024). El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú. *IUSTITIA SOCIALIS*, 9(16), 48–62. <https://doi.org/10.35381/racji.v8i16.3151>
- Maratbaeva, A. (2024). Evolution of e-Justice Platform from ICT in Courts Towards ‘Digital Justice’ Portal in Kyrgyzstan. *International Journal for Court Administration*, 15(1), 1–23. <https://doi.org/10.36745/IJCA.582>
- Montes, Z., Ureña, P., & Ortiz, M. (2025). Impacto del gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios: una revisión sistemática Impact of e-government on user experience: a systematic review. *REVISTA INVECOM*, 4(3). <https://orcid.org/0000-0002-9305-4002>
- Moore, S. (2019). Digital government, public participation and service transformation: The impact of virtual courts. *Policy and Politics*, 47(3), 495–509. <https://doi.org/10.1332/030557319X15586039367509>
- Mountasser, T., & Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), e02372. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Refaie, R., & Santuber, J. (2023). Risks and challenges to e-justice principles: governing remote work, online hearings and the use of social media in Chilean Courts. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 15(2), 118–147. <https://doi.org/10.29379/jedem.v15i2.748>
- Romo, M., & Moscoso, J. (2021). E-Justice in Ecuador: Inclusion of ICTs in the Administration of Justice. *Foro: Revista de Derecho*, 2021(36), 91–110. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.36.5>
- Vera, H., & Ortega, S. (2023). Principle of mediation and its application in telematic hearings. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 2016000010. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2487>