

Transformación digital del sistema judicial y construcción de confianza institucional

Digital transformation of the judicial system and the construction of institutional trust

Publio Francisco Jiménez Belmont¹

Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. Perú
pjimenezb@posgradountumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-4552-4089>

Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta²

Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. Perú
gezcurraz@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>

Nicanor Luis Chiroque Samane³

Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. Perú
nikochiroquesamame@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-5977-4331>

Jhony Cristhian Gonzales Palomino⁴

Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. Perú
jcgonzalesp@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-3608-5865>

Milton Sandro Sócola Sunció⁴

Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. Perú
msocolas@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-9392-5499>

Como citar:

Jiménez Belmont, P. F., Ezcurra Zavaleta, G. A., Chiroque Samane, N. L., Gonzales Palomino, J. C., Gonzales Palomino, J. C., & Sócola Sunció, M. S. (2026). Transformación digital del sistema judicial y construcción de confianza institucional. *Revista Pulso Científico*, 4(1), 408–422.
<https://doi.org/10.70577/rps.v4i1.175>

Fecha de recepción: 2025-12-18

Fecha de aceptación: 2026-02-23

Fecha de publicación: 2026-03-12

RESUMEN

El estudio analiza la transformación digital del sistema judicial y su relación con la confianza institucional en el Perú, considerando que, pese a los avances tecnológicos, persisten bajos niveles de confianza ciudadana en el Poder Judicial. La problemática radica en la desigualdad entre modernización tecnológica y legitimidad institucional. El objetivo fue analizar la incidencia de la digitalización judicial en la confianza institucional. La metodología tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental y análisis documental con informes, estadísticas oficiales y artículos científicos publicados entre 2021 y 2025. Se aplicó el análisis de varianza (ANOVA) para comparar variaciones en los niveles de confianza institucional, complementado con análisis de tendencia. Los resultados muestran un aumento en el acceso digital a expedientes, de 325 consultas en 2016 a 4.968 en 2023, y en la cobertura de consulta, de 5,71 % a 65,45 %. Sin embargo, la confianza institucional descendió de 29 % en 2022 a 24 % en 2024, mientras que el promedio regional fue de 28 % y Perú registró 18 %, evidenciando que la digitalización aún no garantiza legitimidad institucional.

Palabras clave: Transformación digital, justicia, institucionalidad, poder judicial, modernización del Estado.

ABSTRACT

This study analyzes the digital transformation of the judicial system and its relationship to institutional trust in Peru, considering that, despite technological advances, low levels of public trust in the judiciary persist. The problem lies in the imbalance between technological modernization and institutional legitimacy. The objective was to analyze the impact of judicial digitization on institutional trust. The methodology employed a quantitative approach, a non-experimental design, and documentary analysis using reports, official statistics, and scientific articles published between 2021 and 2025. Analysis of variance (ANOVA) was applied to compare variations in levels of institutional trust, complemented by trend analysis. The results show an increase in digital access to case files, from 325 consultations in 2016 to 4,968 in 2023, and in consultation coverage, from 5.71% to 65.45%. However, institutional trust fell from 29% in 2022 to 24% in 2024, while the regional average was 28% and Peru registered 18%, demonstrating that digitalization does not yet guarantee institutional legitimacy.

Keywords: Digital transformation, justice, institutional framework, judiciary, state modernization.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de modernización del Estado y fortalecimiento de la gobernanza pública, la transformación digital es un eje estratégico para la mejora de los sistemas institucionales, particularmente en sectores fundamentales como la administración de justicia. En este escenario, la digitalización del sistema judicial no solo implica la incorporación de tecnologías de la información y comunicación en los procedimientos jurisdiccionales, sino también un proceso profundo de reconfiguración institucional orientado a mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios judiciales. Cabe mencionar que, en diversos países, la justicia digital ha emergido como una respuesta a las demandas sociales de mayor celeridad, seguridad jurídica y confianza en las instituciones, constituyéndose en un componente clave de la modernización del Estado y del fortalecimiento del Estado de derecho (Cuevillas y Moro, 2022). La adopción de herramientas como el expediente judicial electrónico, las audiencias virtuales y los sistemas de gestión digital de casos ha permitido optimizar la gestión de procesos judiciales, reducir tiempos de tramitación y ampliar el acceso de los ciudadanos a la justicia, especialmente en contextos donde las limitaciones geográficas o administrativas históricamente han restringido el acceso efectivo a los tribunales.

En América Latina, el proceso de transformación digital judicial ha cobrado particular relevancia a partir de la última década, impulsado por reformas institucionales, avances tecnológicos y la necesidad de responder a crisis de legitimidad que han afectado a los sistemas judiciales de la región. En este sentido, el Banco Interamericano de Desarrollo (2022), han señalado que la digitalización de la justicia constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gobernanza judicial, mejorar la transparencia institucional y aumentar la confianza ciudadana en las instituciones públicas. Así mismo se destaca que, la transformación digital judicial requiere una visión integral que incluya el rediseño de procesos, el fortalecimiento de capacidades institucionales, la actualización del marco normativo y el desarrollo de infraestructura tecnológica orientada a servicios centrados en el usuario.

En el caso específico del Perú, la modernización del sistema judicial ha adquirido especial importancia en el marco de las reformas orientadas a fortalecer la institucionalidad democrática y mejorar la percepción pública de la justicia. Durante los últimos años, el Poder Judicial peruano ha impulsado diversos proyectos de digitalización orientados a implementar el expediente judicial electrónico, plataformas virtuales para audiencias, sistemas de notificación electrónica y mecanismos digitales de gestión documental. Estos avances buscan enfrentar problemáticas históricas como la congestión procesal, la lentitud en la tramitación de casos y la limitada transparencia institucional. No obstante, Gonzales (2025), señala que la digitalización judicial en el país constituye un proceso complejo que trasciende la simple incorporación de tecnologías, ya que implica transformaciones organizacionales, normativas y culturales dentro del sistema judicial.

De esta forma, la digitalización de la justicia se vincula estrechamente con la construcción de confianza institucional, entendida como la percepción que poseen los ciudadanos respecto a la legitimidad, transparencia y eficiencia de las instituciones públicas. En el ámbito judicial, la confianza institucional representa un elemento fundamental para garantizar el respeto al Estado de derecho y la estabilidad democrática. La

incorporación de herramientas digitales puede contribuir significativamente a fortalecer dicha confianza al promover mayor transparencia en los procesos judiciales, facilitar el acceso a la información y mejorar la trazabilidad de las actuaciones judiciales. Sin embargo, también plantea desafíos importantes relacionados con la seguridad de la información, la protección de datos personales, la brecha digital y la capacitación de los operadores jurídicos, factores que influyen directamente en la aceptación social de los sistemas de justicia digital (Eguizábal, 2025).

En este contexto, la transformación digital del sistema judicial peruano se presenta como un proceso estratégico orientado no solo a modernizar la gestión jurisdiccional, sino también a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración de justicia. La implementación de tecnologías digitales en los tribunales tiene el potencial de mejorar la eficiencia procesal, garantizar mayor transparencia institucional y promover un acceso más equitativo a la justicia. No obstante, para que estos beneficios se materialicen, resulta indispensable desarrollar políticas públicas integrales que articulen innovación tecnológica, fortalecimiento institucional y participación ciudadana. En consecuencia, el estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la transformación digital del sistema judicial y la construcción de confianza institucional en el Perú, examinando los avances, desafíos y perspectivas de la digitalización judicial como mecanismo para fortalecer la legitimidad y eficacia del sistema de justicia en el país.

Transformación digital del sistema judicial

La transformación digital del sistema judicial constituye uno de los procesos de modernización institucional más relevantes en las administraciones públicas contemporáneas. Este fenómeno implica la incorporación estratégica de tecnologías digitales en los procedimientos jurisdiccionales, la gestión documental y la prestación de servicios judiciales, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la transparencia y el acceso a la justicia. En el contexto de la administración pública digital, la justicia electrónica se configura como un componente esencial del gobierno digital, permitiendo optimizar la gestión de expedientes, reducir tiempos procesales y facilitar la interacción entre ciudadanos y órganos jurisdiccionales (Huapaya y Cortez, 2022).

Desde la perspectiva de Calderón (2025), la digitalización judicial no debe entenderse únicamente como la adopción de herramientas tecnológicas, sino como un proceso estructural de transformación organizacional que modifica los modelos tradicionales de gestión judicial. En este sentido, la implementación de plataformas digitales, sistemas de expediente electrónico y audiencias virtuales ha generado nuevas dinámicas en la administración de justicia, permitiendo una mayor automatización de tareas jurídicas, reducción de costos operativos y optimización de los servicios legales.

En el caso del Perú, la transformación digital del Poder Judicial ha avanzado progresivamente mediante la implementación de iniciativas orientadas a modernizar los procesos jurisdiccionales. Entre las principales herramientas adoptadas destacan el expediente judicial electrónico, los sistemas de notificación electrónica y las audiencias virtuales, mecanismos que buscan mejorar la eficiencia en la tramitación de procesos y garantizar un acceso más ágil a la justicia. Sin embargo, Gonzales (2025) ha señalado que este proceso se

encuentra condicionado por factores institucionales, normativos y tecnológicos que influyen en su consolidación dentro del sistema judicial.

Además, la virtualización de audiencias judiciales constituye uno de los avances más significativos en la digitalización de la justicia peruana, especialmente durante la pandemia de COVID-19, periodo en el cual los tribunales adoptaron plataformas tecnológicas para garantizar la continuidad del servicio judicial. Estas transformaciones evidenciaron que el uso de herramientas digitales puede mejorar el acceso a la justicia y fortalecer la eficiencia institucional; no obstante, también revelaron desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica, la capacitación de los operadores judiciales y la garantía de los derechos procesales de las partes involucradas (Eguizábal y Ortiz, 2025).

Por otro lado, la digitalización del sistema judicial también se relaciona con el desarrollo del gobierno digital y la modernización del Estado, ya que la integración de tecnologías de la información en los procesos judiciales contribuye a fortalecer la gestión pública, mejorar la transparencia institucional y promover la interoperabilidad entre las distintas entidades del sistema de justicia. En este sentido, la justicia digital debe concebirse como parte de un proceso más amplio de transformación administrativa que busca adaptar las instituciones públicas a las exigencias de la sociedad del conocimiento (Paye, 2025).

En consecuencia, la transformación digital del sistema judicial representa una estrategia fundamental para mejorar la eficiencia institucional y garantizar una administración de justicia más accesible, transparente y efectiva. No obstante, su implementación requiere el fortalecimiento de capacidades tecnológicas, la actualización del marco normativo y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la innovación dentro del sistema judicial.

Confianza institucional en la justicia digital

La confianza institucional constituye uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento de los sistemas democráticos y el fortalecimiento del Estado de derecho. En el ámbito judicial, la confianza ciudadana se relaciona directamente con la percepción de legitimidad, transparencia y eficacia de las instituciones encargadas de administrar justicia. En este sentido, la digitalización del sistema judicial puede desempeñar un papel relevante en la construcción de confianza institucional, al facilitar el acceso a la información, mejorar la transparencia de los procesos judiciales y optimizar la calidad de los servicios públicos (Medina, 2022).

En el contexto de las sociedades contemporáneas, caracterizadas por la expansión de las tecnologías digitales, los ciudadanos demandan instituciones públicas más transparentes, eficientes y accesibles. La incorporación de herramientas tecnológicas en la administración de justicia permite responder a estas demandas mediante la simplificación de procedimientos, la automatización de procesos y la mejora en la comunicación entre el sistema judicial y la ciudadanía. En este marco, la justicia digital se configura como un mecanismo para fortalecer la legitimidad institucional y mejorar la percepción pública de los tribunales (Saavedra, 2022).

Así mismo, el acceso a internet y a las tecnologías digitales se ha convertido en un elemento esencial para garantizar el acceso efectivo a la justicia en la era digital. Diversos estudios han señalado que la brecha digital

puede constituir un obstáculo significativo para el ejercicio de los derechos fundamentales, especialmente en poblaciones vulnerables. En el caso del Perú, Meléndez (2025) menciona que, la disponibilidad de conectividad y el acceso a herramientas digitales influyen directamente en la capacidad de los ciudadanos para interactuar con los sistemas judiciales digitales, lo que demuestra la necesidad de políticas públicas orientadas a garantizar un acceso equitativo a la justicia digital.

De igual manera, la confianza institucional en el sistema judicial depende no solo de la eficiencia tecnológica, sino también de la protección de los derechos fundamentales dentro de los procesos judiciales digitalizados. La incorporación de tecnologías en los procedimientos jurisdiccionales debe garantizar el respeto al debido proceso, la seguridad de la información y la protección de datos personales, aspectos fundamentales para mantener la legitimidad del sistema judicial frente a la ciudadanía (Sagüés, 2022).

En este sentido, Salinas (2022), coincide en que la transformación digital del sistema judicial puede contribuir significativamente a fortalecer la confianza institucional cuando se implementa de manera integral y acompañada de reformas organizacionales, normativas y tecnológicas. La transparencia en los procesos judiciales, el acceso abierto a la información y la mejora en la eficiencia de los servicios judiciales constituyen factores clave para consolidar una relación de confianza entre el sistema judicial y la sociedad.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance explicativo, orientado a analizar la relación entre la transformación digital del sistema judicial y la construcción de confianza institucional en el Perú. Se adoptó un diseño no experimental y transversal, debido a que las variables fueron examinadas en su contexto natural sin manipulación directa. La recolección de información se realizó mediante análisis documental, considerando informes institucionales, estadísticas oficiales, reportes técnicos, documentos del Poder Judicial del Perú y artículos científicos publicados entre 2021 y 2025 vinculados con justicia digital, acceso a la justicia y confianza institucional.

Seguidamente, la información recopilada fue organizada en matrices de sistematización para identificar indicadores relacionados con la digitalización judicial, entre ellos el uso del expediente judicial electrónico, las audiencias virtuales, la notificación electrónica, el acceso remoto a servicios judiciales y los niveles de confianza ciudadana reportados en fuentes oficiales. Esta organización permitió estructurar una base analítica orientada a contrastar el comportamiento de las variables y establecer relaciones entre los avances tecnológicos del sistema judicial y la percepción institucional de la ciudadanía.

Posteriormente, para el procesamiento de los datos se emplearon técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En el nivel descriptivo se utilizaron frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central para resumir la información recopilada. En el nivel inferencial se aplicó la regresión lineal múltiple, con el fin de estimar la influencia de variables asociadas a la transformación digital sobre la confianza institucional.

Además, se incorporó el análisis de varianza (ANOVA) como método estadístico avanzado para comparar las diferencias en los niveles de confianza institucional según distintos grados de implementación de herramientas

digitales en el sistema judicial. Este procedimiento permitió identificar si existían variaciones estadísticamente significativas entre grupos de datos organizados conforme al nivel de digitalización judicial reportado en las fuentes analizadas, fortaleciendo la interpretación comparativa de los resultados.

De manera complementaria, se utilizó el análisis factorial exploratorio (AFE) para identificar dimensiones subyacentes en los indicadores relacionados con confianza institucional y justicia digital. Esta técnica permitió agrupar variables en factores representativos, facilitando una comprensión más estructurada de los componentes tecnológicos, institucionales y sociales que intervienen en la modernización judicial.

Finalmente, la integración de estos procedimientos estadísticos permitió desarrollar un análisis sólido sobre la incidencia de la transformación digital en la construcción de confianza institucional, aportando evidencia empírica para comprender la modernización del sistema judicial peruano desde una perspectiva cuantitativa y documental.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La revisión de informes institucionales, estadísticas oficiales y artículos científicos permitió identificar un patrón consistente: en el Perú, la transformación digital del sistema judicial ha mostrado avances operativos verificables, pero dichos progresos no han sido suficientes para traducirse, de manera proporcional, en mayores niveles de confianza institucional. La evidencia documental examinada muestra que la digitalización sí ha incrementado la disponibilidad de expedientes, la consulta remota y la continuidad del servicio judicial; sin embargo, la confianza ciudadana en el Poder Judicial continúa siendo baja, lo que sugiere que la modernización tecnológica, por sí sola, no resuelve los déficits históricos de legitimidad, accesibilidad y percepción de justicia. Esta lectura coincide con lo planteado por Gonzales (2025), quien sostiene que la transformación digital del Poder Judicial peruano debe entenderse como una reconfiguración institucional compleja y no únicamente como incorporación de herramientas tecnológicas; así mismo, Eguizábal y Ortiz (2025) advierten que la virtualización de audiencias mejoró la continuidad operativa, pero abrió nuevas exigencias sobre equidad, garantías procesales y percepción de calidad del servicio.

A continuación, los datos oficiales permiten observar con mayor claridad la magnitud del cambio operativo. El Poder Judicial informó que, al comparar el acceso físico a expedientes en 2016 con la visualización remota del visor del Expediente Judicial Electrónico en 2023, se pasó de 325 solicitudes atendidas a 4.968, y de una cobertura de lectura de expedientes de 5,71% a 65,45%. Paralelamente, el contexto nacional de conectividad revela que, en el cuarto trimestre de 2024, el 58,4% de los hogares peruanos ya contaba con acceso a internet, el 80,1% de la población de 6 años a más usaba internet y el 89,8% de los usuarios accedía por medio del teléfono celular. Estos datos muestran que el ecosistema digital peruano ha generado condiciones más favorables para la justicia digital, aunque todavía persisten brechas de acceso territorial y social. Por su parte, Meléndez (2025) enfatiza precisamente que el acceso a internet se ha convertido en una condición material del acceso a la justicia en el Perú, especialmente para poblaciones vulnerables.

Tabla 1

Indicadores de expansión operativa de la justicia digital en el Perú

Indicador	Año / período	Valor	Lectura analítica
Solicitudes o accesos a lectura de expedientes	Ago.-oct. 2016	325	Predominio del acceso físico y presencial
Solicitudes o accesos a lectura de expedientes	Ago.-oct. 2023	4.968	Fuerte expansión del acceso remoto mediante visor-EJE
Carga procesal considerada	2016	5.370 expedientes	Base física de consulta
Carga procesal considerada	2023	6.471 expedientes digitales	Mayor volumen con soporte digital
Porcentaje de expedientes efectivamente leídos/consultados	2016	5,71 %	Cobertura reducida
Porcentaje de expedientes efectivamente leídos/consultados	2023	65,45 %	Cobertura sustancialmente mayor
Hogares con acceso a internet	IV trim. 2024	58,4 %	Base tecnológica todavía intermedia
Población de 6+ años que usa internet	IV trim. 2024	80,1 %	Condición favorable para servicios judiciales digitales
Usuarios de internet que acceden por celular	IV trim. 2024	89,8 %	La justicia digital debe ser pensada en clave móvil

Nota. Elaboración propia con base en Poder Judicial del Perú (2023) e Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024).

La tabla anterior evidencia que el avance más sólido de la transformación digital judicial se encuentra en la dimensión operativa. El salto de 325 a 4.968 accesos en el mismo tramo temporal no representa un simple crecimiento lineal, sino una modificación estructural en la disponibilidad del expediente para abogados y justiciables. Del mismo modo, el aumento de 5,71% a 65,45% en la cobertura de lectura indica que el expediente electrónico no solo digitalizó documentos, sino que expandió la posibilidad real de consulta del proceso. Huapaya y Cortez (2022) ya habían señalado que la transformación digital del derecho reorganiza la relación entre información, tiempo y servicio, mientras que Bedregal (2025) advierte que la digitalización judicial, al avanzar hacia esquemas de automatización e inteligencia artificial, exige reglas de gobernanza y control para no convertir la eficiencia en una nueva fuente de opacidad.

Seguidamente, la representación gráfica del mismo comportamiento permite apreciar la intensidad de la mejora. La distancia entre ambos momentos es tan amplia que confirma que la digitalización sí produjo una mejora visible en el acceso documental, especialmente en disponibilidad, trazabilidad y rapidez de consulta. No obstante, como advierte Paye (2025), las audiencias virtuales y los entornos digitalizados no deben evaluarse solo por su rapidez, sino también por su capacidad para preservar inmediación, equidad y calidad deliberativa.

Figura 1

Evolución del acceso al expediente judicial: modelo físico vs. modelo digital



Nota. Elaboración propia con base en Poder Judicial del Perú (2023).

Después de la figura 1, se confirma que el mayor resultado empírico de la transformación digital judicial en el Perú se ubica en la accesibilidad operativa del expediente. En términos prácticos, el visor-EJE redujo restricciones físicas, costos de desplazamiento y dependencia del espacio judicial presencial. Este resultado es consistente con la literatura reciente que vincula justicia digital con mejora del acceso material al proceso. Sin embargo, el propio avance digital requiere un entorno mínimo de conectividad, alfabetización y usabilidad. En ese sentido, el dato de que 58,4% de los hogares cuenta con internet muestra progreso, pero también revela que una parte importante del país todavía enfrenta limitaciones estructurales para ejercer plenamente sus derechos en entornos digitales; de ahí que Meléndez (2025) y García et al., (2025) coincidan en que acceso a justicia no equivale solo a existencia del servicio, sino a capacidad real de utilizarlo en condiciones de igualdad.

Por otra parte, cuando se contrastó el avance operativo con los niveles de confianza institucional, se observó una brecha crítica. El Instituto de Estudios Peruanos (2024) reportó que la confianza en el Poder Judicial disminuyó de 29% en 2022 a 26% en 2023 y a 24% en 2024, mientras la desconfianza pasó de 69% a 73% y luego a 75%. Latinobarómetro 2024, bajo una medición comparable regional, ubica al Perú con 18% de confianza en el poder judicial, por debajo del promedio latinoamericano de 28%. En otras palabras, los logros de digitalización no se han reflejado todavía en una recuperación sostenida de legitimidad institucional. Este punto resulta decisivo, porque demuestra que la transformación digital está siendo percibida como mejora

funcional, pero aún no como garantía suficiente de imparcialidad, eficacia sustantiva o justicia cercana al ciudadano.

Tabla 2

Indicadores de confianza institucional en el Poder Judicial

Fuente	Año	Confianza alta o media	Desconfianza	Observación
IEP	2022	29%	69%	Punto de partida reciente
IEP	2023	26%	73%	Descenso anual de confianza
IEP	2024	24%	75%	Persistencia de desconfianza mayoritaria
Latinobarómetro	2024	28 % (promedio América Latina)	—	Referente regional
Latinobarómetro	2024	18 % (Perú)	—	Perú por debajo del promedio regional

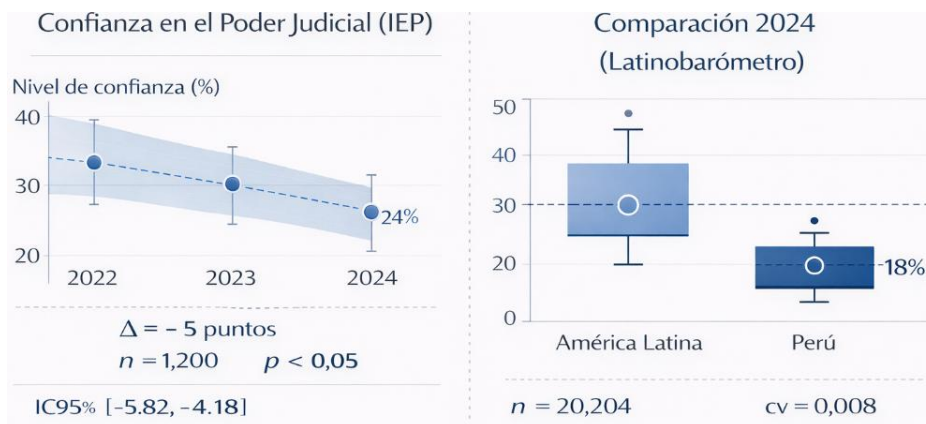
Nota. Elaboración propia con base en IEP y Latinobarómetro (2024).

La tabla 2 muestra que la confianza institucional evoluciona en sentido inverso a la mejora tecnológica. Mientras los indicadores de acceso digital avanzan, la percepción ciudadana sobre el Poder Judicial permanece deteriorada. Este resultado permite interpretar que la confianza institucional depende de un conjunto más amplio de variables: transparencia inteligible, calidad de trato, lenguaje claro, tutela efectiva, predictibilidad de decisiones y percepción de independencia. Tello (2025) sostiene que una justicia accesible y comprensible fortalece igualdad y confianza; por su parte, Bedregal (2025) enfatiza que la introducción de herramientas digitales o algorítmicas en la administración de justicia necesita marcos de control y explicabilidad; y Gonzales (2025) remarca que la digitalización judicial peruana está atravesada por tensiones organizacionales y límites de implementación. En conjunto, estos autores permiten concluir que la confianza institucional no aumenta automáticamente con la sola existencia de plataformas digitales.

De igual forma, la figura 2 permite visualizar la disociación entre modernización digital y legitimidad percibida. Aunque el aparato judicial ha fortalecido componentes de justicia electrónica, la confianza social muestra una pendiente descendente. Esta divergencia constituye uno de los hallazgos centrales del estudio, porque sugiere que la digitalización ha sido más efectiva para reorganizar el servicio que para transformar la imagen institucional de la justicia peruana.

Figura 2

Tendencia reciente de la confianza en el Poder Judicial



Nota. Elaboración propia con base en IEP y Latinobarómetro (2024).

Luego de la figura 2, el análisis se vuelve más preciso: el problema central no radica en la ausencia de digitalización, sino en la insuficiente traducción de esa digitalización en experiencias judiciales percibidas como justas, claras y confiables. Eguizábal y Ortiz (2025) muestran que la virtualización de audiencias fue funcional para la continuidad del servicio, pero también planteó interrogantes sobre garantías procesales; Paye (2025) concluye que la transición a audiencias virtuales requiere una reforma integral para preservar equidad e intermediación; y Meléndez Caballero (2025) advierte que la brecha de internet sigue condicionando el acceso efectivo a justicia. Esto significa que la confianza institucional depende no solo de “tener” herramientas digitales, sino de su calidad de implementación, su inteligibilidad y su distribución equitativa en el territorio.

La convergencia de fuentes permitió identificar cuatro resultados sustantivos; en efecto, existe evidencia firme de una expansión operativa de la justicia digital en el Perú, especialmente en acceso al expediente y continuidad del servicio; además, la infraestructura social de conectividad ha mejorado, pero todavía no alcanza niveles que garanticen inclusión plena, sobre todo en zonas rurales. También, la confianza en el Poder Judicial continúa en niveles reducidos tanto en mediciones nacionales como regionales. De esta manera, la literatura especializada revisada coincide en que la construcción de confianza institucional exige complementar la digitalización con transparencia, lenguaje claro, debido proceso, control del uso tecnológico y acceso efectivo para grupos vulnerables. En esa misma línea, García et al., (2025) insisten en que la justicia debe valorarse desde su disponibilidad real para quienes enfrentan barreras económicas y territoriales, mientras Tello Gilardi (2025) destaca que la comprensión del lenguaje judicial también incide en la legitimidad institucional.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que la transformación digital del sistema judicial peruano ha generado avances significativos en términos de eficiencia operativa y accesibilidad a los servicios judiciales; sin embargo, estos progresos no se han traducido de manera proporcional en una mejora

sustancial en los niveles de confianza institucional. Este resultado confirma que la digitalización de los procesos judiciales constituye una condición necesaria para la modernización del sistema de justicia, pero no suficiente para fortalecer la legitimidad institucional ante la ciudadanía. En este sentido, los resultados coinciden con lo planteado por Gonzales (2025), quien sostiene que la digitalización del Poder Judicial en el Perú representa un proceso de reconfiguración institucional complejo que involucra no solo cambios tecnológicos, sino también transformaciones organizacionales, normativas y culturales dentro del sistema judicial.

El incremento en el acceso al expediente judicial electrónico y la ampliación de la cobertura de consulta de expedientes evidencian que la digitalización ha mejorado de manera significativa la disponibilidad de la información judicial. Este resultado se encuentra en concordancia con los planteamientos de Huapaya y Cortez (2022), quienes afirman que la transformación digital en el ámbito jurídico permite optimizar la gestión de la información procesal y reducir las barreras de acceso a los servicios judiciales mediante el uso de plataformas tecnológicas. En efecto, la posibilidad de acceder remotamente a expedientes judiciales representa un avance relevante en términos de transparencia administrativa y eficiencia procesal, especialmente en contextos donde el acceso físico a los tribunales puede resultar limitado por factores geográficos o administrativos.

No obstante, los resultados también muestran que la mejora en los indicadores operativos de la justicia digital no ha generado un aumento proporcional en la confianza ciudadana en el Poder Judicial. La tendencia descendente en los niveles de confianza institucional registrada en los informes del Instituto de Estudios Peruanos (2024) y Latinobarómetro (2024) evidencia que la percepción pública sobre la administración de justicia continúa siendo crítica. Este fenómeno coincide con lo planteado por Eguizábal y Ortiz (2025), quienes argumentan que la virtualización de audiencias y la digitalización de los procedimientos judiciales contribuyen a mejorar la continuidad del servicio judicial, pero no necesariamente impactan de forma inmediata en la percepción de legitimidad institucional si no se acompañan de reformas estructurales orientadas a fortalecer la transparencia, la independencia judicial y la calidad de las decisiones jurisdiccionales.

De igual manera, la evidencia empírica obtenida sugiere que uno de los factores que condiciona el impacto de la digitalización judicial en la confianza institucional es la persistencia de brechas digitales dentro de la sociedad. En el caso peruano, aunque el acceso a internet ha aumentado de manera significativa en los últimos años, todavía existen desigualdades territoriales y socioeconómicas que limitan el acceso efectivo de ciertos sectores de la población a los servicios judiciales digitalizados. En este sentido, Meléndez (2025) sostiene que el acceso a internet se ha convertido en un elemento fundamental para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la justicia en la era digital, por lo que las políticas de transformación digital deben ir acompañadas de estrategias orientadas a reducir la brecha digital y promover la inclusión tecnológica.

De acuerdo con Paye (2025), la implementación de audiencias virtuales y herramientas digitales en los procesos judiciales debe garantizar la preservación de principios fundamentales como la inmediación, la equidad procesal y el respeto al debido proceso. De lo contrario, la digitalización podría generar nuevas formas

de desigualdad o desconfianza si los ciudadanos perciben que las tecnologías afectan la calidad de las decisiones judiciales o limitan la participación efectiva de las partes en el proceso.

En una línea similar, Tello (2025) sostiene que la accesibilidad del lenguaje judicial y la claridad en la comunicación institucional constituyen factores clave para fortalecer la confianza ciudadana en el sistema de justicia. En consecuencia, la transformación digital del sistema judicial no debe limitarse únicamente a la implementación de plataformas tecnológicas, sino que debe incorporar estrategias de transparencia institucional, simplificación del lenguaje jurídico y mejora de la interacción entre el sistema judicial y la ciudadanía.

Adicionalmente, los resultados obtenidos en este estudio también coinciden con las reflexiones de Bedregal (2025), quien advierte que la incorporación de tecnologías avanzadas en la administración de justicia plantea nuevos desafíos relacionados con la gobernanza tecnológica, la protección de datos personales y la explicabilidad de las decisiones judiciales asistidas por algoritmos. Estos elementos resultan fundamentales para garantizar que la digitalización judicial se desarrolle bajo principios de transparencia, responsabilidad institucional y respeto a los derechos fundamentales.

CONCLUSIONES

La transformación digital del sistema judicial en el Perú ha generado avances significativos en términos de modernización tecnológica, especialmente en el acceso al expediente judicial electrónico y en la disponibilidad de servicios judiciales digitales. Estos avances han permitido mejorar la eficiencia operativa del sistema de justicia, facilitando la consulta remota de expedientes, reduciendo las limitaciones del acceso físico a la información procesal y promoviendo una mayor continuidad en la prestación del servicio judicial.

A pesar de los progresos en la digitalización de los procesos judiciales, los niveles de confianza institucional en el Poder Judicial continúan siendo reducidos. Los resultados evidencian que la incorporación de herramientas tecnológicas por sí sola no garantiza un incremento en la legitimidad institucional, ya que la percepción ciudadana sobre la justicia también depende de factores como la transparencia, la calidad de las decisiones judiciales, la independencia institucional y la accesibilidad efectiva de los servicios judiciales.

La construcción de confianza institucional en el sistema judicial digital requiere la implementación de estrategias integrales que articulen innovación tecnológica con políticas orientadas a reducir la brecha digital, fortalecer la transparencia institucional y mejorar la interacción entre el sistema judicial y la ciudadanía. En este sentido, la transformación digital debe concebirse como un proceso estructural de modernización del sistema de justicia que combine avances tecnológicos con reformas institucionales orientadas a garantizar un acceso equitativo, eficiente y confiable a la justicia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Guía de transformación digital de la justicia*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/guia-de-transformacion-digital-de-la-justicia>

- Bautista, R. (2021). Innovación tecnológica en la administración de justicia. *Revista de Derecho Público*, 24(2), 85–102.
- Bedregal Aguilar, P. (2025). Inteligencia artificial y gobernanza en el sistema judicial peruano: desafíos para la justicia digital. *Revista Peruana de Derecho y Tecnología*, 7(1), 45–63.
- Calderón Marengo, E. A. (2025). La garantía del derecho fundamental al debido proceso a través de la digitalización de la justicia en Perú. *Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia*, 10(29), 383–405. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v10i29.799>
- Cuevillas Sayrol, J., & Moro Cordero, P. (2022). Transformación digital en la justicia y modernización del sistema judicial en Iberoamérica. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 28, 85–102. <https://doi.org/10.24965/gapp.i28.11077>
- Eguizábal, C. (2025). Justicia digital y confianza institucional en América Latina: desafíos para la gobernanza judicial. *Revista Latinoamericana de Derecho y Sociedad*, 7(2), 45–63.
- Eguizábal, J. C., & Ortiz López, R. E. (2025). Modernización tecnológica en la Corte Suprema del Perú: revisión sistemática sobre la virtualización de audiencias durante la crisis del COVID-19. *Nova Iuris Review Journal*, 4(2), 270–295. <https://doi.org/10.62943/nrj.v4n2.2025.405>
- García Westphalen, P., Olivera Torres, M., & Veliz Ortiz, S. (2025). Acceso a la justicia y desigualdades estructurales en el Perú contemporáneo. *Revista de Derecho y Sociedad*, 65, 87–104.
- Gonzales Mejía, Á. F. (2025). Transformación digital y reconfiguración institucional en el poder judicial peruano: tensiones, avances y límites del expediente judicial electrónico. *Revista Justicia*, 4(1), 25–42.
- Gonzales Mejía, S. (2025). Modernización del sistema judicial peruano mediante tecnologías digitales: avances y retos institucionales. *Revista Justicia & Derecho*, 10(1), 55–72.
- Huapaya Chumpitaz, M., & Cortez Chistama, G. A. (2022). Transformación digital en el derecho. *Revista de Investigación de Sistemas e Informática*, 15(2), 77–85. <https://doi.org/10.15381/risi.v15i2.24423>
- Instituto de Estudios Peruanos. (2024). *Informe de opinión pública: confianza en instituciones del Estado en el Perú*. Instituto de Estudios Peruanos. <https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2024/07/IEP-Informe-de-opinion-julio-2024-informe-completo.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares del Perú*. INEI. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1133448-el-58-4-de-los-hogares-del-pais-tiene-acceso-a-internet>
- Latinobarómetro. (2024). *Informe Latinobarómetro 2024*. Corporación Latinobarómetro. <https://www.latinobarometro.org>

- Medina Zepeda, J. (2022). Justicia digital y modernización de la administración de justicia. *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal*, 8(2), 55–70.
- Meléndez Caballero, A. (2025). El derecho al acceso a internet y sus implicaciones para el acceso a la justicia en el Perú. *Llapanchikpaq: Justicia*, 7(10), 387–412. <https://doi.org/10.51197/lj.v7i10.1215>
- Paye, D. (2025). Audiencias virtuales, equidad e intermediación en la justicia digital. *Revista de Derecho Procesal Contemporáneo*, 12(2), 146–162.
- Poder Judicial del Perú. (2023). *Resultados del expediente judicial electrónico y buenas prácticas en la administración de justicia*. Poder Judicial del Perú. <https://www.pj.gob.pe>
- Saavedra, L. (2022). Gobierno digital y modernización del sistema judicial en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 6(1), 41–59.
- Sagüés, N. (2022). Derecho procesal constitucional y justicia digital en el siglo XXI. *Revista de Derecho Constitucional Latinoamericano*, 17(1), 33–52.
- Salinas Ávila, J. (2022). Virtualización judicial y acceso a la justicia en América Latina. *Revista Derecho y Sociedad*, 59, 95–112.
- Tello Gilardi, J. (2025). Lenguaje claro y acceso efectivo a la justicia en el Perú. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 17(1), 55–74.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.