



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**EL ACCESO A LA JUSTICIA A TRAVÉS DEL USO DEL
APLICATIVO CHATBOT-PJ DE LOS LITIGANTES DE LA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO - 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ALEX LISSNER MOROCCO SUCAPUCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL ACCESO A LA JUSTICIA A TRAVÉS D
EL USO DEL APLICATIVO CHATBOT-PJ
DE LOS LITIGANTES DE LA CORTE SUP**

AUTOR

ALEX LISSNHER MOROCCO SUCAPUCA

RECuento DE PALABRAS

23250 Words

RECuento DE CARACTERES

132947 Characters

RECuento DE PÁGINAS

113 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 15, 2023 1:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 15, 2023 1:23 PM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Firmado digitalmente por HUANCA
EXCELMES Irene Yuvalena FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.12.2023 13:27:26 -05:00



Firmado digitalmente por:
CENTENO ZAVALA Eva Marina
FIR 01212852 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/12/2023 14:39:20-0500

Resumen



DEDICATORIA

A Dios nuestro divino creador, por conducirme por el sendero adecuado.

A mi Madre Helia Abida por apoyarme siempre, por su amor e impulso constante e incondicional en el transcurso de mis estudios en las aulas universitarias, tanto económicamente como emocionalmente. Gracias Madre.

A mi padre Demetrio que desde el más allá me ilumina.

A la Escuela Profesional de Derecho, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Nacional del Altiplano, por haber tenido la dicha de pertenecer y ser parte de esta gran familia jurídica.

Alex Lissnher Morocco Sucapuca



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater la UNA-Puno, por permitirme formar parte de sus aulas y forjarme como profesional para servir a la sociedad.

A la plana docente de la Escuela Profesional de Derecho, por haberme inculcado sus saberes, sapiencia y sabiduría a lo largo de mi formación en el mundo del derecho.

A mi asesora Dra, Irene Yuvalena Huanca Excelmes, quien con sus sabios conocimientos me encaminó para sacar adelante esta investigación.

A mis distinguidos jurados, Dr. Joni Shang Castilla Colquehuanca, M.Sc Francisco Tipula Mamani, Dr. Waldyr Wilfredo Alarcón Portugal, por su magnífica dirección durante el desarrollo del presente estudio de investigación y por las ideas brindadas para materializar esta tesis.

Mi agradecimiento a todas las personas que me impulsaron para ejecutar esta investigación por su apoyo, y aliento, para todo ellos que nuestro divino redentor los bendiga siempre.

Alex Lissnher Morocco Sucapuca



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRONIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. Antecedentes a nivel local.....	18
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	18
2.2. MARCO TEORICO	19
2.2.1. Inteligencia Artificial	19



2.2.2.	Gobierno electrónico	24
2.2.3.	Modernización del estado	27
2.2.4.	Simplificación administrativa	30
2.2.5.	Modernización del Poder Judicial	33
2.2.6.	Plan de desarrollo institucional del poder judicial	35
2.2.7.	Derecho de acceso a la Justicia en el Perú	39
2.2.8.	Uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia.....	44
2.2.9.	Mesa de partes electrónica	49
2.2.10.	Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (Conauj).....	51
2.2.11.	Módulo de Atención Al Usuario Judicial (Mau)	53
2.2.13.	Chatbot- PJ.....	54
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	60

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	68
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	68
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	68
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	69
3.4.1.	Población.....	69
3.4.2.	Muestra.....	69
3.5.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	70
3.5.1.	Técnicas.....	70
3.5.2.	Instrumentos	70



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES.....	94
VI. RECOMENDACIONES	96
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	100

Área: Ciencias Sociales.

Línea: Derecho.

Sub línea: Derecho Administrativo.

Tema: La Actividad Administrativa.

Fecha de sustentación: 15 de diciembre de 2023



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	¿Usted sabe que es el Chatbot - PJ?..... 73
Tabla 2	¿Alguna vez escuchó hablar sobre el asistente virtual del Poder Judicial que funciona utilizando la inteligencia artificial?..... 74
Tabla 3	¿Usted tenía conocimiento que desde su celular puede acceder a diversos servicios judiciales que brinda el distrito judicial de Puno? 75
Tabla 4	¿Sabía usted que agendando el número telefónico 922484147 y utilizando el WhatsApp puede acceder a diversos servicios judiciales que ofrece el distrito judicial de Puno?..... 77
Tabla 5	¿Aparte del chatbot-PJ que otros canales del módulo de atención al usuario judicial conoce usted? 78
Tabla 6	¿Qué servicios ofrecidos por el aplicativo chatbot-PJ conoce usted?..... 79
Tabla 7	¿Qué servicios ofrecidos por el aplicativo Chatbot-PJ utiliza usted con más frecuencia? 80
Tabla 8	Según su experiencia en el aplicativo chatbot-PJ ¿qué aspectos resaltaría usted? 81
Tabla 9	En general ¿con que frecuencia usted hace uso del aplicativo Chatbot-PJ? 82
Tabla 10	¿Qué tan satisfecho está usted con la atención brindada por el aplicativo Chatbot-PJ?..... 83
Tabla 11	¿Qué tan útil le parece el Chatbot-PJ cuando necesita ayuda? 84
Tabla 12	¿Las respuestas que le ofrece el chatbot-PJ son acorde a sus requerimientos? 85
Tabla 13	¿Recomendaría el aplicativo chatbot-PJ a sus colegas? 86
Tabla 14:	¿Qué servicios recomienda usted que deben ser implementados por el aplicativo Chatbot-PJ? 88



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Cuestionario	100
Anexo 2 Guia de entrevista ANEXO 2:	104
Anexo 3 Resolucion Administrativa N° 000032-2022-CE-PJ	105
Anexo 4 Proyecto de Reglamento de Uso del Aplicativo Chatbot-Pj en el Poder Judicial.....	107
Anexo 5 Cuadro de Matriz de Consistencia	111
Anexo 6 Declaracion Jurada.....	112
Anexo 7 Autorizacion.....	113



ACRONIMOS

PJ:	Poder Judicial del Perú
CEPJ:	Consejo Ejecutivo del poder Judicial
CSJPU:	Corte Superior de Justicia de Puno
CONAUJ:	Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial
MAU:	Módulo de Atención al Usuario
IA:	Inteligencia Artificial
MPE:	Mesa de Partes Electrónica
HT:	Herramienta Tecnológica
TICs:	Tecnologías de Información y Comunicación
RES. ADM.:	Resolución Administrativa
AJ:	Acceso a la Justicia
D.A.	Derecho Administrativo
S.A.	Simplificación Administrativa
G.E.:	Gobierno Electrónico
ONU:	Organización de Naciones Unidas
RAPJ:	Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas
SCAS:	Sistema de Control Anti-Soborno
D. Leg.:	Decreto Legislativo
Art.:	Artículo
p.:	Página
Nº:	Numero



RESUMEN

El trabajo titulado “El acceso a la justicia a través del aplicativo Chatbot-PJ de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2023” estudió el uso del aplicativo Chatbot-PJ como un mecanismo de acceso a la justicia, el referido fue implementado mediante Resolución Administrativa Nro. 000032-2022-CE-PJ, mediante la herramienta virtual “El servicio de justicia en tus manos”. Este dispositivo permite simular conversación mediante el aplicativo WhatsApp con un asistente virtual de la Corte Superior de Justicia de Puno, debiendo agendar el número de WhatsApp 922484147, luego accederán a diferentes servicios como: Demandas, alimentos vía web, notificaciones, estado de expediente, depósito judicial, quejas, orientación judicial, entrevista con juez, certificado judicial, directorios. Los objetivos planteados en la investigación fueron las siguientes: Fundamentar si el aplicativo Chatbot-PJ constituye como un mecanismo de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno. La investigación efectuada presenta un método mixto (cuantitativo y cualitativo), el propósito del estudio fue medir los resultados obtenidos mediante el diseño descriptivo. De los resultados el aplicativo Chatbot-PJ si constituye un mecanismo de acceso de la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno debido a que brinda información sobre las prestaciones judiciales que ofrece la Corte Superior de Justicia de Puno. Como conclusión se afirma que el aplicativo Chatbot-PJ es de utilidad para los litigantes del Distrito Judicial de Puno. La aportación de este estudio fue enriquecer y difundir la calidad y servicio de los medios de atención al usuario judicial con las que cuenta el Poder Judicial.

Palabras Clave: Atención al usuario, Administrativa, Acceso a la Justicia, Inteligencia Artificial, Chatbot-PJ, Litigantes, Simplificación, Gobierno Electrónico.



ABSTRACT

The work titled "Access to justice through the Chatbot-PJ application of the litigants of the Superior Court of Justice of Puno - 2023" studied the use of the Chatbot-PJ application as a mechanism for access to justice, the reference was implemented through Administrative Resolution No. 000032-2022-CE-PJ, through the virtual tool "Justice service in your hands." This device allows you to simulate a conversation using the WhatsApp application with a virtual assistant from the Superior Court of Justice of Puno, having to schedule the WhatsApp number 922484147, then you will access different services such as: Lawsuits, food via web, notifications, file status, deposit judicial, complaints, judicial orientation, interview with judge, judicial certificate, directories. The objectives set in the research were the following: To establish whether the Chatbot-PJ application constitutes a mechanism for access to justice for litigants in the Judicial District of Puno. The research carried out presents a mixed method (quantitative and qualitative), the purpose of the study was to measure the results obtained through the descriptive design. From the results, it is clear that the Chatbot-PJ application does constitute a mechanism for accessing justice for litigants in the Judicial District of Puno because it provides information about the judicial services offered by the Superior Court of Justice of Puno. In conclusion, it can be stated that the Chatbot-PJ application is useful for litigants in the Judicial District of Puno, since through this application justice is accessed through the virtual assistants of the Judicial District of Puno. The contribution of this study was to enrich and disseminate the quality and service of the means of attention to judicial users that the Judiciary has.

Keywords: User Service, Administrative, Access to Justice, Artificial Intelligence, Chatbot-PJ, Litigants, Simplification, Electronic Government..



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Capelletti y Garth (1983) Sostienen que el acceso a la justicia es la puerta de entrada a un aparato de protección judicial y resolución de controversias, sin el cual la vigencia de otros derechos consagrados en la Constitución pierde su efectividad, por lo que es fundamental para cualquier sistema administrativo, explicó que esto llevaría a derechos legales de Justicia.

Por tanto, se puede afirmar que el acceso a la justicia es el derecho de todo individuo a tener acceso a los jueces y tribunales para obtener sentencias y órdenes judiciales de los jueces y tribunales de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable. El acceso a la justicia es conceptuado por la organización internacional de las Naciones Unidas como un elemento fundamental del Estado de derecho. Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, hacer valer sus derechos, abordar la discriminación ni exigir responsabilidades a quienes toman las decisiones.

La organización internacional de la ONU ha definido el acceso a la protección jurídica como un principio esencial del Estado. Sin tutela judicial los individuos no pueden ser escuchados, ni acudir a los entes pertinentes.

Respecto al derecho a juicio en el Perú, existe una doctrina consensuada donde se establece el acceso a la justicia como un derecho fundamental, con el objetivo de brindar a los ciudadanos mecanismos adecuados encaminados a resolver los conflictos surgidos de las interacciones interpersonales.



Por lo tanto, se entiende que se puede tener acceso a la justicia de distintas formas y medios, la pandemia del COVID-19 suscitado en el país tuvo un antes y un después. Diversas entidades públicas y privadas como el Poder Judicial desarrollaron medios virtuales y tecnológicos de acceso y atención al usuario por las cuales se pueda suministrar información al usuario y brindar una serie de servicios que brindan los medios virtuales.

En ese marco el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (CEPJ) en cumplimiento de la política de modernización del Estado, dispuso la implementación, del aplicativo Chatbot-PJ a nivel nacional, tiene como finalidad ofrecer a la ciudadanía reportes de las prestaciones judiciales que ofrece el poder judicial entorno de la herramienta virtual, útil y potente utilizando el aplicativo de mensajería de WhatsApp.

Tiene como objetivo brindar información a los justiciables sobre las prestaciones judiciales que prestan los magistrados a través de una plataforma virtual, útil a través del WhatsApp. Pero, ¿qué son exactamente los chatbots?. El término “chatbot” fue introducido en 1994 por el científico Michael Mauldin, quien creó “la primera” chatbot llamada “Julia”.

En América Latina el 21% de las instituciones ya emplea chatbots para relacionarse con la población son mayores que en otros países. En este contexto, el principal objetivo de la presente investigación fue fundamentar si el aplicativo Chatbot-PJ constituye como un mecanismo eficaz de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno, tomando en consideración que el chatbot (asistente virtual) tiene como finalidad ser parte de la resolución de uno de los grandes inconvenientes que tiene el usuario judicial en el Perú, que es no contar con un acceso eficaz y eficiente a los diferentes servicios judiciales que ofrece el Poder Judicial.



Las interrogantes que se planteó la investigación realizada son las siguientes: ¿el aplicativo Chatbot-PJ constituye un mecanismo eficaz de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno?, Y como interrogantes específicas se plantearon las siguientes interrogantes ¿Cuál es el grado de conocimiento de los litigantes respecto a la implementación del aplicativo Chatbot– PJ?: ¿Cuáles son los servicios judiciales de atención al usuario judicial que más conoce?, ¿Cuáles son los servicios a implementar por el aplicativo Chatbot-PJ a petición de los litigantes? Entre otros aspectos que forman parte del presente estudio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Enunciado General

¿El aplicativo Chatbot-PJ constituye un mecanismo eficaz de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno?,

1.2.2. Enunciados Específicos

- ¿Cuál es el grado de conocimiento de los litigantes respecto a la implementación del aplicativo Chatbot– PJ?
- ¿Cuáles son los servicios judiciales de atención al usuario judicial que más conoce?
- ¿Cuáles son los servicios a implementar por el aplicativo Chatbot-PJ a petición de los litigantes?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de informar y/o difundir los medios virtuales como el aplicativo Chatbot-PJ por los cuales el administrado puede acceder a la justicia a entidades que administran justicia como el Poder judicial, concretamente la Corte Superior de Justicia de Puno.



El acceso a la justicia es la entrada a un aparato de protección judicial y solución de controversias, sin el cual la vigencia de otros derechos ganados y se encuentran en la carta magna pierde su efectividad y, en consecuencia, es fundamental para cualquier sistema de administración judicial. Respecto al derecho de acceso a la justicia en el Perú, el principio es que el acceso a la justicia es una ley fundamental encaminada a brindar a los ciudadanos un mecanismo adecuado para resolver las controversias que surgen a través de las interacciones entre las personas, estoy de acuerdo en que es un derecho.

En ese sentido, lo que hemos estudiado es si el aplicativo Chatbot-PJ, constituye un mecanismo eficaz de acceso a la justicia en la atención a los litigantes del Distrito Judicial de Puno, como un canal de atención al usuario judicial. Ello con la finalidad de que por este canal virtual los litigantes y justiciables puedan acceder a los diferentes servicios que ofrece el Poder Judicial tales como: Demandas o escritos, alimentos vía web, notificaciones, estado de expediente, depósito judicial, quejas, orientación judicial, entrevista con juez, certificado judicial, directorios que se ventilan en cada uno de los juzgados del Distrito Judicial de Puno.

La presente investigación se desarrolló de igual modo en razón a la incorporación y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas y servicios virtuales que dispuso el consejo ejecutivo del Poder Judicial para una mejor atención al usuario judicial en los diferentes distritos judiciales del país. En ese entender la investigación se realizó concretamente en las sedes judiciales de Puno y Juliaca, localidades donde concentran la mayor cantidad de carga procesal en lo que al Distrito Judicial de Puno concierne.



1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Fundamentar si el aplicativo Chatbot-PJ constituye como un mecanismo eficaz de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de conocimiento que tienen los litigantes del Distrito Judicial de Puno respecto al servicio que brinda el aplicativo Chatbot – PJ.
- Describir los servicios de atención al usuario judicial que brinda el Distrito Judicial de Puno.
- Identificar los servicios a implementar por el aplicativo Chatbot-PJ a petición de los litigantes.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el transcurso de la investigación se pudo identificar las siguientes investigaciones efectuadas sobre el presente tema objeto de investigación:

2.1.1. Antecedentes a nivel local

Godoy E. (2015) desarrolló la tesis denominada “Agente virtual inteligente para la orientación vocacional en el hogar virgen de Fátima de la ciudad de Puno – 2015”, para optar el título de Ingeniero Estadístico e Informático por la Universidad Nacional del Altiplano. En su investigación realizada arribó a la siguiente conclusión “El funcionamiento de un asistente virtual inteligente ayuda a obtener orientación profesional de alta calidad. Una conversación con un agente y la interconexión de funciones hacen que los presos dispongan de mucho material multimedia y hayan conseguido encontrar su verdadera vocación”.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

López J.L. (2021) desarrollo la tesis titulada” En “El Impacto de los Chatbots en la Satisfacción con el Servicio de Alerta de Delitos por Violencia Familiar del Departamento de Estado de Lima 2022”, se extrajeron las siguientes conclusiones: Se logró el objetivo general de determinar el impacto de los chatbots en la satisfacción con el Servicio de Concientización sobre Delitos en Violencia Doméstica del Ministerio Público de Lima 2022. Esto está respaldado por los



resultados de Roe de Spearman y, en última instancia, es una hipótesis general. Por tanto, beneficia a las víctimas de violencia familiar.

2.1.3. Antecedentes a nivel internacional

Lloyd M. (2021) desarrolló la tesis denominada “Inteligencia artificial dentro de la función jurisdiccional” para optar el título de licenciado en Derecho, por la Universidad Hispanoamericana de San José - Costa Rica. En su investigación realizada arribó a la siguiente conclusión “La gran velocidad de los cambios tecnológicos, la globalización y la gran cantidad de litigios, entre otros factores importantes, conducen a la utilización de la inteligencia artificial, tanto en el desempeño de la profesión del derecho como en la función jurisdiccional.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Inteligencia Artificial

Nieva J, (2008) señalan que la IA ofrece un amplio campo de actividad que no sólo, se centra en la formación de instituciones inteligentes. Como tal, no puede tener una definición cerrada porque abarca muchas disciplinas que se relacionan con los procesos mentales, el razonamiento y la acción, por lo que es importante conocer cuál fue su trayectoria y desarrollo y reconocer su aporte a la renovación del desarrollo mental. dichos procesos y cuándo adquiere importancia en la educación. Russell y Norvig nos presentan conceptos de lo que significa e implica la inteligencia artificial.

El primero se relaciona con la actividad humana y el segundo con el pilar de la funcionalidad racional. El segundo está relacionado con los estados mentales y el razonamiento, y el inferior está relacionado con la conducta. Si bien la



tecnología de la inteligencia artificial ya no es un tema desconocido o exclusivo, donde los aspectos principales o películas de ficción resaltarían más en situaciones cotidianas, las etapas de desarrollo no son las mismas en todos los espacios donde se apunta, por lo que es necesario llamar la atención sobre ello, convertir teléfonos móviles a texto, respondiendo a situaciones. La inteligencia artificial es considerada “una rama de la informática que se ocupa de la construcción de sistemas capaces de mostrar un comportamiento cada vez más inteligente” Alvarado (2015), con el objetivo de imitar y superar la inteligencia humana y sus capacidades que evolucionan naturalmente. La IA también se refiere a diferentes tecnologías que se pueden combinar de diferentes maneras para sentir, comprender y evolucionar. Estos se basan en Experiencia y adaptabilidad de Daugherty (2016). También se sostiene que la inteligencia artificial concreta y automatiza las tareas intelectuales y, por tanto, es potencialmente importante en todas las situaciones de la actividad intelectual humana. Russel y Norvig, (2008), este estudio examina el punto de vista en el que el chat se utiliza como parte de la inteligencia artificial para responder eficazmente a las preguntas comunes de los usuarios.

La tarea de la IA implica la interrelación de varias actividades para definir información y tirar de ella al servidor de forma comprensible por lo que, si estudiamos su desarrollo, podemos ver que se desarrolla en muchas y diferentes disciplinas, la informática, tecnologías y ciencias cognitivas. Otra tarea de la IA es comprender y documentar las etapas del pensamiento para llegar a una decisión. El último componente de la inteligencia artificial es incluir un ciclo de aprendizaje que vaya más allá del conocimiento del servidor, cuando sea posible, y es en este



contexto donde se introduce para optimizar Rouse (2017), se trata de conocimientos, reflexión y superación personal.

a) Fundamentos de la Inteligencia Artificial para entender su impacto en la cultura actual

Si hacemos un estudio histórico, encontramos que diferentes campos han aportado ideas, opiniones y técnicas al desarrollo de la inteligencia artificial. Utilizando los enfoques de importantes historiadores como Aristóteles (384-322 a. C.), se puede argumentar ¿Qué conjunto de reglas podría explicar la parte racional y formal de la mente?

Esto es evidente en el conjunto preciso de leyes que guiaron la parte racional del intelecto a través de un sistema informal de razonamiento utilizando silogismos a partir de postulados iniciales.

Muchos años después, en el siglo XIV, Ramon Llull creía que se podían llegar a conclusiones útiles por medios artificiales. Alrededor del siglo XV, Leonardo da Vinci creó una calculadora mecánica. El científico alemán Wilhelm Sickerd creó la primera máquina calculadora en el siglo XVII, pero la calculadora de Blaise Pascal, creada en 1642, es más famosa.

Pascal escribió: "Las máquinas calculadoras producen efectos que se parecen más al pensamiento animal que al comportamiento animal". En el siglo XVII, Gottfried Wilhelm Leibniz (1646-1716) intentó realizar operaciones utilizando conceptos en lugar de números, y construyó dispositivos mecánicos para hacerlo, pero su alcance era muy limitado.



Como veremos más adelante, Russell y Norvig plantearon preguntas que surgieron de las contribuciones de cada sector y formaron la columna vertebral del apogeo de la IA.

Todo esto apunta a la parte racional y formativa de la mente, y estos comentarios críticos llevaron a su vez a los conceptos teóricos más importantes, que aún hoy siguen siendo el eje trascendental de la investigación y el aprendizaje, dando origen así a Did., algunas partes están reguladas y otras partes están libres de las leyes de la naturaleza, del materialismo: La mente se compone de funciones del cerebro, movimientos experienciales realizados según las leyes de la física: "La mente ya tiene "No hay nada que no sentimiento que está sucediendo".

(John Locke), Principio de Inducción: Reglas generales obtenidas al exponernos a relaciones repetidas de estos elementos, Positivismo Lógico: Todo conocimiento puede caracterizarse por una teoría lógica asociada, Teorema de percepción: Una teoría para adquirir estímulos, información lógica que responde a los sentidos.

Reshmi y Balakrishnan (2016) resaltan que un chatbot estudia la entrada del usuario y da una respuesta adecuada utilizando el almacenamiento del lenguaje natural (PNL) y la IA. La mayoría de los servidores de chatbot utilizan alguna forma de PNL y toman la palabra y frase ingresada por el usuario en una base de datos, seleccionando la respuesta adecuada según. El modelado de patrones, las máquinas de estados finitos y los modelos basados en marcos son las principales vías para diseñar agentes de transformación.

El intérprete incluye para interactuar. El analizador lee la conversación. Un analizador actúa como preprocesador de la entrada del usuario y utiliza varias



técnicas de normalización, como coincidencia de patrones, sustitución y división de frases. El chat intenta hacer coincidir la salida del analizador preprocesado e identificar la respuesta correcta utilizando algoritmos de coincidencia de patrones utilizando una base de datos.

b) La ciencia que permite la creación de Chatbots:

Según Martin (2017) natural y la IA, que nos ayudan a entender el diálogo de forma natural y afrontarlo de forma adecuada. A continuación, veremos la evolución de los chatbots en todo el mundo:

- Procesamiento del lenguaje natural PNL: Por otro lado, se utilizan tecnologías que involucran ciencias informáticas como inteligencia artificial, aprendizaje automático, razonamiento estadístico y lingüística aplicada para permitir la interpretación y el procesamiento auxiliar.
- Aprendizaje automático: este es el proceso de aprendizaje de conocimientos basado en información presentada en forma de ejemplos para generalizar el comportamiento a través del desarrollo del servidor. El objetivo es utilizar técnicas que permitan a las computadoras aprender. (Watson, 2017)

Machine Learning: Es un proceso de enseñanza del conocimiento a partir de una información suministrada en forma de ejemplos para generalizar comportamientos por medio de desarrollo deservidor, con el objetivo de emplear técnicas que permitan a las computadoras aprender. (Watson, 2017)

c) Tipos de Chatbot

Los chatbots se pueden dividir en 2 grupos grandes:



Simple Chatbots: están definidos por reglas limitadas o patrones y sus intervenciones son independientes entre ellas.

Smart Chatbots: chatbots que utilizan la IA y el desarrollo de lenguaje natural (NLP)

2.2.2. Gobierno electrónico

Naser (2011) definió al Gobierno Electrónico como la utilización de las TIC en las Administraciones Públicas se asocia con el concepto de Gobierno Electrónico, aunque las acepciones y dimensiones del término varían en función de las parcelas y objetivos considerados en el área que aborda su estudio. No existe aún una conceptualización generalmente aceptada, tal vez por de las operaciones estatales. y a efectos de este estudio, intentamos marcar su contenido.

El concepto de gestión electrónica se consolidó a finales de los años 1990, aunque sus inicios provienen del inicio de la historia de la informática Grönlund (2005). Para algunos autores, se trata de una tecnología de la información más, en referencia a Internet, que ha adoptado el país, mientras que, para otros, se trata de una auténtica revolución.

En tanto La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define al GE de realizar una interacción entre el Estado, los justiciables, De igual forma, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD 2007: 7) entiende los términos “gobierno electrónico” y “gobierno electrónico” como sinónimos. Ambos consideran el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las unidades administrativas brindados a las partes interesadas. liderar la eficiencia y eficacia de la administración pública y aumentar



significativamente la ciudadana. Todo ello sin perjuicio de la aplicación de las denominaciones establecidas en la legislación nacional.

En este sentido, el Estado del Perú destaca el rol que juega hoy el gobierno electrónico en el desarrollo general del país: “El gobierno electrónico se ha convertido en un concepto necesario que lanzó la innovación tecnológica en la administración pública. que permite la adopción y modificación de entidades, con foco en el usuario, promueve no sólo la e-modernización utilizando intensivamente las TIC en sus procesos internos, sino también utilizándolas para mejorar las prestaciones y procedimientos de los usuarios y entidades." Cmongel, (2011).

a) Tipologías de Gobierno Electrónico

Asimismo, existen tipos (OEA 2010: 11-16) de GE formadas respecto a la relación del Gobierno con otros usuarios, es decir, a sus relaciones:

- De Gobierno a Gobierno (G2G) Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).
- De Gobierno a empresa (G2B). Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
- De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C). Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).
- De Gobierno a empleados (G2E). Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).



b) Fases del Gobierno Electrónico

En el GE hacen hincapié a las fases (OEA 2010: 16-20) que no obligatoriamente deben seguir una premisa establecida y están vinculadas con el nivel de las instituciones de la nación:

- Presencia: Parte de los diferentes organismos del País. Por ejemplo: normativas, servicios, etc.
- Interacción: Se apertura un contexto de interacción de los usuarios y empresas con las entidades públicas. Por ejemplo, portal web gubernamentales que brindan asesoría a través del chat institucional, como la Defensoría del Pueblo, el Registro Nacional de las Personas y del Estado Civil (RENIEC).
- Transacción: Se puede efectuar actuados. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), etc.
- Transformación: Se establece nuevas reglas de interacción con el justiciable y una nueva forma de actuar de los organismos públicos.

c) Los beneficios de la tecnología y del Gobierno Electrónico

Los atributos que brinda el GE son varios, ya que fomenta y mejora la (Back Office) como en el ámbito externo (Front Office) (CEPAL 2012: 14-15).

a) Para el Estado:

- Permite mejorar los procesos.
- Mejora la interacción y coordinación institucional
- Genera grupos para ofrecer prestaciones.



- Replantea el desarrollo de diseño, a las TIC.
- Fortalece el desarrollo.
- Mejora los procesos de educación y aptitudes.

b) Para los usuarios:

- Permite lograr servicios del Gobierno.
- Permite fomentar instituciones públicas eficientes.
- Mejora la participación del usuario litigante (accountability) y, por ende, aporta al gobierno.

d) Marco normativo del Gobierno Electrónico en el Perú

En el Perú, el marco legal de sociedad de la comunicación y gobierno electrónico, además de promocionar lineamientos, también define la labor obligatoria del gobierno en estas materias. “Las propuestas de gobierno electrónico también se ven afectadas por leyes y regulaciones que pueden convertirse, así como en obstáculos y desafíos a superar” Gil-García y Luna (2007). “Una ventaja adicional de la e-administración es la creación de un marco que regula, apoya y mantiene la planificación, implementación, uso y evaluación de las TIC en la administración y en las relaciones con otros actores sociales” Concha, Nasser y Parra (2013): 15). En este sentido, la ONGEI introduce las normas generales que rigen la sociedad de la información, la gobernanza electrónica, las TIC y la gobernanza electrónica en general en el Perú.

2.2.3. Modernización del estado

Farfán (2013) resalta que, el planteamiento económico, el espacio se ha desarrollado produzca y se desarrolle es importante la existencia de un gobierno



eficiente, que abra espacio a sus pobladores, en este aspecto los cambios innovadores en su afán la figura de los administrados y su presencia en la comunidad. Ha sido un reto y ha sido iniciada porque se internaliza que, para innovar, es necesario iniciar por modernizar y sociabilizar el Estado.

a) El contexto de la modernización del estado está marcado por:

Con un pensamiento progresista a un Estado de bienestar, Globalización La relación entre el Estado, el mercado y la sociedad civil. Un nuevo campo de la administración y de las interacciones entre el Estado, el mercado y la población civil, que enfatiza la adaptación de la administración pública marcadas por los principales objetivos de democratización. Al mismo tiempo hubo que integrar los cambios recomendados en el ámbito de la justicia, la participación de los municipios y los diversos cambios sociales.

La modernización del Estado se diferencia de la modernización administrativa en que la reforma administrativa se basa únicamente en la reforma de las estructuras que realizan tareas ejecutivas y administrativas, es decir. la llamada administración, mientras que la reforma del Estado se refiere a todos los deberes. que conforman la maquinaria política, la reforma del Estado en este sentido es un todo significativamente mayor y más complejo, pero duradero en el esquema organizativo del Estado, partimos de una reforma. aparato estatal.

Normas para la Modernización de un Estado Democrático y Participativo:
La reforma institucional se basa en la idea de gobernabilidad democrática y legal, lo que explica los cambios constitucionales necesarios para dejar atrás a la actual oposición. También es necesario acordar mecanismos integrales para el funcionamiento de los residentes en la administración y participación en la



administración pública. Una de sus partes centrales es la transparencia de las actividades públicas como núcleo de la prevención; Como requisito previo importante para aumentar la participación ciudadana, la transparencia es una actividad que despierta optimismo en la sociedad.

b) Principios orientadores del proceso de Modernización del Estado

Estado democrático e inclusivo: la implementación de la se basa, se realizan los cambios constitucionales necesarios para corregir los obstáculos actuales. De igual manera, se deben desarrollar mecanismos especiales y la participación en la administración pública.

Estado Transparente: La naturaleza del nuevo Estado depende de la profundización de la democracia.

Uno de sus elementos centrales es la transparencia de las acciones gubernamentales, que es fundamental para prevenir la corrupción en el sector público. La apertura es una condición previa necesaria para acciones que generen una mayor participación pública y confianza en las personas. Un Estado unitario descentralizado: Las propuestas de reforma deben confirmar la regionalización y descentralización de las decisiones de tal manera que exista suficiente coordinación a nivel nacional, regional y local.

Estado Solidario: El proceso de reforma conducirá a un Estado que aborde responsablemente aspectos de las desigualdades sociales y regionales y del deterioro social, tanto en materia económica como en diversos ámbitos culturales, y garantice la igualdad de acceso a la sociedad en su conjunto.



Un Estado fuerte: Para satisfacer las necesidades actuales y futuras, se necesita un Estado integral que cumpla con las características del desarrollo actual y futuro del Estado. En algunas cosas, su cuerpo puede volverse más pequeño, mientras que en otras puede fortalecerse y crecer según sea necesario. En esta etapa, es importante que las estructuras estatales cumplan con los requisitos actuales y futuros previsibles.

Un espacio más eficaz y eficiente: El foco de las previsiones del proyecto es la satisfacción de la sociedad en general, por lo que todas las tareas de cambio integradas en él se inspiran en ese principio, y en términos de transformación y modernización institucional. dotar a la sociedad de un servidor público de alta calidad. Aquí ocupa un lugar fundamental las nuevas tecnologías de la información, que facilitan el servicio a los ciudadanos.

Norma y excepción: El proyecto es responsable de los cambios en el funcionamiento. Debe transferirse de un país que produce a un país, normalizadora y de control.

2.2.4. Simplificación administrativa

El Centro de Investigación Parlamentaria - CIP (2014) del Congreso de la Republica del Perú, refiere que este concepto es una propuesta y una adopción de política, que necesita de un seguimiento ad-hoc en su estrategia, las limitaciones, obstáculos y costos en la interrelación de los peruanos y los agentes económicos.

Las recientes regulaciones han incorporado la simplificación administrativa a las reglas generales del procedimiento general de ajuste, transformando su carácter moderno en inercia burocrática. De hecho, se centró en el área de los costos de transacción asociados a los agentes económicos. Y las



facultades y oportunidades de quienes reciben quejas sobre los servicios prestados y tienen que gestionar el formulario más concentrado, el Documento Unitario de Procedimiento Administrativo (TUPA), son mínimas.

En efecto, hace falta es reconfigurar el diseño entablando una institucionalidad que implique la iniciativa, tenga aptitudes vinculantes y establezca la defensa tanto de los pobladores como de los agentes junto con mejorar la calidad en la prestación y con iniciativa.

a) La Simplificación Administrativa como iniciativa

A fines de los 80, se dio la Ley 25035, en el mandato de Alan García (11 de junio de 1989) que promueve la simplificación administrativa, claramente asimilada a toda la Administración Pública. La mencionada norma, señala que las funciones que desarrolla la Administración Pública están sujetas a los siguientes principios generales (Art 2), anotando también sus principales aplicaciones:

La presunción de veracidad, que rige en las relaciones de aquélla con sus funcionarios y servidores y con el público, y que consiste en suponer que las personas dicen la verdad. No se exige la presentación de ciertos documentos y sí las declaraciones hechas por el interesado o un representante (Art 3). Sustituye la fiscalización previa por la fiscalización posterior (Art 4). Son admisibles copias autenticadas o certificadas por notario o fedatarios ad hoc (Art 5). De verificarse el fraude se abre proceso penal (Art 6) y para tal efecto modifica (Art 7) los artículos pertinentes del Código Penal.

La supresión de las necesidades tramite sobre la comunidad, excedan las bondades que le resaltan. Elimina la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que lo solicita posea o deba poseer, el pago de



derechos que excedan el costo de producción en la expedición de pasaportes y otros documentos de identidad (Art 8).

La descentralización y diferenciación en distintos niveles de conducción y de los de desarrollo. Los órganos de dirección están liberados de todo tipo de rutinas de ejecución y de tareas formales de actos administrativos, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y fiscalización (Art 9).

La participación de los pobladores de los servicios por parte de la Administración Pública. En forma personal o colectiva, podrán remitir sus quejas o sugerencias (Art 10).

b) Logros de la simplificación administrativa

El Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2017) refirió, asimismo, que para impactar en la vida cotidiana de las personas se impulsó en 2017 la reforma regulatoria en el Perú, con la revisión de los procedimientos administrativos del Ejecutivo, afirmó al dar reporte de los logros obtenidos al año 2023.

De igual modo, refirió que la SA toma papel resaltante en la atención de las prestaciones a los usuarios., sino que de igual modo eficaz, eficiente y oportuna.

c) Depuración de trámites

La secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (PCM), Sara Arobos Escobar, aseveró la preponderancia establecido por parte de



la CAF, ya que recoge el camino de la simplificación administrativa, aseverando señalando ciertos avances, los retos y la agenda pendiente.

Así también Arobes advirtió, tal situación adopta cambiar la cultura sobre cómo se elaboran las regulaciones y que estas se sustenten en evidencia para poder entrelazar. El AIR apoya, en cuanto difunde los procesos y la toma de decisiones de adecuación primaveral publicada en las plataformas o de las instituciones de las materias a regir, agrupamientos de poblaciones.

2.2.5. Modernización del Poder Judicial

Para la Comisión Nacional de Género del Poder Judicial (2013) el camino de modernización del Poder Judicial advierte una concreta actuación que involucra a las distintas dependencias tanto internamente como a nivel externo del Sistema Judicial. Se instituye la Comisión Nacional de Género del Poder Judicial. Una aseveración a propalar, capacitar y promover programas dirigidas al sexo femenino, así como a establecer y consolidar la voluntad de las instancias para satisfacerlas desde una mirada de género.

El Plan de Gestión y Modernización del Poder Judicial es un elemento de gestión institucional que parte de otorgar al usuario una respuesta eficiente y eficaz a su exigencia de justicia, valorando como agregado institucional la experiencia y buenas prácticas impartidas a nivel nacional. Al igual que el equipo informático para mecanizar el Centro de Documentación e Información Judicial la Corte Suprema de Justicia, acrecentó el nivel de progreso a la modernización del sistema, con la incoación del grupo (CEDIJ).



a) **Implementación de la gestión por procesos en el Poder Judicial**

La prestación de justicia que ofrece el Poder Judicial necesita de los órganos jurisdiccionales y las dependencias administrativas, a través de cambios que busquen incrementar los niveles de rapidez y oportuna ejecución de su tecnología y el uso concreto de sus tecnologías. El Poder Judicial presenta un avance en la modernización de sus procesos y prestaciones judiciales para la innovación del Poder Judicial.

Se establece como objetivo primordial, fortalecer la gestión institucional en el Poder Judicial conducente a la optimización de los procesos cuya finalidad es conseguir niveles de eficiencia.

Beneficios para la entidad;

- Orientar sus esfuerzos y brindar satisfacción a los usuarios.
- Adecuarse inmediatamente al cambio.
- Gestionar rápida y oportunamente sus recursos en relación a sus recursos, productos y resultados que los ciudadanos demandan.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Fortalecer que el aparato de recursos humanos asegure la especialización de servidores idóneos para el cargo.
- Facilita las alianzas con actores estratégicos
- Permite que las oportunidades e mejora estén centradas y descentralizadas.
- Fomentar el gobierno electrónico de la información y comunicación (TIC) como armazón y permitiendo a su vez establecer propuestas de gobierno democrático.



2.2.6. Plan de desarrollo institucional del poder judicial

Recientemente, el poder judicial ha alentado sus esfuerzos por lograr una reforma amplia con el objetivo de lograr que lo legitime ante los ojos de la población. Lo principal es que los jueces actúen con objetividad e independencia. En este sentido, el plan de desarrollo de la institución fue aprobado mediante decisión administrativa N° 338-2008-CE-PJ de 31.12.2008, se reacomodaron varios puntos en relación con lo dispuesto en la normativa. para la planificación y elaboración del sistema judicial.

El Plan de Desarrollo Institucional surge de innumerables reuniones de socialización y coordinación realizadas con jueces de distrito; y los niveles administrativos del sistema jurídico (la asamblea plenaria). El proceso de este plan detalladas etapas de carácter técnico y practico establecidos en la Directiva N° 013-2008-CE-PJ, aprobada por resolución del Consejo Ejecutivo N° 271-2008-CE-PJ (Poder Judicial del Perú, 2011).

a) Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)

PESEM 2009-2013 afirma la siguiente visión del ente: Los ciudadanos y el sistema judicial se esfuerzan por facilitar el acceso a la protección legal, promover el pleno respeto de los derechos humanos y apoyar una sociedad justa; El Estado intenta proteger y la preservación del legado, siendo plenamente consciente organismo estructurado, con metas y objetivos y se espera que infunda técnicas, eficientes y oportunas apoyadas, motivadas y orientadas al ciudadano. Servicio Ministerio de Justicia (2009).



b) Manejo Organizativo - Base Legal

En la Constitución de 1993, el artículo 138 del Poder Judicial establece: "La facultad de administrar justicia nace de la población para el sistema de justicia de sus juzgados de conformidad con la Constitución y las leyes". la Ley Orgánica de conformidad con el Decreto Supremo N° 017-93-JUS, que establece los lineamientos, el régimen de los jueces, la carrera judicial, órganos auxiliares, etc. Mediante Resolución Administrativa N° 133-2005-CE-PJ, se aprueba el Reglamento Organizativo y Funcional de la Dirección General, que establece que la Gerencia Informática del Poder Judicial es responsable de la planificación, organización, y control.

c) Dimensiones de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia

Gestión del Servicio: Según López y Refugio (2002), una prestación es un conjunto de beneficios que demanda el usuario. Un servicio es un producto intangible que requiere esfuerzo humano o mecánico. Por tanto, existen pocos productos que puedan clasificarse estrictamente como bien o servicio.

d) Características de los servicios principales del Poder Judicial

Intangibilidad: Es decir, aquellos que son inmateriales, por lo tanto, el servicio no se puede sentir físicamente, se puede decir de la experiencia, formación y habilidades de los colaboradores.

Heterogeneidad: Lo que pasa es que las prestaciones, de estandarizar la prestación de servicios es establecer estándares y luego utilizarlos para de manera efectiva mientras se reúnen con los clientes. necesidad.



Esto indica que los servicios no se pueden prestar sin la presencia del cliente o la participación directa de gran importancia para las entidades como el Poder Judicial.

e) Dimensiones de la satisfacción del justiciable

Confianza del Servicio: Pérez, (2002) expresaron: “La empresa brinda el servicio prometido de manera que produzca seguridad y precisión”. Esto quiere decir que la confiabilidad va ser el medio que la institución va utilizar para cumplir lo que promete en relación a la prestación del servicio, así como también significa la solución a los problemas o quejas de los usuarios”.

Pérez (2006) Expresión: “Las características de confiabilidad se vuelven cada vez más exigentes a medida que evoluciona la gestión de una organización, debido a la necesidad de innovar constantemente la forma en que se entregan los servicios para lograr una mayor satisfacción del usuario. Por lo tanto, se puede decir que la evaluación de confiabilidad es una estrategia para crear competencia.

Atención Judicial: La Atención Judicial es la disposición para responder a las de las personas. Prestar y satisfacer a sus clientes, ya que los productos casi siempre se entregan y, a menudo, son insatisfactorios.

Atención al Justiciable: Implica que, para lograr su satisfacción, porque los productos casi siempre se entregan y muchas veces son insatisfactorios, y es importante considerar diversos aspectos como escuchar, observar y hablar para brindar una buena atención. Es necesario entender las necesidades y características del servicio prestado, así como el tipo de usuarios a los que va dirigido (Rodríguez, 2006).



f) Celeridad de los Procesos

Un proceso se denomina actividad interrelacionada e interdependiente que requiere uno o más insumos y tareas para obtener un bien o servicio como resultado de valor agregado para los clientes (Hammer, 1994).

Para Harbour (1995) el logro más importante de un proceso es transformar los insumos en un producto con eficiencia, confiabilidad y eficacia, y el precio más bajo que sea posible:

La gestión de procesos entiende una organización como un sistema integrado de procesos que interactúan para mejorar la satisfacción del cliente. Se trata de una alternativa a las percepciones tradicionales caracterizadas por estructuras organizativas jerárquicas y funcionales. Los procesos son un aspecto importante y más común de la gestión empresarial disruptiva, especialmente aquellos basados en sistemas integrales de gestión de la calidad.

g) Mejoramiento del proceso

Según Ortiz y Serrano (2013), dice: “como estrategia para alcanzar un nivel de madurez empresarial” (p. 15). Ortiz y Serrano (2013). Según Gardner Ortiz y Serrano (2013) citan a Harrington (1991) y luego a Zairi (1997) en el que señalan que: “La mejora de procesos consiste en repensar una o más actividades operativas de tal manera que se logre un desempeño sobresaliente con eficiencia.”.

h) Gestión por procesos

El producto para satisfacer las necesidades del cliente. Para ello, a medida que la organización crece y se vuelve más compleja, debe centrarse en desarrollar sus operaciones. Así es como se crean características especiales. Pero es



importante recordar que a los clientes empresariales no les importa cuántas o cuáles son estas características. Se queda en la empresa.

A los usuarios y/o clientes les interesa principalmente, ya que están involucrados. Una empresa que se compromete a satisfacer continuamente debe agregar, crear otros nuevos o mejorar continuamente los existentes. Si se gestionan eficazmente los recursos y funciones del proceso se conseguirán los resultados deseados, por lo que es necesario implementar procesos basados en la calidad total y la gestión de la calidad.

2.2.7. Derecho de acceso a la Justicia en el Perú

La Rosa Calle (2016), dimensión fundamental del análisis de la justicia, se refiere al acceso oportuno y justo a los servicios judiciales. En este sentido, se destacó que uno de los medios con los que el nuevo gobierno de plena protección jurídica, especialmente para los ciudadanos más pobres.

Ante el desafío, nos proponemos aquí resaltar algunos puntos que cuestionan los puntos de vista tradicionales que han descuidado el concepto de acceso a la justicia y proponemos reemplazarlo que permita entender que el propósito de las políticas públicas. La cuestión no debería ser garantizar más justicia para los justiciables (lo que conduce a más litigios) y no reducir los costes judiciales, sino más bien facilitar el acceso a este procedimiento de protección (legal). a) Concepto de acceso a la protección jurídica.

Noción de acceso a la justicia

Describir esta definición necesita una inspección profunda de cómo ha evolucionado a lo largo del tiempo. Inicialmente, referirse al derecho de apelación



en una perspectiva general implicaba que los justiciables podían proteger sus derechos y dirimir controversias bajo la protección de la Nación. Un camino así no fue fácil y sólo es parcialmente aceptado por los diferentes actores del ámbito jurídico. Esto se debe no sólo al desconocimiento del tema, sino principalmente a la ideología detrás de esas nociones, que en un caso permitiría preservar el sistema jurídico vigente con sus éxitos o fracasos. y, en el segundo caso, ofrece una mirada radicalmente distinta, que fortalece el cambio del sistema jurídico.

Es casi obligado hacer referencia al proyecto florentino Acceso a la Justicia liderado por Mauro Cappellet en los años 1970, que examina los diferentes esfuerzos de diferentes países para combatir las diferentes barreras al acceso, principalmente relacionadas con el concepto de pobreza legal y su ausencia. al Estado o porque no contaba con recursos suficientes para un número suficiente de defensores o porque la población no conocía sus derechos.

a) El derecho al acceso a la justicia en el marco normativo internacional y local

La entrada a la justicia en nuestro país se refleja observar si está normativamente aceptado en nuestro sistema legal (no es importante) pero es importante.

Por lo tanto, las siguientes reflexiones de Cappelletti y Garth son muy oportunas a este respecto. El acceso a una protección jurídica efectiva puede considerarse un requisito previo como derecho humano fundamental en los sistemas jurídicos modernos de igualdad de derechos, que apuntan no sólo a declarar sino a garantizar.



Si bien nuestra constitución política no tiene ninguna cláusula que se refiera explícitamente al derecho a la protección jurídica, existen disposiciones suficientes para concluir que este derecho existe implícitamente y tiene fundamento constitucional. Así se desprende claramente del artículo de la Constitución.

b) Elementos para un diagnóstico del acceso a la Justicia en el Perú

La mayoría de nuestros ciudadanos no tienen este derecho, pero esta afirmación no se aplica a nuestro país como nación multicultural con muchos tipos diferentes de diferencias. Se vuelve más importante si se considera el contexto es la regla, no la excepción. El problema es que, en situaciones de desigualdad real, los ciudadanos comunes tienen acceso a algunos de los mecanismos existentes para determinar legalmente sus derechos, resolver disputas y obtener resultados efectivos frente a terceros, depende de si hay una oportunidad.

Esto significa que no sólo deben desempeñar un papel los medios judiciales, sino también otras formas reconocidas por la constitución política. Esta falta de posibilidades y el desconocimiento de la ciudadanía sobre los diversos mecanismos involucrados son obstáculos al acceso a la justicia, cuyo tratamiento y mejora el poder judicial concede suma importancia, especialmente la básica.

Esto es especialmente cierto en las zonas rurales donde los servicios son claramente deficientes.

Nivel de capital.

Allí estos servicios, incluidas las instituciones judiciales, no están siempre disponibles.



Estudios ya han señalado las aportaciones más trascendentales para diagnosticar el acceso a la justicia.

El PNUD es el más preciso, indicando que este tipo de evaluación implica dos análisis diferentes, que deben realizarse uno tras otro.

Por un lado, pruebas diagnósticas de necesidades jurídicas.

En tanto, el análisis de los operadores y servicios de justicia.

c) **barreras de acceso a la justicia**

En esta sección se analizan las principales dificultades o deficiencias en el acceso a la justicia en las zonas rurales y urbanas populares.

Barreras lingüísticas: La diversidad tiene una referencia constitucional, lo que significa el derecho de los ciudadanos a identificarse y a desarrollarse según su propia cultura (artículo 2, párrafo 19). Aunque buena cantidad de peruanos hablan idiomas diferentes al español, quechua, aymara o alguna otra lengua amazónica, la oportunidad de trabajar en el sistema judicial en su lengua nativa es bastante limitada, principalmente porque los tribunales no conocen el idioma. sin traducción. Por lo tanto, en las diversas jurisdicciones, donde la mayoría de la población habla un idioma distinto al español, debe existir intérpretes para facilitar el desarrollo de estas personas ante cualquier justicia.

Barreras económicas: En ese entender cualquier forma de resolución de conflictos reconocida judicialmente son enormes. En este sentido, los obstáculos más importantes pueden denominarse el pago de las tasas judiciales a los ciudadanos y los gastos de defensa jurídica.



Respecto al primero, los costos formales de los procesos judiciales son una forma indirecta de discriminación contra quienes tienen menos recursos. Por lo tanto, debería reevaluarse la posibilidad de hacer una excepción a este requisito para los residentes de regiones por debajo del umbral de pobreza y la posibilidad de obtener asistencia jurídica en otros lugares debería ser generalizada y flexible.

Barreras culturales: Grandes grupos de ciudadanos, especialmente en las zonas rurales, quieren admitir que en nuestro país no existe un sistema jurídico uniforme. El pluralismo étnico y cultural debe incluir el derecho de los campesinos y autoridades comunitarias indígenas a administrar justicia con el apoyo de rondas campesinas (artículo 149). ° de la Constitución) sin examinar el sistema judicial.

Barreras de género: Diversos prejuicios y estereotipos sexistas han calado en nuestra sociedad con obstáculos. En las zonas rurales, la situación empeora y supone un grave obstáculo para el respeto del estatus de ciudadanía. Innumerables conflictos familiares son la evidencia más clara de los prejuicios y la ideología sexista que promueve la renovación de la desigualdad de género en la sociedad. contra mujeres y niños muestran lo legal del país, así como los mecanismos comunitarios, reaccionan mal y sesgado.

Barreras geográficas: También se reflejan en la administración de justicia. El número de jueces es insuficiente, no hay suficientes personas jurídicas involucradas en la resolución de conflictos o los lugares de trabajo están ubicados lejos.



d) Eliminación de obstáculos a los procedimientos judiciales culturales.

Respecto a cómo abordar y superar estas barreras de acceso a la justicia, el gobierno anunció que avanzará en fase de incorporación de módulos de derechos fundamentales y ampliará (Alegra). pobreza, densidad de población y otros indicadores socioeconómicos. También se propone ampliar la jurisdicción de los jueces de paz para atender casos de violencia doméstica y promover el nombramiento de jueces de paz en las comisarías de policía a nivel nacional.

Reforma Integral del Poder Judicial (Ceriajus), porque es el primero en proponer recomendaciones que la Comisión Especial para la Reforma Integral La reforma del poder judicial pretende lograr. un sistema jurídico más democrático, cercano a la población y respetuoso de las diferencias.

2.2.8. Uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia

Yépez (2020) señala que es un poder que se origina en el pueblo y es ejercido por el poder judicial según el artículo 138 de la constitución política, refleja fielmente las necesidades y deseos de la población. el gobierno debe implementarlo rápida y efectivamente.

Si bien la incorporación de las TIC ha avanzado paulatinamente, debido al ingreso, ya se hizo en años anteriores en diferentes puntos del Perú. De esta manera, estas tecnologías propiciaron el progreso del sistema jurídico; Pero también han dado lugar a diversos desafíos a la justicia y a interrogantes sobre el futuro último. Por tanto, es un deber estar a la vanguardia del desarrollo de nuevas tecnologías, con que den obsoletas y el sistema abierto para satisfacer las demandas de los justiciables.



a) Uso de medallas y distintivos para la audiencia virtual

En este sentido, es importante resaltar los grandes avances que ha tenido nuestro ordenamiento jurídico en materia de notificaciones y solicitudes de partes y otras acciones procesales. Tal es la implantación del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) y la Mesa Virtual de Partidos (MPV), que hoy son herramientas indispensables porque evitan largas colas en las mesas físicas de partidos del Poder Judicial.

Cuando llegó al Perú el virus que causa el COVID-19, el gobierno de la época implementó, el cual sufrió varios cambios con las decisiones administrativas del sistema judicial respecto a la introducción de nuevas TIC y el mejoramiento de las antiguas, las cuales fueron utilizadas satisfactoriamente en algunas regiones de nuestro país. Uno de esos casos es, por ejemplo, la celebración de audiencias según la Decisión Administrativa N° 173-2020-CE-PJ utilizando el programa de videoconferencia Google Meet, que permitió que el sistema judicial funcionara incluso, siguiendo los principios de inmediatez, legalidad y actuación policial eficaz. Sin embargo, el uso de la correspondiente aplicación trajo consigo otros desafíos, como la vulneración del derecho de defensa del imputado por falta de protección técnica, quien, aprovechando las posibilidades que ofrecía la videoconferencia, muchas veces organizaba audiencias paralelas o presenciaba. en lugares no aptos para el público, como en vehículos o en la calle.



b) Notificación Electrónica

Las actas de los acuerdos o actuaciones preliminares realizadas en la conferencia y también, contienen el acuerdo de las partes de o decisión definitiva tiene las mismas consecuencias que la notificación. físicamente o ante el tribunal.

De esta manera, las notificaciones electrónicas adquieren validez y eficiencia procesal para las partes que las reciben a través de Sinoe, a fin de evitar la vulneración del derecho de defensa por notificación insuficiente a los intervinientes en el proceso.

Aunque estas herramientas digitales son casi obligatorias en todo el mundo debido a la crisis sanitaria, seguirán sirviendo al propósito de una justicia rápida. También pueden mejorarse y optimizarse en el futuro para satisfacer las elevadas exigencias y requisitos establecidos por el sistema jurídico nacional.

c) Almacenamiento de información en la administración de justicia

El avance de nuestro ordenamiento jurídico en el almacenamiento de datos, especialmente en la digitalización de documentos legales. Este importante paso fue posible gracias al trabajo coordinado de ingenieros y profesionales del derecho capacitados en la implementación y uso de las herramientas necesarias para la digitalización de servidores y otros documentos, los cuales fueron responsables de las garantías necesarias para la digitalización.

El primer paso, en relación con lo cual hay que tener en cuenta que, como ha subrayado reiteradamente la doctrina, es importante disponer de una copia de seguridad física del documento electrónico siempre que sea posible para lograr la necesaria validez de dicho documento. Después de eso, se debe plastificar cada



página. Para mostrar la correspondencia de cada página según cómo se recibió el documento, sin perder ninguna de sus páginas, pues por eso cada una está numerada. También es una medida de seguridad que los tribunales suelen utilizar para evitar que se modifiquen los archivos.

El proceso de digitalización es posible gracias al servidor del tribunal, que almacena y permite la distribución de todos los datos digitalizados a través del Sistema Integrado de Justicia (SIJ). De igual forma, también se reducen significativamente búsqueda de los expedientes y demás documentos, pues con la información y a los distintos documentos decisiones y protocolos emitidos en este proceso, lo que agiliza significativamente. Considerando todo este, es especialmente importante un campo aislado formado únicamente por abogados, sino un sistema complejo que mezcla diversos campos y profesiones que trabajan a favor del juez. óptima administración de justicia.

Por lo tanto, capacitarse y educarse con estas herramientas, porque con el paso de los años esta información se convertirá en imprescindibles.

d) La eficacia probatoria de los documentos electrónicos

Otro gran desafío que plantea la introducción de las TIC en los procesos judiciales es la validez probatoria de los documentos electrónicos. Al respecto, no existen en nuestra legislación normas específicas que nos permitan brindar lineamientos adecuados para el valor probatorio de dichos documentos, sin embargo, diversas doctrinas nacionales e internacionales, así como el derecho comparado, nos permiten aclarar los requisitos y requisitos. qué documentos electrónicos deben contener para ser prueba.



Por ejemplo, el artículo 1 de la Ley N° 2002-67 “Ley de Comercio Electrónico, establece que, las firmas electrónicas, la autenticación. servicios, información electrónica y remota Tramitación de contratos, prestación de servicios electrónicos.

Sobre lo expuesto, Riofrío (2003) expone lo siguiente: Cada documento tiene una eficacia natural probatoria determinada: una simple hoja de papel en donde consta impresa una confesión de una deuda impaga no basta para inculpar al que aparece como confesante mientras no conste ahí su firma, o haya algo que lo relacione (v. gr. una referencia del confesante a ese documento). Por supuesto, la naturaleza en la prueba no es evidencia suficiente. Del mismo modo, los documentos desagradables de los que estamos hablando en la inversión de un archivo de texto electrónico simple (.txt) en los procedimientos de toma de decisiones. El LCE no ganó muy poco antes y después, pero no contribuyó.

Del mismo modo, una firma manuscrita colocada al final de un contrato de varias páginas no confirma por sí sola su integridad, es decir, que no ha sido modificado porque un actor malintencionado puede haberle agregado palabras o frases o reemplazado algunas páginas. Es probar que un documento ha sido recibido o aceptado; cuando vemos la firma en cada página, sólo podemos concluir casualmente que el documento firmado está completo, pero sólo con un pequeño grado de incertidumbre. Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior, la firma de una persona (física o digital) sigue teniendo valor probatorio para la validez del documento de prueba (físico o electrónico). Por lo tanto, se deben escribir firmas en cada página del documento para evitar cualquier alteración y así acreditar la autenticidad del documento como original.



Riofrío (2003), refiere que «el acto escrito carente de la suscripción y, por tanto, carente del valor de escritura privada tiene un relieve jurídico modesto, en general, no superior a cualquier otro medio de prueba y a menudo inferior al testigo.

2.2.9. Mesa de partes electrónica

El Consejo de Ejecución Judicial - CEPJ (2013) lanzó el proyecto “Facturación Electrónica y Registros Físicos” para brindar facilidades para el trabajo remoto de jueces y personal judicial e informar al público sobre los procedimientos judiciales, se decidió implementar la “digitalización”

Cabe señalar que la Ejecución Electrónica de Partes (MPE) es un servicio web al que se accede a través de casillas electrónicas proporcionadas por las autoridades judiciales y que permite la presentación de documentos por parte de las partes y terceros involucrados en procesos judiciales. De esta forma, el Órgano de Gobierno Judicial también aprobó el “Protocolo sobre el uso de listas electrónicas de partidos de las instituciones judiciales y la digitalización o escaneo de registros físicos durante el período de reanudación de la actividad”.

La propuesta presentada por el consultor Héctor Lama Más permite ingresar documentos y reclamos de distintas disciplinas a través de un portal electrónico de Mesa de Partes (MPE).

a) Uso la Mesa de Partes del Poder Judicial

En la plataforma, seleccione el tribunal superior apropiado para el círculo y haga clic en “abrir tabla de informe judicial seleccionado”. Haga clic en uno de los iconos que se muestran: “Institución”, “Soy abogado” o “Seguimiento”.



b) Centro de Distribución General (CDG)

La esencia del acceso a todos los documentos relacionados con un proceso judicial, de atención al usuario, y cuenta con equipos informáticos.

c) Mesa de partes única

El área de Mesa de Partes Individuales (CDG) y la Mesa de Partes del Módulo Penal son unidades administrativas que se encargan de recibir, ingresar, asignar, clasificar, distribuir y almacenar los documentos dirigidos a las distintas autoridades jurisdiccionales que conforman la Sede Central de la Suprema Corte. Tribunal de Puno, así como informar a los demandantes y abogados sobre el estado de los procesos.

d) Mesa de partes electrónica administrativa - MPEA

Tiene como finalidad el ingreso de documentos administrativos hacia el Poder Judicial. Si tiene que ingresar documentos jurisdiccionales, debe utilizar la mesa de partes electrónica - sinoe/mpe.

En las dependencias administrativas del Poder Judicial se utiliza el Sistema de Gestión Administrativa (SGD) cuyos objetivos son las de un SGD.

Existen cinco Roles en el Sistema de Gestión Documentaria (SGD):

- Documentos Administrativos
- Documentos Administrativos – Resp. UO:
- Documentos Administrativos - Acceso Personal:
- Mesa de Partes - Acceso Total:
- Mesa de Partes - Acceso Personal



2.2.10. Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (Conauj)

La Comisión Nacional de Atención a los Usuarios de la Justicia funcionará a nivel de la Corte Suprema, 34 máximos tribunales de la república y la Sala Penal Nacional; y el Sistema Nacional de Delitos de Corrupción de Funcionarios; indicando que no tiene facultades para en cuestiones de carácter jurisdiccional; y otras cuestiones que sean competencia exclusiva de otros órganos. La Comisión Nacional para los Servicios de los Usuarios de la Justicia tiene jurisdicción en toda la República y su sede está en la ciudad de Lima.

a) Objetivos de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (CONAUJ)

- Usuarios del Servicio de Administración de Justicia a Nivel Nacional.
- Medir los niveles de satisfacción en los Usuarios del Servicio
- Evaluar el acceso a las sedes de los juzgados.
- Mantener una base de datos estadística
- Proponer planes de capacitación.
- Impulsar la institucionalización y fortalecimiento
- Elaborar propuestas normativas para la mejora de Marco Jurídico vigente.
- Diseñar planes de capacitación y difusión.
- Sostener reuniones de trabajo y coordinaciones.
- Conformar equipos de trabajo especializados.
- Cumplir con las demás funciones propias del cargo.

b) Estructura orgánica y funciones de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (CONAUJ)



La Presidencia del Poder Judicial, es el órgano de gobierno que dirige al Poder Judicial tiene las siguientes atribuciones:

- Promover el mejoramiento de la calidad d
- Vigilar la labor de la CONAUJ.

c) Funciones de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial

- Planificar, conducir, coordinar, de manera integral la política institucional.
- Proponer la adopción de medidas pertinentes.
- Coordinar con la Gerencia de Desarrollo Corporativo el desarrollo de sus actividades.

d) Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial

La Secretaría Técnica de la Comisión Nacional, es el ente de asistencia técnica que elabora, las políticas, planes y acciones de la institución dirigidas.

Funciones de la Secretaría Técnica:

- Elaborar propuestas normativas para la mejora del marco jurídico vigente.



En este marco, cumple sus funciones sobre la base de un engranaje técnico multidisciplinario en el Poder Judicial.

2.2.11. Módulo de Atención Al Usuario Judicial (Mau)

Espacio físico que se establecerá en la Corte Suprema y en cada uno de los tribunales superiores del país, con el objetivo de contar con una plataforma virtual que permita estandarizar todos los servicios que ofrece el poder judicial y con ello mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. a los usuarios judiciales a través del conocimiento y aplicación de protocolos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de forma ágil, eficiente y eficaz.

Ofrece un canal de WhatsApp a través del cual podrás realizar tus consultas y recibir asesoría jurídica de manera virtual, así como solicitar asesoría personalizada.

A través de este módulo, el usuario podrá realizar consultas virtuales o presenciales sobre sus expedientes, concertar cita con un juez y realizar consultas vía WhatsApp (SERJUS)”

a) Servicios que forman parte del Módulo de Atención al Usuario Judicial

Cabinas de Acceso a la Justicia: Contexto para atender al justiciable: tener acceso, lo que permite a los usuarios(as) judiciales en todo el Perú encontrar orientación jurídica y prestaciones en línea de una manera eficaz, eficiente y oportuna.

Atención al usuario: Está conformado por el y actitudinales mínimas y primordiales, para el personal que se desenvuelve en procesos de interacción con los justiciables.



2.2.13. Chatbot- PJ

Aprobada su implementación mediante la Resolución Administrativa núm. 000441-2021-CE-PJ, publicada en El Peruano, delimita la implementación de la acción en los tribunales supremos del país, así como la designación de un representante. quién será responsable de la implementación en su jurisdicción.

Chatbot-PJ es una herramienta informática que permite a un usuario del juzgado simular una conversación con el servidor de gestión de una institución utilizando inteligencia artificial para responder dudas o consultas a través de respuestas automatizadas, con la capacidad de interactuar con asesores humanos en tiempo real. De acuerdo con la política nacional de modernización.

El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (CEPJ) instruyó introducir a nivel nacional la primera versión de la aplicación "Chatbot PJ" a partir de enero de 2022 con el objetivo de crear una tecnología amigable, útil y poderosa. plataforma, utilizando la tecnología de mensajería instantánea WhatsApp, para brindar a los ciudadanos información o respuestas automatizadas sobre servicios jurídicos prestados por las autoridades judiciales.

a) **Resolución Administrativa N° 000190-2022-CE-PJ**

L Mediante Resolución N° 005-2022-P-CONAUJ-PJ, la Comisión Nacional para la Atención de los Usuarios del Poder Judicial solicita al Procurador General de la República que dicha comisión celebre una reunión extraordinaria el próximo 21 de marzo del presente año para tratar diversos temas que se ha celebrado el evento.



Esto se debe a que se aprobó y aprobó la implementación de dos servicios digitales para usuarios que tienen el mismo propósito, es decir, recibir solicitudes a través de la aplicación WhatsApp.

Ambos fueron establecidos mediante decisión administrativa números 000441-2021-CE-PJ y 000032-2022-CE-PJ, respectivamente

Ello por tener el mejor potencial técnico en términos de acceso e interacción de los usuarios, así como de control y seguimiento externo de los usuarios atención al usuario externo se acordó una vez más mantener el nombre CHATBOT-PJ, porque los usuarios conocen el nombre de la aplicación.

Parte Resolutiva:

- Artículo Primero. - Incluir la aplicación CHATBOT-PJ en la herramienta tecnológica de inteligencia artificial (chatbot) denominada MAU-BOT; y asegúrese de que la combinación de las dos aplicaciones se llamará CHATBOT-PJ.
- Artículo Segundo. - En la plataforma SERJUS se ha sustituido el servicio “Solicitud central de archivos” por “Sistema de gestión de archivos”.
- Artículo Tercero. – Conforme a lo dispuesto en la Resolución Administrativa N° 000418-2021-CE-PJ, se aclara que la plataforma virtual “Servicios judiciales en tus manos” es el único canal digital de atención a los usuarios de los tribunales.
- Artículo Cuarto. - Disponer el fiel cumplimiento de la presente.
- Artículo Quinto. - Reescribir esta decisión a la Presidencia del Poder Judicial, a la Comisión Nacional para la Atención de los Usuarios, a las Cortes Superiores del país, a la Gerencia de Desarrollo Corporativo, a la



Gerencia de Informática; y el departamento jurídico para la gestión general, su información y finalidades relevantes.

b) Servicios que brinda el aplicativo Chatbot-PJ

El aplicativo Chatbot-PJ, realiza las funciones de orientación de manera automatizada como: Demandas o escritos, Alimentos vía Web, Notificaciones, Estado de expediente, Deposito judicial, Quejas, Orientación judicial, Entrevista con Juez, Certificado judicial, Directorios.

Demandas o escritos: El usuario podrá realizar la presentación y seguimiento de demandas.

Alimentos Vía Web: La plataforma “Demanda de Alimentos Vía Web”, dicha implementación fue realizada desde el año 2022 como parte de la innovación tecnológica del Poder Judicial para facilitar los procesos de alimentos, se encuentra a disposición de los justiciables en los 34 distritos judiciales del país.

Notificaciones: A partir de la pandemia las autoridades judiciales se vieron en la necesidad de implementar en mayor medida el uso de las tecnologías de la información, una tendencia que se ha mantenido para garantizar que las comunicaciones generadas al interior de los procesos sean acordes con los avances de la sociedad, elevando estas posibilidades de comunicación. Es por esto que venimos haciendo énfasis en la importancia de consultar este canal y actualizarlo ante las diferentes instituciones con las que tengas contacto, porque en caso de ser llamado ante cualquier autoridad, es probable que seas notificado por ese medio.

Aunque el asunto pueda generar alguna controversia por la falta de formalidad para demostrar la notificación, ten en cuenta que puedes hacer valer tus derechos de defensa y contradicción, en ese sentido es recomendable que



revises tus mensajes de WhatsApp y tu correo electrónico con regularidad y si el mensaje contiene información relacionada con un tema judicial.

Estado de expediente: Cuando hablamos sobre expediente judicial, nos referimos a todos esos documentos que conforman el historial judicial de una persona. Desde allí, es posible conocer los procesos judiciales por los que ha pasado y el status en el que se encuentra.

Si tienes un proceso judicial en un distrito judicial, puedes efectuar la consulta de tu expediente a través de la web de manera gratuita. El dispositivo te permite ejecutar búsquedas de un expediente a través de filtros o del código de expediente. No está permitido efectuar búsquedas por nombre y apellido o DNI.

Depósito judicial: El depósito judicial implica el embargo, decomiso o detención de bienes de conformidad con una orden de un juez u otra autoridad competente. En mayo de 2021 se implementó el sistema de transferencia electrónica en la competencia de los juzgados civiles, laborales, de familia, constitucionales, y desde septiembre del mismo año en causas penales y juicios profesionales administrativos.

El sistema permite optimizar el proceso de generación de una orden de pago en el marco de un proceso judicial. Para realizar el pago correspondiente, los usuarios deberán acudir al Banco de la Nación y proporcionar el número de documento completo. Luego presentará sus documentos mediante el Formulario de Parte Electrónico (MPE) o físicamente especificando el número, moneda y monto del Certificado Electrónico de Depósito Obligatorio y adjuntando el Boucher emitido por el banco nacional.



Cabe señalar que algunas oficinas del Banco de la Nación siguen emitiendo certificados de propiedad en papel. Al ingresar una prueba de título en papel a través del servicio de partes, la prueba de título en papel se convierte automáticamente en un depósito electrónico requerido. Por tanto, el certificado en papel ya no tendrá ningún valor.

Quejas: Una queja es la indignación o reclamo de hechos realizados por un individuo o grupo de individuos, quienes de manera explícita ponen a consideración presuntos ultrajes a los derechos humanos, administrativos, jurídicos y de todo aspecto en desmedro de ellos o de terceras personas, cometidos por autoridades o servidores públicos de instituciones públicas y privadas.

De igual forma una queja es una manifestación formal de su insatisfacción con un asunto. Usted está exigiéndoles a otros que tomen medidas al respecto, ya que usted no posee el poder de tomarlas por su cuenta. Una queja formal se presenta casi siempre de forma escrita.

Orientación judicial: El concepto de orientación está relacionado al verbo orientar. Esta acción hace hincapié a ubicar un bien en una cierta posición, a informar a un justiciable aquello que desconoce y que pretende conocer, o a guiar a una persona hacia una dependencia.

La orientación judicial consiste en brindar orientación al administrado sobre los servicios de la administración de justicia el mismo que contribuye en el fortalecimiento del acceso a la justicia, superando los obstáculos a las que se enfrentan las sociedades vulnerables, al momento de hacer valer sus derechos ante el aparato judicial.



Entrevista con Juez: Con este servicio, de esta forma, no tendrás que constituirte al juzgado para cronogramar dicha reunión. Los usuarios del Poder Judicial tienen la facultad de poner en agenda su cita con el magistrado a cargo de su proceso a través del aplicativo informático denominado “El Juez te Escucha, Programa tu cita”, que está ubicado en la página web institucional (<https://cej.pj.gob.pe/citas/pages/seguridad/login.xhtml>).

Certificado judicial: Este documento detalla si ha estado encarcelado en una institución penal (en prisión) o realizado un servicio comunitario ordenado por una autoridad judicial.

Es el Registro en el que se da a conocer la existencia o inexistencia de delitos penales que haya cometido un determinado ciudadano. Se trata de un documento que emiten las entidades u organismos judiciales de todos los países, y que es indispensable para realizar diversos trámites en el ámbito nacional o internacional. La Administración dispone de un plazo legal de 10 días para otorgar el certificado de antecedentes penales tras tomar conocimiento de la solicitud.

Directorios: Un directorio es un tipo único de archivo que contiene sólo la información necesaria para acceder a un archivo u otra carpeta. Por tanto, las carpetas ocupan menos espacio que otro tipo de archivos. En referencia al ámbito de la informática, una carpeta es un archivo o conjunto de archivos almacenados en un disco duro y agrupados de manera lógica.

Las carpetas almacenan datos sobre archivos y los hacen fácilmente accesibles. Las carpetas también se denominan carpetas debido a su funcionalidad. Es importante resaltar que una carpeta tiene políticas que definen los tipos de datos que puede almacenar, las acciones que se pueden realizar sobre ella y el acceso a



la información para los diferentes perfiles de usuario. No toda la información está disponible en el directorio para todos los usuarios.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Chatbot-pj

Es una herramienta tecnológica con inteligencia artificial (chatbot), implementada por el Poder Judicial denominada MAU-BOT; cuya fusión de ambos aplicativos se denomina CHATBOT-PJ. Dicho aplicativo informa de manera automática.

2.3.2. Chat

Chat instantáneo mediante software entre dos o más usuarios conectados a una red (normalmente Internet) o mediante el llamado chat público. Los chats se utilizan para comunicarte con grupos de personas que tienen sus propias opiniones sobre diferentes temas, e incluso puedes divertirte, criticar y darles me gusta con herramientas como video chat y enlaces a otras páginas.

2.3.3. Whatsapp

En definitiva, WhatsApp es una aplicación (también disponible en versión para PC) cuyo propietario es Meta. Esta aplicación de uso diverso en la web, así como imágenes, videos, audio, grabaciones (mensajes de voz), archivos, ubicaciones, contactos, GIF, stickers y realizar llamadas con múltiples participantes en un mismo lugar y video.

WhatsApp se integra automáticamente porque no requiere contraseña ni PIN. Según datos preliminares de 2020, esta aplicación es líder en mensajería



instantánea con más de 2.000 millones, por delante de otras aplicaciones como Facebook Messenger o Telegram.

2.3.4. Aplicativo móvil

Una aplicación móvil (a veces llamada aplicación de teléfono) es una herramienta informática elaborada para funcionar en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos.

Por lo general, funcionan en determinadas plataformas de distribución o empresas con sistemas (por ejemplo, Android, iOS, BlackBerry OS, Windows Phone, etc.). Las aplicaciones móviles vienen en versiones al mismo precio que la aplicación.

2.3.5. Telefono movil

Una aplicación móvil (a veces llamada aplicación de teléfono) s. Dichas aplicaciones permiten a los usuarios realizar diversas tareas profesionales, lúdicas, educativas, acceder a servicios, etc., facilitando así la ejecución de planes o actividades.

Las aplicaciones móviles vienen en versiones gratuitas y de pago, y el costo promedio es del 20 al 30 % del costo de la aplicación. Dáselo y deja el resto al promotor. Una aplicación móvil (a veces llamada aplicación de teléfono).

2.3.6. Herramienta tecnológica

En este sentido, la tecnología es un conjunto de técnicas, aptitudes, métodos y procesos usados para bienes o servicios o para lograr finalidades como la investigación científica.



La tecnología puede ser el estudio de una tecnología, proceso, etc., o puede integrarse en una máquina para que pueda operar sin un conocimiento detallado de cómo funciona.

2.3.7. Digitalización

Es el mecanismo de transformar procesos analógicos y objetos físicos a formato digital; Según el diccionario de español de la Real Academia de España significa, verbo que nuevamente puede definirse como el registro de datos en forma digital, o en sus dos sentidos, datos en información numérica o continua, como imágenes fotográficas, documentos o libros.

2.3.8. Ciberespacio

El ciberespacio es la esfera de información realizada en computadoras y redes digitales en todo el mundo. Este también es un tema de ciencia ficción. Desde un punto de vista físico, es virtual. No se ha encontrado que las personas o temas que son públicos o privados desarrollan una comunicación distante, revelan sus habilidades e interactúan con diferentes propósitos.

2.3.9. Asistente virtual

Un chatbot es un agente de software que ayuda a los usuarios de sistemas informáticos a automatizar y realizar tareas con una mínima interacción humana. La interrelación entre el asistente virtual y el humano debe ser natural, donde el humano se comunica con la voz.

La palabra chatbot proviene de la combinación de dos palabras inglesas: “chatter”, que significa “chatear” y “bot”, que es una abreviatura de la palabra inglesa “robot”, que también se utiliza en nuestro idioma.



2.3.10. Internet

Internet es una colección descentralizada en comunicaciones interrelacionadas que hacen uso del conjunto el conjunto de protocolos TCP/IP, que garantiza que sus distintas redes físicas formen una única red lógica con alcance global.

De la misma forma, la red de ordenadores de todo el mundo está conectada en forma de telaraña. Consta de servidores que entregan información a aproximadamente 100 millones de usuarios de Internet.

2.3.11. Tecnología informática

Generalmente utilizan computadoras y software electrónicos para transformar, almacenar, proteger, procesar, transmitir y recuperar información. También se denomina conjunto de técnicas y procedimientos destinados a resolver un problema específico. para lograr el efecto deseado. La tecnología informática cubre muchos aspectos relacionados con las computadoras y la tecnología de la información.

El alcance de la protección de la tecnología de. Esta área impulsará la gestión de la información y la tecnología utilizada para gestionar esos datos, asegurando que estén disponibles para todas las partes del negocio.

2.3.12. Respuestas automatizadas

La respuesta automática (también conocida como lenguaje de acción) es un lenguaje para especificar un sistema de transiciones de estado, a menudo utilizado



Los lenguajes funcionales se agrupan en dos clasificaciones: lenguajes de descripción de funciones y lenguajes de funciones de consulta. Ejemplos del primero son STRIPS, PDDL, lenguaje A (una generalización de STRIPS; la parte proposicional del ADL de Pednault), distinguiendo entre regularidades estáticas y dinámicas) y lenguaje C (que también indirectos y suponiendo un "flujo inercial" absoluto).

2.3.13. Sociedad de la información

Es una actividad de vida y desarrollo profundo en las intersecciones de personas, gobiernos, facultades y organizaciones que utilizan intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para facilitar la iniciación, difusión y tergiversación de información.

El concepto está inspirado en los programas de desarrollo, y este concepto ha tenido más resonancia, ya que muchas veces se presenta como un esfuerzo estratégico para superar el estancamiento social, y los principales factores que destacan son el conocimiento, e innovación, así como la implementación.

2.3.14. Sistema de información

Un sistema de información es una agrupación de agentes, códigos y procesos que interactúan para lograr una meta u objetivo común.

Los aparatos de información ayudan a gestionar, recopilar, recuperar, procesar, almacenar y compartir información relacionada con los procesos y características clave de una organización.



Los sistemas de información se caracterizan por el diseño, la facilidad de, el soporte para la toma de decisiones críticas y la anonimización de información irrelevante.

Todos estos elementos trabajan juntos para procesar datos para obtener información más detallada, que luego se comparte de la manera más apropiada según los objetivos específicos de la entidad.

2.3.15. Litigante

En derecho procesal, una persona o un grupo de personas que defienden sus derechos o intereses en un proceso judicial relacionado con un conflicto real se somete al tribunal para que adopte una decisión. En procesos judiciales pueden denominarse de forma diferente.

En los procedimientos extrajudiciales, también inapropiadamente llamados acciones extrajudiciales o jurisdiccionales voluntarias, las partes se denominan partes interesadas o demandantes, al no existir una contraparte contra quien plantear un conflicto, sino que el proceso continúa desde el inicio de la solicitud anterior en los tribunales pertinentes.

2.3.16. Resolución administrativa

Las decisiones administrativas consisten en órdenes escritas emitidas por el titular del servicio público, que tienen carácter general, obligatorio y permanente y se refieren a las áreas de competencia del servicio correspondiente.

Los jefes de departamento que cumplan los procedimientos comunicarán la información básica y las disposiciones legales o reglamentarias en las que se



basan sus normas (las normas de y carácter jurídico). reglas del sistema de unidades locales).

2.3.17. Informática jurídica

En rigor, la informática jurídica es una rama subsidiaria del derecho, que surgió del continuo desarrollo de nuevas tecnologías y de la necesidad de "automatizar" los procedimientos judiciales y su funcionamiento.

También es el nombre de un conjunto de tecnologías instrumentales de almacenamiento y recuperación de datos diseñadas para reemplazar las actividades diarias de los humanos en la búsqueda y recuperación de información mediante computadoras.

La informática jurídica ha sido como objetivo aplicar la informática al derecho. Esto es diferente de las leyes informáticas, que son el marco legal para las nuevas tecnologías su trasfondo es la ley.

2.3.18. Derecho informático

El término Derecho Informático (acuñado en los años 1970 por el Dr. Wilhelm Steinmüller, científico de la Universidad de Ratisbona en Alemania).. El derecho informático que rigen la validez jurídica de la relación entre el derecho y los ordenadores. Esta actividad involucra materias como contratación informática, delitos cometidos con uso de computadoras y conflictos laborales.

2.3.19. Derecho administrativo

El derecho administrativo (de las palabras latinas "aparte" y "ministro" y "cuidar de los asuntos ordinarios") es una, tareas, facultades y responsabilidades



y sus resultantes. relaciones legales Otros problemas. En otras palabras, el derecho administrativo abarca todo tipo de organizaciones y funciones de la administración pública.

La administración ha sido tradicionalmente considerada como una subfunción del desarrollo público, que es responsable del impecable funcionamiento de los servicios públicos y cuyas principales tareas son garantizar el bienestar y la seguridad de los ciudadanos y realizar diversas tareas.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El presente estudio de investigación se ha efectuado en las ciudades de Puno y Juliaca de la región Puno, aplicando encuestas y entrevistas a los litigantes y justiciables de la Corte Superior de Justicia de Puno.

En este sentido, considerando la distribución territorial del sistema judicial peruano, la investigación se realizó en el distrito judicial de Puno, y la muestra se tomó de las sedes judiciales de Puno y Juliaca.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en el año 2023, comprendiendo el proceso de recojo de datos e información entre los meses de mayo, junio, y julio del año antes mencionado.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Barrantes (2014) señala que la planificación define detalladamente qué se debe hacer y cómo desarrollarlo, se fijan actividades, se agregan grupos temáticos y se utilizan variables. Tiene un gran valor como garante y especificador de ideas y acciones a implementar. (página 54).

Hernández (2018), los métodos mixtos representan un conjunto de proceso sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 614).

Con respecto al método de investigación, se utilizó el mixto (CUAN-CUAL), que hoy en día los tres principales enfoques de la investigación: Los cuales incluyen sub tipos de estudios mixtos. (Hernandez & Mendoza, 2018, pág. 613).

La investigación desarrollada es mixta con preponderancia cuantitativa toda vez que nuestro objetivo general fue fundamentar si el aplicativo Chatbot-PJ constituye como un mecanismo de acceso a la justicia de los litigantes del distrito judicial de Puno se adoptó esta decisión particularmente por los instrumentos utilizados para el recojo de información los cuales son aplicación de encuestas y realización de entrevista estructurada tanto.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población está constituida por 8,466 abogados colegiados en el Ilustre Colegio de Abogados de Puno (ICAP). De los cuales alrededor de 500 abogados litigan en las ciudades de Puno y Juliaca, dicha información fue recabada de los registros del Ilustre Colegio de Abogados de Puno.

3.4.2. Muestra

Entendiendo que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevó a cabo la investigación. Para este propósito se aplicaron un total de 50 encuestas 25 en Puno y 25 en Juliaca.

Para ello la fórmula utilizada fue la siguiente:

- $n = \frac{z^2(p*q)}{e^2} + (z^2(p*q)N$
- $n =$ tamaño de la muestra



- z =nivel de confianza deseado
- p = proporción de la población con la característica deseada
- q = proporción de la población sin la característica deseada
- e = nivel de error dispuesto a cometer
- N = tamaño de la población

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

Para la recolección de datos, se utilizaron como técnicas: la encuesta y la entrevista, con sus instrumentos: el cuestionario y la guía de entrevista. por ser técnicas que mejor se adecúa a los objetivos de la investigación, ya que, para conocer si el aplicativo Chatbot-PJ es un mecanismo eficaz de acceso a la justicia grado de contribución y conocimiento del aplicativo Chatbot-PJ como un canal de atención al usuario judicial en los litigantes de la Corte Superior de justicia de Puno. Fue necesario realizar las técnicas de recojo de información antes mencionadas.

3.5.2. Instrumentos

Cuestionario: El cuestionario es conceptuado como un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” Hernández, Fernández, & y Baptista (2014). Al respecto el cuestionario estuvo conformado por 14 preguntas cerradas con respuestas múltiples.

Guía de Entrevista: La entrevista se define por Lanuez y Fernández (2014) como el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas

verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema. Se realizó una entrevista guiada a un experto acerca del tema abordado.

3.6. PRUEBA DE HIPOTESIS

Hipótesis estadística

- H1: $R_{xy} \neq$ (quiere decir que hay algún grado de relación entre las dos variables)
- H0: $R_{xy} =$ (quiere decir que no hay algún grado de relación entre las dos variables)

Estadístico de prueba

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N (\sum X^2) - (\sum X)^2] [N (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dónde:

- N=Población o muestra de estudio.
- \sum = Sumatoria.
- X= Variable 1
- Y= Variable 2
- R= Coeficiente de correlación.

Nivel de significancia

- $\alpha=0.05=5\%$

Regla de decisión

Debe tomarse en cuenta como un parámetro para tomar la decisión según el coeficiente de correlación obtenido.



Coeficiente de correlación

COEFICIENTE CUALITATIVO	COEFICIENTE CUANTITATIVO
(+, -) Correlación nula o inexistente	$0.00 \leq r \leq 0.00$
(+, -) Correlación positiva o negativa muy baja	$0.01 \leq r \leq 0.20$
(+, -) Correlación positiva o negativa baja	$0.21 \leq r \leq 0.40$
(+, -) Correlación positiva o negativa moderada	$0.41 \leq r \leq 0.60$
(+, -) Correlación positiva o negativa alta	$0.61 \leq r \leq 0.80$
(+, -) Correlación positiva o negativa muy alta	$0.81 \leq r \leq 0.99$
(+, -) Correlación positiva o negativa perfecta	$1.00 \leq r \leq 1.00$

Fuente: Charaja (2011)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se describen los resultados de la investigación obtenidos luego de la aplicación del cuestionario, conformado por una encuesta dirigida hacia los litigantes que visitan las sedes judiciales de Puno y Juliaca. Asimismo, se transcribe la entrevista obtenida de un experto sobre el tema materia de investigación.

Tabla 1

¿Usted sabe que es el Chatbot - PJ?

PREGUNTA 1	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	14%
No	29	58%
Tal vez	14	28%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos anteriores, se debe partir del conocimiento del aplicativo Chatbot – PJ por parte de los litigantes del Poder Judicial, concretamente en el Distrito Judicial de Puno. Sánchez (2016), una cantidad principal de asistentes virtuales pugnan por satisfacer a los clientes.

Siguiendo esa línea del total de los encuestados el 58% manifestó no conocer o no haber escuchado anteriormente sobre el aplicativo Chatbot-PJ, para hacer seguimiento de sus trámites tanto en el aspecto jurisdiccional asimismo en el ámbito administrativo. Esta situación se da debido al desconocimiento de la existencia del aplicativo Chatbot – PJ como un medio de atención al usuario.

En tanto el 28% de los encuestados manifestó que en alguna oportunidad tal vez oyeron hablar del aplicativo Chatbot- PJ. Mientras que solo el 14% de los encuestados manifestaron que si conocen sobre la existencia del aplicativo Chatbot-PJ.

Esta situación se presenta principalmente debido a la poca o nula difusión por parte del Distrito Judicial de Puno, acerca de la implantación del aplicativo Chatbot-PJ como un canal de atención al usuario judicial. Sumado a ello la poca familiaridad de los litigantes con las herramientas tecnológicas que involucran el funcionamiento de esta herramienta.

Por lo que al realizar esta investigación consideramos trascendente la incorporación y el uso de este aplicativo tecnológico, para realizar distintos tramites tanto de índole jurisdiccional y administrativo. Según los servicios que ofrece el aplicativo Chatbot-PJ. Conforme estipula la Resolución Administrativa No 000032-CEPJ Aplicativo Chatbot-PJ.

Tabla 2

¿Alguna vez escuchó hablar sobre el asistente virtual del Poder Judicial que funciona utilizando la inteligencia artificial?

PREGUNTA 2	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	14%
No	33	66%
Tal vez	7	20%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la tabla 2 debemos resaltar que el 66% de los encuestados manifestaron no haber escuchado sobre la implementación y funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ.

Acerca de ello debemos resaltar que, como política de innovación tecnológica del Estado, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (CEPJ) ordenó la implantación de la primera etapa de esta herramienta a nivel nacional, con el objetivo de brindar información general de los servicios de este poder del estado.

Cabe resaltar que en la segunda etapa de su implementación el aplicativo Chatbot-PJ, facilitará de los procesos judiciales (requerimientos de prisión y otros). En esos extremos consideramos que la finalidad del Chatbot-PJ, al interesado sobre los servicios jurisdiccionales y administrativos que presta.

Respecto a este panorama desalentador sobre el poco conocimiento de los litigantes sobre el funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ. Resaltamos que este aplicativo brinda información general a los justiciables de los órganos jurisdiccionales y administrativos. Realizando la entrega de información en cuestión de segundos debido a uso de la inteligencia artificial para tal fin.

Tabla 3

¿Usted tenía conocimiento que desde su celular puede acceder a diversos servicios judiciales que brinda el distrito judicial de Puno?

PREGUNTA 3	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	14%
No	38	76%
Tal vez	7	10%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

De los encuestados el 74% manifestó desconocer sobre el acceso a los servicios de administración de justicia, mediante un equipo móvil. En tanto solo el 14% afirmó



conocer sobre el servicio que brinda el aplicativo Chatbot-PJ, particularmente ese grupo que afirmó conocer sobre el aplicativo Chatbot-PJ, está compuesta por la población joven.

Estos datos son un claro indicador de que los litigantes del Distrito Judicial de Puno desconocen sobre los servicios que brinda el Poder Judicial, y que se puede acceder a los mismos mediante el aplicativo móvil que todos tenemos a la mano como es el teléfono celular.

Referente a ello el Poder Judicial dispuso el uso de los equipos tecnológicos como los teléfonos celulares en el año 2018 a través de la emisión de la Resolución Administrativa N° 093-2018-CE-PJ, debido a la rapidez y facilidad que implica para los servidores y usuarios el uso y aprovechamiento para realizar. La precitada resolución también dispuso que el Órgano del Control de la Magistratura (OCMA), dentro de sus facultades y competencias, vigile el cumplimiento de la disposición administrativa contenido en la resolución antes mencionada.

En ese entender el uso de los teléfonos celulares en la administración de justicia que ejerce el Poder Judicial no es reciente, es más su uso está debidamente normado mediante la disposición administrativa anteriormente mencionada. Por lo que mediante la realización de la presente investigación buscamos institucionalizar y generalizar el uso de los teléfonos celulares en la labor de administrar justicia que desarrolla el Poder Judicial, específicamente el Distrito Judicial de Puno.

Tabla 4

¿Sabía usted que agendando el número telefónico 922484147 y utilizando el WhatsApp puede acceder a diversos servicios judiciales que ofrece el distrito judicial de Puno?

PREGUNTA 4	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	14%
NO	43	86%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para la interpretación de la Tabla 4 debemos tomar en cuenta lo siguiente: Los chatbots pueden ser tan simples como programas rudimentarios que responden preguntas simples en una a medida que se ensamblan y perfeccionan para brindar una personalización cada vez mayor. (Valdez, 2016).

En ese sentido de los encuestados el 86% manifestó desconocer sobre el acceso a los servicios de administración de justicia, mediante un equipo móvil. En tanto solo el 14% afirmó conocer sobre el servicio que brinda el aplicativo Chatbot-PJ, es más manifestaron que tienen agendado el número telefónico 922484147 ese grupo que afirmó conocer sobre el aplicativo Chatbot-PJ, está compuesta por la población joven.

Otra de las disposiciones del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial conforme establece La Resolución Administrativa N° 000190-2022-CE-PJ, que literalmente señala “Incorporar el aplicativo CHATBOT-PJ a la herramienta tecnológica con inteligencia artificial (chatbot) denominada MAU-BOT”; que precisamente funciona con el aplicativo WhatsApp, al cual se accede agendando un contacto telefónico de celular que para el caso del Distrito Judicial de Puno destinaron el número 922484147, línea mediante el cual se accede al aplicativo Chatbot-PJ. Y con ello hacer uso de las atenciones virtuales, que brinda este aplicativo tecnológico.

Tabla 5

¿Aparte del chatbot-PJ que otros canales del módulo de atención al usuario judicial conoce usted?

PREGUNTA 5	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mesa de partes	27	54%
Correo electrónico	4	8%
Facebook	0	0%
Teléfono	19	38%
Otros	0	0%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

De la información recabada, los encuestados hacen usos frecuentes de la Mesa de partes, arrojando un porcentaje de 68% de encuestados. La Mesa de partes tiene como finalidad el ingreso de documentos administrativos hacia el Poder Judicial. Si tiene que ingresar documentos jurisdiccionales, debe utilizar la Mesa de parte electrónica - SINOE/MPE, que también está a disposición del justiciable.

Posterior a ello con el 38% se ubica el canal de atención al usuario telefónico, es decir que los justiciables y litigantes hacen uso del teléfono para hacer uso y seguimiento de los tramites en distintas instancias y dependencias del Poder Judicial, concretamente en el Distrito Judicial de Puno.

Para interpretar los resultados de la Tabla 5 debemos señalar. De acuerdo con la Resolución Administrativa N° 000032-2022-CE-PJ, dicha herramienta tecnológica está integrada como un medio de atención al litigante judicial, Que a la vez es parte del Módulo de Atención al Usuario Judicial (MAU), propiamente dicho.

Por lo que el litigante no puede hacer uso únicamente de la mesa de partes, sino posee otras alternativas para realizar sus trámites ante las dependencias del Poder Judicial

y si nos referimos de tramites administrativo el Distrito Judicial de Puno, también brinda atención mediante correo electrónico. Por lo que el universo de canales de atención al usuario se amplía enormemente con la incorporación de estos.

Tabla 6

¿Qué servicios ofrecidos por el aplicativo chatbot-PJ conoce usted?

PREGUNTA 6	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demandas o escritos	0	0%
Alimentos vía web	0	0%
Notificaciones	0	0%
Estado de expediente	5	12%
Deposito judicial	8	19%
Orientación judicial	0	0%
Entrevista con Juez	0	0%
Certificado judicial	6	14%
Directorios	10	23 %
Ninguna	14	32%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para la interpretación de los resultados de la Tabla 6 citamos a La información difundida por el Poder Judicial, la Gerencia de Desarrollo Corporativo, el Chatbot PJ atendió en este periodo 708 consultas para identificar o contactar juzgados.

Las atenciones del asistente virtual que corresponden 224 en números y para información sobre procesos de alimentos en lo que importa. Liderando con el 23% las atenciones referidas al directorio telefónico del Poder Judicial (205),), seguido del servicio de depósitos judiciales con el 19%, completan la lista de servicios la consulta del estado de expedientes notificaciones judiciales, el aplicativo tecnológico El juez te escucha (182 entre otros servicios que brinda este aplicativo.

Mediante la Resolución Administrativa N° 000441-2021-CE-PJ, publicada en el diario oficial El Peruano, se concretó en actividad a nivel nacional, incluyendo al Distrito Judicial de Puno, así como la asignación de una responsable incorporación en su jurisdicción. Por lo que el funcionamiento del aplicativo del Chatbot-PJ está institucionalizada y a disposición de los litigantes del Distrito Judicial de Puno, con el único objetivo de coadyuvar a una atención oportuna, célere en bien del justiciable.

Tabla 7

¿Qué servicios ofrecidos por el aplicativo Chatbot-PJ utiliza usted con más frecuencia?

PREGUNTA 7	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demandas o escritos	0	0%
Alimentos vía web	0	0%
Notificaciones	4	8%
Estado de expediente	3	6%
Deposito judicial	10	20%
Orientación judicial	0	0%
Entrevista con Juez	0	0%
Certificado judicial	2	4%
Directorios	14	27%
Ninguna	18	35%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Los resultados son encabezados por la opción Ninguna con 35%, seguido de depósito judicial con 20%, y directorios 27%. Estas cifras son preocupantes, principalmente para los intereses del Poder Judicial, toda vez que el efecto del aplicativo Chatbot-PJ, no es el esperado teniendo en cuenta que la finalidad es otorgar información, utilizando la tecnología de mensajería instantánea WhatsApp.

Referente a los datos de la Tabla 7, debemos hacer mención a la Resolución Administrativa N° 000441-2021-CE-PJ, en la cual se dispuso que, a partir del primero de

enero del año 2022, la incorporación en su versión primera del aplicativo “CHATBOT PJ”, a nivel nacional, según el plan de implementación del mismo que ha sido dispuesto a nivel nacional.

También se señaló que los distritos judiciales a nivel nacional, incluida la Corte Superior de Puno, designarán un representante que se hace responsable de la implementación del Chatbot-PJ en su jurisdicción; en cooperación con la dirección de desarrollo empresarial de la administración general del sistema judicial a través de la subadministración de proyectos innovadores. Que de seguro también tomaran relevancia en aras de ejercer una administración de justicia célere en beneficio de la sociedad.

Tabla 8

Según su experiencia en el aplicativo chatbot-PJ ¿qué aspectos resaltaría usted?

PREGUNTA 8	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad de servicio	0	0%
Velocidad del aplicativo	14	28%
Orden del Chatbot-PJ	0	0%
Calidad de la Información	9	18%
Otros	27	54%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la Tabla 8 resaltamos que, 27 encuestados que representa el 54%, resaltaron que lo que más destacan del aplicativo Chatbot-PJ, es la alternativa otros, lo que significa que gran cantidad de encuestados desconoce sobre el aplicativo Chatbot-PJ. En tanto 14 encuestados señalaron que lo que más resaltan del chatbot-PJ, es la velocidad que funciona el aplicativo lo que representa el 28%.

Seguidamente se encuentra la opción calidad de información con 9 encuestados que marcaron la opción calidad de la información que en porcentajes representa el 18%. Si bien es cierto que el aplicativo Chatbot-PJ no se encuentra del todo familiarizado entre los litigantes del distrito judicial de Puno, toda vez que las cifras son claras y contundentes 14 encuestados resaltaron la inmediatez y oportuno servicio que brinda el aplicativo Chatbot-PJ a los litigantes.

En ese sentido la transformación digital del sistema de justicia del Poder Judicial, está avanzando a pasos agigantados en todos los distritos judiciales del Perú, mediante la puesta en funcionamiento de nuevas plataformas informáticas desarrolladas por la Gerencia de Informática de esta entidad, así como el fortalecimiento de otras implementadas anteriormente por el Poder Judicial.

Tabla 9

En general ¿con que frecuencia usted hace uso del aplicativo Chatbot-PJ?

PREGUNTA 9	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	3	6%
A veces	9	18%
Rara vez	8	16%
Casi Nunca	30	60%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la tabla 9, Debemos destacar que el Poder Judicial, a través de la Gerencia de Informática del Poder Judicial puso las 24 horas del día. En ese contexto a la pregunta ¿con que frecuencia usted hace uso del aplicativo Chatbot-PJ? 30 de los encuestados lo que en porcentajes representa el 60% manifestó que Casi nunca hacen uso del aplicativo Chatbot-PJ, ello debido al poco conocimiento de la existencia del aplicativo Chatbot-PJ como un medio de atención al litigante judicial.

En ese sentido los chatbots con Inteligencia Artificial conversacional pueden ayudar al litigante conocer aún más los servicios que brinda el distrito judicial de Puno. De igual modo permiten indagar cuáles son sus preguntas frecuentes y necesidades más comunes, además de servicios que les interesan a los justiciables.

Posterior a ello se encuentra la opción A veces con 9 encuestados lo que en términos porcentuales significa el 18%, a ello le sigue la opción rara vez con 8 encuestados lo que significa en términos porcentuales el 16%. Entre tanto solo 3 encuestados lo que significa el 6% manifestó que usa frecuentemente el aplicativo Chatbot-PJ.

Tabla 10

¿Qué tan satisfecho está usted con la atención brindada por el aplicativo Chatbot-PJ?

PREGUNTA 10	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	11	22%
Moderadamente satisfecho	0	0%
Extremadamente satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	7	14%
Nada satisfecho	0	0%
Otros	32	64%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la Tabla 10, debemos señalar que para medir el grado de satisfacción del justiciable respecto a los servicios que ofrece el chatbot-PJ se tiene que poner en consideración los siguientes aspectos: Número total de usuarios, Porcentaje de rebote, Tasa de cumplimiento de objetivos, Duración de las consultas, Transferencia del chatbot a agentes físicos, Según la clasificación realizada por Net Promoter Score NPS (2021). Entre otros aspectos a tener en cuenta.

De la visibilización de los resultados se puede apreciar que 32 encuestados optaron por la opción otros, lo que en cifras estadísticas representa el 64%, lo que implica también que los litigantes de la CSJ de Puno no conocen a ciencia cierta la puesta en funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ dentro del Distrito Judicial de Puno y a nivel nacional del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Posterior a ello 11 encuestados que en términos porcentuales significa el 22% manifestó estar muy satisfecho con los servicios brindados por el aplicativo Chatbot-PJ. De los resultados también se desprende que 7 de los encuestados se mostraron poco satisfechos, lo que en términos estadísticos representa el 14% de los datos recabados en la presente investigación científica.

De los resultados de la tabla 10, podemos inferir claramente que una buena cantidad de litigantes desconocen sobre el aplicativo Chatbot-PJ y los beneficios que brinda al usuario. Por lo que se hace indispensable que el Poder Judicial continúe difundiendo el aplicativo ente los justiciables y con ello elevar las cifras de uso del Chatbot-PJ.

Tabla 11

¿Qué tan útil le parece el Chatbot-PJ cuando necesita ayuda?

PREGUNTA 11	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	9	18%
Buena	13	26%
Ni buena ni mala	28	56%
Mala	0	0%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la Tabla 11 se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:
El aplicativo chatbot-PJ, ayuda a reducir costos a las entidades públicas como el Poder Judicial en todos los sentidos, por ejemplo, cuando se automatizan las conversaciones de bajo valor como las llamadas o consultas por información básica, como por ejemplo las interrogantes más frecuentes, son ideales para que las maneje un asistente virtual de la mejor manera posible.

En la presente tabla se puede apreciar que 28 encuestados optaron por la alternativa Ni buena ni mala lo que en términos porcentuales significa el 56%. Seguido a ello se encuentra la alternativa buena, toda vez que 13 encuestados optaron por esta alternativa lo que significa el 26%, en tanto 9 personas optaron por la opción excelente lo que en datos estadísticos representa el 18% de representación.

Ahora bien, respecto a las soluciones que ofrece el aplicativo Chatbot-PJ, referimos lo siguiente: tal aplicativo puede resolver requerimientos de usuarios que casi no necesitan intervención y entregar de forma transparente consultas difíciles. Los chatbots derivan problemas comunes de los administrados. Apoyan a los usuarios a autodirigirse instantáneamente, y resuelven requerimientos sin esperar mucho tiempo.

Tabla 12

¿Las respuestas que le ofrece el chatbot-PJ son acorde a sus requerimientos?

PREGUNTA 12	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	26%
No	9	18%
Tal vez	23	56%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la Tabla 12, tenemos que señalar lo siguiente: Según la Gerencia de Informática del Poder judicial, un chatbot para la atención al litigante judicial es la solución adecuada para mejorar el nivel de prestación que se le brinda a los justiciables. Toda vez que su objetivo es ofrecer y brindar información de utilidad para darle solución a las dudas, problemas y consultas que presenten los justiciables del distrito judicial de Puno.

De los 50 encuestados 23 refirieron, Tal vez conocer el aplicativo Chatbot-PJ lo que en términos porcentuales representa el 56%, mientras que 18 encuestados que en cifras estadísticas representa el 26%. Manifestaron que las respuestas que les ofrece el aplicativo Chatbot-PJ si son acorde a sus requerimientos. Mientras que 9 encuestados, lo que en términos estadísticos representa el 18%, manifestaron que el aplicativo Chatbot-PJ, no es acorde a sus requerimientos.

De igual modo, este moderno aplicativo tecnológica es efectivo para mejorar la productividad del Poder Judicial. En concreto para los litigantes y justiciables de la Corte Superior de Justicia de Puno. Toda vez que permite automatizar tareas repetitivas como la programación de citas, obtención de directorios, el envío de notificaciones, entre otros.

Tabla 13

¿Recomendaría el aplicativo chatbot-PJ a sus colegas?

PREGUNTA 13	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	22%
No	0	0%
Tal vez	39	78%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia



Para la descripción de los datos de la tabla 13, Debemos señalar que, para acceder a este medio, los justiciables deberán anotar y escribir por WhatsApp al número 922484147; posterior a ello escribir la cifra de la lista de alternativas que brinda el lograrán las respuestas respectivas.

De los resultados que se visualizan en la Tabla 13, se puede deducir lo siguiente 39 encuestados manifestaron que. Tal vez recomendaría a sus colegas y allegados el aplicativo Chatbot-PJ lo que en cifras porcentuales representa el 78%. Seguido de la opción si recomendaría el aplicativo Chatbot-PJ a sus colegas y allegados con 11 respuestas afirmativas respecto a este punto lo que en cifras porcentuales representa el 22% de los datos procesados en la presente investigación.

Esta implementación se realizó de innovación del Estado, quienes a través del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ordenó implantar la primera etapa de esta herramienta digital.

Es importante resaltar que la Gerencia de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial, informó que el Chatbot PJ atendió desde su implementación hasta la actualidad 708 consultas para identificar o contactar juzgados judiciales de las especialidades civil,. Lo cual es un buen indicador respecto al cumplimiento de los objetivos de cuya implementación.

Tabla 14

¿Qué servicios recomienda usted que deben ser implementados por el aplicativo Chatbot-PJ?

PREGUNTA 14	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Notificaciones electrónicas	5	10%
Actas y resoluciones de audiencia	17	34%
Contacto con los secretarios y magistrados	5	10%
Contacto con la ODECMA y secretaria del PAD	23	46%
Total	50	100%

FUENTE: Elaboración propia

Para interpretar los datos de la Tabla 14, se tiene que considerar que las alternativas propuestas actualmente no forman parte del listado de servicios del aplicativo Chatbot-PJ. De los resultados se tiene que 23 encuestados piden la comunicación con la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA) y la secretaria Técnica de Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD) del distrito Judicial de Puno, lo que en términos estadísticos representa el 46%.

Seguido de Actas y resoluciones de audiencia con 17%. Mientras que 5 litigantes optaron por que el aplicativo Chatbot-PJ, brinde comunicación con los secretarios y magistrados y similar cantidad también optó por la opción de implementación del servicio de notificaciones electrónicas por el aplicativo Chatbot-PJ.

Hoy en día el servicio de Internet está muy difundido, en ese entender resulta complicado destacar entre tanta información que se suministra a través de ella. Cabe resaltar que las entidades como el Poder Judicial emplean los medios digitales para ponerse en comunicación y tener contacto con los litigantes. Los pobladores aceptan este



hecho y prefieren tener el contacto con las instituciones a través de mensajes, solo que muchos ellas las desconocen, por lo que deber se difundidas con mayor amplitud y a gran escala.

Cabe precisar que el Chatbot-PJ en la actualidad está de moda, pero está pasando desapercibida por el desconocimiento de los litigantes y la poca difusión que, respecto a su implementación, teniendo en cuenta que el chatbot-PJ es más que un medio de mensajería automática, es una plataforma muy efectiva que posee grandes ventajas en beneficio de una oportuna administración de justicia.

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevista estructurada realizada al Ing. Wildo Sucasaire Monroy, coordinador del área de Informática de la Corte Superior de Justicia de Puno.

1.- ¿Qué es el aplicativo Chatbot-PJ?

Es un aplicativo basado hasta cierto punto en la inteligencia artificial que permite optimizar procedimientos en las respuestas al usuario final, de igual modo hay diferentes tipos de chatbots, siendo el más conocido y utilizado por todos el que interactúa con los litigantes enviando respuestas automatizadas en tiempo real.

De igual manera es un sistema de mensajería inmediata el Chatbot PJ para ofrecer información o respuestas automáticas sobre los servicios que ofrece la institución a través de una herramienta tecnológica amigable de WhatsApp, las 24 horas del día.

2.- ¿Qué ventajas nos ofrece el Chatbot-PJ?

Hay muchas ventajas que nos ofrece el aplicativo Chatbot-PJ, por citar algunos automatiza los procedimientos de respuesta toda vez que no necesitamos un personal



adicional para que pueda brindar ese soporte, puede ser consultado las 24 horas del día y los 365 días al año, de igual modo puede brindar información que se requiere respecto al Poder Judicial. Entre otros beneficios que otorga este aplicativo tecnológico.

3.- ¿Cómo pueden acceder los litigantes al aplicativo Chatbot-PJ?

Para acceder a esta herramienta digital, los litigantes deberán agendar por WhatsApp al número 922484147; luego escribir la cifra de la lista de alternativas que ofrece el aplicativo y que tenga relación con su pedido, y automáticamente obtendrán las respuestas pertinentes.

4.- ¿Qué ventajas nos ofrece el Chatbot -PJ?

Automatiza los procedimientos de respuesta no necesitamos un personal adicional para que realice esa labor toda vez que está disponible los 365 días al año pueden brindar información que necesita respecto al Poder Judicial.

Desde enero del año 2022, el Poder Judicial, ha puesto a disposición de la sociedad el aplicativo Chatbot-PJ, ello en cumplimiento de la política de modernización del Estado, se dispuso implantar dicho aplicativo.

5.- ¿Cuál es el impacto que ha tenido la implementación del aplicativo Chatbot-PJ en el Distrito Judicial de Puno?

El impacto ha sido grande puesto que es una innovación que se ha desarrollado a través de la Gerencia de Informática del Poder Judicial y que ha ayudado a varios profesionales del área respecto a las preguntas referente a los expedientes y alguna otra información requerida por los usuarios.

6.- ¿Cuáles son las funciones que desarrolla el aplicativo Chatbot-PJ?



El Chatbot-PJ está integrado con los aplicativos del Poder Judicial, principalmente se hace uso del sistema integrado judicial (SIJ) dentro de ellos está el SIJ Expedientes que administra los procedimientos, los flujos que realizan los secretarios si como los magistrados yo tras informaciones. El Chatbot-PJ a través de las consultas que se realizan entrega ese tipo de información. En ese sentido ya no es necesario que estén llamando al Poder Judicial, tampoco es necesario que se acerquen a mesa de partes. Con el Chatbot se evitan ese tiempo, dinero seguridad, toda vez que se hace la consulta solamente al Chatbot-PJ.

7.- ¿Qué servicios ofrece el aplicativo Chatbot-PJ?

El aplicativo Chatbot-PJ, ofrece todo tipo de información referente al Poder Judicial desde los servicios administrativos hasta información jurisdiccional que se ventila en los distintos órganos jurisdiccionales.

8.- ¿Que funciones cumple el aplicativo Chatbot-PJ?

Está integrado con los aplicativos del Poder Judicial sistema integrado de expediente, procedimientos chatbot consultas que se realiza ya no es necesario que estén llamando Poder Judicial los flujos que realiza los jueces, los secretarios ya no es necesario que estén llamando a Mesa de Partes.

9.- ¿Cuáles son los resultados que están obteniendo como distrito judicial desde la implantación del aplicativo Chatbot-PJ?

Hay una brecha digital bastante grande en Puno es decir entre quienes usan la tecnología y los que no lo usan. Hay muy pocos profesionales que usan esta herramienta. La verdad del asunto es que un usa la mayoría. Lo usan mayormente los que conocen el aplicativo toda vez que conocen sus bondades tiene información a la mano. A diferencia



de otras personas que vienen de otros lugares y n tienen la tecnología a la mano por ende no lo usan tanto. Mayormente hacen uso del aplicativo Chatbot-PJ abogados, litigantes y jóvenes que tienen procesos en el Poder Judicial específicamente en el distrito Judicial de Puno.

10.- ¿Qué servicios brinda el aplicativo Chatbot-PJ?

Dentro de los servicios que brinda el aplicativo Chatbot-PJ se encuentra la información del Poder Judicial, búsqueda de expedientes, estado de expedientes, también contiene información de las dependencias administrativas de los datos ente otros.

11.- ¿Dentro de los servicios ofrecidos por el aplicativo Chatbot-PJ, ¿cuál de ellos tiene mayor demanda por los litigantes?

Consulta sobre el estado de Expedientes, es decir en qué situación se encuentra los procesos judiciales en la actualidad.

12.- Desde su implementación que percances ha encontrado respecto al funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ?

Ninguna, porque es una implementación a nivel nacional, quizás la masificación del conocimiento entre quienes lo van a usar, la capacitación en el funcionamiento. Técnicamente está desarrollado y funcionando en todos los distritos judiciales de todo el Perú.

13.- ¿Qué expectativas o perspectivas tiene el Poder Judicial respecto a la implementación del aplicativo Chatbot-PJ?

El Poder Judicial tiene una perspectiva de la masificación en la implementación de inteligencia artificial, concretamente al desarrollo de las sentencias a través de las



computadoras. Pero solo en algunos aspectos, si ya se va a tener a ese nivel entonces va tener relevancia el Chatbot-PJ.

14.- ¿Qué beneficios supone la implementación del Chatbot - PJ en el Poder Judicial?

Si se llega a implementar más opciones va a mejorar de sobremanera su utilidad. Y va a recobrar trascendencia el aplicativo Chatbot-PJ en todos los niveles de la administración de justicia.

15.- ¿Cuáles son los datos estadísticos sobre el funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ en el distrito judicial de Puno?

Desde el 1 de enero de 2022, el chatbot PJ ha reportado 2.533 consultas, la mayoría de las cuales estaban relacionadas con diversos tipos de litigios y procedimientos tipo documento legal.

Según el Informe de la Judicatura, el chatbot de la PJ respondió a 108 solicitudes de localización o contacto con los juzgados especializados en lo civil, de familia, laboral y penal del estado durante ese período, así como 286 solicitudes de estatus de casos, archivo, lectura y copias certificadas. documento.

Continúan las consultas sobre el sistema judicial (205), la herramienta técnica "Los jueces escuchan" (182), los anuncios judiciales (127), los anuncios judiciales (126) y otros servicios.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El aplicativo Chatbot-PJ constituye un mecanismo eficaz de acceso a la justicia debido a que brinda información general y específica sobre los servicios que ofrece el Distrito Judicial de Puno, tanto a nivel jurisdiccional como administrativo para tal propósito hace uso de un asistente virtual que funciona interconectado con la tecnología de mensajería instantánea de WhatsApp. Dicha herramienta tecnológica suministra a los litigantes la información petitionada como actas de audiencia, resoluciones de actos procesales entre otros, sin la necesidad de concurrir a las sedes judiciales de manera personal aminorando con ello recursos de tiempo y dinero.

SEGUNDA: La investigación efectuada determina que los litigantes del Distrito Judicial de Puno tienen un insuficiente grado de conocimiento sobre la implementación y funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ como un canal de atención al usuario toda vez que el 58% de encuestados desconoce tal situación, debido a la poca difusión sobre su uso y alcances por parte del Poder Judicial, sumado a ello el desconocimiento de algunos litigantes sobre el acceso a nuevos aplicativos informáticos.

TERCERA: Los servicios de atención al usuario judicial son un conjunto de acciones interrelacionadas que ofrece el Distrito Judicial de Puno con la finalidad de que el litigante obtenga la atención en el momento oportuno, para tal propósito la entidad dispone de las siguientes plataformas; atención presencial mediante mesa de partes administrativa y jurisdiccional, atención por WhatsApp (Chatbot-PJ), mediante llamadas telefónicas,



correo electrónico, a través de redes sociales (Facebook), y mediante el Módulo de Atención al Usuario (MAU).

CUARTA: Los litigantes requieren la incorporación de servicios de atención al usuario acorde al desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación, como la presentación de escritos mediante la plataforma virtual del Poder Judicial en todas sus especialidades, entre otros mecanismos electrónicos que impulsen el desarrollo del proceso judicial. Así como la comunicación directa con órganos de control de los magistrados y servidores del Poder Judicial, como la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA) y la secretaria técnica de procedimientos administrativos Disciplinarios (PAD).



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades del Poder Judicial del Perú, incidir en la difusión y masificación del Chatbot-PJ que fue materia de la investigación realizada. Toda vez que de la información recabada se pudo apreciar que una gran cantidad de usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puno, desconocen la existencia del aplicativo Chatbot-PJ, para que accedan a información general del Poder Judicial tanto a nivel jurisdiccional y administrativo. Al referido se accede desde los teléfonos móviles haciendo uso del WhatsApp, las mismas que están orientadas a la atención de los litigantes haciendo uso de las herramientas tecnológicas incorporadas por la Gerencia de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial.

SEGUNDA: Es primordial que el Poder Judicial, implemente un reglamento de uso del Chatbot-PJ (Se formuló un reglamento que se pone a consideración del Poder Judicial) y desarrolle políticas socioeducativas a nivel interno y externo para lograr una cultura de mejora constante en brindar una atención oportuna, servicial y oportuna a los justiciables. Para tal fin se recomienda capacitar al personal designado en el área de atención al usuario (MAU) e Informática para lograr resultados positivos a corto y mediano plazo, toda vez que de la investigación realizada se conoció que los responsables de las áreas antes mencionadas no poseen un vasto conocimiento para la extracción de información de datos estadísticos contenida en el aplicativo Chatbot-PJ.

TERCERA: Se recomienda a la entidades públicas y privadas, incorporar el aplicativo chatbot dentro de sus plataformas de atención al usuario, con el objetivo



de ofrecer una mejor disponibilidad del servicio de atención al usuario, para con ello optimizar y ahorrar con ello recursos de dinero, tiempo y otros aspectos.

CUARTA: A los investigadores, profundizar el estudio del aplicativo Chatbot-PJ y su importancia en el sistema de administración de justicia en el Perú, dado su reciente incorporación en el aparato estatal del Poder Judicial; utilizando para tal fin métodos cualitativos y cuantitativos, o realizando investigaciones de tipo etnográfico, investigación participante, entre otras alternativas para seguir enriqueciendo el conocimiento a nivel del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la administración de justicia en el Perú.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, R. (2015). *Una mirada a la Inteligencia Artificial*.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto*. Costa Rica.
- Daugherty, P. (2016). *Inteligencia Artificial, el Futuro del Crecimiento*. Accenture.
- Godoy, E. (2015). "Agente virtual inteligente para la orientación vocacional en el Hogar Virgen de Fátima de la ciudad de Puno – 2015". Puno.
- Gronlund, A. (2005). "State Of The Art In E-Gov Research: Surveying Conference Publications". International Journal Of Electronic Governement Research.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cunatitativa, cualitativa y mixta*. Mexico.
- Lloyd, M. (2021). "Inteligencia artificial dentro de la función jurisdiccional". Costa Rica.
- López, L., & Refugio, J. (2002). *La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica*.
- Martin, R. (2017). *Futurizable*.
- Naser, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*.
- Ortiz, N., & Serrano, L. (2013). *Mejoramiento de procesos en empresas de prestación de servicios*. Bucaramanga: Industrial de Santander.



Ramírez, W. (2021). *desarrollo la tesis titulada “Asistente virtual para apoyar la atención al cliente en consultas legales de ámbito laboral de la empresa “Abogados Romero”*. Chiclayo.

Reshmi, S., & Balakrishnan, K. (2016). *empowering chatbots with business intelligence by big data integration*. Obtenido de <http://ijarcs.info/index.php/Ijarcs/article/download/5398/4565>

Russell, S., & Norvig, P. (2008). *Inteligencia artificial, un enfoque moderno*. Madrid: Pearson Educación.



ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario

CUESTIONARIO

DISTINGUIDO(A) SEÑOR(A):

El presente cuestionario forma parte de una investigación, cuyas preguntas son de tipo objetiva y están orientadas a conocer el nivel de conocimiento que tienen los usuarios y litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno. Respecto a la puesta en funcionamiento y uso del aplicativo CHATBOT-PJ en el Poder Judicial.

1.- ¿Usted sabe que es el Chatbot-PJ?

- a) SI () b) NO () c) Tal vez ()

2.- ¿Alguna vez escuchó hablar sobre el asistente virtual del Poder judicial que funciona utilizando la inteligencia artificial?

- a) SI () b) NO () c) Tal vez ()

3.- ¿Usted tenía conocimiento que desde su celular puede conocer diversos servicios judiciales que brinda el Distrito Judicial de Puno?

- a) SI () b) NO () c) Tal vez ()

4.- ¿Sabía usted que agendado el número telefónico 922484147, y utilizando el WhatsApp, puede acceder a diversos servicios judiciales que ofrece el Distrito Judicial de Puno?

- a) SI () b) NO () c) Tal vez ()

5.- ¿Aparte del Chatbot-PJ que otros canales del Módulo de atención al usuario judicial conoce usted?

a) Mesa de Partes ()

b) Correo electrónico ()

c) Facebook ()

d) Teléfono ()



e) Otros

6.- ¿Qué servicios ofrecidos por el aplicativo Chatbot -PJ conoce usted?

- a) Demandas o escritos ()
- b) Alimentos vía Web ()
- c) Notificaciones ()
- d) Estado de expediente ()
- e) Deposito judicial ()
- f) Quejas ()
- g) Orientación judicial ()
- h) Entrevista con Juez ()
- i) Certificado judicial ()
- j) Directorios ()

7.- ¿Qué servicios ofrecidos por el aplicativo Chatbot-PJ utiliza usted con más frecuencia?

- a) Demandas o escritos ()
- b) Alimentos vía Web ()
- c) Notificaciones ()
- d) Estado de expediente ()
- e) Deposito judicial ()
- f) Quejas ()
- g) Orientación judicial ()
- h) Entrevista con Juez ()
- i) Certificado judicial ()
- j) Directorios ()



8.- Según su experiencia en el aplicativo Chatbot-PJ ¿Qué aspectos resalta usted?

- a) Calidad del servicio ()
- b) Efectividad del aplicativo ()
- c) Orden del Chatbot-PJ ()
- d) Contenido de la Información ()
- e) Otros ()

9.- ¿Con que frecuencia usted hace uso del aplicativo Chatbot-PJ?

- a) Frecuentemente ()
- b) A veces ()
- c) Rara vez ()
- e) Casi nunca ()

10.- ¿Qué tan satisfecho está usted con la atención brindada por el aplicativo Chatbot-PJ?

- a) Muy satisfecho ()
- b) Moderadamente satisfecho ()
- c) Extremadamente satisfecho ()
- d) Poco satisfecho ()
- e) Nada satisfecho ()

11.- ¿Qué tan útil le parece el Chabot- PJ cuando necesita ayuda?

- a) Excelente ()
- b) Buena ()
- c) Ni buena ni mal ()
- e) Mala ()

12.- ¿Las respuestas que le ofrece el Chatbot-PJ coinciden con sus requerimientos?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) Tal vez ()



13.- ¿Recomendaría usar el Chatbot-PJ a sus colegas?

- a) SI () b) NO () c) Tal vez ()

14.- ¿Qué servicios recomienda usted que deben ser implementados por el aplicativo Chatbot-PJ?

- a) Notificaciones electrónicas ()
b) Actas y resoluciones de audiencia ()
c) contacto con los secretarios y magistrados ()
d) Contacto con la ODECMA y secretaria del PAD ()
e) Otros ()



ANEXO 2. Guía de entrevista

GUIA DE ENTREVISTA

- 1.- ¿Qué es el aplicativo Chatbot-PJ?
- 2.- ¿Qué ventajas nos ofrece el Chatbot-PJ?
- 3.- ¿Cómo pueden acceder los litigantes al aplicativo Chatbot-PJ?
- 4.- ¿Qué ventajas nos ofrece el Chatbot -PJ?
- 5.- ¿Cuál es el impacto que ha tenido la implementación del aplicativo Chatbot-PJ en el Distrito Judicial de Puno?
- 6.- ¿Cuáles son las funciones que desarrolla el aplicativo Chatbot-PJ?
- 7.- ¿Qué servicios ofrece el aplicativo Chatbot-PJ?
- 8.- ¿Que funciones cumple el aplicativo Chatbot-PJ?
- 9.- ¿Cuáles son los resultados que están obteniendo como distrito judicial desde la implantación del aplicativo Chatbot-PJ?
- 10.- ¿Qué servicios brinda el aplicativo Chatbot-PJ?
- 11.- ¿Dentro de los servicios ofrecidos por el aplicativo Chatbot-PJ, ¿cuál de ellos tiene mayor demanda por los litigantes?
- 12.-¿Desde su implementación que percances ha encontrado respecto al funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ?
- 13.- ¿Qué expectativas o perspectivas tiene el Poder Judicial respecto a la implementación del aplicativo Chatbot-PJ?
- 14.- ¿Que beneficios supone la implementación del Chatbot - PJ en el Poder Judicial?
- 15.- ¿Cuáles son los datos estadísticos sobre el funcionamiento del aplicativo Chatbot-PJ en el distrito judicial de Puno?



ANEXO 3. Normativa que rige el el Chatbot-PJ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000032-2022-CE-PJ

VISTOS:

El Proveído N° 007736-2022-SG-CS-PJ de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia de la República; así como el Oficio N° 000138-2021-STCONAUJ-PJ cursado por el secretario técnico de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, respecto a la implementación a nivel nacional de la herramienta tecnológica con inteligencia artificial (chatbot) denominada MAU-BOT.

CONSIDERANDO:

Primero. Que, mediante Resolución Administrativa N° 000348-2021-CE-PJ de fecha 26 de octubre de 2021, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial aprobó el proyecto denominado “Plataforma virtual: El Servicio de Justicia en tus Manos”, que entrará en funcionamiento progresivamente en las Cortes Superiores de Justicia del país.

Segundo. Que, por Resolución Administrativa N° 000418-2021-CE-PJ del 17 de diciembre de 2021, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso el despliegue de la “Plataforma virtual: El Servicio de Justicia en tus Manos” en la Corte Suprema de Justicia de la República y en las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, estableciendo como único canal digital de atención al usuario/a en el Poder Judicial.

Tercero. Que, una de las mejoras incorporadas a la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus Manos” es el asistente digital denominado MAU-BOT, el cual permite al usuario/a judicial, a través de una línea del aplicativo WhatsApp, simular una conversación con un servidor/a institucional de orientación haciendo uso de la inteligencia artificial, con el fin de absolver consultas utilizando respuestas automatizadas; y, además, siendo capaz este servicio tecnológico de derivar a un orientador del Módulo de Atención al Usuario, para dar atención a los requerimientos.

Cuarto. Que, siendo la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus Manos” el único canal digital para la atención al usuario/a en el Poder Judicial, es necesario oficializar la incorporación y el uso del MAU-BOT en la Corte Suprema de Justicia de la República y en las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, con el fin de brindar una interacción más empática con los usuarios/as judiciales que utilizan los servicios de la administración de justicia.



Quinto. Que, el artículo 82°, inciso 26), del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, determina como función y atribución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias, para que las dependencias de este Poder del Estado funcionen con celeridad y eficiencia. Por lo que siendo así, y teniendo en cuenta el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, deviene en pertinente la implementación a nivel nacional de la herramienta tecnológica con inteligencia artificial (chatbot) denominada MAU-BOT.

Por estos fundamentos; en mérito al Acuerdo N° 053-2022 de la cuarta sesión del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de fecha 3 de febrero de 2022, realizada con la participación de los señores y señora Barrios Alvarado, Lama More, Arias Lazarte, Álvarez Trujillo y Espinoza Santillán, sin la intervención de la señora Medina Jiménez por encontrarse de vacaciones; en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 82° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Por unanimidad,

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Disponer, a partir de la fecha de publicada la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, el despliegue de la herramienta tecnológica con inteligencia artificial (chatbot) denominada MAU-BOT, en la Corte Suprema de Justicia de la República y Cortes Superiores de Justicia del país, la cual estará incorporada como un canal de atención al usuario/a judicial, a través de la Plataforma virtual: “El Servicio de Justicia en tus Manos”.

Artículo Segundo.- Autorizar a las Cortes Superiores de Justicia que son Unidades Ejecutoras; así como a las Cortes Superiores de Justicia adscritas a la Unidad Ejecutora de la Gerencia General del Poder Judicial, para que con cargo al presupuesto asignado realicen el proceso de contratación de dos orientadores/as.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.

Documento firmado digitalmente

ELVIA BARRIOS ALVARADO

Presidenta

Consejo Ejecutivo.



ANEXO 4. Proyecto de Reglamento de uso del Aplicativo Chatbot-PJ en el Poder Judicial

PROYECTO DE REGLAMENTO DE USO DEL APLICATIVO CHATBOT-PJ EN EL PODER JUDICIAL

I. OBJETO

Establecer lineamientos para la implementación y uso del canal de atención al usuario Chatbot-PJ, que el Poder Judicial del Perú pone a disposición de la ciudadanía, para la presentación y trámite de diversos requerimientos y petitorios de los justiciables.

II. FINALIDAD

Garantizar que el requerimiento de información del ciudadano se efectúa de forma oportuna y eficiente, ayudando a la mejora de atención y costos en beneficio de los justiciables.

III. ALCANCE

El presente reglamento es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios públicos de la entidad y justiciables del Poder Judicial.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Ley N°8435, Ley Orgánica del Poder Judicial del Perú.
- Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
- Ley N° 28716, "Ley de Control Interno de las Entidades del Estado".
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su modificatoria.
- Decreto de urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 017-1993-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del PAG



- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para mejorarla atención a los justiciables de la Administración Pública."

Decreto Supremo N° 008-2020-SA

- Resolución Administrativa N° 644-2022 que incorpora al Chatbot-PJ como una herramienta tecnológica con inteligencia artificial.

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

5.1 SIGLAS:

DAIP: Derecho de Acceso a la Información pública

MAU: Módulo de atención al usuario

CONAUJ: Comisión Nacional de Atención al Usuario Usuario Judicial

5.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS:

5.2.1 Chatbot-PJ; canal virtual que forma parte del Módulo de Atención al usuario integrada por el Poder Judicial.

5.2.2 Petitorio: Es el conjunto de instrumentos vinculados con un asunto, que se gestiona a pedido ante cualquier ente del PODER JUDICIAL.

5.2.3 Canal Digital: Es el canal de interacción que disponen las instituciones de la Administración Pública a los justiciables y personas en general para brindar el acceso a toda la información, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este espacio puede comprender sitios web, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.

5.2.4 Ciudadano/a: Es la persona natural o jurídica (que actúa en nombre propio o en virtud de representación), que requiere la atención por el Poder judicial.

5.2.5 Notificación Electrónica: Acto procedimental de la administración pública destinado a hacer conocer un hecho o decisión determinada a los ciudadanos, a través del empleo de medios electrónicos (correo electrónico o buzón electrónico).

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 EL PODER JUDICIAL, como medio adicional al presencial, pone a disposición del justiciable el canal de Atención al Usuario Judicial Chatbot.PJ, para los/as ciudadanos/as



que cuenten con Documento Nacional de Identidad (DNI), Carné de Extranjería (CE). Se establece su uso exclusivo para la presentación de documentos.

6.2 A través de la Chatbot-PJ el/la ciudadano/a puede acceder a distintos servicios que brinda el Poder Judicial tanto a nivel administrativo como Jurisdiccional.

6.3 El Chatbot-PJ estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la atención al usuario. No obstante, los requerimientos presentados entre las 00:00 horas y las 17:00 horas de un día hábil, se consideran presentados en el mismo día hábil.

6.4 La respuesta emitida por el Chatbot-PJ al ciudadano, se envía por el mismo canal por la que efectuó el requerimiento.

VII. DISPOSICION ESPECIFICAS

7.1 Del ingreso al Chatbot-PJ

El ciudadano que desee realizar alguna consulta o requerimiento de información, podrá acceder desde una computadora personal o un equipo móvil al Aplicativo Chatbot.PJ, a través del Aplicativo “El servicio de justicia en tus manos”.

Para acceder al Chatbot-PJ, el ciudadano debe tener registrado el número telefónico vinculado al Chatbot-PJ.

7.2. Una vez realizada el requerimiento de la información solicitada Chatbot-PJ el asistente virtual en cuestión de segundos le ofrece una serie de servicios que brinda el Poder Judicial mediante este aplicativo tecnológico.

La información solicitada través del Chatbot-PJ se presumen veraces e íntegros, conforme a las disposiciones contenidas en el TUO de la Ley N° 27444.

7.3 De la derivación y atención del petitorio

7.3.1 El personal de Chatbot-PJ procede a la verificación del requerimiento del justiciable, de existir alguna observación interactúa con el ciudadano, a fin que aclare su petitorio, conforme a lo dispuesto en el TUO de la Ley N° 27444.

– En tanto no se subsane los requisitos omitidos, no se procederá con el trámite solicitado y se suspende el cómputo del plazo de tramitación.



– Si el ciudadano no cumple con subsanar lo se considera como no presentado el petitorio. Dicha disposición es comunicada al ciudadano en la notificación de observaciones.

7.3.2 En caso no existan observaciones, el personal del Chatbot.PJ, deriva el expediente al órgano jurisdiccional y/o la unidad orgánica que corresponda para su atención.

7.4 Del reingreso del petitorio

De existir observaciones al petitorio, el/la ciudadano/a podrá reingresar el petitorio subsanando las observaciones, utilizando el mismo canal digital de atención al usuario y considerando los plazos señalados en el numeral

7.5 Del seguimiento del petitorio

Para realizar el seguimiento de su expediente el ciudadano debe ingresar a la Chatbot-PJ conforme a lo señalado en el numeral 7.1.

VIII. RESPONSABILIDADES

8.1 La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial es responsable de velar por su cumplimiento.

8.2 La Gerencia e Informatica del poder Judicial es responsable de desarrollar y mantener el funcionamiento e implementación de mejoras del aplicativo Chatbot-PJ.

8.3 El personal del Módulo de Atención al Usuario (MAU) es responsables de revisar constantemente el E-SINAD, a fin de brindar atención oportuna a los expedientes.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1 Los aspectos no contemplados en la presente directiva serán resueltos por la Gerencia de Informática del Poder Judicial.

9.3 La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (CONAUJ) llevará a cabo gestiones que conlleven a la desactivación del uso del canal virtual Chatbot-PJ, en los extremos referidos al uso del canal virtual.

9.4 Para aquellos situaciones, por disposición legal, por solicitud de algún órgano o unidad del Poder Judicial o por la naturaleza del procedimiento, se requiera contar con documento/s original/es (como es el caso de depósitos judiciales, notificaciones u otros), el/la ciudadano/a debe presentarlo/s en físico, a través de la Mesa de Partes, de las respectivas sedes judiciales del Poder Judicial.,

ANEXO 5. Cuadro de Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	UNIDADES DE ESTUDIO	MÉTODOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Pregunta General</p> <p>- ¿el aplicativo Chatbot-PJ constituye como un mecanismo eficaz de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <p>- ¿Cuál es el grado de conocimiento de los litigantes respecto a la implementación del aplicativo Chatbot – PJ?</p> <p>- ¿Cuáles son los servicios judiciales de atención al usuario judicial que más conoce el usuario judicial?</p> <p>- ¿Cuáles son los servicios a implementar por el aplicativo Chatbot- PJ a petición de los litigantes?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>-Fundamentar si el aplicativo Chatbot-PJ constituye como un mecanismo de acceso a la justicia de los litigantes del Distrito Judicial de Puno.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Determinar el grado de conocimiento que tienen los litigantes del Distrito Judicial de Puno respecto al servicio que brinda el aplicativo Chatbot –PJ.</p> <p>- Describir los servicios de atención al usuario judicial que brinda el Distrito Judicial de Puno</p> <p>- Identificar los servicios a implementar por el aplicativo Chatbot-PJ a petición de los litigantes.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>- El Chatbot-PJ constituye un mecanismo de acceso a la justicia debido a que brinda información o respuestas automatizadas al litigante sobre los servicios judiciales que brinda la Corte Superior de Justicia de Puno.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>- Los litigantes del Distrito Judicial de Puno, tienen un insuficiente grado de conocimiento del aplicativo Chatbot-PJ.</p> <p>- Los servicios de atención al usuario judicial que ofrece el Distrito Judicial de Puno son las siguientes: llamada telefónica, WhatsApp, mesa de partes entre otros.</p> <p>- Los justiciables piden la implementación de otros servicios informáticos y tecnológico.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Uso del aplicativo Chatbot – PJ</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno</p>	<p>Comisión de Nacional atención usuario judicial</p> <p>- CONAUJ</p> <p>Resolución Administrativa N° 000032-PJ-CEAplicativo Chatbot –PJ.</p> <p>Litigantes</p> <p>Ejercicio libre de la abogacía</p>	<p>Método Mixto</p>	<p>Técnica</p> <p>Entrevista</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>	<p>Instrumento</p> <p>Guía de Entrevista</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>



Anexo 6. Declaración Jurada

 Universidad Nacional del Altiplano Puno

 Vicerrectorado de Investigación

 Repositorio Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Alex Kissner Morocco Suca puca identificado con DNI 4640876 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Derecho

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"El acceso a la justicia a través del uso del aplicativo Clarabut-PS de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2023"

Es un tema original.

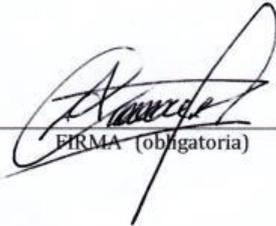
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de Noviembre del 2023


FIRMA (obligatoria)


Huella



Anexo 7. Autorización

 Universidad Nacional del Altiplano Puno  Vicerrectorado de Investigación  Repositorio Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Alex Lisnher Marocco Suarezpuca identificado con DNI 46400526 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Derecho

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"El acceso a la atiqués del uso del aplicativo Chatbot-PI de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2023"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de Noviembre del 2023


FIRMA (obligatoria)


Huella