

IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL
DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CÚCUTA

LUBDY VEGA PÉREZ

LUZ AMPARO REYES CAÑAS

UNIVERSIDAD LIBRE

UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MBA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE
ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CÚCUTA

LUBDY VEGA PEREZ
LUZ AMPARO REYES CAÑAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Magister en Administración de Empresas MBA

Asesor temático:

José Alejandro Cano Arenas

Docente Tiempo Completo

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad de Medellín

Asesor metodológico:

Gladys Cecilia Villegas Arias

Docente - Investigadora

Universidad de Medellín

UNIVERSIDAD LIBRE
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MBA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

Contenido

	pág.
1. Tema de Investigación	9
2. Problema de Investigación	10
2.1 Planteamiento del Problema	10
2.2 Formulación del Problema	12
2.3 Sistematización del Problema	12
3. Objetivos	13
3.1 Objetivo General	13
3.2 Objetivos Específicos	13
4. Justificación	14
4.1 Justificación Teórica	14
4.2 Justificación Metodológica	14
5. Marco de Referencia	16
5.1 Marco Teórico	16
5.1.1 Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM)	16
5.1.2 El aporte de las TIC en el aprovisionamiento de recursos y suministros	18
5.1.3 El impacto de las TIC en la productividad organizacional	21
5.1.4 El estado del uso de las TIC en los procesos judiciales	26
5.2 Marco Espacial	34
5.3 Marco Temporal	34
5.4 Marco Conceptual	34
6. Aspectos Metodológicos	37
6.1 Tipo de Estudio	37

6.2 Método de Investigación	37
6.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información	41
6.3.1 Fuentes	41
6.3.2 Técnicas de recolección de información	42
6.4 Análisis de Información	44
7. Resultados	45
7.1 Identificación de las TIC Internas y Externas más Utilizadas en la Gestión Judicial	45
7.2 Impacto de las TIC en la Cadena de Aprovisionamiento de Recursos	51
7.3 Impacto de las TIC en la Eficiencia para la Toma de Decisiones Judiciales	58
7.4 Principales Limitaciones del Uso de las TIC en la Gestión Judicial	64
7.5 Acciones Estratégicas Propuestas para Optimizar el Uso de las TIC	69
8. Conclusiones	72
Referencias Bibliográficas	76
Anexos	80

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Cuestionario	81
Anexo 2. Cuestionario	82
Anexo 3. Entrevista	84
Anexo 4. Sistematización	85

Lista de Figuras

	pág.
Figura 5.1. El modelo de aceptación tecnológica (TAM)	17
Figura 5.2. Cadena de valor ofrecida a los clientes según capacidades internas y externas de la organización	24
Figura 5.3. Mapa de procesos de la Entidad	25
Figura 7.1. Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos	46
Figura 7.2. Nivel de uso de las TIC para recibir pedidos de clientes y realizar pedidos a proveedores	48
Figura 7.3. Frecuencia del uso de las TIC para adquisiciones y control de trabajo	49
Figura 7.4. Nivel de importancia del uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y gestión de recursos humanos	50
Figura 7.5. Nivel de integración con clientes y proveedores del sistema judicial	52
Figura 7.6. Impacto sobre control de la calidad con clientes y proveedores	53
Figura 7.7. Impacto sobre nivel de interactividad con clientes y proveedores	55
Figura 7.8. Impacto en la reducción de tiempos de entrega de proveedores, costos por compra y costos administrativos de compra	56
Figura 7.9. Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos estratégicos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta	58
Figura 7.10. Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos misionales de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta	59
Figura 7.11. Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos de apoyo de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta	61

Figura 7.12. Impacto de las TIC sobre la comunicación e interactividad entre las diferentes Entidades de la rama judicial	62
Figura 7.13. Impacto de las TIC en la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia	63
Figura 7.14. Principales problemas para la implementación de las TIC	64
Figura 7.15. Limitaciones en la efectividad del uso de las TIC	66
Figura 7.16. Limitaciones de las TIC frente a los beneficios para los usuarios del sistema	67
Figura 7.17. Preferencia de condiciones para realizar las labores	68

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 6.1. Población de jueces por distrito judicial	39
Tabla 6.2. Población de empleados de los diferentes despachos judiciales	40
Tabla 6.3. Principales proveedores y clientes de la rama judicial	46

Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

Lubdy Vega Perez

Universidad de Medellín-Maestría en Administración de Negocios
Contador Público – Universidad Francisco de Paula Santander

Luz Amparo Reyes Cañas

Universidad de Medellín-Maestría en Administración de Negocios
Abogada – Universidad Libre de Colombia

Resumen

Antecedente: El Consejo Superior de la Judicatura ha adelantado programas de modernización tecnológica, tanto de los despachos judiciales como de los entes de administración de la rama judicial, pero aún se puede constatar la generalización del atraso judicial y consecuentemente, la pérdida de credibilidad en el sistema. **Objetivo:** Determinar el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. **Métodos:** Se utilizó un tipo de estudio descriptivo, aplicado a 25 jueces, 115 empleados de los diferentes despachos judiciales y a 5 magistrados quienes fueron actores clave para el estudio. **Resultados:** Los resultados indican que el impacto de las TIC en la gestión judicial de la Entidad es moderado basado en las limitaciones actuales del flujo de información con los usuarios y con las demás entidades de la rama judicial. **Conclusión:** No se ha integrado el sistema de información con todos los municipios de la región de Norte de Santander y Arauca. Adicionalmente, a pesar que se cuenta con herramientas tecnológicas para mantener interactividad con proveedores y usuarios del servicio judicial, el personal de la Entidad no los conoce completamente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera.

Palabras clave: TIC, Modelo TAM, comunicación, interactividad, productividad, gestión judicial.

1. Tema de Investigación

Las tecnologías de información y comunicación hacen parte de las tendencias emergentes que habitualmente se identifica con las siglas TIC y se refieren a la utilización de medios para almacenar, procesar y difundir cualquier tipo de información entre los diferentes actores o elementos que componen un sistema organizacional cerrado o abierto.

Las tecnologías de la información y la comunicación han transformado progresivamente la forma como se gestionan los recursos al interior de las organizaciones. Las TIC agregan valor a las diferentes actividades y operaciones que le permite a una Entidad ser competitiva, moderna y prestar un servicio centrado en la misión institucional.

2. Problema de Investigación

2.1 Planteamiento del Problema

Uno de los temas más importantes para la sociedad en general es acerca de cómo se administra y se presta el servicio de administración de justicia, máxime que ésta es una prioridad de orden fundamental en la consolidación de un verdadero Estado Social de Derecho.

Las personas esperan una administración de justicia pronta, oportuna, eficaz, justa y equitativa sobre la base, que es ahí donde se evidencia el precepto democrático de un Estado, que pregona tales principios y los eleva a rango constitucional, en esa búsqueda permanente por garantizar a los ciudadanos el acceso a la administración de justicia sin ningún tipo de limitante y obstáculo, que pueda atentar o afectar sus derechos e intereses.

Es claro que los distintos gobiernos en Colombia han promovido iniciativas tendientes a lograr una administración de justicia más pronta y oportuna, y para ello han creado más juzgados, han modificado los distintos códigos, han creado nuevas jurisdicciones y han implementado reformas, en búsqueda de lograr una administración de justicia para toda la sociedad.

Se han promulgado una serie de reformas constitucionales, legales, administrativas y reglamentarias para agilizar la prestación del servicio de justicia, pero tales acciones riñen con una realidad cada vez más angustiante, como es el creciente número de usuarios del sistema y la complejidad de los casos, situaciones y controversias que deben ser resueltas por las diferentes instancias judiciales.

Al respecto, muchos juristas han esgrimido sus puntos de vista sobre este particular, como lo ha sido Sierra (2008), quien hace una interesante alusión a los cambios formales y estructurales

de la administración de justicia en el marco del estudio de las leyes 489 de 1998 y 790 de 2002, y que sobre este particular ha sugerido que:

“Otro fenómeno de la mayor importancia, que ha sido determinante para la transformación o reformulación del concepto de Estado social de derecho es el de las políticas legislativas de reducción del aparato estatal y en particular normativas que en su mayor parte se encuentran en Leyes, no en normas de rango constitucional, de manera tal que, no obstante su trascendencia, no se aprecian de manera evidente. En Colombia a este tipo de políticas se les ha dado varios nombres, se les ha denominado Leyes de reestructuración, de racionalización, de modernización y recientemente de renovación del Estado. Sin embargo, al margen de distintas variantes, se trata en todos los supuestos de normas que tienen en común el propósito de reducir el tamaño del Estado” (Sierra, 2008, p. 192).

Por su parte, el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, aseguró que se está buscando “plantear un cambio de paradigma en la gestión de tecnología del sector público, mediante la adopción de modelos de gestión estratégica de la información, para que las instituciones vean las TIC como un gran habilitador que los lleve a crecer y desarrollarse” (Universidad Nacional, 2013).

Considerando lo anterior, las Entidades Públicas deben apoyarse en la tecnología para alcanzar el factor diferenciador para la competitividad, alcanzando flujos eficientes de información, lo que puede favorecer en la calidad de los servicios y en el bienestar social de los ciudadanos, reducción de costos, trámites e incluso en la productividad de los funcionarios.

A pesar de lo anterior, de una parte existe la necesidad de hacer más eficiente la prestación del servicio de justicia y, de otra, la necesidad de reducir el aparato estatal, que han demandado la apropiación de tecnologías de información y comunicaciones para apoyar la gestión judicial en las diferentes instancias del aparato. Los programas de modernización adelantados por el Consejo Superior de la Judicatura han promovido procesos de modernización tecnológica y de administración y control, tanto de los despachos judiciales como de los entes de administración

de la rama judicial, pero aún se puede constatar la generalización del atraso judicial y consecuentemente, la pérdida de credibilidad en el sistema, la congestión en los despachos, la falta de personal y la difícil actualización de la información sobre la actividad judicial. (Consejo Superior de la Judicatura, 2012).

2.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto generado por el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta?

2.3 Sistematización del Problema

¿Cuáles son las TIC internas y externas más utilizadas en la gestión judicial? (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008).

¿Cuáles son las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC? (Vakharia, 2002; González, et al, 2010).

¿Cómo ha favorecido el uso de las TIC, la eficiencia de la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta? (Monge, 2006; Billón, 2007).

¿Cuáles son las principales limitantes que se han generado en la gestión judicial a partir del uso de TIC? (Londoño, 2010; Pontificia Universidad Bolivariana, 2010).

¿Qué acciones se pueden tomar para optimizar el uso de las TIC en el apoyo a la gestión de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta? (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008).

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar el impacto que tiene del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

3.2 Objetivos Específicos

Identificar las TIC internas y externas más utilizadas en la gestión judicial.

Identificar las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC.

Determinar el grado en que las TIC aportan en la eficiencia para la toma de decisiones judiciales.

Establecer las principales limitantes que se generan en la gestión judicial a partir del uso de TIC.

Plantear acciones estratégicas para optimizar el uso de las TIC en el apoyo a la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

4. Justificación

4.1 Justificación Teórica

Para establecer el impacto que genera el uso de las TIC en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, se requiere del análisis y contraste de diversos planteamientos teóricos aplicados al objeto de estudio en particular. Tal es el caso de Vakharia (2002) que ofrece conceptos importantes sobre el manejo de negocios electrónicos y administración de la cadena de suministro para la eficacia de los procesos de las organizaciones. Otros autores como González, et al (2010) abordan de manera aplicada el papel de las TIC en el rendimiento de las cadenas de suministro en diferentes empresas, lo que permitirá establecer resultados comparativos.

También se abordarán las teorías de Monge, et al (2006), y Billón, et al (2007), lo que permitirá analizar el aporte de las TIC en la eficiencia de la Entidad, para la toma de decisiones justas en derecho, donde se fundamentan los aspectos de las tecnologías de la información y la comunicación sobre la productividad y competitividad. Los resultados del presente estudio se podrán analizar con mayor profundidad a partir de los planteamientos desarrollados por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA (2008) que ha debatido sobre las perspectivas de uso e impactos de las TIC en la administración de justicia en América Latina.

4.2 Justificación Metodológica

La presente investigación requiere de la recopilación de información específica sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, lo que permitirá el diseño, adaptación y validación de instrumentos de recolección de

datos para conformar una metodología apropiada para alcanzar los resultados esperados.

La metodología planteada en el estudio podrá explicar el papel de las plataformas de información en Web, el uso de correos electrónicos, consulta de estado de procesos, interacción con ciudadanos, convocatorias a concursos, edictos y toda clase de actuaciones procesales y extraprocesales que se desarrollan en la gestión judicial de Cúcuta.

Los resultados obtenidos y la metodología aplicada podrá ser replicados por otros frentes de investigación para definir planes de mejoramiento y poder acercar más a los usuarios del sistema judicial a partir de una serie de estrategias de implementación tecnológica, programas de sensibilización y promoción del uso, adiestramiento o reentrenamiento del personal de planta en el uso de las TIC. Se podrá explicar sobre la incorporación de los procesos en los sistemas integrados de información documental y procesal, de tal suerte que sea efectiva la accesibilidad de todos los interesados a los sistemas de información y uso de las TIC en la administración judicial.

5. Marco de Referencia

5.1 Marco Teórico

5.1.1 Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). En el mundo actual influenciado por la modernidad y la innovación es muy importante el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones, principalmente al interior de las organizaciones, lo que permite mejores niveles de producción de bienes y servicios con calidad, lo que hace necesario medir el nivel de adopción de dichas tecnologías.

Actualmente, se encuentran desarrollados diferentes modelos para medir la aceptación de la tecnología, entre los que se destaca el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) propuesto por Davis (1989) caracterizado por ser un modelo efectivo para evaluar en las organizaciones el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, lo cual es un fundamento teórico importante para explicar los resultados de cada objetivo de la presente investigación.

El modelo TAM ha sido ampliamente probado y validado en diferentes ambientes, donde se ha confirmado su solidez y capacidad para predecir la adopción tecnológica en usuarios de una organización (Cataldo, 2009; Lee, 2003).

Tal como se mencionó anteriormente, el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) es utilizado para predecir el uso de las TIC mediante dos elementos principales (Yong, 2004):

1. La Utilidad Percibida (Perceived Usefulness).
2. La Facilidad de Uso Percibida (Perceived Ease of Use).

La Utilidad Percibida (PU) es el grado en que una persona que utiliza un sistema puede

mejorar su desempeño laboral. (Yong, 2004).

La Facilidad de Uso Percibida (PEOU) es el grado en que una persona piensa que usando un sistema puede realizar menos esfuerzo para realizar las labores encomendadas. (Yong, 2004).

Por su parte, Davis, et al. (1989), afirma que el objetivo del modelo TAM es explicar las causas de aceptación de las tecnologías por los usuarios. El modelo TAM se basa en las percepciones que tiene un individuo frente a la utilidad percibida y a la facilidad de uso percibida de la tecnología utilizada.

Según Yong, 2004 en el modelo TAM:

Existen variables externas que influyen directamente en PU y PEOU. A través de esta influencia directa en ambas percepciones, las variables externas tienen una influencia indirecta en la actitud hacia usar, intención conductual para usar y la conducta de uso real. PEOU tiene un efecto causal en PU, además del efecto significativo de estas variables en la actitud del usuario (un sentimiento a favor o en contra) a usar el sistema (p. 137).

En la figura 5.1 se observa el funcionamiento del propósito primario del TAM que consiste en indagar el impacto de los factores externos en las dos opiniones o creencias, siendo la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida, con la finalidad de adelantar o predecir el uso de las TIC. (Yong, 2004).

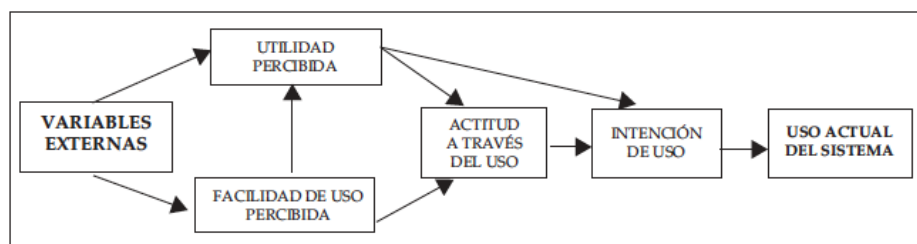


Figura 5.1. El modelo de aceptación tecnológica (TAM)

Fuente: Davis, 1989

A partir del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) propuesto por Davis (1989), Venkatesh y Davis (2000) propusieron una nueva versión que denominaron TAM2. Dicho modelo también es importante para fundamentar la presente investigación, ya que incluyó un grupo adicional de variables determinantes y moderadoras de PU. La utilidad percibida fue complementada con variables como: norma subjetiva, imagen, relevancia del trabajo, calidad de salida y demostrabilidad de resultados. También se estableció la relación existente entre la norma subjetiva e intención con variables como voluntariedad y experiencia.

Posteriormente, Venkatesh y Bala (2008) propusieron la última extensión del modelo denominado TAM3, donde se adicionaron algunas variables determinantes de PEOU. En ésta versión se adicionaron las variables anclas y las de ajuste. Las primeras variables están estructuradas por auto-eficacia computacional, percepción de control externo, ansiedad computacional y entretenimiento computacional (computer playfulness). Para las de ajuste están conformadas por: disfrute percibido y usabilidad objetiva. En el modelo TAM3 se incluyen también las variables de experiencia y voluntariedad como variables moderadoras, que permiten explicar de mejor manera los resultados obtenidos en el presente estudio.

5.1.2 El aporte de las TIC en el aprovisionamiento de recursos y suministros. El uso creciente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se ha experimentado en las últimas décadas, está revolucionando la sociedad al impulsar cambios profundos en la manera como se establecen las relaciones de tipo económico y empresarial. Tanto en el ámbito público como en el privado, el análisis y la cuantificación del uso de las TIC es de gran interés para las instancias directivas y ejecutivas con el ánimo de evaluar las inversiones realizadas en los procesos de modernización.

En la medida en que las TIC adquieren un mayor valor para las organizaciones, se emplean aplicaciones relacionadas con la integración electrónica con el resto de agentes de la cadena de suministro. Este fenómeno necesita involucrar otros agentes económicos para convertirse en un activo estructural, necesario para ser competitivo con las demás organizaciones que tienen una misión institucional integrada, como es el caso de la rama judicial.

Las cadenas de aprovisionamiento repercuten directamente sobre las inversiones que se realizan en recursos para el funcionamiento de una Entidad, considerando la capacidad para desplegarlos en todos los niveles funcionales. “Esto quiere decir que, disponiendo de recursos similares, la capacidad de las empresas para hacer un uso adecuado de las TIC será clave para la generación o no de resultados superiores”. (González y otros, 2010, p. 104).

De ésta manera, un potencial productivo a través de la mejora de la coordinación interna y externa de la cadena de suministro, incluyendo la reducción de los costos de transacción, se detecta que su nivel de aprovechamiento es aún muy bajo por parte de la mayoría de las empresas. Las aplicaciones basadas en las TIC que con mayor frecuencia está siendo adoptada por las empresas son las relacionadas con el negocio electrónico y la incorporación de tecnologías para intercambiar información y bienes con el resto de agentes de la cadena de suministro. (González y otros, 2010).

Considerando lo anterior, González y otros (2010) resaltan el papel que tienen las TIC en rendimiento de las cadenas de suministro en las organizaciones, que comparte recursos con otros agentes económicos y son, además fácilmente imitables y replicables por el sector, más aún siendo la utilización de recursos públicos, lo que convierte la modernización en un activo estructural necesario para ser competitivo con las demás Entidades de la rama judicial.

En la literatura propuesta por González y otros (2010) señala que la integración electrónica permite generar un resultado superior en la organización a través de una mejora en la gestión de la cadena de suministro (GCS), es decir, poner los productos y servicios a disposición del agente adecuado. Por su parte, Vakharia (2002) señala que los recursos deben estar dirigidos al consumidor adecuado, con la cantidad correcta y en el tiempo justo.

La cadena de suministro en el presente estudio se refiere al análisis de la influencia que el uso de las TIC tiene en determinados procesos internos de la Entidad, así como el uso de medios electrónicos para interactuar con los demás agentes y proveedores en la cadena de suministro y adquirir recursos humanos, materiales y tecnológicos para la prestación del servicio público e impartir justicia con eficacia, eficiencia, oportunidad, accesibilidad, equidad, autonomía e independencia.

Autores como González y otros (2010) y Khaturia y otros (1999) aseguran que las capacidades de TIC definen las habilidades de la organización para utilizar de la mejor manera las herramientas para compartir información, procesar transacciones, coordinar actividades y facilitar la adquisición de recursos humanos, materiales y tecnológicos con los proveedores, siendo una fuente potencial de generación de ventajas competitivas.

Ciertamente, existe una relación entre la inversión en TIC y el uso de las mismas con respecto a las mejoras en la productividad de la empresa. Son diversas las herramientas que pueden emplearse para gestionar la información en la cadena de suministro. Entre las más destacadas, cabe señalar (1) los sistemas de producción computarizados, (2) los sistemas de intercambio de datos electrónicos y (3) los sistemas integrados de información. (González y otros, 2010, p. 107).

Por lo tanto, referirse al uso de sistemas de información supone analizar el grado en que una organización integra sus herramientas tecnológicas para administrar la información de proveedores, compartir información online y realizar transacciones de recursos para desarrollar la

cadena de valor.

5.1.3 El impacto de las TIC en la productividad organizacional. Desde un ámbito general, la economía basada en el conocimiento difiere de la economía del siglo XX, ya que el conocimiento actualmente se constituye como el principal insumo de producción y por lo tanto, las TIC son herramientas importantes para la transmisión de la información y para el procesamiento de datos útiles. Según lo analizado por Monge y otros (2006), las economías más prósperas se basan en las habilidades que han desarrollado las personas y las organizaciones públicas y privadas, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir datos e información necesarios para el continuo desarrollo de las actividades de la sociedad.

En relación a lo anterior, Monge y otros (2006), resaltan la importancia de la adopción de las TIC para aumentar la productividad de las organizaciones, al destacar el papel que juega la información en los diferentes procesos y por ende en la calidad de los resultados de la gestión realizada. Se destaca de las TIC el aporte que ofrece en el procesamiento de datos y en la facilidad de comunicación, específicamente en la transferencia de información desde los diferentes actores internos y externos de una organización.

Asimismo, al papel de las TIC se ve reflejado en los procesos de aprendizaje del personal respecto a la manera como la información fortalece el conocimiento y la toma de decisiones, más aún considerando el impacto que las sentencias judiciales tienen en los ciudadanos y la sociedad respecto a la ley y el derecho que los actores esperan obtener por parte de las diferentes instancias de ésta rama del poder público. (Monge y otros, 2006). “Por ello, se argumenta que el apoyo de las TIC al aprendizaje, a la toma de decisiones y a las acciones, constituye su verdadera contribución a la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas” (Monge y

otros, 2006, p. 4).

Desde otros enfoques para determinar los impactos de las TIC sobre la productividad de la empresa, autores como Billón y otros (2007) aseguran que la función de producción relaciona cantidades de factores de producción empleados (entradas) con niveles de producto obtenidos (salidas o resultados) y con un estado específico del uso de tecnología.

“La introducción de las TIC en la empresa se puede ver como una entrada más, por ejemplo a través de la inversión en ordenadores, que puede transformar la cantidad y la calidad de los factores de producción” (Billón y otros, 2007).

En otras palabras, el uso de las TIC puede contribuir al crecimiento de la productividad del trabajo por medio de la intensificación del capital. La utilización adecuada de las TIC en una organización requiere cambios en la manera como se desarrollan las labores, creando nuevas composiciones de la mano de obra, perfiles más especializados y competencias orientadas al uso de medios tecnológicos para aumentar la eficiencia en los resultados institucionales. (Billón y otros, 2007).

De otra parte, la Asociación Latinoamericana de Integración - ALADI (2005) asegura que la utilización de las TIC en las organizaciones abre nuevas oportunidades para el mejoramiento e interactividad entre diferentes entidades, asegurando el manejo más eficiente de los recursos.

En tal sentido, la ALADI (2005) enumera las etapas en que las organizaciones pueden utilizar las TIC para fortalecer la cadena de valor ofrecida a los usuarios.

Las etapas son:

1. Los procesos centrados en la producción: las TIC pueden ser utilizadas para diseñar y ofrecer nuevos productos o servicios, así como procesos de pago, sistemas de gestión automática, diferentes tipos de links electrónicos con otras Corporaciones, sistemas de control y procesos más relacionados con la producción de la Entidad.

2. Los procesos internos: favorece la administración de personal, el proceso de entrenamiento, capacitación y fortalecimiento de competencias para la gestión judicial, así como las maneras para compartir información con la ciudadanía vía electrónica.

3. Los procesos de compra: se mejora el acceso a los proveedores de materiales y equipos, solicitudes de compras, pagos electrónicos y administración de inventarios para la gestión judicial.

4. Los procesos centrados en el cliente: se promueve la atención de solicitudes y sistemas de quejas, seguimiento y atención al ciudadano. Este proceso abre nuevas posibilidades de acceso y reducción de las barreras geográficas. Surge también la posibilidad de intercambiar información con los diferentes usuarios del sistema judicial para enriquecer la gestión y las decisiones tomadas en derecho.

La etapas de TIC se relacionan con los procesos de la Entidad en la figura 5.2.

CAPACIDAD	PROCESOS DE LA ENTIDAD	RELACIÓN
CAPACIDAD INTERNA DE TIC	Los procesos centrados en la producción: Direccionamiento del SGC Mejoramiento de la gestión	Procesos de pago.
		Sistemas de gestión automática.
		Links electrónicos con otras Corporaciones.
	Los procesos internos: Gestión Humana Gestión Documental Gestión de la Información	Sistemas de control y procesos más relacionados con la producción.
		Administración de personal.
		Proceso de entrenamiento, capacitación y fortalecimiento de competencias para la gestión judicial.
CAPACIDAD EXTERNA DE TIC	Los procesos de compra: Gestión de los Recursos	Herramientas para compartir información con la ciudadanía vía electrónica.
		Acceso a los proveedores de materiales y equipos, solicitudes de compras.
	Los procesos centrados en el cliente: Acciones Constitucionales y Disciplinarias Servicios Judiciales Servicios al Usuario Servicios Jurisprudenciales	Pagos electrónicos y administración de inventarios.
		Atención de solicitudes y sistemas de quejas, seguimiento y atención al ciudadano.
		Acceso y reducción de las barreras geográficas.
		Intercambio de información con los diferentes usuarios del sistema judicial para enriquecer la gestión y las decisiones tomadas en derecho.

Figura 5.2. Cadena de valor ofrecida a los clientes según capacidades internas y externas de la organización

Fuente: Adaptado ALADI, 2005

Lo anterior enumera el importante aporte que ofrecen las TIC para mejorar la productividad de

las organizaciones, al reducir las ineficiencias resultantes de la falta de coordinación y los tiempos de interacción entre las Entidades que conforman la cadena de valor. (ALADI, 2005).

En la figura 5.3 se relaciona la estructura de la cadena de valor de la Entidad con los procesos definidos en la figura anterior para evaluar el impacto dependiendo del tipo de capacidad externa e interna de TIC.

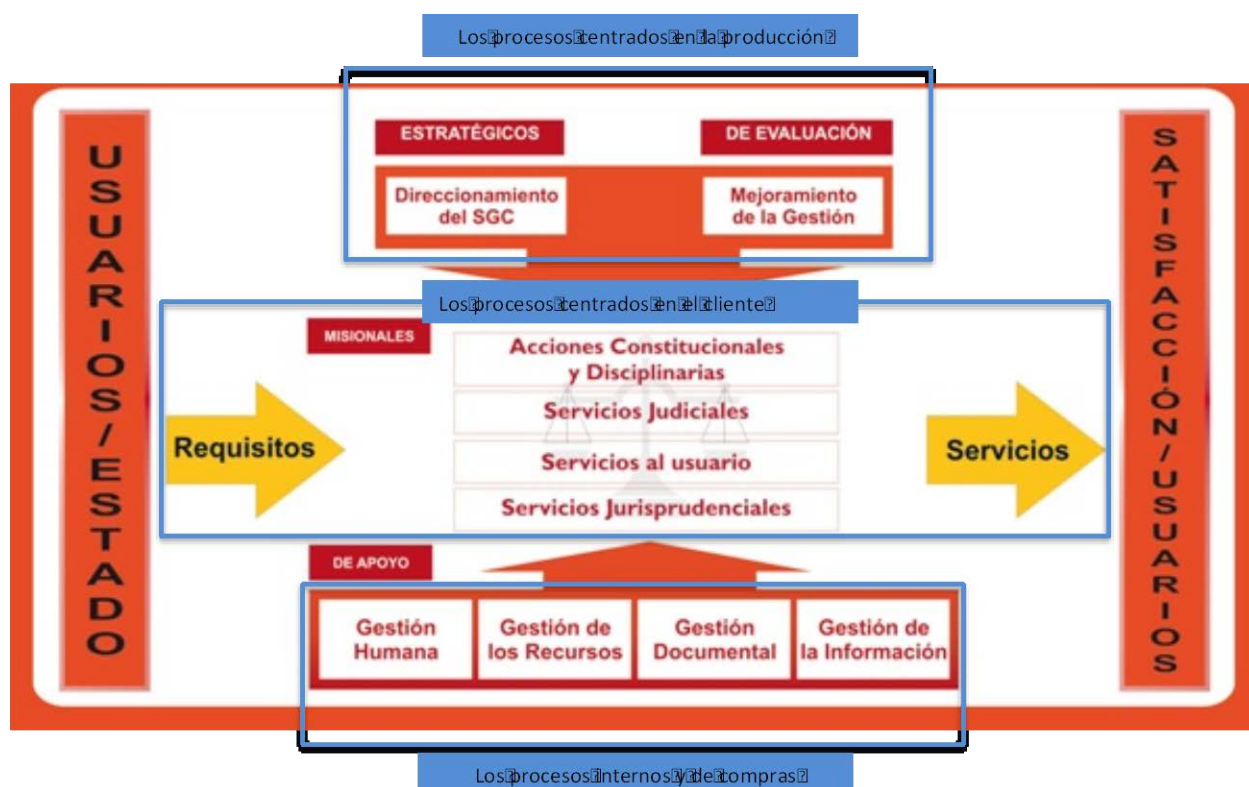


Figura 5.3. Mapa de procesos de la Entidad

Fuente: Adaptado del Consejo Superior de la Judicatura, 2014

5.1.4 El estado del uso de las TIC en los procesos judiciales. Desde la perspectiva del mundo globalizado se ha adoptado el concepto de “e-gobierno” (CEJA, 2008), cuyo termino se refiere al “uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales” (p. 4).

Teniendo en cuenta éste concepto, el e-gobierno, presenta a nivel internacional uno de los desafíos más importantes para potenciar los diferentes servicios que presta un Estado a sus ciudadanos, entre ellos la interacción de la justicia con los usuarios y con las otras entidades gubernamentales en una manera sistémica para la adecuada administración de justicia. (CEJA, 2008).

En este sentido, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia, con sus siglas en inglés CEPEJ, ha realizado estudios sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en los sistemas judiciales en Europa. CEPEJ (2012) asegura que el rápido desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones ha abierto nuevas oportunidades para mejorar significativamente la administración de justicia en los diferentes países que componen la unión. Se ha evidenciado que la disponibilidad de servicios Web, el uso de ayudas electrónicas, el intercambio de información y documentos legales electrónicamente y la disponibilidad de leyes y jurisprudencia en línea son unos ejemplos de los cambios adoptados por los administradores de justicia alrededor del mundo para repensar el desarrollo de sus actividades cotidianas. (CEPEJ, 2012).

Europa con sus diferentes instituciones y experiencias permite explorar todo un completo rango de soluciones que pueden ser implementadas para ayudar a la administración de justicia.

Las principales conclusiones de CEPEJ (2012) indican que las inversiones realizadas durante las últimas décadas en los países europeos para reforzar la innovación de la administración de justicia, ha permitido evolucionar en las estrategias relacionadas con el e-government (e-gobierno) de la administración de justicia. En países como Italia, España, Francia y Alemania el primer resultado obtenido fue la larga difusión de las sentencias de las cortes sobre las tecnologías de automatización básicas, como también los registros digitalizados, la información disponible en Internet y las estructuras de las redes (LAN y WAN). Adicionalmente, CEPEJ (2012) encontró que se ha logrado cambiar la percepción de las TIC dentro de las cortes lo que favorece el desarrollo de estrategias de innovación institucional en los diferentes países.

A la fecha, la Unión Europea ha logrado integrar el flujo de información y el resultado de las actividades de diferentes cortes. De otra parte, también muchas de las barreras tecnológicas han desaparecido, ya que se ha notado un cambio de la percepción del público frente a la tecnología y su potencial para impartir justicia. A pesar de esto, según la Comisión Europea (2013) se siguen presentado disparidades en la percepción de la independencia de la justicia. Diferentes países miembros componen el grupo de líderes en términos de percepción de independencia judicial por parte de los usuarios finales, pero aún persiste falta de confianza en otros países que no han consolidado sistemas completamente transparentes a pesar el uso de TIC. (Comisión Europea, 2013).

Otros estudio en Europa de Eleftherakis, et al (2010) ha abordado el tema de la seguridad de la información en sistemas judiciales, donde se resalta el incremento de la penetración del Internet y la demanda de herramientas que garanticen la transparencia, eficiencia, eficacia y menos burocracia para la modernización de los gobiernos, basado en soluciones electrónicas. A partir de los resultados alcanzados, se han aumentado el número de iniciativas y organizaciones

que tratan de estandarizar las soluciones y compartir los resultados alcanzados.

Cusatelli y Giacalone (2011) compararon el uso de los sistemas judiciales europeos desde la aplicación de las TIC, donde determinaron que por la necesidad de las fuertes regulaciones y los instrumentos de validación, es claro que la sociedad contemporánea debe resolver sus disputas de una manera oportuna, donde el sistema de justicia debe proteger a los ciudadanos en busca de la cohesión social y la competitividad económica en un nivel internacional. Las tecnologías de comunicación e información facilitan el conocimiento e intercambio de información para resolver los problemas en medio de ambientes legales complejos.

En otros países de Asia, como Turquía, se han iniciado procesos de modernización de la justicia, ajustado a los requerimientos del tercer milenio. Se ha demostrado que el uso de tecnologías de información y comunicaciones en éste contexto de modernidad imprime eficiencia y transparencia, logrando mejor interacción entre los ciudadanos y las autoridades públicas. (Ministerio de Justicia de Turquía, 2010).

De otra parte, a nivel Iberoamericano, se han realizado diferentes estudios sobre el uso actual de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia, utilizando una metodología del Índice de desarrollo de la e-Justicia. La evaluación está estrechamente relacionada con dos criterios: el grado de la complejidad y la intensidad de la interacción de los diferentes países que componen la región. (Universidad Oberta de Cataluyna, 2006).

La Universidad Oberta de Cataluyna (2006) logró diferenciar tres grupos de países en función de su índice de desarrollo de la e-Justicia, donde se ubica con desempeño superior a Argentina, Puerto Rico, Costa Rica, El Salvador, Venezuela y Brasil. Seguidamente aparecen países como Portugal, Chile, México, República Dominicana, Cuba y España. Finalmente, en el tercer y

último grupo están Uruguay, Honduras, Panamá, Guatemala, Colombia y Perú.

A partir de lo anterior, se determinó que las principales fallas se encuentran en las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información junto con las que tienen por objetivo la gestión de los expedientes. Se pudo constatar una estrecha vinculación entre el desarrollo de la e-Justicia y el desarrollo de la administración electrónica. (Universidad Oberta de Cataluyna, 2006).

Es evidente la disparidad del desarrollo tecnológico que se ha implementado en la administración de justicia entre los países de la región Iberoamericana en comparación con los resultados que ha obtenido la Unión Europea. No se ha podido garantizar la interconexión entre instituciones y sus aplicaciones de justicia para que puedan trabajar en red y colaborativamente y, en el límite, llegar a una deseable gestión compartida de los casos. (Universidad Oberta de Cataluyna, 2006).

Al respecto, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA (2008) considera las perspectivas de uso e impactos de las TIC en la administración de justicia en América Latina, donde se realizó un pormenorizado análisis de la realidad del sector, estableciendo que:

“La administración de justicia en América Latina ha sido vista con altos niveles de desconfianza por la ciudadanía. Sin pretender hacer un análisis exhaustivo, en la generalidad de nuestros países, el modelo tradicional de impartición de justicia es señalado usualmente como lento, excesivamente formalista y burocrático, y lejano para el común de la ciudadanía.

Estas percepciones pueden tener su origen en dos elementos particulares de la forma en que tradicionalmente se ha administrado justicia en la región, que son la escrituración formalista de los procesos judiciales y la especial organización de estas instituciones, las que traen como consecuencia una inadecuada organización en el despacho judicial, que es donde finalmente se tramitan los casos.” (CEJA, 2008, p.6).

El estudio del CEJA pone en evidencia que la preocupación por la accesibilidad al sistema de justicia es una prioridad generalizada en América Latina y, por supuesto, Colombia no es la excepción. Es claro que para lograr el empoderamiento de lo institucional en el colectivo es necesario ganar confianza y confiabilidad por parte de los ciudadanos y en esta medida responder a los retos y demandas de modernización del servicio de justicia que reclama la sociedad. (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008).

Desde la postura de Londoño (2010), se evidencia el proceso de modernización advirtiendo que: “Debido entonces a la necesidad de resolver un número cada vez mayor de conflictos, que se extienden más allá de las fronteras y ante las capacidades incomparables de las TIC y especialmente la extendida presencia de la Internet, surgen en los Estados Unidos, definitivo pionero en el desarrollo y evolución técnica y jurídica de las TIC, los sistemas privados de solución en línea de conflictos (ODR por sus siglas en inglés – Online Dispute Resolution), utilizando en un principio los modelos clásicos de los mecanismos de solución de conflictos como son la negociación, la mediación y el arbitraje, lo que llevo a la creación de múltiples empresas dedicadas a brindar servicios de ODR” (Londoño, 2010, p. 125).

En el caso de Colombia y su vinculación a las TIC en los procesos judiciales, también se destaca la importancia y esencia de la administración de justicia en un Estado Social de Derecho y que de ella, la administración de justicia, depende en gran medida la confianza y respaldo ciudadano a sus instituciones públicas.

También se ha dicho que el avance vertiginoso de las TIC ha postrado en la obsolescencia a los tradicionales medios de interacción social, obligando al Estado a contemporizar sus formas, medio y estrategias comunicacionales para asegurar a la sociedad su mejor accesibilidad al

sistema en pos de una administración de justicia pronta y oportuna.

La Pontificia Universidad Bolivariana (2010) asegura que:

“Actualmente se cuenta con un sistema de información de los procesos el cual funciona sobre una infraestructura de red privada, que únicamente permite a los usuarios externos la visualización de registros de las actuaciones ordenadas por fecha y tan solo una referencia. Dependiendo del despacho judicial que se trate, los datos que aparecerán en el sistema serán más o menos detallados, por lo que muchas veces no se conoce el contenido, la fechas de citación a audiencias o los detalles en general de la actuación, por lo que es necesario comprobar directamente en las oficinas del juzgado o tribunal respectivo los actos emitidos en esas actuaciones” (Pontificia Universidad Bolivariana, 2010, p.11).

Por otra parte, dicho sistema tiene el problema de que no llega a todos los despachos judiciales del país y por tanto en muchos lugares no pueden beneficiarse de la comodidad y ventajas de hacer el seguimiento de los procesos vía electrónica, así mismo dificulta el acceso de los sujetos procesales que se encuentran en lugares alejados de los centros urbanos.

No obstante, las ventajas comparativas en la incorporación de las TIC a la administración judicial aportan enorme beneficios para la comunidad jurídica y a los otros distintos usuarios del sistema para quienes estas herramientas se constituyen en un factor determinante al momento de hacer efectiva sus garantías y derechos constitucionales y legales.

En otras palabras, de acuerdo a la postura de Cerillo (2007), se ha señalado que la E-justicia, o justicia en línea, supone enormes beneficios para el funcionamiento y desarrollo de la administración de justicia, en cuanto a ahorro de tiempo, mayor información, transparencia y eficiencia en las actuaciones jurisdiccionales y administrativas.

Por ello, las acciones que desarrollan las instancias directivas y gerenciales del sistema judicial deben ser valoradas en su dimensión más elemental: contribuir a la consolidación de un

Estado justo y equitativo, y ello, no se logra sin un aparato judicial fuerte, sólido, independiente, autónomo y, por encima de todo, eficiente.

La aplicación de estos criterios a la administración de justicia permite delimitar los diferentes usos de las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente reflejado en “El tratamiento de información (información), la gestión de los expedientes judiciales (gestión), la relación entre la Administración de Justicia y los operadores jurídicos (relación) y la toma de decisiones (decisión)” (Cerillo, 2007, p.3).

A parte de los usos mencionados anteriormente, las TIC tienen otros usos de carácter transversal que persiguen utilizar otras aplicaciones como intranets, extranets, plataformas de formación, herramientas de trabajo colaborativo y canales de comunicación. De esta manera, Cerillo (2007) recomienda la creación de intranets para el intercambio de conocimiento y experiencia entre los diferentes operadores jurídicos y promueve la vinculación y fortalecimiento de los diferentes actores del sistema de justicia.

Por otra parte, las TIC pueden generar diferentes limitaciones a partir de la poca madurez de la organización para su implementación en los diferentes procesos que desempeña, así como las barreras del personal frente a las destrezas y competencias en materia tecnológica.

En este sentido, Ronny (2008) enumera las principales limitantes de las TIC en el desempeño de las organizaciones, las cuales son:

1 - Problemáticas técnicas: se pueden presentar incompatibilidades entre diversos tipos de ordenador y sistemas operativos, además de los problemas que se presentan con la calidad de la conectividad, como el ancho de banda disponible para Internet, la poca velocidad de los

procesadores para manejar altos volúmenes de datos y los requerimientos técnicos para el manejo de software especializado.

2 - Falta de formación: siempre se debe considerar que existen limitaciones respecto a los conocimientos teóricos y prácticos que todas las personas deben poseer y la necesidad de desarrollar aptitudes y habilidades favorables a la utilización de nuevas herramientas tecnológicas.

3 - Problemas de seguridad: considerando el impacto de las decisiones judiciales en los individuos y comunidades, se debe considerar el riesgo que pueden producir los accesos no autorizados a las bases de datos y ordenadores de las Entidades y operadores judiciales, especialmente aquellos conectados a Internet.

4 - Barreras económicas: las barreras económicas se relacionan con el rápido proceso de obsolescencia y la renovación de los equipos y software frente a los escasos recursos públicos y presupuesto para tal fin.

5 - Barreras culturales: se debe considerar que el idioma dominante es el inglés, normalmente utilizado para codificar información y describir especificaciones técnicas de los diferentes programas y equipos que se utilizan en los instrumentos tecnológicos.

Este tipo de limitantes pueden generar a su vez ineficiencias en los resultados de los diferentes procesos y en la calidad del servicio que presta la Entidad, más aún considerando el rol de la administración de justicia en la consecución de mejores niveles de competitividad de la rama judicial.

5.2 Marco Espacial

El estudio se desarrollará en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, cuyo marco espacial está conformado por las personas y proceso que integran la rama judicial en esta jurisdicción territorial y su ubicación geográfica está ubicada en la ciudad de Cúcuta, en las instalaciones del Palacio de Justicia de la misma ciudad.

5.3 Marco Temporal

Se tiene previsto analizar y estudiar los aspectos propios de la investigación durante el primer semestre del año 2015, con la finalidad de aplicar los instrumentos y dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

5.4 Marco Conceptual

Para el desarrollo del proyecto se tienen en cuenta los conceptos relacionados con las TIC, que por su complejidad y tecnicismo requiere ser aclarados para su mejor comprensión en el desarrollo de los objetivos del estudio.

Gobierno electrónico (e-gobierno, e-government): El termino consiste en el uso específico que da el gobierno a las tecnologías de la información dentro de procesos internos de gobierno y en la prestación de los servicios que están a cargo del Estado. (Avila, 2010).

Portales: Son páginas de inicio en Internet que permiten el acceso a las secciones de una Entidad en la WEB. Generalmente tienen como servicios Chat, e-mail, información para los usuarios, etc. (Avila, 2010).

e-administración o e-administration: Es un proceso de transformación de las oficinas públicas que se conocen tradicionalmente, en procesos electrónicos, con la finalidad de conformar oficinas públicas sin papeles. También se utiliza para definir la productividad y simplificación de los procesos en las entidades públicas, mediante la estandarización de los mecanismos de gestión de información entre una Entidad y otra. (Avila, 2010).

Tecnologías de la información y comunicación TIC: Como se ha definido anteriormente, son herramientas utilizadas por el gobierno para alcanzar la modernización del Estado, tanto de la perspectiva de la gestión como de ahorro de recursos, eficacia de su acción y el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos. (Avila, 2010).

Se resalta la tendencia de acoger las TIC en el desarrollo de la gestión del Estado basado en economía y modernización, para lograr flujo de información ágil y control político dentro del mismo sector.

Gobierno en línea: Ha puesto una tendencia mundial sobre la sociedad de la información, que ha venido fomentando la inversión en las diferentes tecnologías, contenido y gobierno, como punto de partida para generar armonía y coherencia con las diferentes políticas públicas y ramas del poder para lograr mejores resultados para la eficacia del Estado. (Avila, 2010).

Organización y/o administración pública: La organización burocrática es un sistema organizativo basado en un conjunto de funciones formales establecidas mediante reglas legales, racionales, escritas y exhaustivas. (Ramió, 1993). El poder de cada individuo es impersonal y procede de la norma que crea el cargo. Los cargos están ordenados jerárquicamente, cada puesto inferior está bajo el control y la supervisión de un puesto superior. El desempeño de cada cargo se basa en la preparación especializada de su ocupante, para ello los miembros se seleccionan

bajo el principio objetivo del mérito.

Proceso judicial: Etapas y tiempos que transcurren durante la actuación de un funcionario judicial desde que es iniciada la acción hasta su culminación a través de una sentencia o fallo.

Procesos y procedimientos administrativos: Conjunto de actividades propias de la administración del sistema judicial tendiente a brindar a los operadores y funcionarios judiciales los insumos y recursos suficientes para un óptimo y adecuado desempeño laboral y profesional.

Software: Conjunto de aplicaciones informáticas que comprende los componentes lógicos necesarios para el desarrollo de tareas específicas, integrado por un sistema operativo, el cual permite el funcionamiento de programas, facilitando la interacción con los componentes físicos (hardware), proporcionando una interfaz con el usuario.

Hardware: Son las partes físicas de un sistema informático indispensables para el funcionamiento de un equipo de cómputo integrado por una Unidad Central de Procesamiento (C.P.U.), un teclado, un monitor y una memoria RAM.

Red social: Entendida como una estructura social específica o un grupo de interés, cuyas motivaciones de información, consulta y servicio atiende un fin particular, donde el tipo de conexión representa una relación diádica o un lazo interpersonal que puede identificarse como una relación de amistad, aficiones, laborales, profesionales o afectivas, entre otras.

6. Aspectos Metodológicos

6.1 Tipo de Estudio

El tipo de estudio es descriptivo, teniendo en cuenta los postulados de Méndez (2006), quien sugiere que se debe emplear cuando los investigadores pueden aumentar la familiaridad con el fenómeno a investigar y logran establecer preferencias para posteriores investigaciones.

Para definir el tipo de estudio se tuvo en cuenta “el conocimiento previo que tiene el investigador sobre el problema planteado, los trabajos realizados por otros investigadores, la información no escrita que poseen personas que por su relato pueden ayudar a reunir y sintetizar sus experiencias” (Méndez, 2006, p. 229).

También es descriptivo porque, al igual que otros estudios, es oportuno acudir al uso de técnicas apropiadas para la recolección de información, principalmente en lo relacionado con la observación, los cuestionarios y demás instrumentos que sean necesarios para una comprensión más objetiva de la realidad, lo que exige tener en cuenta las técnicas apropiadas para el recaudo de información. (Méndez, 2006).

6.2 Método de Investigación

Como método de investigación se debe utilizar el inductivo, para medir el impacto que tiene del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial, mediante la recolección y análisis de datos para llegar a las conclusiones requeridas sobre el tema planteado. La inducción parte de la observación exacta de fenómenos particulares, para lo cual se utilizarán diferentes instrumentos como el cuestionario, la entrevista y la recopilación documental para conocer los factores que han sido influenciados por el uso y aplicación de las TIC en la gestión

judicial.

La población objeto de estudio son 602 funcionarios de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, que conforman las diferentes áreas de la Entidad y tienen interacción, desde su labor diaria, con el uso de las TIC para apoyar la gestión judicial. La población se clasificó en dos grupos: 1. Grupo de jueces y 2. Grupo de empleados de los diferentes despachos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Para asegurar la participación proporcional de toda la población en el estudio, se aplicó un muestreo probabilístico estratificado, utilizando el siguiente cálculo muestral.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Grupo 1: Población de jueces por distrito judicial: 62 personas. Por razones de conveniencia, se aplicó un muestreo intencionado por conveniencia, donde se seleccionaron 25 jueces que accedieron a participar en la investigación.

Grupo 2: Población de empleados de los diferentes despachos judiciales: 115 personas.

Para el caso de las entrevistas, se utilizará un muestreo no probabilístico, por conveniencia, dirigido a 5 Magistrados quienes son actores clave de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Tabla 6.1. Población de jueces por distrito judicial

Despacho	Número Total de Cargos de Carrera	Proporción respecto a la población	N. Muestra
Civil del Circuito	9	9%	5
Civil del Circuito - Restitución de Tierras	1	1%	1
Penal del Circuito	2	2%	1
Laboral	5	5%	3
Penal del Circuito Especializado	2	2%	1
Penal del Circuito con Funcion de Conocimiento	5	5%	3
Penal del Circuito de Ley 600	2	2%	1
Familia	5	5%	3
Penal del Circuito - Para Adolescentes con Función de Conocimiento	2	2%	1
Promiscuo de Familia	3	3%	2
Menores	0	0%	0
Ejecución de Penas y M.S.	3	3%	2
Promiscuo del Circuito	1	1%	1
Administrativo	6	6%	4
Civil Municipal	14	13%	8
Penal Municipal (Ley 600)	1	1%	1
Penal Municipal con Función de Conocimiento	2	2%	1
Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías	3	3%	2
Penal Municipal con Función de Control de Garantías	8	8%	5
Penal Municipal - Competencia Mixta	5	5%	3
Promiscuo Municipal	25	24%	15
Total	104	100%	62

Fuente: Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, 2014

Tabla 6.2. Población de empleados de los diferentes despachos judiciales

Empleados de carrera judicial - empleados por distrito.

Empleados de tribunales, juzgados y centros de servicios.

Empleados de direcciones y consejos seccionales.

Nombre del Cargo y Grado	Número Total de Cargos de Carrera	Proporción respecto a la población	N. Muestra
RELATOR	2	0,4%	0
SECRETARIO (TRIBUNAL)	6	1,2%	1
OFICIAL MAYOR (TRIBUNAL)	6	1,2%	1
ESCRIBIENTE (TRIBUNAL)	13	2,6%	3
AUXILIAR JUDICIAL IV EN SISTEMAS	1	0,2%	0
CITADORES GRADO IV (TRIBUNAL)	4	0,8%	1
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	4	0,8%	1
SECRETARIO	1	0,2%	0
OFICIAL MAYOR	1	0,2%	0
ESCRIBIENTE	1	0,2%	0
CITADOR GRADO IV	1	0,2%	0
CITADOR III	5	1,0%	1
ESCRIBIENTE	7	1,4%	2
SECRETARIO	2	0,4%	0
ASISTENTE SOCIAL JEP	1	0,2%	0
AUXILIAR JUDICIAL GRADO 4 (OPER. SISTEMAS)	1	0,2%	0
CITADOR III	13	2,6%	3
ASISTENTE ADMINISTRATIVO GRADO V	1	0,2%	0
ESCRIBIENTE CIR	2	0,4%	0
ESCRIBIENTE MPAL	7	1,4%	2
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 11	1	0,2%	0
TECNICO EN SISTEMAS	1	0,2%	0
ASISTENTE SOCIAL I	1	0,2%	0
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 16	1	0,2%	0
OFICIAL MAYOR MPAL	4	0,8%	1
SECRETARIO CIRCUITO	41	8,2%	9
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 16	6	1,2%	1
ASISTENTE JURIDICO J.E.P.	3	0,6%	1
OFICIAL MAYOR CIRCUITO	53	10,6%	12
ESCRIBIENTE CIRCUITO	36	7,2%	8
ASISTENTE SOCIAL II GRADO 7	1	0,2%	0
ASISTENTE SOCIAL I	5	1,0%	1

Nombre del Cargo y Grado	Número Total de Cargos de Carrera	Proporción respecto a la población	N. Muestra
AUXILIAR JUDICIAL GRADO 4 O CITADOR IV	8	1,6%	2
CITADOR GRADO III O ASISTENTE JUDICIAL	31	6,2%	7
ASISTENTE ADMINISTRATIVO GRADO VI	3	0,6%	1
CITADOR GRADO IV	3	0,6%	1
SECRETARIO MUNICIPAL	58	11,6%	13
OFICIAL MAYOR	42	8,4%	10
ASISTENTE JUDICIAL O CITADOR III	22	4,4%	5
ESCRIBIENTE MUNICIPAL	45	9,0%	10
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 3	11	2,2%	3
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 4	3	0,6%	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 5	15	3,0%	3
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 6	9	1,8%	2
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 7	3	0,6%	1
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 11	7	1,4%	2
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 12	4	0,8%	1
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 20	2	0,4%	0
Total	498	100,0%	115

Fuente: Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, 2014

6.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información

6.3.1 Fuentes

Primarias. Las fuentes primarias consisten en la información que debe ser recopilada directamente por las investigadoras sobre el objeto de estudio; en éste caso los funcionarios y procesos que conforman la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. La información se tomó del lugar donde ocurren los hechos por medio de aplicación de cuestionarios y entrevistas al personal que conforma la muestra seleccionada.

Secundarias. Consiste en la información tomada de datos sobre resultados de descongestión judicial, eficiencia de la toma de decisiones y sentencias, y seguimiento a los procesos y procedimientos, donde el uso y aplicación de las TIC son indispensables para la prestación del

servicio de administración judicial.

Se tuvieron como referentes de consulta, los documentos institucionales que orientan los principios, fines y procesos de la entidad, al igual que los diversos comunicados, reglamentos y directrices emanados de las diversas autoridades que ejercen control y vigilancia sobre la rama judicial.

Igualmente, para el desarrollo de la investigación se contó con la información contenida en los documentos publicados por la institución, desde la Escuela de Administración Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, como también de las demás entidades estatales que han contado con experiencias en uso y aplicación de las TIC.

6.3.2 Técnicas de recolección de información

Cuestionario. Se utilizó un cuestionario para aplicar a los funcionarios que conforman la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, con la finalidad de recopilar información puntual sobre la eficacia para el aprovisionamiento de recursos a partir de los aspectos de nivel de integración, comunicación y resultados alcanzados con el uso de las TIC. (Aravena, et al, 2006).

El cuestionario consistió en 18 preguntas cerradas con 5 opciones de respuestas tipo escala de Likert. El instrumento fue validado por profesionales expertos en el tema de manera que se garantizó la fiabilidad de los resultados frente al fenómeno a investigar.

Adicionalmente se utilizó un cuestionario estructurado con opciones de respuesta cerrada para recopilar información sobre el grado en que las TIC benefician o limitan la eficiencia de los procesos judiciales. Este cuestionario fue aplicado a 25 jueces.

El cuestionario fue utilizado para adquirir información complementaria sobre el aporte y dificultades de las TIC en las diferentes etapas del proceso investigativo, probatorio y de preferencia de fallos judiciales, que permitieron decidir en derecho conforme las leyes, tanto en los despachos ordinarios, así como en los asignados a descongestión.

Entrevista. La entrevista permitió conocer desde los actores clave de la Entidad, las mejoras que se tuvieron en cuenta para la toma de decisiones en derecho a partir del uso de las TIC.

La información de la entrevista permitió establecer cómo se puede mejorar el impacto de las TIC en las distintas actividades propias de la administración judicial, en cuanto al ingreso de información a la plataforma virtual, migración de información de procesos, uso de las herramientas en las diligencias televisadas o teleconferencias, donde es llamado a comparecer un usuario del sistema que por diversas circunstancias no le es posible su asistencia presencial.

Documental. Fue importante establecer los datos históricos sobre la eficiencia en las decisiones judiciales que se toman en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, para establecer relaciones entre el uso de las TIC y la eficiencia de los procesos judiciales.

La demás información, documentos y materiales audiovisuales recaudados fueron catalogados en dos subgrupos:

El primer grupo se relaciona con las actuaciones de los operadores y funcionarios judiciales en torno a su responsabilidad jurisdiccional. Es decir, cuando el proceso culmina con sentencia o fallo.

El segundo grupo tiene que ver con los aspectos estrictamente administrativos como son novedades de personal, recursos financieros, migración de información a los sistemas de información virtual, índices de desempeño de la gestión directiva, entre otros.

6.4 Análisis de Información

La información proveniente de las entrevistas fue analizada teniendo en cuenta el grado de incidencia e impacto de la gestión del sistema judicial desde lo misional (administración de justicia) y las actividades de apoyo (servicios administrativos), teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas que son utilizadas en cada proceso específico y a su vez para realizar los análisis comparativos de eficiencia.

Para establecer la eficiencia de la gestión judicial, fue preciso entrevistar a los jueces de los diferentes despachos ya sean de índole penal, laboral, de familia, civil, comercial, etc., como también el aporte de los instrumentos utilizados para atender los requerimientos de los despachos judiciales en materia de TIC.

La información proveniente de los cuestionarios fue procesada por análisis de contenidos a partir de la obtención de tablas y gráficas estadísticas en cada uno de los componentes, siendo servicios administrativos (cadenas de aprovisionamiento), aporte de las TIC en la eficiencia de fallos y los aspectos relacionados con limitantes (seguridad de la información, almacenamiento, custodia, etc) del uso de las TIC. Para el procesamiento de datos cuantitativos se utilizó la hoja de cálculo, de manera que se logró confiabilidad en los resultados para llegar a conclusiones específicas sobre el problema investigado.

7. Resultados

7.1 Identificación de las TIC Internas y Externas más Utilizadas en la Gestión Judicial

Para la identificación de las TIC Internas y Externas más utilizadas en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta se analizaron diferentes factores. Para las capacidades externas se tuvo en cuenta el uso de las TIC para intercambiar documentos con proveedores, para intercambiar documentos con los usuarios, para recibir solicitudes de los usuarios y para realizar pedidos a proveedores.

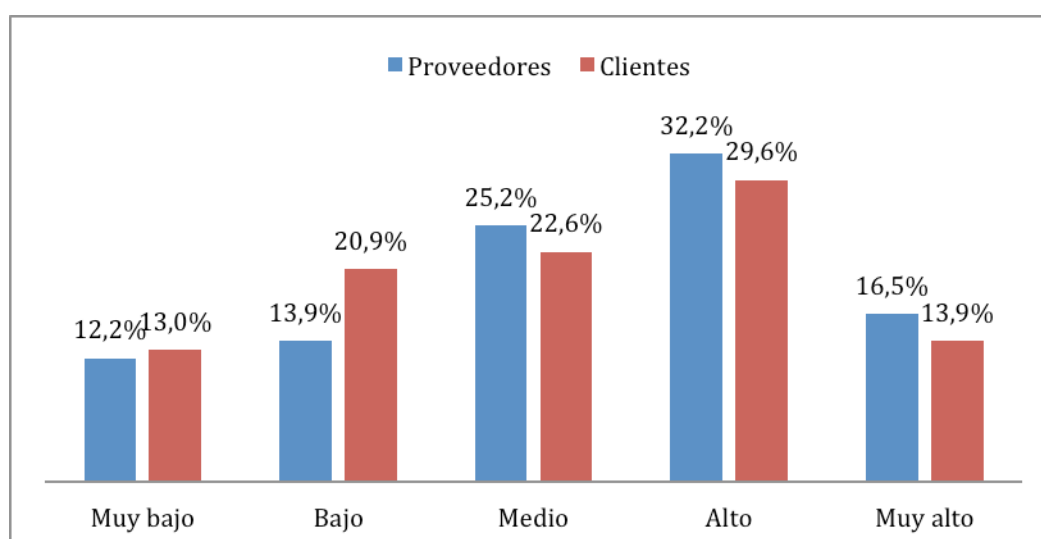
A nivel interno se analizó el uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina, para el control de horas de trabajo, para el control del cumplimiento de metas y avances judiciales y para la gestión de recursos humanos.

Se debe hacer una clara diferenciación entre proveedor y cliente. Los proveedores de la rama judicial son todos aquellos agentes que suministran insumos necesarios a la organización, a través de procesos de contratación puntuales y bien definidos, coadyuvando a la consecución de los objetivos internos. Los clientes hacen referencia a todos aquellos ciudadanos que requieren el uso del aparato judicial para la resolución de sus conflictos, entidades de orden local y nacional que vigilan los procesos misionales de la entidad, entidades que colaboran con el proceso de administración de justicia y todos nuestros funcionarios y empleados internos que conforman la materia prima esencial de la organización.

Tabla 6.3. Principales proveedores y clientes de la rama judicial

Proveedor	Cliente
Empresas locales de Servicios Públicos (agua, luz, teléfono)	Ciudadanía en general
Entidades Bancarias	Funcionarios judiciales vinculados a despachos de la región
Empresas prestadoras de servicios de internet	Fiscalía General de la Nación y sus Seccionales
Entidades arrendatarias de locales y oficinas	Contraloría General de la Nación y sus Seccionales
Empresas locales de arrendamiento de equipos tecnológicos	Policía Nacional
Empresas locales de suministros de oficina	Defensoría del Pueblo

7.1.1 Capacidades de TIC externas

**Figura 7.1. Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos**

Se determinó que apenas el 16,5% de los encuestados opinan que las TIC se utilizan en un grado muy alto para intercambiar documentos con proveedores, mientras que el 32,2% lo califican como alto. Por su parte, el 25,2% opina que el intercambio de documentos con proveedores tiene un nivel medio, el 13,9% bajo y el 12,2% muy bajo.

Se determinó que el 13,9% de los encuestados opinan que las TIC se utilizan en un grado muy alto para intercambiar documentos con los usuarios del sistema judicial, mientras que el 26,9% lo califican como alto. El 22,6% opina que el intercambio de documentos con usuarios tiene un nivel medio, el 20,9% bajo y el 13% muy bajo.

El resultado promedio del nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos, en una escala de 1 a 5 es de 3,3 para el caso de los proveedores y 3,1 para el caso de los clientes, lo que indica un impacto moderado en la organización. Se observa la falta de capacitación de los operadores judiciales en el manejo de nuevas tecnologías de comunicación que hace que alrededor de un 55% de los encuestados no utilicen de forma sustancial las herramientas TIC's que la Entidad pone a su disposición para intercambiar información con proveedores y clientes (correos institucionales por juzgado, servicio de internet y videoconferencia, sistema de correspondencia digital y portales web). Esta situación genera desinformación e inconformismo en las contrapartes afectando la imagen de la rama judicial.

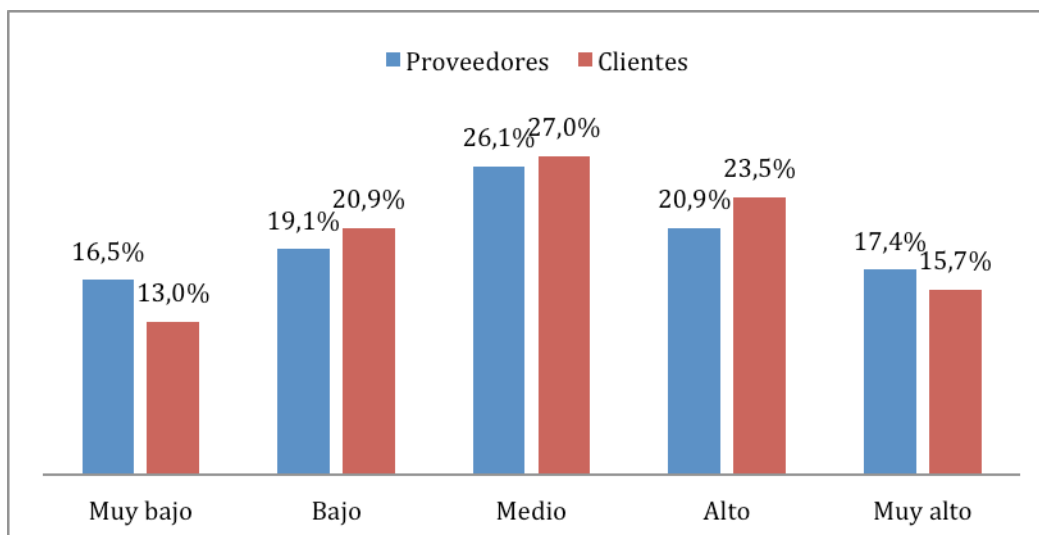


Figura 7.2. Nivel de uso de las TIC para recibir pedidos de clientes y realizar pedidos a proveedores

Los resultados indican que únicamente el 17,4% de funcionarios de la Entidad opina que las TIC se utilizan en alto grado para recibir solicitudes de los proveedores y el 20,9% opina que es alto. Con resultados menos favorables se observó que el 26,1% opina que para recibir solicitudes de los usuarios las TIC se utilizan en nivel medio, el 19,1% bajo y el 16,5% muy bajo.

Se determinó que el 15,7% de funcionarios de la Entidad opina que las TIC se utilizan en alto grado para realizar solicitudes de usuarios o clientes y el 23,5% opina que es alto. También se determinó que el 27% opina que para realizar pedidos a proveedores las TIC se utilizan en nivel medio, el 20,9% bajo y el 13% muy bajo.

El resultado promedio del nivel de uso de las TIC para recibir pedidos de clientes, en una escala de 1 a 5 es de 3,1 y realizar pedidos a proveedores es de 3,0, lo que comprueba el impacto moderado que se ha logrado en la organización frente a las capacidades externas. Una vez más la falta de capacitación de los operadores judiciales en el manejo de nuevas tecnologías de

comunicación establece una escala media en la solicitud y recepción de documentos y peticiones. Esto conlleva a que ciertos procesos se manejen aún en papel, lo que genera desgaste administrativo para los funcionarios encargados, pues se ven obligados a utilizar canales de comunicación lentos y por ende obsoletos (fax, transmisión de correspondencia física, etc).

Capacidades de TIC internas

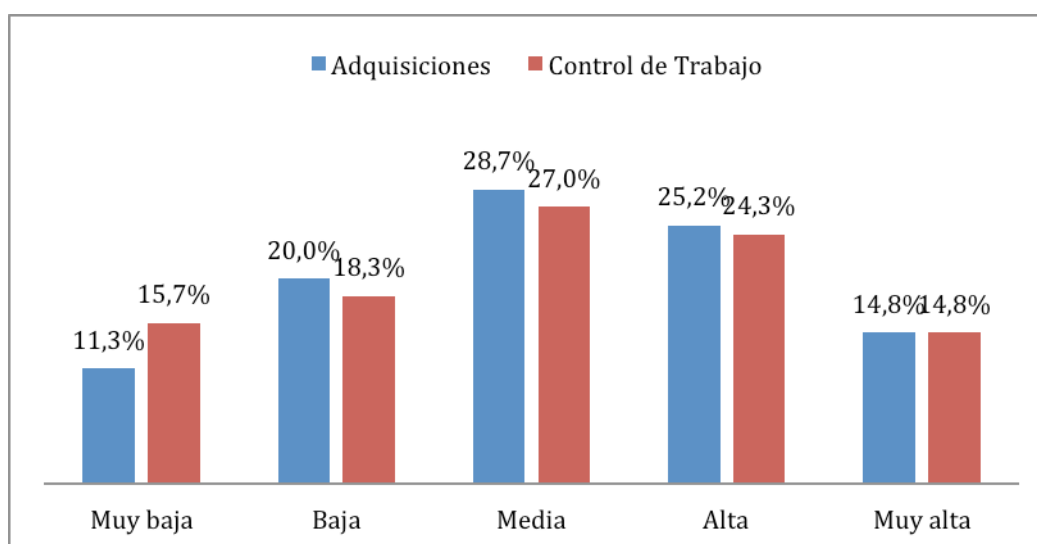


Figura 7.3. Frecuencia del uso de las TIC para adquisiciones y control de trabajo

En cuanto las capacidades internas, se determinó que sólo el 14,8% de encuestados cree que existe una frecuencia alta del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina y el 25,2% opina que la frecuencia de uso es alta. Por su parte el 28,7% cree que las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina se utilizan con frecuencia media, mientras que para el 20% es baja y para el 11,3% es muy baja.

Los resultados muestran que apenas el 14,8% de encuestados opina que las TIC se utilizan con muy frecuentemente para el control de horas de trabajo y el 25,2% opina que la frecuencia de uso es alta. El 27% cree que las TIC para el control de horas de trabajo se utilizan con frecuencia

media, mientras que para el 18,3% es baja y para el 15,7% es muy baja.

El resultado promedio de la frecuencia del uso de las TIC en las capacidades internas, en una escala de 1 a 5 es de 3,1 para adquisiciones y de 3,0 para control de horas de trabajo. La percepción de los operadores judiciales marca una tendencia media para ambos casos. Se desconoce por parte de los funcionarios la normatividad establecida para la adquisición de materiales y equipos de oficina, la cual se desarrolla en ambiente Web con documentación completamente digitalizada. Se observa que es importante considerar planes de entrenamiento constante para promover el uso de las TIC para el desarrollo de los procesos internos.

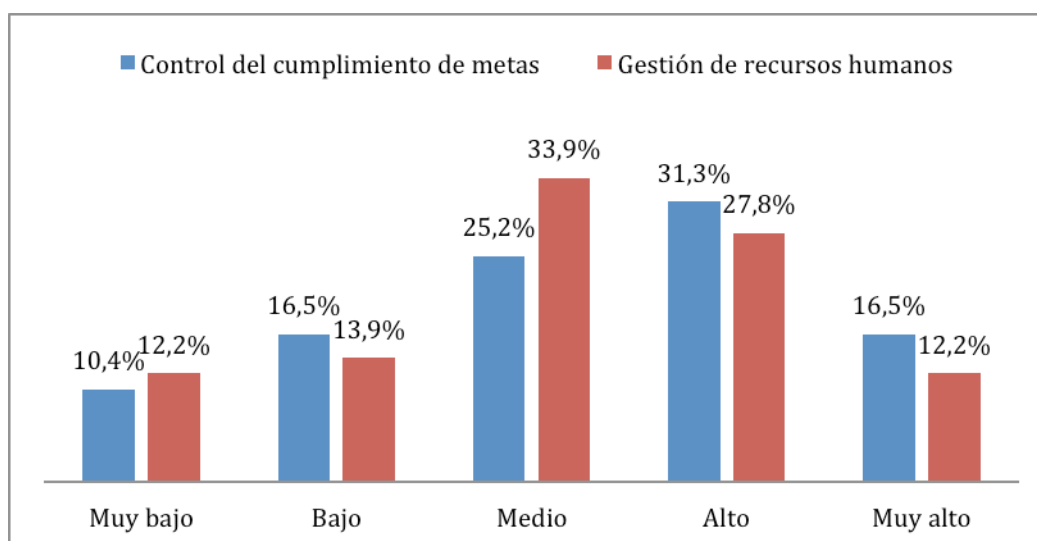


Figura 7.4. Nivel de importancia del uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y gestión de recursos humanos

Los resultados indican que el 16,5% de funcionarios encuestados opinan que el uso de las TIC tiene una importancia muy alta en el control del cumplimiento de metas y avances judiciales y para el 31,3% es alto. Por su parte, el 25,2% opina que la importancia de las TIC en el control del cumplimiento de metas judiciales es medio, mientras que para el 16,5% es bajo y para el

10,4% es muy bajo.

El 12,2% de funcionarios encuestados opinan que el uso de las TIC tiene una importancia muy alta para la gestión de recursos humanos y para el 27,8% es alto. Por su parte, el 33,9% opina que la importancia de las TIC en la gestión de recursos humanos es medio, mientras que para el 13,9% es bajo y para el 12,2% es muy bajo.

El resultado promedio de la importancia que los funcionarios de la rama judicial dan al uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y avances judiciales, en una escala de 1 a 5 es de 3,3, frente al 3,1 obtenido para la gestión de recursos humanos.

A pesar de que la tendencia marca niveles medios de aprovechamiento de herramientas TIC para el control de cumplimiento de metas y avances judiciales y de la gestión de recursos humanos, la organización cuenta con una herramientas en ambiente Web para el ingreso, control y medición de las estadísticas judiciales de cada despacho a nivel nacional (Sistema SIERJU-BI), así como para el procesamiento de nómina, personal y de inventarios físicos a cargo de cada funcionario (Sistemas KACTUS y SICOF). Lo anterior evidencia que pocos funcionarios al interior de cada unidad o despacho judicial se encargan de dichos temas, dejando al restante a cargo de procedimientos netamente de orden jurídico.

7.2 Impacto de las TIC en la Cadena de Aprovisionamiento de Recursos

Se identificaron las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. Se analizaron tres componentes: 1. Nivel de integración con clientes y proveedores del sistema judicial, 2. Resultados obtenidos con los clientes y 3. Resultados obtenidos con los

proveedores.

Nivel de integración con clientes y proveedores del sistema judicial:

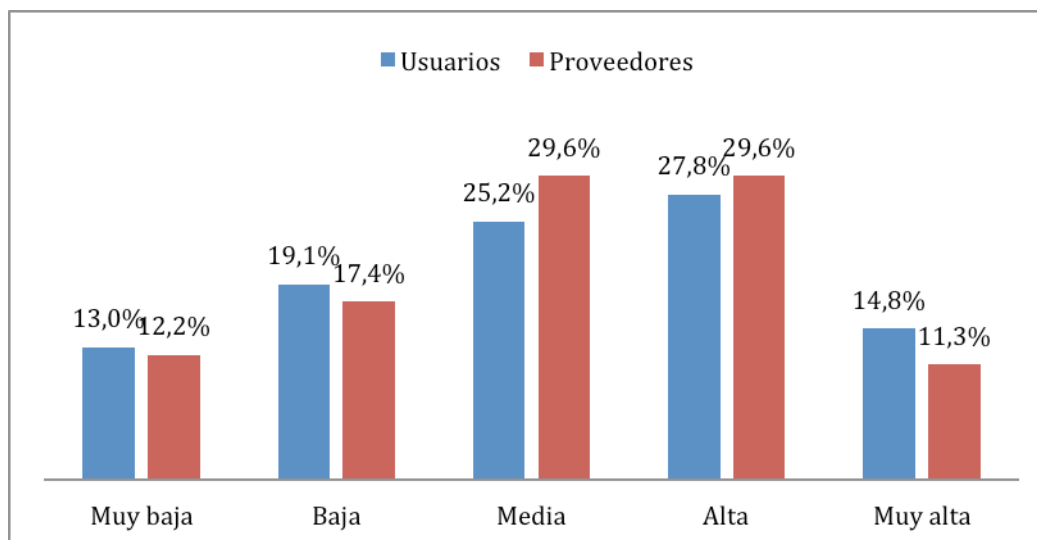


Figura 7.5. Nivel de integración con clientes y proveedores del sistema judicial

Mediante los resultados obtenidos, se determinó que para el 14,8% de funcionarios de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta el desempeño que tiene el sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de servicios y procesos judiciales de la Entidad es muy alto y para el 27,8% es alto. Con resultados menos favorables se determinó que para el 25,2% el acceso a la información por parte de los usuarios es medio, mientras que para el 19,1% es bajo y para el 13% es muy bajo.

Únicamente para el 11,3% de los funcionarios encuestados las TIC permiten en un grado muy alto que los proveedores y demás entidades de la rama judicial puedan conocer los requerimientos administrativos de la Entidad y para el 29,6% el desempeño es alto. Para el 29,6% de encuestados el desempeño de las TIC frente al acceso a proveedores y demás entidades de la rama judicial es medio, para el 17,4% es bajo y para el 12,2% es muy bajo.

El resultado promedio del impacto de las TIC en el desempeño del sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de servicios y procesos judiciales, en una escala de 1 a 5 es de 3,1. En el caso del desempeño del sistema para permitir a los proveedores y demás entidades de la rama judicial conocer los requerimientos administrativos de la Entidad es de 3,1.

Los resultados indican niveles medios de acceso de usuarios y proveedores a los servicios de la Entidad. Aun así, las escalas media y alta representan casi un 50% en cada una de las mediciones indicando aceptación y buen uso de los servicios judiciales a través de las herramientas TIC. La masiva y constante socialización de los servicios por parte de la organización es un factor importante para que los niveles aumenten. Mejores servicios de red e Internet se vienen implementando gradualmente en cada despacho judicial, acompañados de dotación de equipos de cómputo modernos. Lo anterior deben complementarse con capacitación constante.

Impacto sobre control de la calidad con clientes y proveedores:

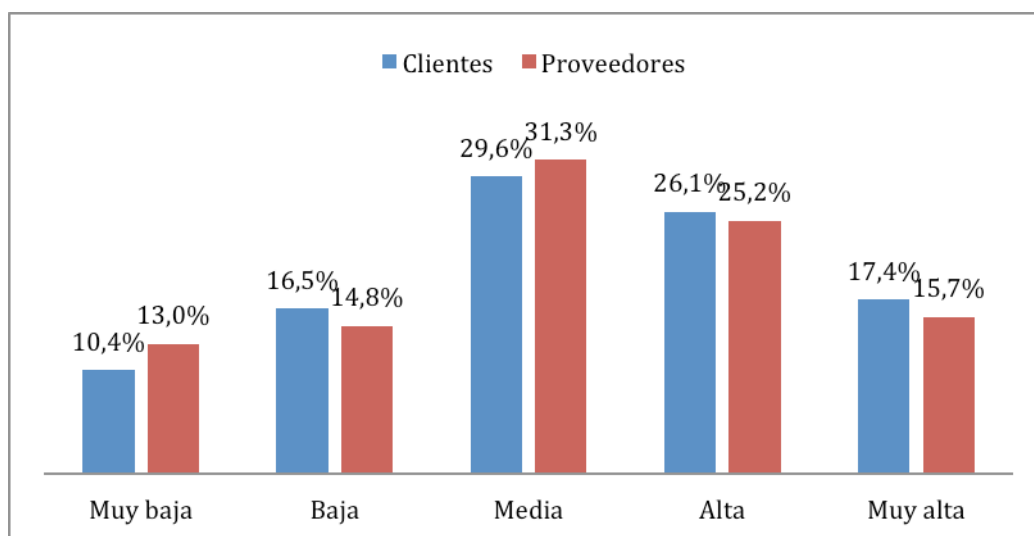


Figura 7.6. Impacto sobre control de la calidad con clientes y proveedores

Se determinó que para el 17,4% de funcionarios encuestados el impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial es muy alto y para el 26,1% es alto. De otra parte, para el 29,6% de encuestados el impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios es medio, para el 16,5% es bajo y para el 10,4% es muy bajo.

Se determinó que apenas el 15,7% de funcionarios encuestados opina que el impacto de las TIC sobre el control de la calidad de los productos/servicios de los proveedores y demás Entidades del sistema judicial es muy alto y para el 25,2% es alto. De otra parte, para el 31,3% el impacto de las TIC sobre el control de calidad es medio, para el 14,8% es bajo y para el 13% es muy bajo.

El resultado promedio del impacto de las TIC sobre la calidad del servicio ofrecido al usuario del sistema judicial, en una escala de 1 a 5 es de 3,2 y en el caso del impacto de las TIC sobre el control de la calidad de los productos/servicios de los proveedores y demás Entidades del sistema judicial es de 3,2.

El resultado promedio del impacto de las TIC sobre la calidad del servicio ofrecido al usuario del sistema judicial es de 3,2. Frente al control de la calidad de los productos/servicios de los proveedores y demás Entidades del sistema judicial es de 3,2.

El impacto de las nuevas tecnologías implementadas por la organización en sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo se encuentra en su etapa media. Los niveles superiores superan a los niveles inferiores indicando que cada vez más y más funcionarios aceptan y reconocen la aplicación de las herramientas TIC's en sus actuaciones judiciales cotidianas. Los procesos de formación sobre las nuevas plataformas harán que la percepción crezca continuamente.

Impacto sobre nivel de interactividad con clientes y proveedores:

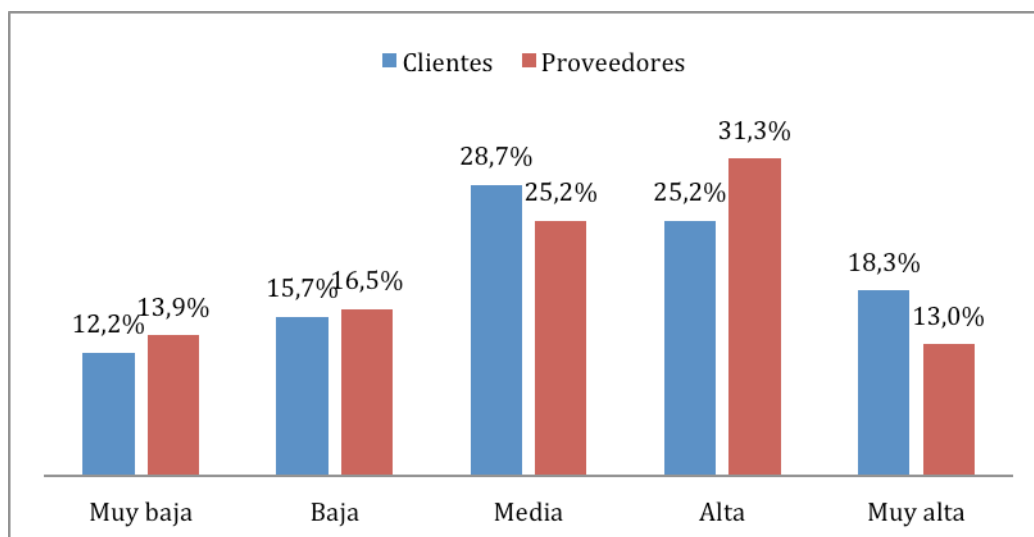


Figura 7.7. Impacto sobre nivel de interactividad con clientes y proveedores

Se determinó que para el 18,3% de funcionarios encuestados el impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial es muy alto y para el 25,2% es alto. De otra parte, para el 28,7% de encuestados el impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios es medio, para el 15,7% es bajo y para el 12,2% es muy bajo.

Únicamente para el 13% de funcionarios de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta existe un impacto muy alto de las TIC sobre la interactividad con los proveedores y demás Entidades del sistema judicial y para el 31,3% es alto. Igualmente, 25,2% indica que el impacto de las TIC en este sentido es medio, mientras que para el 16,5% es bajo y para el 13,9% es muy bajo.

El resultado promedio del impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial, en una escala de 1 a 5 es de 3,2. En el caso del impacto de las TIC sobre la interactividad con los proveedores y demás Entidades del sistema judicial es de 3,1.

Se observa que los niveles medio y alto de cada medición ocupan casi la mitad del muestreo realizado. Pese a que la escala de interactividad que los clientes y proveedores tienen con los servicios que ofrece la entidad es media, su tendencia de aceptación es creciente. Los servicios ofrecidos por la administración de justicia se vuelven cada vez más interactivos, permitiendo que los diversos usuarios tengan el poder de consultar contenidos en multimedia más claros y llamativos, dejando a un lado las complicadas lecturas lineales.

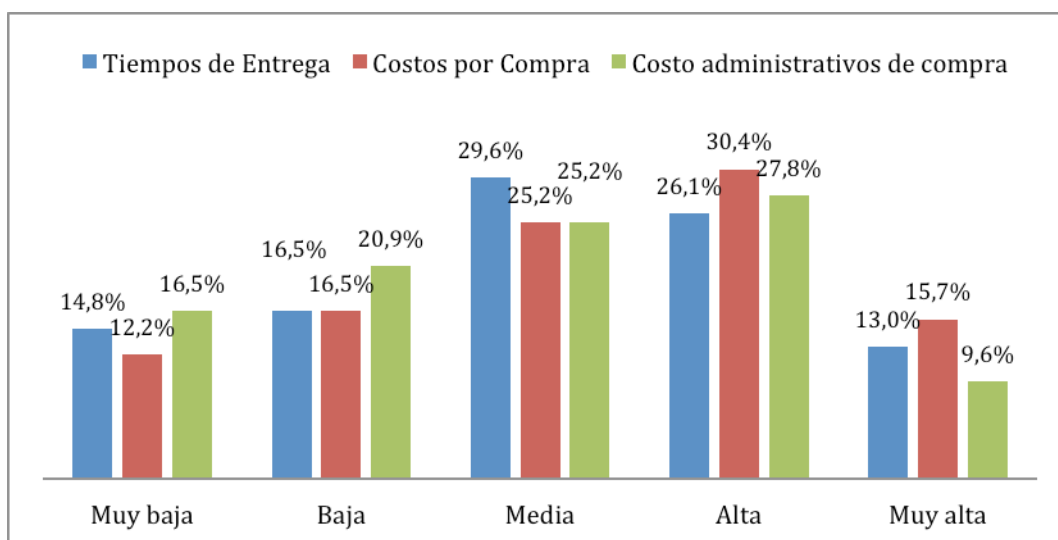


Figura 7.8. Impacto en la reducción de tiempos de entrega de proveedores, costos por compra y costos administrativos de compra

Al igual que el resultado anterior, un porcentaje bajo de encuestados del 13% opina que el impacto de las TIC sobre la reducción de tiempos de entrega de productos/servicios de proveedores y Entidades Judiciales es muy alto y para el 26,1% es alto. El 29,6% opina que el impacto de las TIC sobre la reducción de tiempos de entrega es medio, mientras que para el 16,5% es bajo y para el 14,8% es muy bajo.

Se determinó que en la cadena de aprovisionamiento apenas el 15,7% opina que las TIC tienen un impacto muy alto sobre reducciones de costos por compra de productos y servicios y para el 30,4% el impacto es alto. Para el 25,2% el impacto de las TIC sobre la reducción de costos es medio, para el 16,5% es bajo y para el 12,2% es muy bajo.

Por último, para el 9,6% de encuestados el impacto de las TIC sobre la reducción del costo administrativo de las compras que realiza la seccional Cúcuta es muy alto y para el 27,8% el impacto es alto. De otra parte, para el 25,2% de encuestados el impacto de las TIC sobre el costo administrativo es medio, para el 20,9% es bajo y para el 16,5% es muy bajo.

El resultado promedio del impacto de las TIC sobre la reducción de tiempos de entrega de productos/servicios de proveedores y Entidades Judiciales es de 3,1. En el caso del impacto sobre reducciones de costos por compra de productos y servicios, en una escala de 1 a 5 es de 3,2. Con valores menos favorables el impacto sobre la reducción del costo administrativo de las compras que realiza la seccional Cúcuta es de 2,9.

Casi la mitad del muestreo realizado tiene una percepción media, con proyección al crecimiento, de que la reducción en los tiempos de entrega de productos, la reducción de costos de compra de productos y servicios y la reducción del costo administrativo de dichas compras se deben al impacto positivo de las herramientas TIC en la organización. La implementación profunda, socialización y capacitación inmediata de los operadores judiciales que controlan dichos procesos puede hacer que la escala del nivel de impacto mejore.

7.3 Impacto de las TIC en la Eficiencia para la Toma de Decisiones Judiciales

Se evaluó el grado en que las TIC aportan en la eficiencia para la toma de decisiones justas en derecho, mediante un análisis priorizado de las principales herramientas TIC utilizadas en los diferentes procesos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, la comunicación e interactividad de la rama judicial y el acceso de los ciudadanos al sistema de justicia.

Eficiencia de los procesos judiciales:

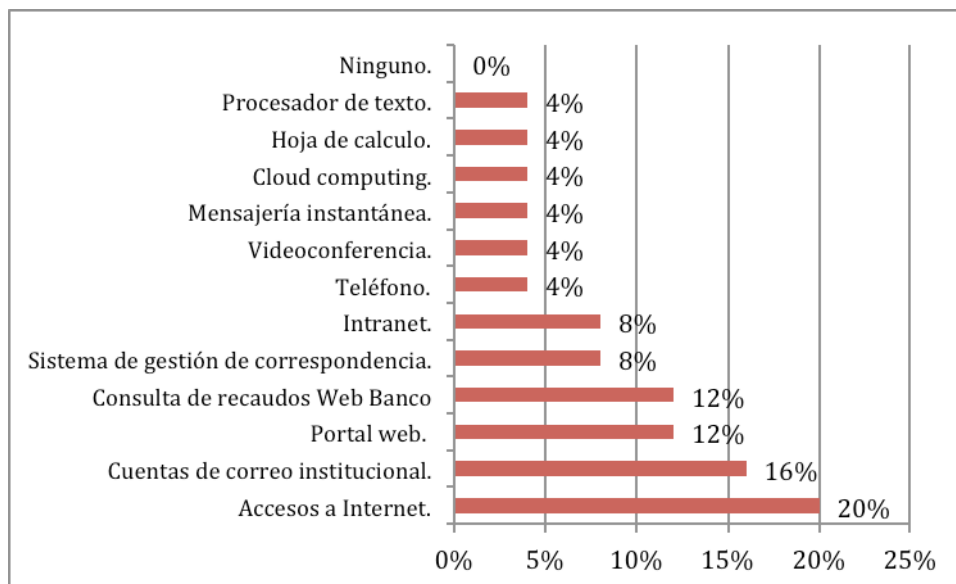


Figura 7.9. Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos estratégicos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

Del total de jueces de los diferentes distritos judiciales el 20% opina que dentro de las principales herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos estratégicos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta es el acceso a Internet, mientras que para el 16% son las cuentas de correo institucional, para el 12% es el portal Web, para el 12% es

la consulta de recaudos Web manejados por el Banco Agrario y para el 36% es el teléfono. El sistema de gestión de correspondencia y la Intranet el 8% tuvo el 8%. El teléfono, la videoconferencia, la mensajería instantánea, el Cloud computing, la hoja de calculo y el procesador de texto tuvieron el 4%.

Las herramientas de tipo WEB generan un mayor impacto en los encuestados por su practicidad y fácil acceso, convirtiéndose en elementos vitales para la organización. Éstas representan un 60% de los valores analizados (acceso a internet, correo institucional, portal web y consulta de recaudos bancarios vía web). Su acceso con la actual tecnología se logra desde el lugar de trabajo o desde la comodidad del hogar, bien sea en dispositivos de escritorio o en unidades portátiles, permitiendo que los procesos de planeación estratégicos de la entidad sean más visibles y eficientes.

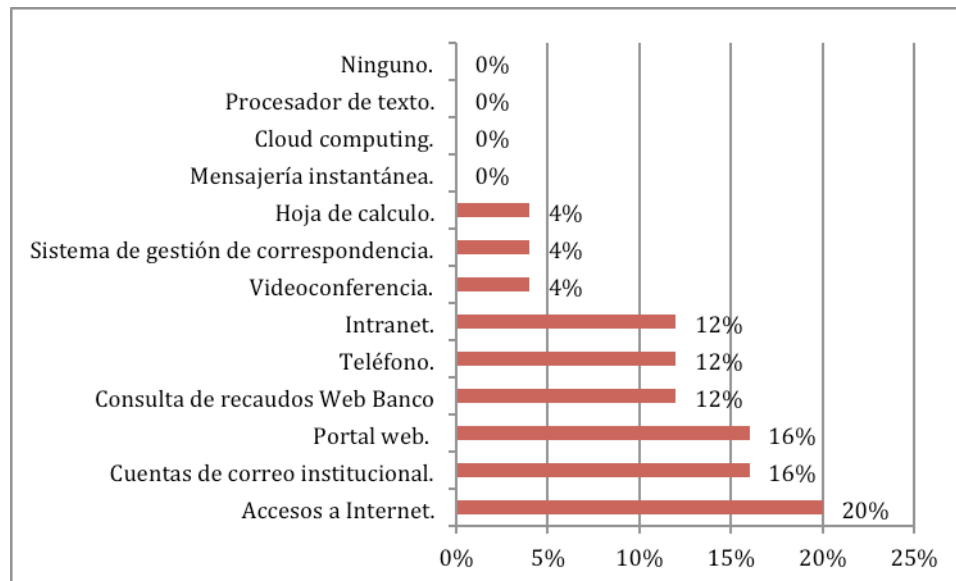


Figura 7.10. Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos misionales de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

En relación a los procesos misionales (servicios judiciales, servicios al usuario y servicios jurisprudenciales) el 20% de los jueces de los diferentes distritos opina que dentro de las principales herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia es el acceso a Internet, mientras que para el 16% son las cuentas de correo institucional, para el 18% es el portal Web, para el 12% es el teléfono, Intranet y la consulta de recaudos Web manejados por el Banco Agrario. La videoconferencia, el sistema de gestión de correspondencia y la hoja de calculo tuvieron el 4%. Otros elementos TIC como la mensajería instantánea, el Cloud computing y el procesador de texto no mostraron resultados.

Los servicios judiciales hacia los usuarios finales se encuentran mayormente soportados en herramientas de tecnología WEB las cuales permiten que los requerimientos de éstos sean canalizados y vigilados en tiempo real y que conlleven al fortaleciendo de las decisiones judiciales. Procesos como el registro y control de abogados y auxiliares de la justicia, la modernización de la gestión judicial y el mejoramiento de la infraestructura física entre otros, nacen, se alimentan y evolucionan a partir de requerimientos previos de la ciudadanía en general y de todos aquellos usuarios internos y externos que utilizan el aparato judicial.

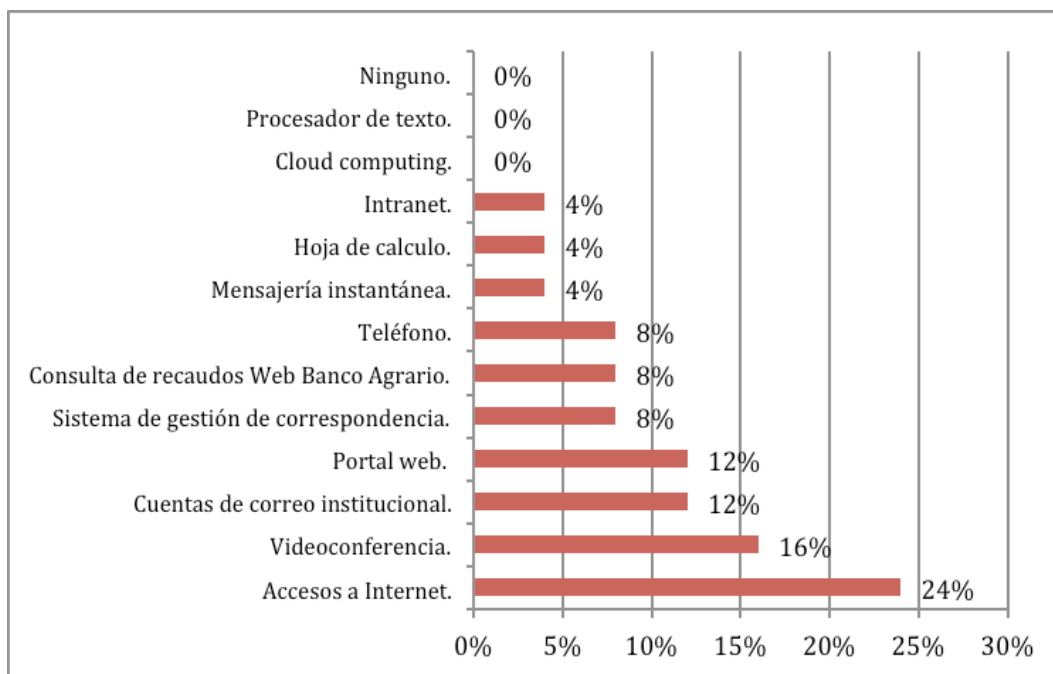


Figura 7.11. Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos de apoyo de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

En los procesos de apoyo de gestión humana, gestión de recursos, gestión documental y gestión de la información el 24% de los jueces de los diferentes distritos opina que dentro de las principales herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia es el acceso a Internet, mientras que para el 16% es la videoconferencia, para el 12% son las cuentas de correo institucional y el portal Web, para el 8% es el teléfono, el sistema de gestión de correspondencia y la consulta de recaudos Web Banco Agrario. La mensajería instantánea, la hoja de calculo y el Intranet tuvieron el 4%. Otros elementos TIC como el procesador de texto y el Cloud computing no mostraron resultados.

Los procesos de apoyo de la Dirección Seccional de Cúcuta se ven beneficiados en su mayor parte por la implementación de herramientas TIC's que los vuelven más eficaces a la hora de medir resultados y más eficientes por la reducción de insumos físicos como la papelería. El

procesamiento de la nómina vía Intranet (sistema Kactus), el pago de obligaciones vía Internet (SIIF Nación), el manejo de inventarios y procesos de contratación locales vía Internet (sistema SICOF), la vigilancia de los recaudos en materia de cobro coactivo vía Internet, el sistema de videoconferencias vía Intranet-Internet para capacitación de funcionarios y desarrollo de diligencias virtuales de todas las especialidades de la entidad y el sistema de correos institucionales vía Internet para el continuo flujo de información y material de apoyo, son algunos ejemplos de estas.

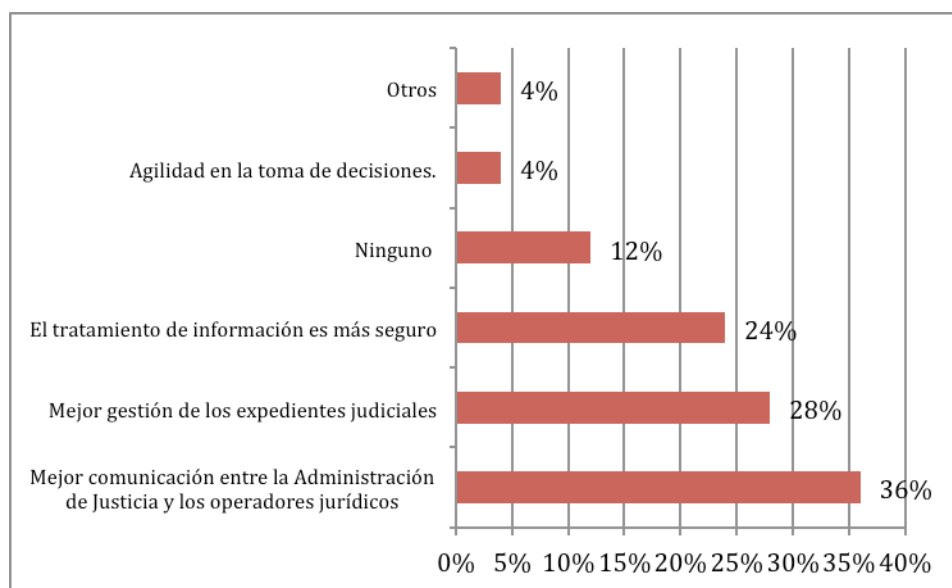


Figura 7.12. Impacto de las TIC sobre la comunicación e interactividad entre las diferentes Entidades de la rama judicial

El 36% de los jueces de los diferentes distritos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta opina que la comunicación e interactividad entre las diferentes Entidades de la rama judicial se ha beneficiado a partir de la mejor comunicación entre la administración de justicia y los operadores jurídicos. El 28% opina que el beneficio del uso de las TIC se refleja en una mejor gestión de los expedientes judiciales, mientras que el 24% opina que se ha logrado un

mejor tratamiento más seguro de la información y el 4% restante asegura que el beneficio se observa en mayor agilidad en la toma de decisiones judiciales. El 12 % opina que no se observa ningún beneficio. El 4% indica que existen otros beneficios como rápida respuesta de inquietudes sobre procesos judiciales.

La fluidez de información con entidades de la Fiscalía General de la Nación a través de cuentas de correo institucional certificadas genera más confianza entre los operadores judiciales y acortan los tiempos judiciales en el tratamiento de los expedientes. Las herramientas TIC's implementadas en la entidad permiten mayor fluidez en la comunicación de las partes.

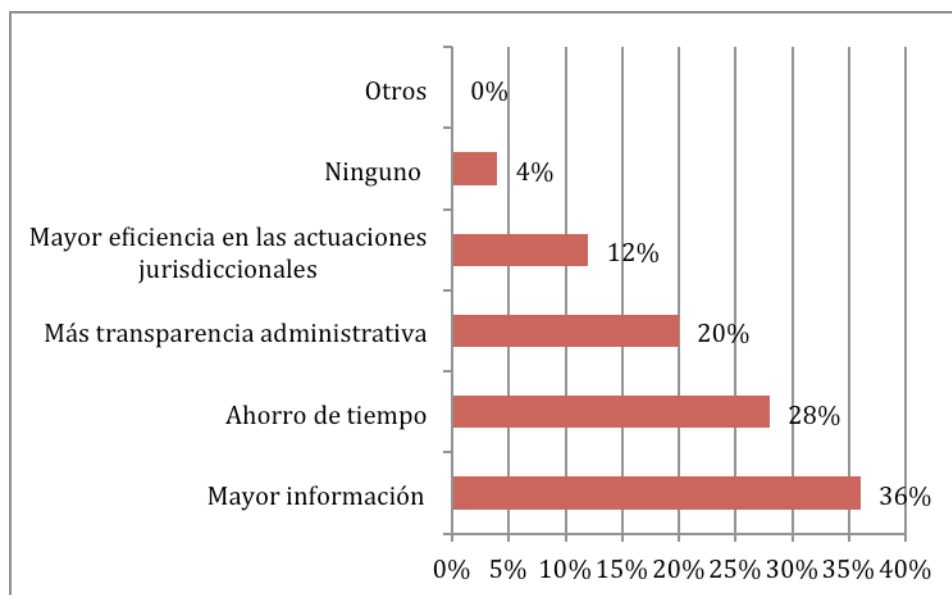


Figura 7.13. Impacto de las TIC en la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia

El 36% de los jueces de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta opina que las TIC han beneficiado la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia mediante el flujo de mayor información, mientras que el 28% opina que las TIC han permitido ahorro de tiempo para los usuarios, el 20% opina que se ha logrado mayor transparencia administrativa, el

12% opina que las TIC han fomentado mayores niveles de eficiencia en las actuaciones jurisdiccionales y el 4% restante opina que no se han logrado beneficios importantes para el acceso de los ciudadanos al sistema judicial.

El 64% de la muestra analizada reconoce como efectivo el impacto de las TIC's en el acceso de los ciudadanos a los servicios judiciales. Los ambientes WEB en el suministro de información vital y en la consulta de procesos judiciales hacen más llamativos y prácticos los accesos, generando mayor confianza a los usuarios externos y permitiendo su masificación.

7.4 Principales Limitaciones del Uso de las TIC en la Gestión Judicial

Limitaciones y dificultades en el uso de las TIC:

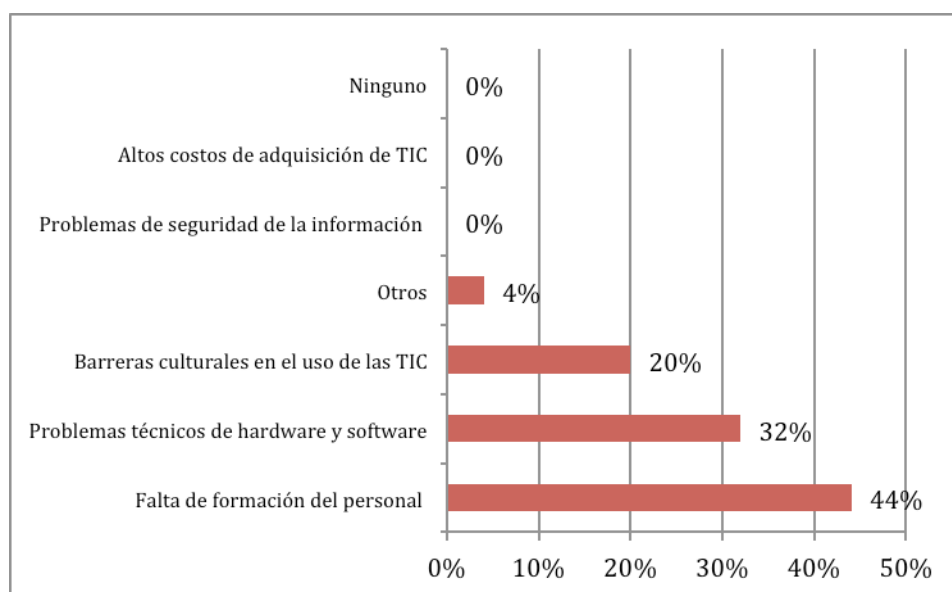


Figura 7.14. Principales problemas para la implementación de las TIC

Del total de jueces de los diferentes distritos el 44% opina que dentro de los principales problemas para la implementación de las TIC en la Dirección Seccional de Administración

Judicial de Cúcuta es por falta de formación del personal, el 32% opina que es por problemas técnicos de hardware y software y el 20% restante opina que es por las barreras culturales en el uso de las TIC. El 4% restante opina que existen otros problemas como falta de interés del personal, principalmente en el grupo de jueces que no están acostumbrados al uso frecuente de tecnología en la labor judicial.

La Rama Judicial a nivel nacional ha venido actualizando sus medios tecnológicos con el fin de brindar herramientas idóneas a sus funcionarios para el desarrollo de sus actuaciones, al igual que ha implementado plataformas en ambiente WEB que le permiten interactuar de una forma más cercana y certera con todos los ciudadanos.

El desconocimiento en el manejo de ciertas herramientas TIC's puede generar retraso en las labores cotidianas de cada despacho judicial, afectando la imagen de la institución. Los procesos de capacitación internos que viene desarrollando la entidad a través de su oficina de sistemas y de las empresas contratistas de turno permitirán derrumbar las barreras culturales en el uso de las nuevas tecnologías (aplicaciones como Office 2013, Whatsapp, Google Chrome y servicios misionales a través de la Intranet).

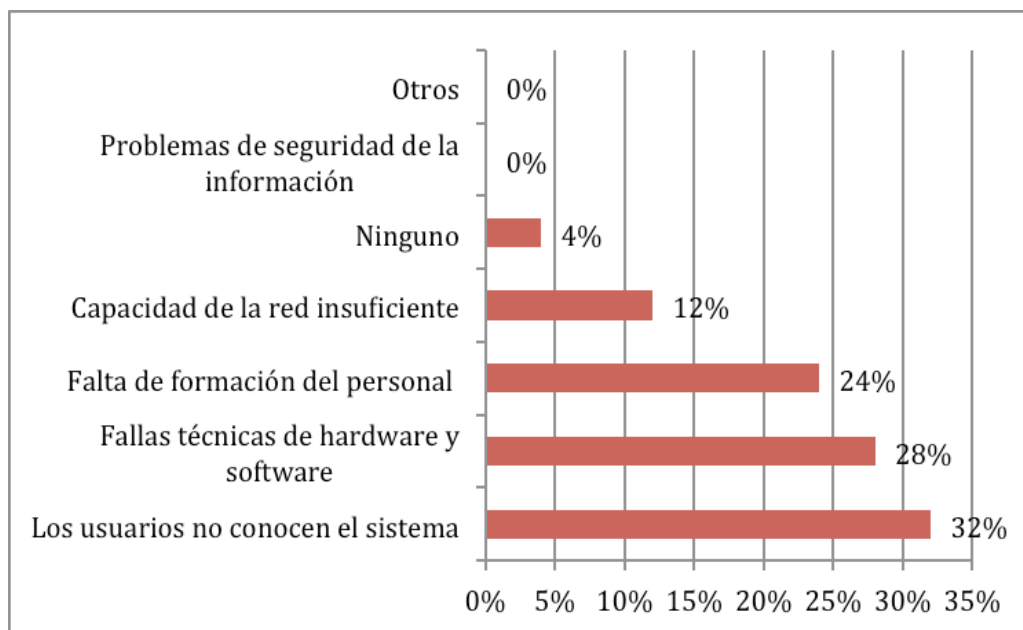


Figura 7.15. Limitaciones en la efectividad del uso de las TIC

El 32% de los jueces entrevistados opinan que las limitaciones que se han presentado en la efectividad del uso de las TIC en la Dirección Seccional de Administración se relaciona con las dificultades que tienen los usuarios para la manipulación del sistema, el 28% opina que se debe a las fallas técnicas del hardware y software, el 24% opina que se debe a la falta de formación del personal, el 12% opina que las causas están en la poca capacidad de la red que maneja el sistema de información actual y el 4% restante opina que no existen limitaciones importantes en este aspecto.

Las nuevas herramientas tecnológicas implementadas en la organización demandan un proceso de capacitación continua de todos sus funcionarios, además, de un compromiso irrestricto por parte de los mismos para abandonar viejas prácticas y obtener de ellas el máximo provecho. De la misma forma la organización invierte esfuerzos para socializar por los medios más expeditos (radio, prensa, televisión, redes sociales) las nuevas formas en que la ciudadanía

en general puede acceder a los servicios judiciales desde la comodidad de su hogar.

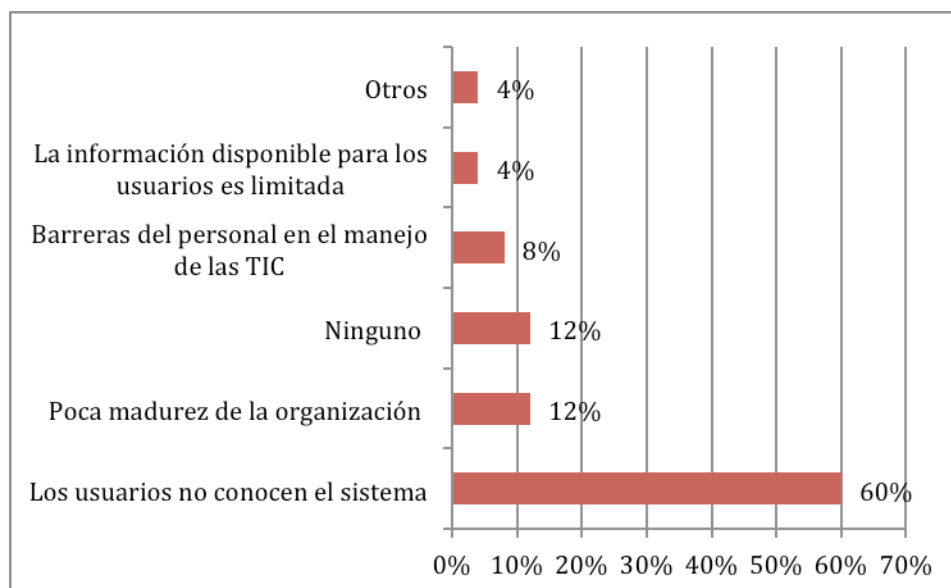


Figura 7.16. Limitaciones de las TIC frente a los beneficios para los usuarios del sistema

Del total de jueces entrevistados, el 60% opina que el nivel de implementación actual de las TIC ha limitado mayores beneficios para los usuarios del sistema judicial porque no conocen el sistema, mientras que el 12% opina que se debe a la poca madurez de la organización, el 8% opina que se debe a las barreras del personal en el manejo de las TIC y el 4% restante opina que la información disponible para los usuarios es limitada. El 12% de entrevistados opina que no existen limitaciones para que los usuarios del sistema judicial puedan beneficiarse de las TIC. El 4% restante indica las condiciones socioeconómicas de algunos usuarios no les permite acceder fácilmente a dispositivos electrónicos con conexión a Internet.

Los procesos continuos de capacitación internos y la socialización de las nuevas tecnologías ofrecidas hacia los usuarios externos revertirán a corto plazo la percepción desfavorable sobre los beneficios que las TIC's generan en los servicios judiciales. La mejora de equipos de cómputo ya

se está implementó y nuevas herramientas se vienen aplicando y comunicando, lo anterior en aras del fortalecimiento institucional.

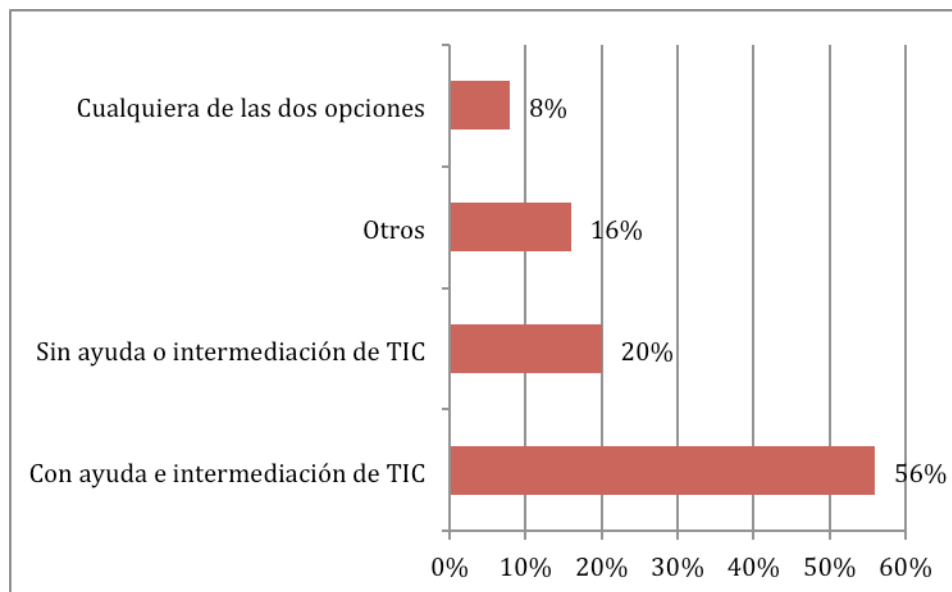


Figura 7.17. Preferencia de condiciones para realizar las labores

El 56% de jueces entrevistados opina que ellos prefieren desarrollar sus labores con ayuda e intermediación de las TIC, mientras que el 20% opina que prefieren trabajar sin ayuda de las TIC. El 8% opina que prefiere desarrollar sus labores independientemente si es con o sin ayuda o intermediación de las TIC. El 16% restante responde que prefiere desarrollar sus labores con otras ayudas como mayor disponibilidad de personal de apoyo en lugar de medios tecnológicos.

Las nuevas herramientas TIC's implementadas por la entidad comienzan a tener una gran aceptación por parte de los operadores judiciales, generando confianza y afianzando la identidad institucional. En la medida en que los funcionarios implementen de forma cotidiana herramientas como el correo institucional y los servicios misionales de internet e intranet, verán reflejados el ahorro de tiempo y de recursos físicos.

7.5 Acciones Estratégicas Propuestas para Optimizar el Uso de las TIC

Para el planteamiento de las acciones de mejoramiento se tienen en cuenta los fundamentos de e-gobierno que se manejan en la administración de justifica a nivel internacional (CEJA, 2008), en relación a los desafíos más importantes para potenciar los servicios que presta el Estado a los ciudadanos.

Para esto, se analizan las opiniones de los magistrados de la seccional Cúcuta que como actores clave del sistema de justicia, identifican los aspectos a tener en cuenta para impulsar la integración de las TIC con los procesos misionales y de apoyo, así como para aumentar la eficiencia de los procesos judiciales y la calidad del servicios que se presta a los usuarios.

Entre los aspectos considerados por los magistrados para integrar las TIC en los diferentes procesos misionales de administración de justicia se identifica la necesidad de mejorar las habilidades del personal y disponer de plataformas de formación para los funcionarios de las diferentes áreas. Igualmente, opinan que se debe agilizar el proceso de implementación y adoptar más tecnología en las actividades destinadas a prestar el servicio a los usuarios.

En este sentido, se determinó que es necesario ampliar la cobertura del proceso de implementación, ya que existen despachos que requieren una capacidad y velocidad mayor. Los magistrados cuentan con personal idóneo en el manejo de TIC y se puede aprovechar para elevar la eficiencia de la labor judicial.

Las principales propuestas están relacionadas con el mejoramiento de las conexiones de Internet e Intranet para la eficiente utilización del Software Siglo XXI. De esta manera se pueden utilizar adecuadamente todas las aplicaciones incluidas en el paquete Siglo XXI como reportes

estadísticos, consultas dinámicas y las cuentas de correo que se habían desestimado por lentitud y desconfianza en el flujo de información para la gestión judicial.

En el caso de las opciones de mejoramiento de los procesos de apoyo, los magistrados opinan que las habilidades del personal son muy importantes si se desea potencializar el uso de las TIC en las actividades relacionadas con la Gestión de los Recursos (compras), Gestión Humana (administración de personal), Gestión Documental y Gestión de la Información. En este sentido, la capacitación constante sobre TIC permitiría obtener mejores resultados en el desarrollo de las labores diarias de la Entidad.

También se determinó que se requiere fomentar el uso de Intranet para intercambio de conocimientos y experiencia en la seccional Cúcuta. Es necesario fomentar el uso de las diferentes aplicaciones del sistema Siglo XXI que son herramientas valiosas para agilizar el desarrollo de las tareas que apoyan la gestión judicial en los diferentes despachos de la seccional Cúcuta.

Para mejorar la eficiencia de los procesos judiciales y la calidad del servicio a los usuarios del sistema, los magistrados opinan que es necesario promover la simplificación de los trámites de la mano de la aplicación de nuevas tecnologías, que permitan suprimir requisitos innecesarios y actividades inútiles que suponen papeleo y retrasos.

Desde el punto de vista técnico, se propone el mejoramiento y actualización de equipos y programas que responda a los requerimientos actuales en materia de flujo y velocidad de información entre despachos judiciales, las demás entidades de la rama judicial y con los usuarios del sistema.

En la relación que existe entre la rama judicial y el usuario se propone la implementación de plataformas de interacción virtual con el ciudadano con miras a eliminar trámites de consulta innecesarios.

A nivel de los procesos internos, es importante alcanzar la sistematización del 100% de los procesos (expedientes judiciales) a fin que la comunidad y los actores judiciales tengan acceso a la información de manera ágil, rápida y completa. Estas acciones de mejoramiento permitirán a los ciudadanos y abogados ingresar al sistema y tener conocimiento de los casos. El programa Justicia Siglo XXI se utiliza únicamente en el Area Metropolitana por lo que es necesario extender la red a las demás áreas de Norte de Santander y Arauca para lograr un nivel de integración más alto.

8. Conclusiones

Esta investigación tuvo por objetivo determinar el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, para lo cual se utilizó una metodología de enfoque cualitativa que permitió recopilar información por medio de cuestionarios aplicados a 115 empleados de los diferentes despachos y a 25 jueces de los distritos judiciales. También se seleccionaron 5 honorables magistrados que fueron actores clave para tomar datos sobre las opciones de mejoramiento de la aplicación de las TIC en la rama judicial. Los resultados se procesaron de manera que muestran un nivel moderado de impacto de las TIC en los diferentes procesos que desarrolla la Entidad.

Los resultados indicaron que el nivel de uso de las TIC externas que la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta utiliza para intercambiar documentos con proveedores y clientes es moderado, siendo la falta de capacitación de los operadores judiciales y el personal administrativo como la principal causa de la subutilización de los elementos tecnológicos con que cuenta la Entidad.

Lo mismo sucede con las TIC externas utilizadas para recibir peticiones de clientes y hacer pedidos a proveedores, donde el nivel de uso es moderado, comprobando que falta el desarrollo de destrezas por parte de los operadores judiciales en el manejo de las nuevas tecnologías de comunicación que se han venido implementando para agilizar la gestión de recepción de documentos y peticiones, ya que los empleados aún utilizan en gran medida el papel, correspondencia física y archivo tradicional de documentos.

Las TIC disponibles para intercambiar información con proveedores y clientes son los correos institucionales por juzgado, servicio de internet y videoconferencia, sistema de correspondencia digital y portales web, pero en general el personal no los conoce completamente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera. Otros empleados interesados en utilizar las TIC no tienen la destreza en su manejo, por lo cual sigue generando inconformismo y mala calidad del servicio prestado a los usuarios.

Los resultados indicaron que en cuanto a las TIC internas persiste un nivel medio de frecuencia de uso para adquisiciones de materiales y para controlar las horas de trabajo. Son pocas las mejoras significativas obtenidas en la relación con proveedores para la gestión judicial a partir del uso de las TIC, ya que los funcionarios no manejan los procesos establecidos para la adquisición de materiales y equipos de oficina, la cual se desarrolla en ambiente Web con documentación completamente digitalizada.

Los resultados permiten concluir que la importancia que los funcionarios de la rama judicial dan al uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y en el tema de los avances judiciales frente a los planes de descongestión es moderado. Básicamente, el nivel de uso de TIC alcanzado a la fecha responde a las presiones que tiene la rama judicial para descongestionar los procesos represados en los diferentes despachos, para lo cual el consejo Superior de la Judicatura ha promovido el uso de herramientas TIC en ambiente Web para el ingreso, control y medición de las estadísticas judiciales de cada despacho por medio del Sistema SIERJU-BI. Adicionalmente, los resultados del impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial y demás Entidades del sistema judicial aún es moderado, lo que refleja poco interés de la rama judicial para asumir con compromiso los retos que supone la preparación del personal en el uso de nuevas tecnologías.

Por lo tanto, el estudio indica que existe un grado moderado del impacto de las TIC en la eficiencia para la toma de decisiones judiciales basado en las limitaciones del flujo de información con los usuarios y con las demás entidades de la rama judicial. Aún no se ha integrado el sistema de información con todos los municipios de la región de Norte de Santander y Arauca.

Las principales limitantes que se han presentado en la rama judicial es a causa de la incorporación y actualización de nueva tecnología para darle a los funcionarios herramientas idóneas, con una tendencia en el uso de plataformas WEB para aumentar la interactividad y acercar a los ciudadanos con el sistema judicial. Este proceso de implementación ha sido lento y muy dependiente de los recursos financieros que el Estado dedica para tal fin. Estas limitantes están acompañadas por la debilidad en los procesos de capacitación del personal en el uso de las nuevas tecnologías y que permita abandonar las viejas prácticas laborales y contrarrestar las barreras del cambio del personal.

Los resultados obtenidos en el presente estudio concuerdan con los analizado por autores como González y otros (2010) y Khaturia y otros (1999) quienes han establecido que las capacidades internas y externas de TIC definen las habilidades de una organización para adecuadamente las herramientas para compartir información, procesar transacciones, coordinar actividades y facilitar la adquisición de recursos. En este caso las capacidades internas y externas muestran un impacto moderado, por lo cual, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta subutiliza el potencial tecnológico disponible.

De esta manera, la situación de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta concuerda con lo analizado por Monge y otros (2006), ya que se resalta la necesidad de la

adopción de las TIC para aumentar la productividad a partir del mejor procesamiento de datos y la interactividad con los diferentes actores internos y externos de la Entidad.

Por último, las limitaciones del estudio se presentaron por la poca disponibilidad de tiempo por parte del personal para responder los instrumentos utilizados para recopilar información, especialmente por parte de los jueces y magistrados, quienes por sus responsabilidades laborales retrasaron la retroalimentación de las preguntas para obtener información más concreta sobre el impacto de las TIC en la gestión judicial.

Referencias Bibliográficas

1. Alonso, L. (2012). La mirada cualitativa en Sociología. Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. Recuperado de: <https://psicologiaysociologia.files.wordpress.com/2013/03/alonso-cap-2-sujeto-y-discurso-el-lugar-de-la-entrevista-abierta.pdf>
2. Aravena M., Kimelman E, Micheli B, Torrealba R, Zúñiga J. Investigación educativa. Compañía. Santiago de Chile; 2006.
3. Avila, W. (2010). Aplicación de las TIC en la administración pública colombiana en línea. Recuperado de: <http://www.alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/avila.pdf>
4. Billón, M.; Lera, F. & Ortiz, S. (2007). Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. Revista Cuadernos de Economía. 30 (82). p. 5-36.
5. Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2008). Perspectivas de uso e impactos de las TIC en la administración de justicia en América Latina. México: CEJA.
6. Cerillo, A. (2007). E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. Revista Dialnet. 4 (1). p. 2-10.
7. Consejo Superior de la Judicatura (2012). Información general. Recuperado de: <http://www.ramajudicial.gov.co/csj/publicaciones/csj/subcategoria/212/385/Información-General>
8. González, N., Soto, P., Trigo, A., Molina, F. & Varajao, J. (2010). El papel de las TIC en el rendimiento de las cadenas de suministro: el caso de las grandes empresas de España y

- Portugal. Revista Universia Business Review. Recuperado de:
http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR28010-06.pdf
9. Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
 10. Londoño, R. (2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. 40 (112). p.123-142.
 11. Méndez, C. (2006). Metodología de la investigación. Bogotá: Mc Graw Hill.
 12. Monge, R.; Alfaro, C.; & Alfaro, J. (2006). Tecnologías de la información y la comunicación (TICs), productividad y competitividad. Revista Futuros. 15 (4). p. 5-7.
 13. Pontificia Universidad Bolivariana. (2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. 40 (5). p.112-125.
 14. Ramió, A. (1993). Teoría de la organización y administración pública. Universidad Nacional del Rosario. Buenos Aires. Recuperado de:
<http://www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-Carles-Ramio-Teoria-de-la-Organizacion.pdf>
 15. Ronny, A. (2008) Aportes y limitantes de las TIC's. Recuperado de:
<http://ventajasydesventajasdelastics.blogspot.com/2008/05/aportes-y-limitantes-de-las-tics.html>
 16. Sierra, H. (2008). La administración de justicia en el Estado Social de Derecho privatizado.

- Revista Jurídica. 5 (1). p.191-201.
17. Universidad Nacional. (2013). Sector público sería más eficiente con un buen uso de las TIC. Recuperado de: <http://www.manizales.unal.edu.co/index.php/noticias/35-ano-2013/3934-sector-publico-seria-mas-eficiente-con-un-buen-uso-de-las-tic>
 18. Vakharia, A. (2002). Negocios electrónicos y administración de la cadena de suministro. *Decision Sciences*. 33 (4). p. 495-504.
 19. Vickery, S.; Jayaram, J.; Droge, C.; Calantone, R. (2003). The effect of an integrative supply chain strategy on customer service and financial performance: an analysis of direct vs. indirect relationships. *Journal of Operations Management*. 2 (5). p. 523-539.
 20. Venkatesh, V.; Morris, M.; Davis, G. & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS Quarterly*, 27(3): 425–478.
 21. Lee, Y. et al. (2003). The technology acceptance model: Past, present, and future. *Communications of the Association for Information Systems*. 12 (2). 780.
 22. Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3). 319–340
 23. Yong, L. (2004). Modelo de aceptación tecnológica (TAM) para determinar los efectos de las dimensiones de cultura nacional en la aceptación de las TIC. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. 14 (1). 131-171.
 24. Cataldo, A. (2009). Limitaciones y oportunidades del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Una revisión de la literatura. Copiapó, Chile: Universidad de Acatama.

25. Venkatesh, V. & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46 (2): 186–204.
26. Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*. 39 (2): 273–315.
27. Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia. (2012). *Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en los sistemas judiciales en Europa*. Bélgica: CEPEJ.
28. Comisión Europea. (2013). *El tablero de resultados de la justicia europea*. Bélgica. Unión Europea.
29. Universidad Oberta de Catalunya. (2006). *Estudio comparado E justicia. La justicia en la sociedad del conocimiento, retos para los países Iberoamericanos*. Catalunya: OUC.
30. Eleftherakis, et al (2010). *A vie won the role of information security on ICT enabled judicial systems*. Monza, Italy: SEERC.
31. Cusatelli, C. & Giacalone, M. (2011). *Statical comparation of european judicial systems according to ICT*. Roma: sn.
32. Ministerio de Justicia de Turquía. (2010). *Modernización de la justicia en el tercer milenio*. Estambul: El Ministerio.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

Objetivo. Realizar un estudio sobre las capacidades, nivel de integración y resultados alcanzados de las TIC en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial.

Instrucciones. Marcar con una X en la opción de respuesta correspondiente a cada aspecto evaluado.

Escala de valoración para determinar el nivel de impacto o utilización de las TIC:

1. Muy bajo, 2. Bajo, 3. Medio, 4. Alto, 5. Muy alto.

N°	Aspectos a evaluar	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Capacidades de TIC externas					
1	Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con proveedores					
2	Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con los usuarios					
3	Nivel de uso de las TIC para recibir solicitudes de los usuarios					
4	Nivel de uso de las TIC para realizar pedidos a proveedores					
	Capacidades de TIC internas					
5	Frecuencia del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina					
6	Frecuencia del uso de las TIC para el control de horas de trabajo					
7	Importancia del uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y avances judiciales					
8	Importancia del uso de las TIC para la gestión de recursos humanos					
	Nivel de integración con clientes y proveedores del sistema judicial					
9	¿Cómo es el desempeño del sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de servicios y procesos judiciales de la Entidad?					
10	¿Cómo es el desempeño del sistema para permitir a los proveedores y demás entidades de la rama judicial conocer los requerimientos administrativos de la Entidad?					
	Resultados clientes					
12	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial?					
13	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre la calidad del servicio ofrecido al usuario del sistema judicial?					
	Resultados proveedores					
14	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre la interactividad con los proveedores y demás Entidades del sistema judicial?					
15	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre el control de la calidad de los productos/servicios de los proveedores y demás Entidades del sistema judicial?					
16	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre la reducción de tiempos de entrega de productos/servicios de proveedores y Entidades Judiciales?					
17	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre reducciones de costos por compra de productos y servicios?					
18	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre la reducción del costo administrativo de las compras que realiza la seccional Cúcuta?					

Anexo 2. Cuestionario

Objetivo. Determinar el grado en que las TIC benefician o limitan la eficiencia de los procesos judiciales.

Nombre:

Dependencia/juzgado:

Eficiencia de los procesos judiciales:

1. ¿Cuáles herramientas TIC han permitido mayor eficiencia en las diferentes etapas procesales que se adelantan en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta?

Marque con una X por cada proceso:

X	Procesos Estratégicos de Direccionamiento del SGC y Mejoramiento de la Gestión	X	Procesos Misionales de acciones judiciales, servicios al usuario y jurisprudencias	X	Procesos de Apoyo de gestión humana, gestión de recursos, gestión documental y gestión de la información
	a. Accesos a Internet.		a. Accesos a Internet.		a. Accesos a Internet.
	b. Videoconferencia.		b. Videoconferencia.		b. Videoconferencia.
	c. Cuentas de correo institucional.		c. Cuentas de correo institucional.		c. Cuentas de correo institucional.
	d. Sistema de gestión de correspondencia.		d. Sistema de gestión de correspondencia.		d. Sistema de gestión de correspondencia.
	e. Portal web.		e. Portal web.		e. Portal web.
	f. Consulta de recaudos Web Banco Agrario.		f. Consulta de recaudos Web Banco Agrario.		f. Consulta de recaudos Web Banco Agrario.
	g. Teléfono.		g. Teléfono.		g. Teléfono.
	h. Mensajería instantánea.		h. Mensajería instantánea.		h. Mensajería instantánea.
	i. Cloud computing.		i. Cloud computing.		i. Cloud computing.
	j. Hoja de calculo.		j. Hoja de calculo.		j. Hoja de calculo.
	k. Procesador de texto.		k. Procesador de texto.		k. Procesador de texto.
	l. Intranet.		l. Intranet.		l. Intranet.
	g. Ninguno.		g. Ninguno.		g. Ninguno.

Otros. Cuales? _____

3. ¿Cómo se ha beneficiado la comunicación e interactividad entre las diferentes Entidades de la rama judicial a partir del uso de las TIC?

- El tratamiento de información es más seguro
- Mejor gestión de los expedientes judiciales
- Mejor comunicación entre la Administración de Justicia y los operadores jurídicos
- Agilidad en la toma de decisiones.
- Ninguno
- Otros. Cuales?

4. ¿De que manera el uso de las TIC ha beneficiado la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia?

- a. Ahorro de tiempo
- b. Mayor información
- c. Más transparencia administrativa jurisdiccionales
- d. Mayor eficiencia en las actuaciones
- e. Ninguno
- f. Otros. Cuales?

Limitaciones y dificultades en el uso de las TIC:

5. ¿Cuáles han sido los principales problemas para la implementación de las TIC?

- a. Problemas técnicos de hardware y software
- b. Falta de formación del personal
- c. Problemas de seguridad de la información
- d. Altos costos de adquisición de TIC
- e. Barreras culturales en el uso de las TIC
- f. Ninguno Otros. Cuales?
- g. Ninguno

6. ¿Qué limitaciones se han presentado en la efectividad del uso de las TIC?

- a. Fallas técnicas de hardware y software
- b. Falta de formación del personal
- c. Capacidad de la red insuficiente
- d. Problemas de seguridad de la información
- e. Los usuarios no conocen el sistema
- e. Ninguno
- f. Otros. Cuales?

7. ¿Por qué el nivel de implementación actual de las TIC ha limitado los beneficios para los usuarios del sistema?

- a. Poca madurez de la organización
- b. Barreras del personal en el manejo de las TIC
- c. Los usuarios no conocen el sistema
- d. La información disponible para los usuarios es limitada
- e. Ninguno
- f. Otros. Cuales?

8. ¿En cuál de las siguientes condiciones Usted prefiere realizar su trabajo?

- a. Con ayuda e intermediación de TIC.
- b. Sin ayuda o intermediación de TIC.
- c. Cualquiera de las dos opciones
- d. Otros. Cuales?

Anexo 3. Entrevista

Objetivo. Determinar las alternativas de mejoramiento en el uso de las TIC para el apoyo a la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Dirigido a: Magistrados, actores clave de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Acciones de mejoramiento:

1. ¿Qué aspectos se deberían mejorar para integrar las TIC en los diferentes procesos misionales de administración de justicia? Explique

- a. Mejores TIC o más actualizadas
- b. El proceso de implementación
- c. Las habilidades del personal para potencializar el uso de TIC
- d. Intranet para intercambio de conocimientos y experiencia en la seccional Cúcuta
- e. Extranet con las demás Entidades de la rama judicial
- f. Plataformas de formación para el personal

2. ¿Qué aspectos se deberían mejorar para integrar las TIC en los diferentes procesos de apoyo de servicios administrativos? Explique

- a. Mejores TIC o más actualizadas
- b. El proceso de implementación
- c. Las habilidades del personal para potencializar el uso de TIC
- d. Intranet para intercambio de conocimientos y experiencia en la seccional Cúcuta
- e. Extranet con las demás Entidades de la rama judicial
- f. Plataformas de formación para el personal

3. Que otras recomendaciones tiene para mejorar la eficiencia de los procesos judiciales y la calidad del servicio a los usuarios del sistema:

Anexo 4. Sistematización

	PREGUNTA DE SISTEMATIZACIÓN (PASO 1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (PASO 2)	INFORMACIÓN NECESARIA (PASO 4)	FUENTE DE INFORMACIÓN (PASO 5)	INSTRUMENTO RECOLECCIÓN (PASO 6)	MÉTODO O ANÁLISIS DE DATOS (PASO 7)	ENTREGABLE RESPUESTA (PASO 8)	RESULTADOS	AVANCE	APLICACIÓN
1	¿Cuáles son las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC? (Vakharia, 2002) (González, et al, 2010).	Identificar las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC.	Información sobre la capacidad de interacción con proveedores internos y externos. Nivel de integración con clientes y proveedores del sistema judicial. Resultados alcanzados en interactividad con clientes y proveedores	Referente teórico (Vakharia, 2002) (González, et al, 2010). Cuestionario a funcionarios.	Cuestionario (ver anexo)	Método descriptivo y análisis de contenido (Hernandez, 2008)	Descripción sobre las capacidades, nivel de integración y resultados alcanzados de las TIC en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial	Instrumentos aplicados y análisis realizados	Análisis revisados por evaluador temático	100%
2	¿Cómo ha favorecido el uso de las TIC, la eficiencia de la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta? (Monge, 2006) (Billón, 2007).	Determinar el grado en que las TIC aportan en la eficiencia para la toma de decisiones justas en derecho.	Información sobre el uso de las herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en las diferentes etapas procesales, descongestión judicial e interactividad con usuarios del sistema.	Referente teórico (Monge, 2006) (Billón, 2007), Cuestionario a jueces y jefes de despacho.	Cuestionario (ver anexo)	Método descriptivo y análisis de contenido (Hernandez, 2008)	Descripción del grado en que las TIC benefician la eficiencia de los procesos judiciales.	Instrumentos aplicados y análisis realizados	Análisis revisados por evaluador temático	100%
3	¿Cuáles son las principales limitantes que se han generado en la gestión judicial a partir del uso de TIC? (Londoño, 2010) (Pontificia Universidad Bolivariana, 2010).	Establecer las principales limitantes que se generan en la gestión judicial a partir del uso de TIC.	Información sobre los principales problemas para la implementación de las TIC (aspectos técnicos, formación de personal, seguridad de la información, presupuesto, barreras culturales, ahorro de tiempo y acceso a los ciudadanos.	Referente teórico (Londoño, 2010) (Pontificia Universidad Bolivariana, 2010), Cuestionario a jueces y jefes de despacho.	Cuestionario (ver anexo)	Método descriptivo y análisis de contenido (Hernandez, 2008)	Descripción del grado en que las TIC limitan la eficiencia de los procesos judiciales.	Instrumentos aplicados y análisis realizados	Análisis revisados por evaluador temático	100%

	PREGUNTA DE SISTEMATIZACIÓN (PASO 1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (PASO 2)	INFORMACIÓN NECESARIA (PASO 4)	FUENTE DE INFORMACIÓN (PASO 5)	INSTRUMENTO RECOLECCIÓN (PASO 6)	MÉTODO ANÁLISIS DE DATOS (PASO 7)	ENTREGABLE RESPUESTA (PASO 8)	RESULTADOS	AVANCE	APLICACIÓN
4	¿Qué acciones se pueden tomar para optimizar el uso de las TIC en el apoyo a la gestión de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta? (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008).	Plantear acciones estratégicas para optimizar el uso de las TIC en el apoyo a la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.	Información sobre los aspectos que se pueden implementar para integrar las TIC en los diferentes procesos misionales y de apoyo de la administración de justicia.	Referente teórico (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008), entrevista semiestructurada a actores clave (Magistrados).	Entrevistas semi estructuradas (ver anexo)	Método descriptivo y análisis de contenido (Hernandez, 2008)	Descripción de las estrategias requeridas para mejorar el uso de las TIC en el apoyo a la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.	Instrumento aplicado, falta análisis de propuestas	Falta revisión por parte del evaluador temático	50%

**IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN
JUDICIAL DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE
ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CÚCUTA**

LUBDY VEGA PEREZ

LUZ AMPARO REYES CAÑAS

ASESORES

Dra. GLADYS CECILIA VILLEGAS

Dr. JOSÉ ALEJANDRO CANO



UNIVERSIDAD DE MEDELLIN



UNIVERSIDAD LIBRE
SECCIONAL CÚCUTA

Problema de Investigación

¿Cuál es el impacto generado por el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta?



Objetivo General

Determinar el impacto que tiene del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.



Objetivos Específicos



Identificar las TIC internas y externas más utilizadas en la gestión judicial.



Identificar las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC.



Determinar el grado en que las TIC aportan en la eficiencia para la toma de decisiones judiciales.



Establecer las principales limitantes que se generan en la gestión judicial a partir del uso de TIC.



Plantear acciones estratégicas para optimizar el uso de las TIC en el apoyo a la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Justificación

Justificación Teórica

- Uso de análisis y contraste de diversos planteamientos teóricos basados en Vakharia (2002), González, et al (2010) Monge, et al (2006), y Billón, et al (2007).

Justificación Metodológica

- Uso de resultados para definir planes de mejoramiento y poder acercar más a los usuarios del sistema judicial.

Marco Teórico

TEORÍAS

Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) (Cataldo, 2009; Lee, 2003).

El aporte de las TIC en el aprovisionamiento de recursos y suministros (González y otros, 2010)

El impacto de las TIC en la productividad organizacional (Monge y otros 2006)

El estado del uso de las TIC en los procesos judiciales “e-gobierno” (CEJA, 2008)



Aspectos Metodológicos

- El tipo de estudio es descriptivo.
- Método de investigación es inductivo.

POBLACIÓN



Jueces: 25



Empleados: 115



Honorables
Magistrados: 5

Resultados

Identificación de las TIC Internas y Externas más Utilizadas en la Gestión Judicial

Principales proveedores y clientes de la rama judicial

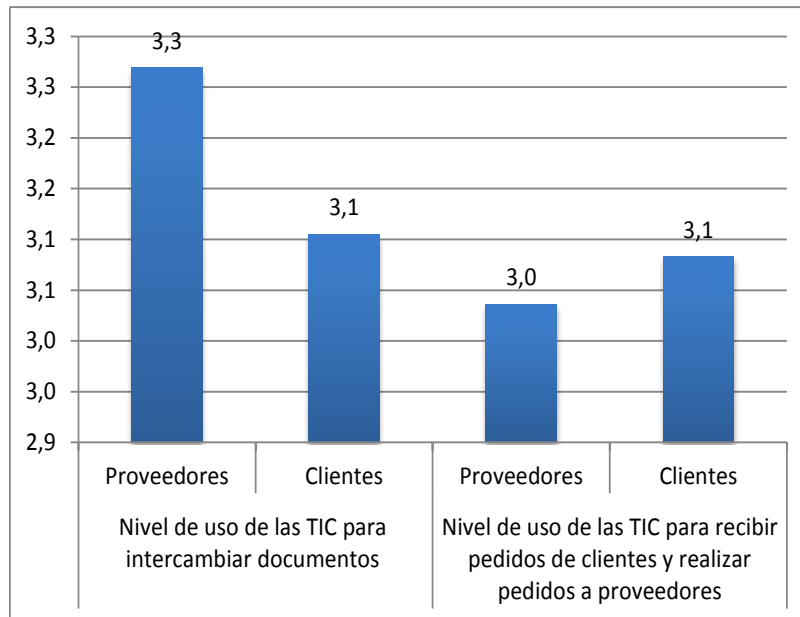
Proveedor	Cliente
Empresas locales de Servicios Públicos (agua, luz, teléfono)	Ciudadanía en general
Entidades Bancarias	Funcionarios judiciales vinculados a despachos de la región
Empresas prestadoras de servicios de internet	Fiscalía General de la Nación y sus Seccionales
Entidades arrendatarias de locales y oficinas	Contraloría General de la Nación y sus Seccionales
Empresas locales de arrendamiento de equipos tecnológicos	Policía Nacional
Empresas locales de suministros de oficina	Defensoría del Pueblo



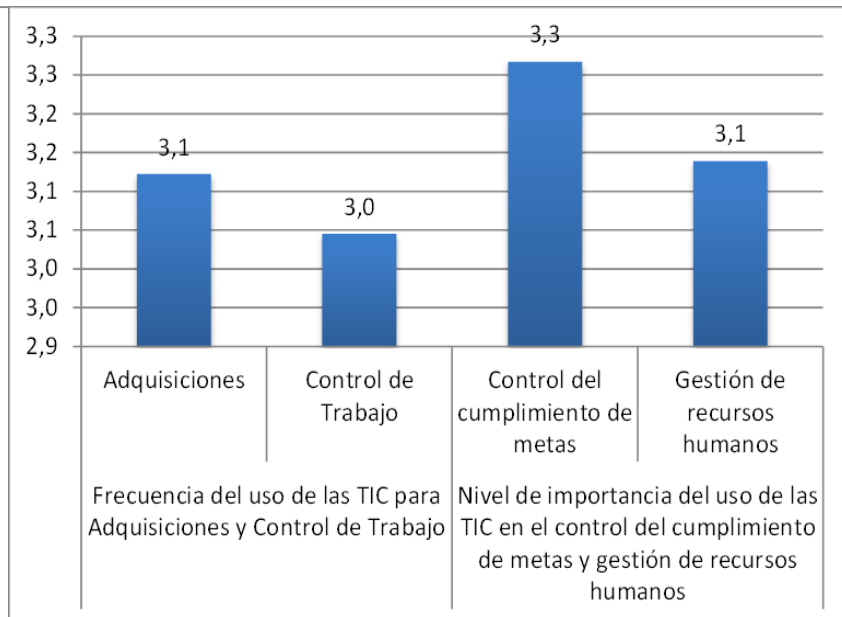
Resultados

Resultados promedio de las TIC Externas más Utilizadas en la Gestión Judicial

Capacidades TIC externas

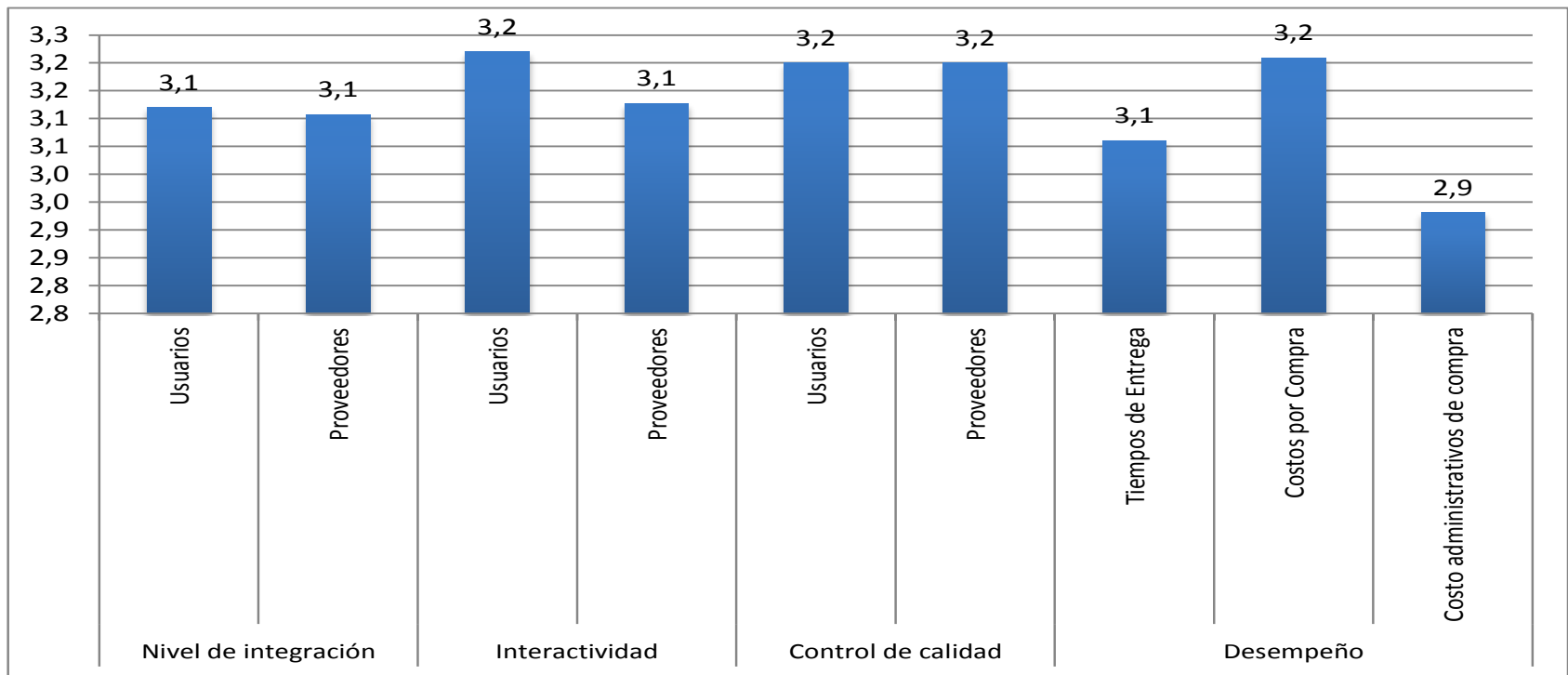


Capacidades TIC internas



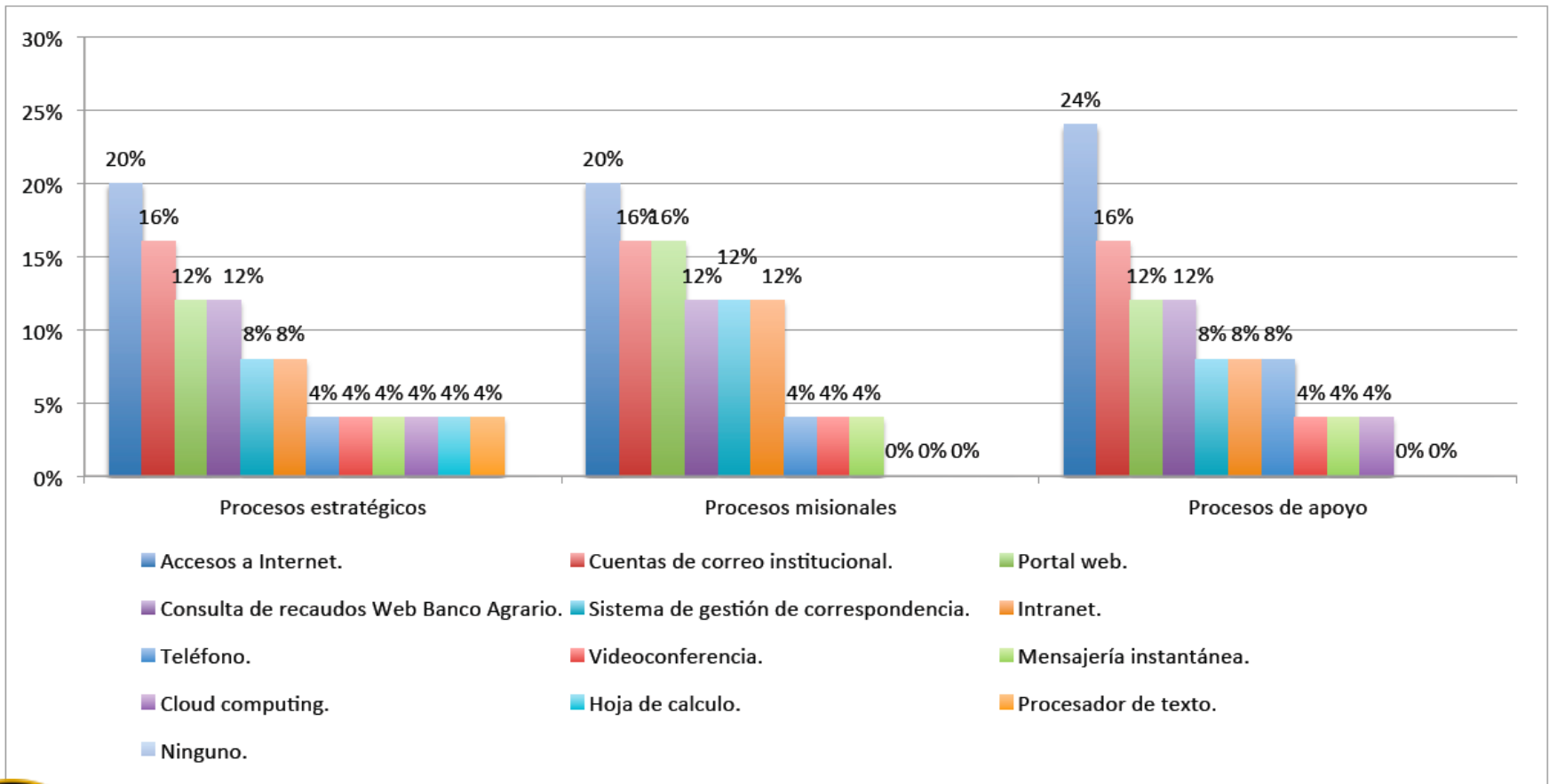
Resultados

Resultado promedio de las TIC en el nivel de integración, interactividad, calidad y desempeño administrativo



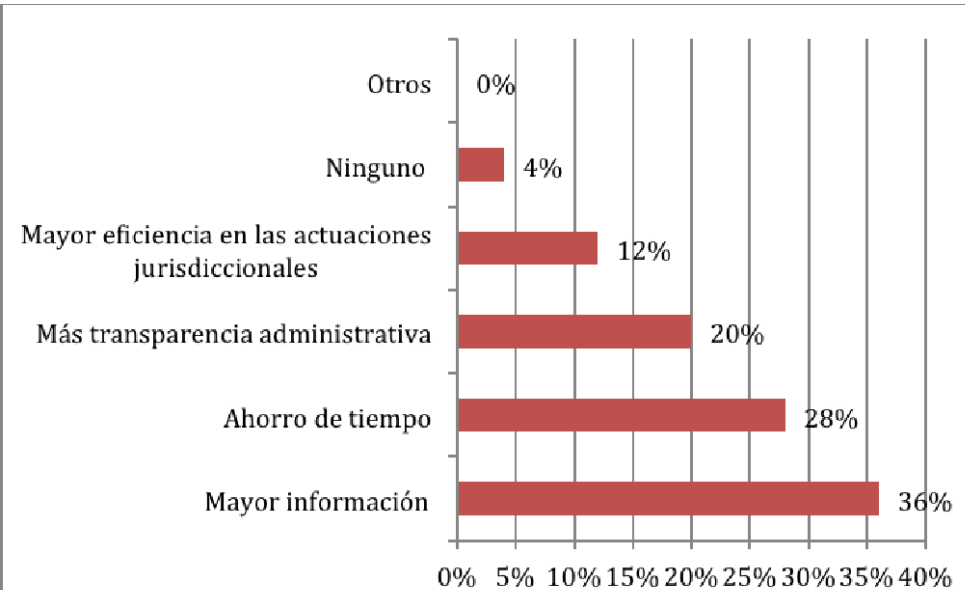
Resultados

Impacto de las TIC en la Eficiencia de los Procesos de la Entidad



Resultados

Impacto de las TIC en la Eficiencia para la Toma de Decisiones Judiciales



Impacto de las TIC sobre la comunicación e interactividad entre las diferentes Entidades de la rama judicial

Impacto de las TIC en la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia



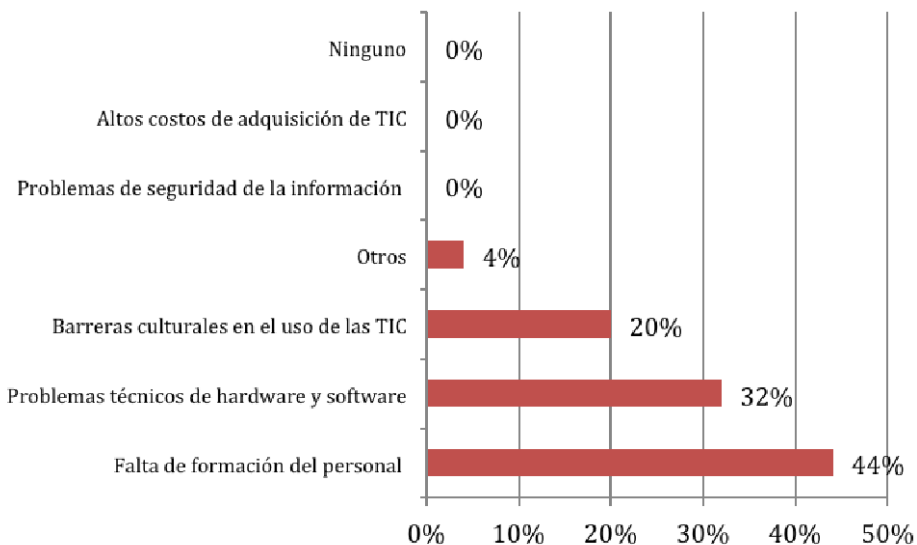
UNIVERSIDAD LIBRE
SECCIONAL CÚCUTA



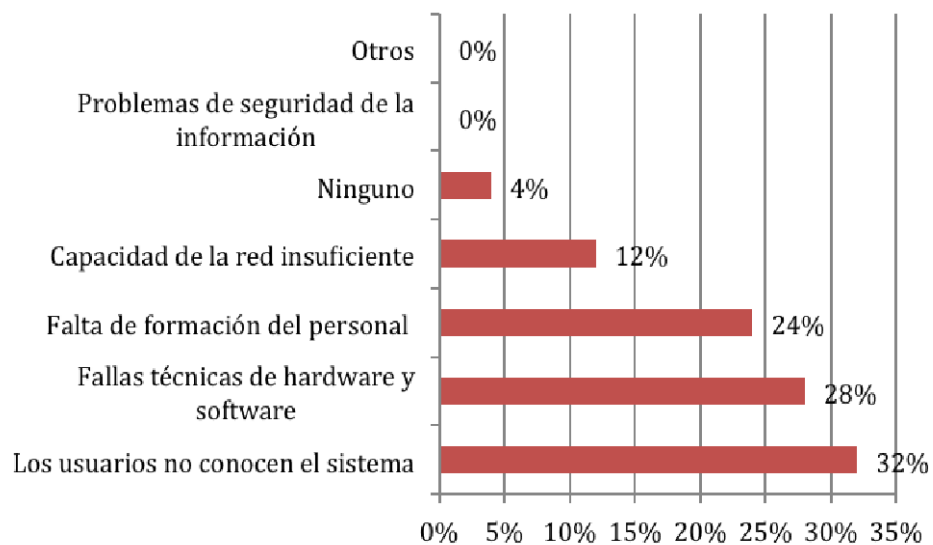
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN

Resultados

Principales Limitaciones del Uso de las TIC en la Gestión Judicial



Principales problemas para la implementación de las TIC

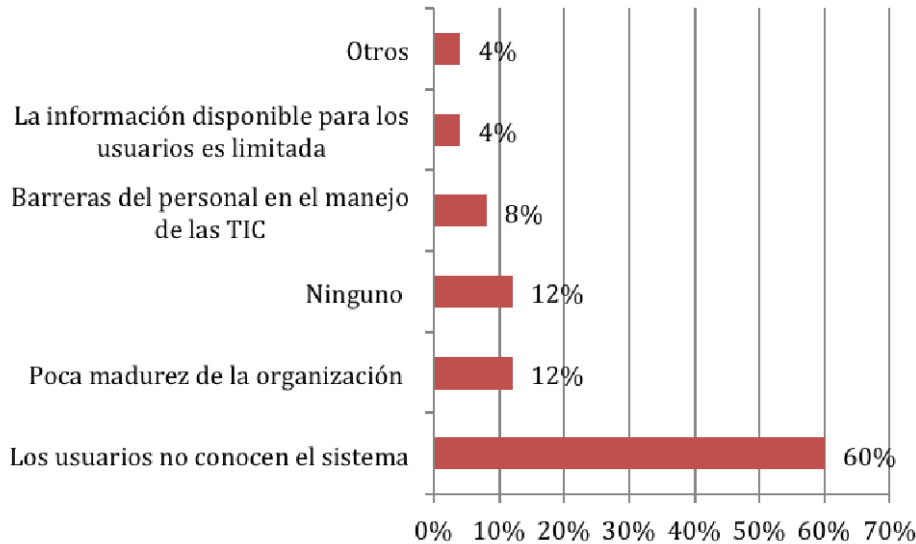


Limitaciones en la efectividad del uso de las TIC

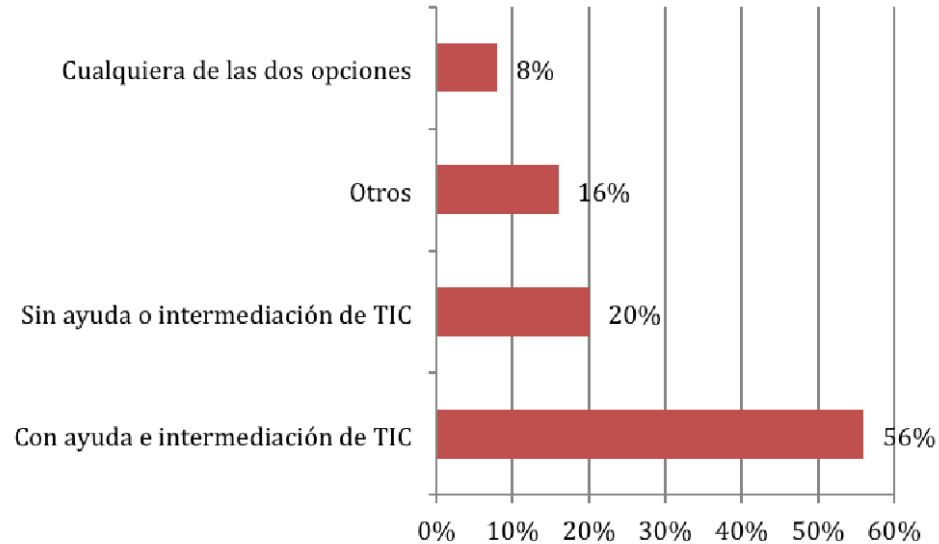


Resultados

Principales Limitaciones del Uso de las TIC en la Gestión Judicial



Limitaciones de las TIC frente a los beneficios para los usuarios del sistema



Preferencia de condiciones para realizar las labores

Acciones Estratégicas Propuestas

Optimizar el Uso de las TIC

Mejorar las habilidades del personal y disponer de plataformas de formación para los funcionarios de las diferentes áreas.

Agilizar el proceso de implementación y adoptar más tecnología en las actividades destinadas a prestar el servicio a los usuarios.

Mejoramiento de las conexiones de Internet e Intranet para la eficiente utilización del Software Justicia XXI.

Fomentar el uso de Intranet para intercambio de conocimientos y experiencia en la seccional Cúcuta.



Acciones Estratégicas Propuestas

Optimizar el Uso de las TIC

Es necesario fomentar el uso de las diferentes aplicaciones del sistema Justicia XXI que son herramientas valiosas para agilizar el desarrollo de las tareas que apoyan la gestión judicial.

Mejoramiento y actualización de equipos y programas que responda a los requerimientos actuales en materia de flujo y velocidad de información entre despachos judiciales, las demás entidades de la rama judicial y con los usuarios del sistema.



Acciones Estratégicas Propuestas

Optimizar el Uso de las TIC

Implementación de plataformas de interacción virtual con el ciudadano con miras a eliminar trámites de consulta innecesarios.

Alcanzar la sistematización del 100% de los procesos (expedientes judiciales) a fin que la comunidad y los actores judiciales tengan acceso a la información de manera ágil, rápida y completa.



Conclusiones

- La falta de capacitación del personal es la principal causa de la subutilización de los elementos tecnológicos con que cuenta la Entidad.
- El personal no conoce completamente los medios disponibles para intercambio de información principalmente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera.
- Son pocas las mejoras significativas obtenidas en la relación con proveedores para la gestión judicial a partir del uso de las TIC, ya que los funcionarios no manejan los procesos establecidos para la adquisición de materiales y equipos de oficina.



Conclusiones

- Existe un grado moderado del impacto de las TIC en la eficiencia para la toma de decisiones judiciales basado en las limitaciones del flujo de información con los usuarios y con las demás entidades de la rama judicial.
- El nivel de uso de TIC alcanzado a la fecha responde a las presiones que tiene la rama judicial para descongestionar los procesos represados en los diferentes despachos.
- Poco interés de la rama judicial para asumir con compromiso los retos que supone la preparación del personal en el uso de nuevas tecnologías.



Conclusiones

- La actualización de nueva tecnología es un proceso lento y muy dependiente de los recursos financieros que el Estado dedica para tal fin.
- Los resultados obtenidos en el presente estudio concuerdan con los analizado por autores como González y otros (2010) y Khaturia y otros (1999) quienes han establecido que las capacidades internas y externas de TIC definen las habilidades de una organización para adecuadamente las herramientas para compartir información, procesar transacciones, coordinar actividades y facilitar la adquisición de recursos.



Conclusiones

- La situación de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta concuerda con lo analizado por Monge y otros (2006), ya que se resalta la necesidad de la adopción de las TIC para aumentar la productividad a partir del mejor procesamiento de datos y la interactividad con los diferentes actores internos y externos de la Entidad.
- Por último, las limitaciones del estudio se presentaron por la poca disponibilidad de tiempo por parte del personal para responder los instrumentos utilizados para recopilar información, especialmente por parte de los jueces y magistrados.



GRACIAS



UNIVERSIDAD DE MEDELLIN



UNIVERSIDAD LIBRE
SECCIONAL CÚCUTA

www.udem.edu.co