



Colombia y Chile presentan mejores servicios judiciales en línea, según ISJL

Santiago de Chile, 30 de mayo de 2018.- El Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) presenta la tercera versión del Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL), con el apoyo de International Development Research Centre (IDRC) en el marco del proyecto “El Impacto de las Tecnologías de Información en el Acceso a la Información Judicial y a la Justicia por parte de la Ciudadanía”.

El objetivo del estudio es evaluar el nivel de acceso a la justicia a través de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), particularmente Internet.

Entre septiembre y diciembre de 2017, se observaron 135 sitios web correspondientes a 33 países integrantes de la Organización de Estados Americanos (OEA), para conocer su nivel de avance en la incorporación de las TICs en el sector justicia, con miras a la democratización, la transparencia y participación la ciudadanía.

Según el resultado global de la medición del ISJL, esta vez Colombia y Chile presentan mejores servicios judiciales en línea y cumplen con los estándares establecidos. Esto se debe a que ambos países han profundizado el trabajo en materia de transparencia y gobierno electrónico. En el ranking le siguen Costa Rica, Uruguay, Ecuador y Canadá.

El director ejecutivo de CEJA, Jaime Arellano, destacó que “el monitoreo sistemático que permite la recolección periódica de datos es de vital trascendencia, no sólo para conocer la tendencia histórica y grado de evolución de los servicios ofrecidos, sino para poder identificar con evidencia empírica cuáles son los desafíos y espacios de mejora, en un área que muchas veces se percibe alejada del mundo de la tecnología como lo es la justicia”.

El ISJL se compone de cuatro indicadores: tiempo de respuesta, evolución de sitios web, contenido y tecnología. Cada uno pretende puntuar, a partir de indicadores concretos, el desempeño en dimensiones relevantes para evaluar la existencia y calidad de los servicios judiciales ofrecidos en línea.

De acuerdo a la tercera versión del ISJL, las instituciones del sector justicia tardan en dar respuesta frente a consultas en cuatro conflictos frecuentes: resarcimiento de bien defectuoso, petición de pensión alimenticia, conflicto frente a una pequeña deuda y conflicto frente a remuneraciones laborales. La respuesta oportuna a consultas y requerimientos de todo tipo de servicios ofrecidos por los estados, y por el sistema de justicia, es fundamental. Así lo plantea el Decálogo Iberoamericano para la Calidad de la Justicia de la Cumbre desarrollada en Argentina el año 2012.

En conclusión, junto con la idea de facilitar el uso de herramientas, mejorar la experiencia del usuario y dar acceso expedito a los requerimientos de la ciudadanía en general, también es imprescindible pensar estas plataformas con un sentido inclusivo. Para ello es trascendente que se consideren dentro del diseño de los sitios web, herramientas para personas con capacidades diferentes, uso de lenguaje sensitivo, no discriminador y diverso, incluyendo perspectiva de género.

Para conocer el informe completo, ingresar a la biblioteca virtual de CEJA [aquí](#)