

Tipo de artículo: Artículo original

Modernización del trámite del expediente en Defensoría del Pueblo por Covid-19 en Perú

Modernization of the processing of files in the Ombudsman's Office due to Covid-19 in Peru

Cindy Liz Munive Hinostraza ¹ , <https://orcid.org/0009-0006-6053-5236>

Anali Collachagua Ponce ² , <https://orcid.org/0009-0007-0946-4804>

Janeth Leidith Silvera Quiñonez ³ , <https://orcid.org/0009-0003-2301-9505>

Lener Omar Panduro Rengifo ⁴ , <https://orcid.org/0000-0003-0081-7726>

Gladys Rosa Vásquez Ybañez ⁵ , <https://orcid.org/0009-0008-1807-9083>

¹ Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Correo electrónico: cmuniveh@ucvvirtual.edu.pe

² Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Correo electrónico: acollachagua@osiptel.gob.pe

³ Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Correo electrónico: jsilveraq@ucvvirtual.edu.pe

⁴ Universidad Nacional intercultural de la Amazonia, Pucallpa, Perú. Correo electrónico: lpanduror@unia.edu.pe

⁵ Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. Correo electrónico: gladys_vasquez@unu.edu.pe

* Autor para correspondencia: cmuniveh@ucvvirtual.edu.pe

Resumen

Esta investigación se centró en desarrollar un sistema de gestión de información destinado a optimizar la recopilación, análisis y respuesta de los expedientes en la Defensoría del Pueblo del Perú. Ante las limitaciones evidenciadas en los procesos administrativos durante el aislamiento social por COVID-19, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a 27 funcionarios públicos. Esta encuesta identificó vacíos en la gestión de quejas, petitorios y consultas, lo que subrayó la necesidad de una herramienta informática más eficiente. El desarrollo del sistema se sometió a un proceso de validación en el que participaron 9 expertos de diversas disciplinas, con el objetivo de garantizar su utilidad y facilidad de uso. Los resultados de la validación fueron muy positivos, con todos los expertos calificando la interfaz como fácil de utilizar y muy útil. Esta herramienta permite una interacción fluida tanto para los operadores de la Defensoría como para los ciudadanos. La investigación concluye que el nuevo sistema tiene el potencial de modernizar la gestión de expedientes, mejorando significativamente la atención al público y la eficiencia operativa de la Defensoría del Pueblo, y fortaleciendo su capacidad para cumplir con su mandato de protección de los derechos humanos.

Palabras clave: gestión de información; sistema informático; expedientes; Defensoría del Pueblo; Perú

Abstract

This research focused on developing an information management system aimed at optimizing the collection, analysis, and response to files in the Ombudsman's Office of Peru. Given the limitations seen in administrative processes during social isolation due to COVID-19, a satisfaction survey was conducted for 27 public officials. This survey identified gaps in the management of complaints, petitions, and queries, which underlined the need for a more efficient IT tool. The development of the system was subjected to a validation process in which 9 experts from various disciplines participated, with the aim of guaranteeing its usefulness and ease of use. The results of the validation were very positive, with all experts rating the interface as easy to use and very useful. This tool allows for fluid interaction for both Ombudsman's operators and citizens. The research concludes that the new system has the



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

potential to modernize case management, significantly improving customer service and the operational efficiency of the Ombudsman's Office, and strengthening its capacity to fulfill its mandate of protecting human rights.

Keywords: *information management; computer system; case files; Ombudsman's Office; Peru*

Recibido: 28/09/2024

Aceptado: 20/11/2024

En línea: 01/12/2024

Introducción

La pandemia de COVID-19 ha impactado al mundo de maneras profundas e imprevistas, llevando a muchos países a enfrentar crisis que evidencian las debilidades y limitaciones de sus sistemas. En el caso del Perú, la declaración del estado de emergencia en marzo de 2020 expuso no solo la fragilidad de la infraestructura de salud, sino también la falta de preparación de las instituciones públicas para operar en un contexto de aislamiento social (Morán, 2022). A pesar de que el Estado peruano había iniciado un proceso de modernización y transición hacia un gobierno digital, este avance había sido, hasta ese momento, lento y desigual.

La necesidad urgente de digitalizar los servicios e implementar tecnologías innovadoras se volvió evidente para garantizar la continuidad y eficiencia de la gestión pública frente a las limitaciones impuestas por la crisis sanitaria. Las instituciones estatales, en general, no estaban equipadas para responder a esta nueva realidad, revelando una brecha crítica que obstaculizaba la prestación de servicios esenciales a la ciudadanía (Murillo & Heberling, 2022). Ante la imposibilidad de llevar a cabo procesos presenciales, muchas entidades se vieron forzadas a adecuar sus procedimientos rápidamente, adoptando herramientas digitales para poder operar y ofrecer soluciones efectivas a la población.

Este cambio forzoso no solo aceleró la implementación de tecnologías de la información y comunicación, sino que también propició un reseteo de las estrategias administrativas tradicionales, impulsando la necesidad de un enfoque más ágil e inclusivo.

Como se mencionó, la pandemia de COVID-19 transformó radicalmente el entorno en el que operan las instituciones públicas en el Perú, creando un contexto de emergencia que evidenció la urgencia de modernizar y adaptar los procedimientos administrativos al uso de la tecnología (Tume Namuche, 2021). En este escenario, la Defensoría del Pueblo, ante la necesidad de asegurar la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía durante el periodo de aislamiento social, comenzó a implementar reformas significativas en los trámites de expedientes, incorporando herramientas informáticas que permitieran una atención ininterrumpida.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se reconoce que los tipos de expedientes que se tramitan incluyen la queja, el peticitorio y la consulta, en donde el expediente de queja emerge como el mecanismo



primordial para abordar la vulneración de derechos fundamentales (Salguero Alcala, 2021). Este tipo de expediente se inicia con la denuncia de cualquier ciudadano frente a una amenaza o violación de sus derechos, ya sea fruto de acciones u omisiones por parte de servidores públicos o de la administración pública en general. En este sentido, la modernización de los procedimientos de atención permitiría que la Defensoría del Pueblo priorice la respuesta inmediata a estas quejas, garantizando así un mejor acceso a la justicia y una protección más efectiva de los derechos de los ciudadanos, aún en medio de circunstancias adversas (Rivera Rodríguez, 2022).

Sobre la base del desarrollo alcanzado en el proceso de digitalización, informatización y virtualización, la paulatina transformación digital, es necesario poner a disposición de la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, herramientas que agilicen la gestión de la información y contribuye a apoyar la toma de decisiones y a actualizar los procedimientos y servicios actuales.

Una de las principales problemáticas en la modernización de los expedientes en la Defensoría del Pueblo del Perú radica en el acceso equitativo a las herramientas y sistemas implementados para la gestión de expedientes de queja, petitorio y consulta. Aunque se ha desarrollado una amplia gama de recursos digitales a nivel internacional, persiste el desafío de garantizar que todas las personas, sin importar su situación económica o ubicación geográfica, puedan acceder a estas instancias de atención. De este modo, es crucial investigar ¿Cómo contribuir a la gestión de información sobre los expedientes de queja, petitorio y consulta en la Defensoría del Pueblo del Perú? Esta dificultad se convierte en un objetivo central de la investigación: Desarrollar un sistema de gestión de información que agilice la recopilación, análisis y respuesta de los expedientes de la Defensoría del Pueblo en Perú.

Materiales y métodos

Este estudio empleará un enfoque de desarrollo de software ágil utilizando la metodología SCRUM, la cual permite una gestión iterativa y colaborativa del proyecto (Sánchez & Barrezueta, 2022). El desarrollo ágil facilita la adaptación continua a los requerimientos del usuario y la mejora del sistema a través de ciclos cortos de desarrollo.

Lenguaje de programación y tecnologías

Para el desarrollo del sistema de gestión de información sobre los expedientes de queja, petitorio y consulta en la Defensoría del Pueblo, se utilizarán las siguientes herramientas:

- Lenguaje de Programación: Python se ha seleccionado por su claridad, simplicidad y versatilidad, facilitando el proceso de programación y la implementación de la lógica del sistema.
- Framework para el *Back-end*: Django será la tecnología principal para el desarrollo del *back-end*. Este robusto framework proporciona funcionalidades como la gestión de bases de datos, seguridad y la creación de APIs, lo que permitirá una estructura escalable y eficiente del sistema.



- Framework para el *Front-end*: Bootstrap será utilizado para el desarrollo del *front-end* de la aplicación. Gracias a su capacidad para crear diseños responsivos y atractivos, permitirá ofrecer una interfaz de usuario intuitiva y amigable, mejorando la experiencia del usuario al interactuar con el sistema.

Proceso de desarrollo

Se seguirán los siguientes pasos en el proceso de desarrollo del sistema:

- Recolección de requerimientos: Se llevarán a cabo entrevistas y sesiones de trabajo con funcionarios de la Defensoría del Pueblo y usuarios potenciales para identificar necesidades y funcionalidades clave del sistema.
- Planeación del proyecto: En reuniones de SCRUM, se elaborará un backlog del producto que contendrá todas las tareas y requisitos priorizados. Las reuniones diarias se utilizarán para monitorear el progreso y realizar ajustes según sea necesario.
- Desarrollo iterativo: Se desarrollarán prototipos del sistema a través de ciclos cortos (sprints), permitiendo la evaluación continua y la retroalimentación del usuario final.
- Pruebas y validación: Tras cada iteración, se realizarán pruebas unitarias y de integración para asegurar la funcionalidad y usabilidad del sistema. Se incluirán usuarios en la validación del sistema para garantizar que se satisfacen sus necesidades.

Procedimiento para la validación de la propuesta

Los resultados de la presente investigación serán validados mediante criterio de expertos para evaluar la pertinencia y utilidad de la propuesta. Dado que esta sesión está destinada a evaluar la percepción de utilidad del sistema de gestión de información propuesto para la Defensoría del Pueblo del Perú, se brindará a cada participante una sesión de introducción de 30 minutos. Durante esta sesión, se explicarán las bases tanto tecnológicas como metodológicas del sistema de gestión. Además, se proporcionará un manual básico que describa el funcionamiento del sistema, de modo que los usuarios tengan los conocimientos necesarios para su uso efectivo.

Tras finalizar el protocolo de introducción, que estará programado para aproximadamente 45 minutos, se enviará a los participantes una encuesta electrónica compuesta por 8 preguntas. Esta encuesta tiene como objetivo validar dos aspectos fundamentales: la percepción de utilidad del sistema por parte del usuario y la facilidad de uso del mismo para cumplir con los objetivos planteados en relación con la recopilación, análisis y respuesta a los expedientes de queja, petitorio y consulta.



Resultados y discusión

La Defensoría del Pueblo es una institución que tiene una naturaleza especial, y tiene como principal atribución la protección y defensa de derechos fundamentales/constitucionales/humanos de la persona y la comunidad, ante posibles vulneraciones de la administración pública (Estado) y/o servidores públicos (Dulitzky, 1998).

Desde el inicio de la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19 hasta la fecha, se ha realizado de forma permanente la labor defensorial en todas las oficinas de la Defensoría del Pueblo del Perú y sus módulos de atención defensorial, pero por las condiciones sanitarias estas labores fueron modificados, priorizando las atenciones virtuales y el trabajo remoto.

Las nuevas disposiciones y la implementación de mecanismos idóneos para no dejar de atender a la población más vulnerable, incluyeron la implementación de expedientes virtuales, habilitación de líneas telefónicas de emergencia de forma permanente, mesas de partes virtuales y otros, las cuales permitieron a los comisionados y/o trabajadores de las diversas sedes defensoriales cumplir con su labor de defender los derechos de los ciudadanos y la comunidad.

Dado que las condiciones sanitarias se encuentran en un punto estable, los autores de la presente consideran que los puntos de avance en la modernización de los expedientes, no se deben dejar de lado, siendo fundamental aumentar su efectividad y su alcance. En este sentido, en la presente investigación se propone la implementación de un sistema de gestión de información que agilice la recopilación, análisis y respuesta de los expedientes de queja, petitorio y consulta de la Defensoría del Pueblo en Perú.

Diagnóstico de la situación actual

Para analizar el contexto actual en los trámites de gestión de expediente, se realizó una encuesta de satisfacción sobre el gobierno electrónico e informático a 27 funcionarios públicos en la Defensoría del Pueblo, a raíz de la experiencia derivada del aislamiento social por COVID-19. Los principales resultados se describen a continuación:



1. ¿Prefiere gestionar sus trámites a través de un sistema de expedientes electrónicos o tradicional?

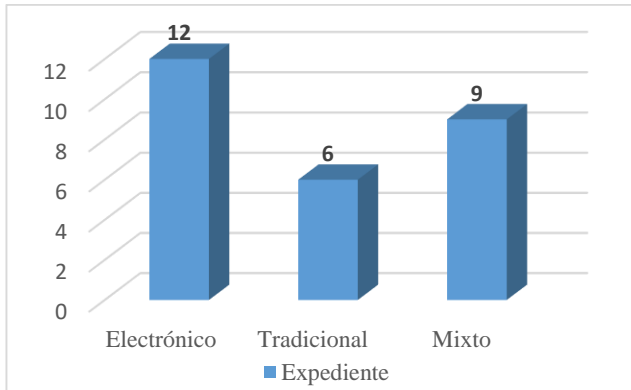


Figura 1. Preferencia en la gestión.

2. ¿Con qué frecuencia ha utilizado servicios electrónicos para gestionar sus trámites desde el inicio de COVID-19?

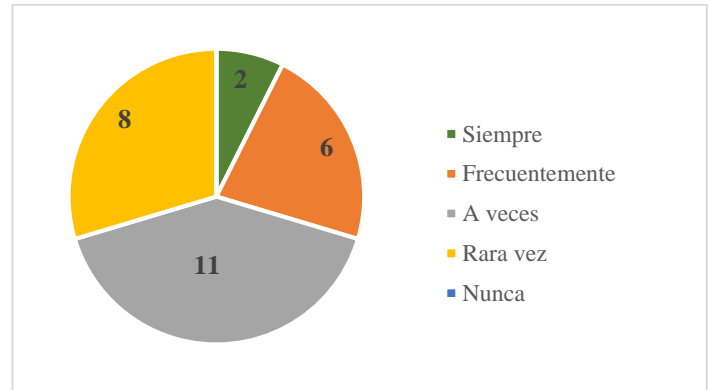


Figura 2. Frecuencia en la gestión electrónica.

Los resultados sobre la preferencia en la gestión de trámites muestran que la mayoría de los funcionarios públicos en la Defensoría del Pueblo se inclinan hacia un modelo mixto o electrónico. Los encuestados reconocieron las ventajas que ofrece un sistema de expedientes electrónicos en comparación con el enfoque tradicional. Sin embargo, la presencia significativa de preferencias mixtas indicó que muchos aún valoran ciertos aspectos de los métodos tradicionales como la atención personalizada, la humanización del trato y el afecto personal en trámites delicados. Esto señala la necesidad de una transición gradual hacia la digitalización, equilibrando las innovaciones tecnológicas con la familiaridad de los procesos existentes.

En cuanto a la frecuencia del uso de servicios electrónicos desde el inicio de la pandemia, los resultados reflejan una adopción moderada de estos métodos. Aunque un número reducido de funcionarios los utiliza siempre, la mayoría utiliza servicios electrónicos en alguna capacidad, con un considerable grupo que lo hace ocasionalmente. Los encuestados aclararon que, a pesar de la necesidad de adaptarse a nuevas herramientas en respuesta a la COVID-19, aún persisten barreras que limitan una integración plena en los procesos de trabajo diario fundamentalmente el acceso de la población, así como la falta de competencias digitales; esto unido a una resistencia al cambio dado que los métodos tradicionales se han utilizado durante más tiempo.



3. ¿Por qué razón le gustaría un sistema electrónico para la gestión de sus trámites? (Seleccione una o varias opciones)

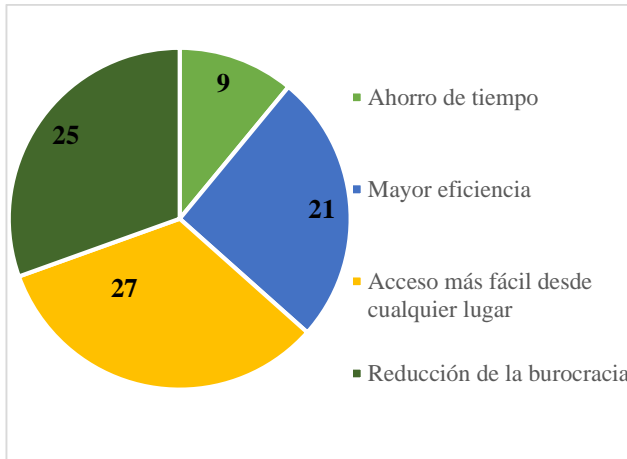


Figura 3. Ventajas de la gestión electrónica.

4. ¿Cómo ha cambiado la eficiencia en la atención al ciudadano desde que los trámites electrónicos iniciaron?

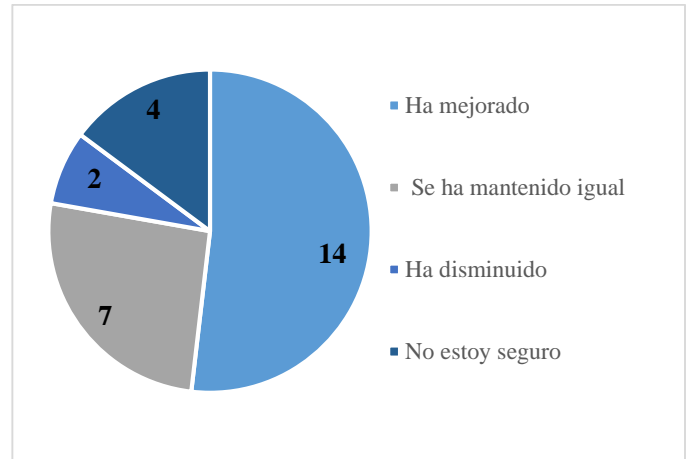


Figura 4. Eficiencia en la atención al ciudadano.

Los resultados sobre las razones para desear un sistema electrónico para la gestión de trámites revelan que la accesibilidad y la reducción de la burocracia son aspectos destacados por los funcionarios públicos. La demanda de un acceso más fácil desde cualquier lugar indica que los administradores valoran la flexibilidad que un sistema digital podría ofrecer, permitiendo realizar tareas de manera más eficiente. La necesidad de una mayor eficiencia y un ahorro de tiempo también reflejan una clara preocupación por optimizar los procesos administrativos, lo que indica que los funcionarios son conscientes de las limitaciones del sistema actual y buscan soluciones que faciliten su trabajo diario. En cuanto a la percepción sobre el cambio en la eficiencia en la atención al ciudadano desde la implementación de trámites electrónicos, la mayoría de los funcionarios indican que la eficiencia ha mejorado, lo que sugiere un reconocimiento positivo de los beneficios que ha traído la digitalización a estos procesos. Sin embargo, también hay un segmento que considera que la eficiencia se ha mantenido igual o ha disminuido, lo que podría señalar que existen áreas de mejora y que no todas las implementaciones han tenido el impacto deseado. Esta diversidad de opiniones puede reflejar diferencias en la experiencia personal con los sistemas electrónicos y evidencia la necesidad de evaluar continuamente los resultados para asegurar que se cumplan los objetivos de mejora en la atención al ciudadano.

5. ¿Qué mejoras consideraría más importantes para el sistema de gestión de información de la Defensoría del Pueblo? (Seleccione una o varias opciones)



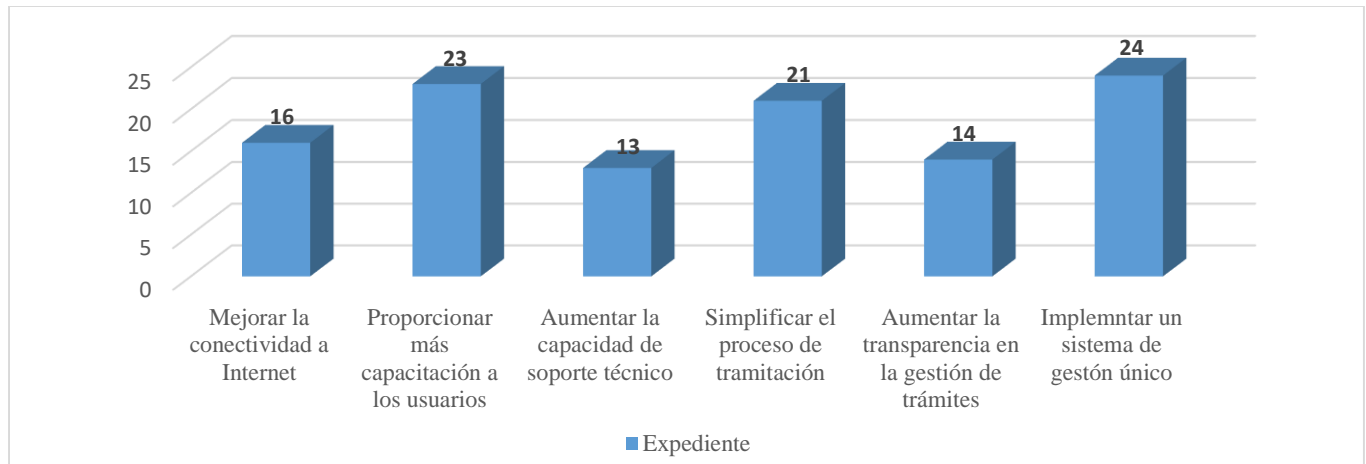


Figura 5. Mejoras recomendadas.

Los resultados sobre las mejoras consideradas más importantes para el sistema de gestión de información de la Defensoría del Pueblo evidencian una clara necesidad de fortalecer tanto la infraestructura como la capacitación de los usuarios. La alta preferencia por proporcionar más capacitación a los usuarios se debe a que los encuestados son conscientes de que, para aprovechar al máximo las herramientas digitales, es fundamental contar con conocimientos adecuados sobre su uso. Del mismo modo, la demanda de un sistema de gestión único refleja un anhelo por la unificación y estandarización de los procesos, lo que podría conducir a una mayor eficiencia y facilidad en la gestión de los expedientes.

Asimismo, el interés en mejorar la conectividad a Internet y simplificar los procesos de tramitación subraya la importancia de abordar las barreras tecnológicas y administrativas que pueden limitar el uso efectivo de los sistemas electrónicos. La búsqueda de aumentar la transparencia en la gestión de trámites también emerge como un aspecto relevante, demostrando que los funcionarios valoran no solo la eficiencia, sino también la rendición de cuentas en los procesos administrativos.

En conjunto, estos resultados destacan una visión integral que prioriza tanto la capacitación como la infraestructura, lo cual es fundamental para asegurar que la Defensoría del Pueblo en Perú, pueda optimizar sus servicios y responder adecuadamente a las necesidades de los ciudadanos. Atendiendo a estos resultados, se propuso la implementación del sistema de gestión de información que agilice la recopilación, análisis y respuesta de los expedientes de la Defensoría del Pueblo en Perú.

Sistema de gestión de expedientes

Basado en la investigación previa y en la encuesta realizada a los operadores públicos de la Defensoría del Pueblo en Perú, se ha decidido implementar un sistema informático que optimice la gestión de información sobre los expedientes



de queja, petitorio y consulta. La Defensoría del Pueblo, como entidad clave en la protección de derechos fundamentales ante posibles vulneraciones por parte de la administración pública, ha enfrentado desafíos significativos desde la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. Estos desafíos han resaltado la necesidad de priorizar modalidades de atención virtual y un trabajo remoto más eficiente, lo que, a su vez, ha puesto de manifiesto la importancia de contar con herramientas digitales accesibles. De este modo, el nuevo sistema no solo busca modernizar la gestión de los expedientes, sino también garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su situación económica o geográfica, puedan acceder a los servicios de defensa de Derechos Humanos que ofrece la institución.

A continuación, se presentan los requisitos funcionales del sistema de gestión de información diseñado para agilizar la recopilación, análisis y respuesta de los expedientes de queja, petitorio y consulta de la Defensoría del Pueblo en Perú.

Listado de requisitos funcionales

- Autenticación de usuario: El sistema debe permitir a los usuarios autenticarse mediante: Usuario (Identificador único elegido por el usuario) y Contraseña.
- Registro de usuarios: El sistema debe permitir el registro de usuarios con los siguientes datos: usuario; contraseña; nombre; apellidos; correo electrónico; imagen de perfil; rol; dirección particular; número de teléfono. Por defecto, se asigna el rol de Población. Solo un administrador puede asignar otros roles como Funcionario o Jefe de Departamento.
- Registro de expedientes: El sistema debe permitir crear nuevos expedientes para las tres categorías (queja, petitorio y consulta) mediante un formulario electrónico que capture toda la información necesaria.
- Clasificación de expedientes: Funcionalidad para clasificar automáticamente los expedientes según su tipo (queja, petitorio o consulta) y asignar códigos únicos para facilitar su seguimiento.
- Vincular con la información del solicitante: Permitir el ingreso, edición y almacenamiento de datos del solicitante y vincularlos a sus respectivos expedientes.
- Seguimiento del estado del expediente: Permitir a los operadores actualizar el estado de cada expediente: en revisión, resuelto, cerrado, pendiente; y registrar comentarios o notas pertinentes.
- Anexado de documentación: Capacidad para adjuntar documentos relevantes a cada expediente, incluyendo pruebas, comunicaciones previas y cualquier otro material que respalde la gestión del caso.
- Búsqueda y filtrado de expedientes: Opciones de búsqueda avanzada que permitan filtrar expedientes por criterios como tipo de solicitud, estado, fecha de ingreso y nombre del solicitante.



- Insertar queja: Permitir a un usuario autenticado registrar una queja con los siguientes datos: nombre y apellidos (opción de anonimato disponible); asunto; anexos; teléfono de contacto; argumento; dirección particular; fecha de creación; estado: nueva; fecha de modificación de estado.
- Recepcionamiento de queja: Los funcionarios deben poder recepcionar quejas, completando metadatos como: número; departamento responsable; modalidad (queja, sugerencia, denuncia); vía (carta, entrevista, llamada telefónica); fecha de recibo; clasificación; estado (nueva, recepcionada, asignada, atendida, resuelta).
- Modificación y eliminación de quejas: Permitir a funcionarios modificar una queja, siempre que no esté en estado Asignada. Un usuario solo puede eliminar su queja si está en estado Nueva.
- Respuesta a quejas: Los administradores públicos deben poder responder a quejas, completando campos de responsabilidad, anexos, argumentos y conclusiones, y asignar el estado Atendida.
- Consulta de expedientes: Permitir a los usuarios buscar y visualizar el estado de sus expedientes.
- Consultar mis quejas: Permitir a los usuarios revisar todas las quejas registradas, con la posibilidad de emitir un nivel de conformidad respecto a la respuesta recibida.
- Reportes y estadísticas: Permitir al administrador analizar quejas no conformes y generar un resumen ejecutivo.

A continuación se muestran las interfaces de usuario para las funcionalidades Consultar mis quejas e Insertar una nueva queja.

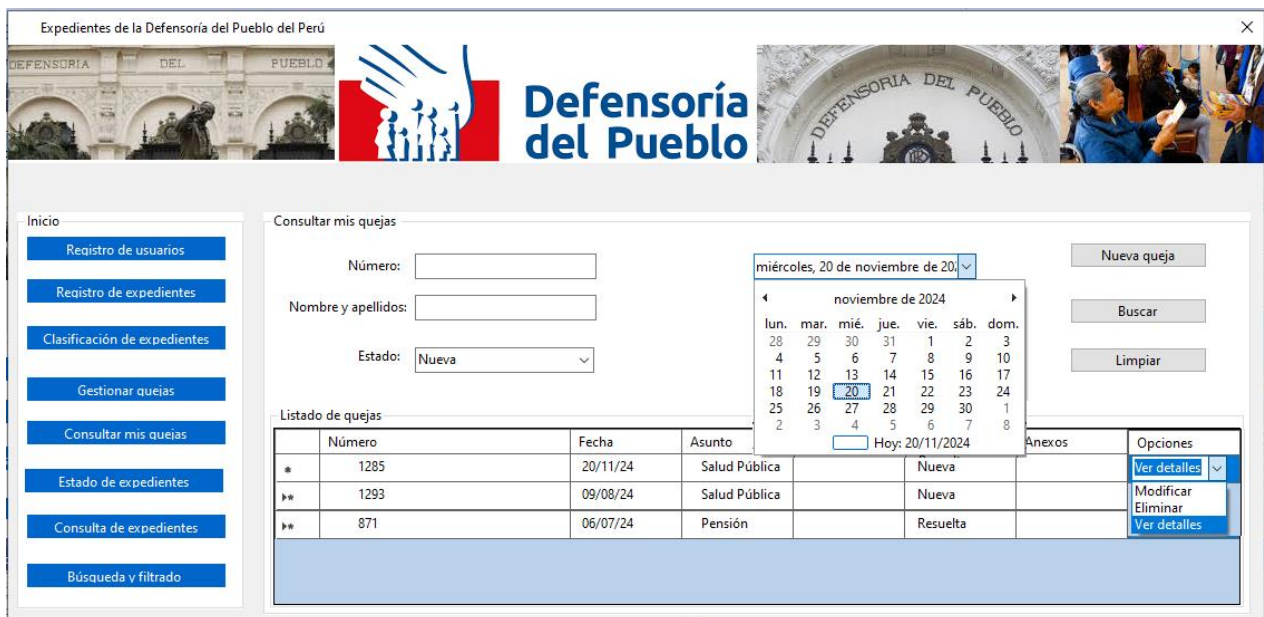


Figura 6. Interfaz Consultar mis quejas





Figura 7. Insertar una nueva queja

Validación de la propuesta

Para garantizar la utilidad y la usabilidad del sistema informático desarrollado para la Defensoría del Pueblo, se llevó a cabo el proceso de validación que involucró la colaboración de un grupo de 9 expertos en diversas áreas clave. Este proceso tuvo como objetivo evaluar la utilidad del sistema tanto para los operadores de la Defensoría como para la población en general. Entre los especialistas que participaron se encontraban expertos en tecnología de la información, quienes aportaron su conocimiento sobre la implementación de sistemas digitales en el sector público; profesionales en derechos humanos, que aseguraron que el sistema atendiera adecuadamente las necesidades de la población en situación de vulnerabilidad; y diseñadores de experiencia de usuario, encargados de evaluar la interfaz y asegurar que el sistema fuera accesible e intuitivo para todos los usuarios. Además, se contó con la presencia de sociólogos que brindaron información valiosa sobre el contexto social y las dinámicas de atención en el país, lo que permitió enriquecer el análisis de la utilidad del sistema desde diferentes perspectivas. Este enfoque multidisciplinario fue fundamental para obtener una validación integral que garantizara que la herramienta cumpla su propósito de manera efectiva. Los principales resultados se describen a continuación:

En lo relacionado al grado de utilidad del Sistema de gestión de expedientes para el usuario, se tiene una escala de 5 opciones, en donde 5 es el valor con mayor grado de significado de utilidad. Se tienen los siguientes valores: (5) Muy útil, (4) Útil, (3) Neutral, (2) Mínima utilidad, y (1) Sin utilidad. En la Figura 8 se representan los resultados obtenidos.



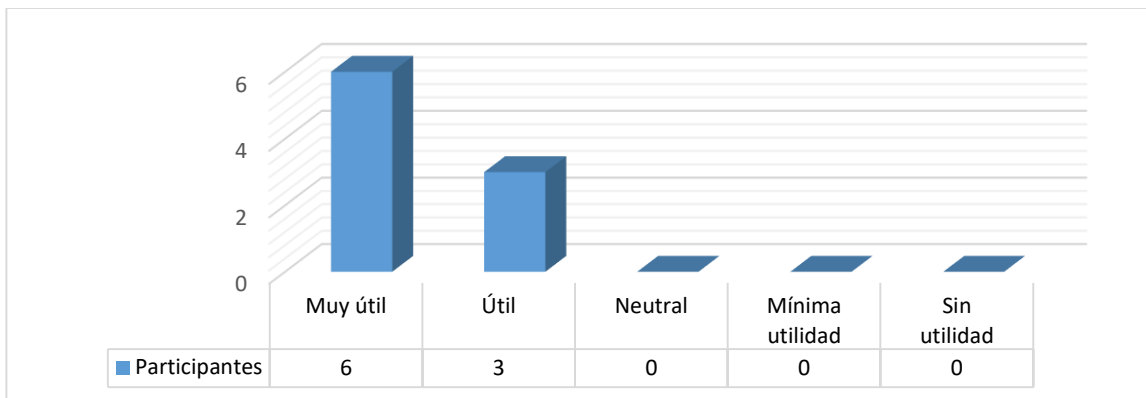


Figura 8. Percepción de los encuestados sobre el grado de utilidad del Sistema de gestión de expedientes para el usuario.

De acuerdo al grado de facilidad de uso del Sistema de gestión de expedientes para el usuario, las opciones que los participantes pueden seleccionar son las siguientes: (5) Muy fácil, (4) Fácil, (3) Neutral, (2) Poca facilidad, y (1) Difícil. En la Figura 9 se representan los resultados obtenidos.

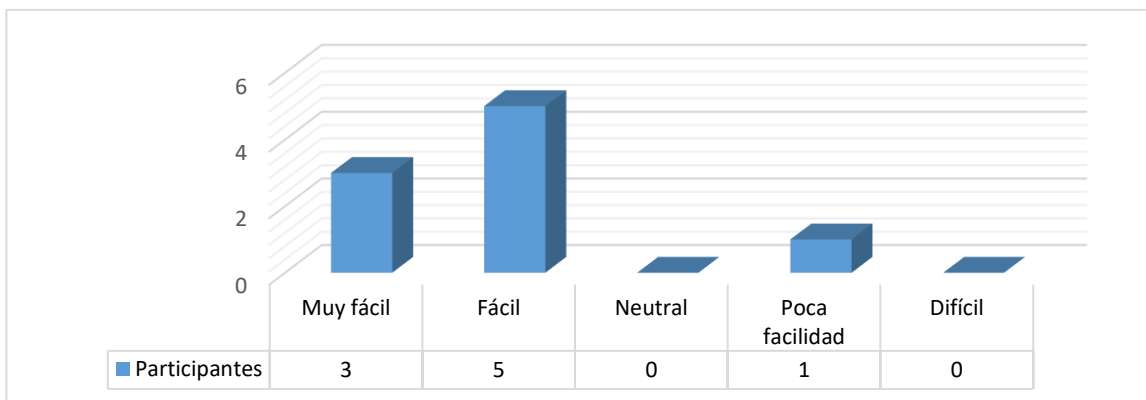


Figura 9. Percepción de los encuestados sobre el grado de facilidad de uso del Sistema de gestión de expedientes para el usuario. Los resultados obtenidos en el proceso de validación del sistema informático fueron positivos, evidenciando una notable aceptación por parte de los expertos consultados. Todos los participantes coincidieron en evaluar la facilidad de uso del sistema como muy fácil y fácil, lo que sugiere que la interfaz y las funcionalidades han sido diseñadas de manera intuitiva, permitiendo que tanto los operadores de la Defensoría del Pueblo como los ciudadanos puedan interactuar con la herramienta sin dificultad. Además, el consenso en torno a la utilidad del sistema, calificado como muy útil y útil, indica que los expertos consideran que la implementación de esta herramienta responde efectivamente a las necesidades de gestión de expedientes y mejora la capacidad de la Defensoría para atender las quejas, petitorios y consultas de la población. Este fuerte respaldo resalta el potencial del sistema para la modernización del trámite del expediente y fortalecer la misión de la Defensoría en la defensa de los derechos humanos.



Discusiones

A raíz de la emergencia sanitaria provocada por la presencia del COVID-19, el Estado peruano, y específicamente la Defensoría del Pueblo, se vio impulsado a modernizar la gestión de sus expedientes. Este contexto de emergencia ha forzado a la Administración Pública a adoptar cambios significativos en sus procesos, lo cual ha conllevado tanto a resultados positivos como negativos. Es crucial destacar cuán impactante ha sido este cambio para la población en general, así como para la mejora continua de los procesos y procedimientos dentro de la administración pública.

El aparato estatal está intrínsecamente ligado a la mejora de sus procedimientos administrativos. A pesar de la disminución de las medidas y protocolos sanitarios, estas innovaciones han permanecido y han generado ahorros significativos en tiempo y recursos, tanto para la ciudadanía como para los servidores públicos.

Estos cambios no solo han facilitado una respuesta más ágil y efectiva a las quejas, petitorios y consultas, sino que también apuntan hacia un proceso de modernización que contribuye a un aparato estatal más dinámico, eficiente y eficaz en el futuro. La experiencia adquirida durante esta emergencia sanitaria ofrece una oportunidad valiosa para seguir avanzando en la mejora de la gestión pública, garantizando así un servicio de calidad que responda de manera más efectiva a las necesidades de la población.

A saber de diversas investigaciones, la modernización del trámite documentario es una categoría ampliamente ligada a la satisfacción del usuario o ciudadano, pues está integrada al gobierno electrónico, lo cual debe entenderse como el desarrollo de procesos de atención a los ciudadanos con la utilización de equipos computarizados, teniendo en cuenta la dificultad de la conexión de internet, lo que evidencia que las condiciones de infraestructura (soporte técnico) son imprescindibles para la modernización de estos trámites.

Basado en este planteamiento, la propuesta realizada por los autores de la presente, implementa un módulo para que los expedientes sean gestionados vía telefónica, maximizando así el alcance a más ciudadanos, que carecen de conectividad y competencias tecnológicas.

En esta línea (Rivera Rodríguez, 2022), determina que la utilización de la tecnología en los procesos de tramitación de la administración pública acelerada de forma sustancial las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), lo cual devala agilización, modernización, transparencia, optimización y eficiencia en los procesos y sobre todo la demanda de la sociedad de servicios de calidad. Asimismo, (Tume Namuche, 2021) indica, que los expedientes físicos son actualmente prevalen en el sistema de administración pública, sin embargo, se ha demostrado que dejaría de ser imprescindible para pasar a expedientes electrónicos, lo cual generará grandes beneficios en las labores de la administración pública y a su vez en cada institución.



En ese sentido, (Ayala Mena, 2022) refiere que un principal avance del gobierno electrónico es que va a permitir limpiar la imagen de la burocracia en los gobiernos, lo cual se configura como principal reto de las tecnologías de las comunicaciones. Ante ello, (Davila Arquiniño, 2022) indica que en el Estado peruano una de las principales razones por las cuales los administrados sienten rechazo al aparato estatal es la gestión de tramites lenta y deficiente. Del mismo modo, (Paredes Moran, 2020) refiere que el proceso de cambio del manejo del expediente electrónico, supone de dificultades que se apegan a la cantidad de carga (expedientes) que se tramitan, los cuales se encuentran de forma física.

Conclusiones

Los resultados de esta investigación sobre los trámites de gestión de expedientes en la Defensoría del Pueblo del Perú reflejan una necesidad urgente de mejorar los procesos actuales, especialmente en el contexto posterior al aislamiento social impuesto por el COVID-19. La encuesta de satisfacción, realizada a 27 funcionarios públicos, evidenció diversas dificultades en la gestión administrativa, lo que llevó a la decisión de desarrollar un sistema informático destinado a optimizar la atención de quejas, petitorios y consultas.

La validación del sistema, que incluyó la participación de 9 expertos en distintos campos, fue un hito crucial en este proceso. Los resultados mostraron una aceptación generalizada del sistema, destacando que todos los expertos coincidieron en clasificar la interfaz como muy intuitiva. Esta percepción se traduce en que el desarrollo de la herramienta ha sido orientado adecuadamente para facilitar el acceso tanto a los operadores de la Defensoría como a los ciudadanos, asegurando una interacción sin complicaciones.

Asimismo, la calificación de la utilidad del sistema como muy útil indicó que esta nueva herramienta no solo está alineada con las expectativas de los usuarios, sino que también potencia significativamente la capacidad de la Defensoría para gestionar de manera más efectiva los expedientes, así como mejorar la atención al público. En definitiva, los hallazgos respaldan la implementación del sistema informático como una estrategia esencial para modernizar la gestión de expedientes y fortalecer el mandato de la Defensoría del Pueblo en la promoción y protección de los derechos humanos.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
2. Curación de datos: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez



3. Análisis formal: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
4. Investigación: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
5. Metodología: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
6. Administración del proyecto: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
7. Software: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
8. Supervisión: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
9. Validación: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
10. Visualización: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
11. Redacción – borrador original: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez
12. Redacción – revisión y edición: Cindy Munive, Anali Collachagua, Janeth Silvera, Lener Panduro, Gladys Vásquez

Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento externa.

Referencias

- Ayala Mena, G. (2022). Modelo metodológico para la formulación de proyectos de inversión pública en municipalidades distritales de la región de Lambayeque. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95289>
- Davila Arquiñigo, R. A. (2022). Desarrollo de un sistema web de mesa de partes y trámite documentario automatizado para el control y seguimiento de expedientes en la Corte Superior de Justicia del Santa. 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94083>
- Dulitzky, A. E. (1998). Una mirada al sistema interamericano de derechos humanos. <https://gredos.usal.es/handle/10366/72418>
- Morán, R. C. D. (2022). Dificultades para el aprendizaje universitario a distancia en Perú durante la pandemia por COVID-19. *Revista Eduweb*, 16(4), 9-20. <https://revistaeduweb.org/index.php/eduweb/article/view/474>
- Murillo, L., & Heberling, C. (2022). Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima Este, 2022. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b9ac673254787bfa8fcf694107f13e1b



- Paredes Moran, J. S. (2020). La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47488>
- Rivera Rodríguez, R. (2022). Experiencias sobre la implementación del Expediente Clínico Electrónico. *E-Ciencias de la Información*, 12(1), 22-39. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-41422022000100022&script=sci_arttext
- Salguero Alcala, G. K. (2021). El proceso de atención y la satisfacción de los usuarios de una entidad pública en el marco de la modernización del estado, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70886>
- Sánchez, P. M. M., & Barrezueta, L. D. R. (2022). Análisis de la información generada para mantener la escalabilidad y persistencia del proceso de desarrollo de software. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(8), 193-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8955513>
- Tume Namuche, S. P. (2021). Modernización del estado e implementación del expediente judicial electrónico en la Corte Superior de Justicia de Sullana, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66837>

