

Capítulo 8

Transparencia, legitimidad y accesibilidad en la justicia digital: revisión de las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana en entornos judiciales tecnológicamente mediados

Fernando Eduardo Corcino Barrueta, Víctor Fernando Templo Corcino, Miguel Ángel Sánchez Gutiérrez, Andy Williams Chamoli Falcón, Rafael Jesús Herrera Torres

Corcino Barrueta, F. E., Templo Corcino, V. F., Sánchez Gutiérrez, M. Á., Chamoli Falcón, A. W., & Herrera Torres, R. J. (2026). Transparencia, legitimidad y accesibilidad en la justicia digital: revisión de las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana en entornos judiciales tecnológicamente mediados. En A. B. Benalcázar (Coord). *Ciencias sociales y humanidades en América Latina. Investigaciones disciplinares e interdisciplinarias desde la región* (Vol. III), (pp. 197-232). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.469.c962>



Transparencia, legitimidad y accesibilidad en la justicia digital: revisión de las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana en entornos judiciales tecnológicamente mediados

Resumen

La digitalización de los sistemas de justicia ha transformado sustancialmente las formas de interacción entre las instituciones judiciales y la ciudadanía, planteando interrogantes fundamentales sobre cómo estas transformaciones tecnológicas afectan la confianza ciudadana en el poder judicial. No obstante, la literatura científica evidencia una fragmentación conceptual significativa respecto a las dimensiones que configuran dicha confianza en entornos digitales. El presente artículo de revisión bibliográfica tiene como objetivo analizar las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana que han sido incorporadas en estudios sobre digitalización judicial y aquellas que permanecen inexploradas. Para ello, se realizó una búsqueda estructurada en las bases de datos Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, Dialnet y Google Scholar, abarcando publicaciones del período 2018-2026 en español, inglés y portugués, aplicando criterios de inclusión y exclusión orientados a garantizar la pertinencia temática y la calidad académica. Los resultados revelan que la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia constituyen las dimensiones predominantes, mientras que la legitimidad procedimental presenta limitaciones teóricas para contextos tecnológicamente mediados. Se identificaron como dimensiones prácticamente inexploradas la inclusión digital, los componentes emocionales y culturales de la confianza, y la participación ciudadana en el diseño de plataformas judiciales. Se concluye que el campo requiere un marco conceptual integrador que supere la fragmentación actual y oriente tanto la investigación futura como las políticas de modernización judicial.

Palabras clave: confianza ciudadana; digitalización judicial; justicia digital; transparencia; legitimidad institucional; acceso a la justicia.

Introducción

La transformación digital de las instituciones públicas constituye uno de los fenómenos más relevantes de la administración contemporánea, especialmente en el ámbito de la justicia. La digitalización judicial, entendida como la incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones en los procesos judiciales, ha cambiado de manera profunda la forma en que los órganos jurisdiccionales se relacionan con la ciudadanía (Zepeda, 2022). Ya no se trata únicamente de trasladar trámites físicos a plataformas virtuales, sino de modificar prácticas, tiempos, canales de atención y modos de acceso a la justicia. Este proceso comprende desde la implementación de sistemas electrónicos de gestión de expedientes hasta la realización de audiencias virtuales y el desarrollo de plataformas de resolución de disputas en línea (Amarini et al., 2023). En ese escenario, la confianza ciudadana en las instituciones de justicia adquiere una importancia decisiva, pues la legitimidad del sistema judicial depende, en buena medida, de cómo la población percibe su imparcialidad, transparencia y accesibilidad (Kumar & Singh, 2022).

La relevancia científica del tema radica en la convergencia de dos campos de estudio que, hasta hace relativamente poco, avanzaban por caminos separados: por un lado, la investigación sobre confianza institucional y, por otro, los estudios sobre justicia digital. La confianza ciudadana en las instituciones ha sido ampliamente abordada desde perspectivas sociológicas y politológicas; sin embargo, su análisis dentro del contexto específico de la digitalización judicial presenta matices particulares que exigen una atención académica más precisa (Tartarko et al., 2023). Y es que no es lo mismo confiar en un juez, en una audiencia presencial o en una resolución escrita, que confiar en una plataforma digital, en una notificación electrónica o en una audiencia mediada por una pantalla. En esa línea, Wells et al. (2022), sostienen que la teoría de la justicia procedimental —uno de los enfoques más influyentes para comprender la confianza en las instituciones de justicia— fue desarrollada bajo el supuesto de encuentros presenciales entre ciudadanos e instituciones, por lo que resulta conceptualmente

limitada para explicar las dinámicas de confianza en entornos tecnológicamente mediados. Asimismo, Homont (2021), documentó que no existe consenso metodológico sobre cómo investigar la relación entre confianza ciudadana y servicios públicos coproducidos digitalmente, lo cual evidencia la complejidad del objeto de estudio.

La digitalización judicial ha experimentado una aceleración sin precedentes, impulsada, sobre todo, por la pandemia de COVID-19, que obligó a los sistemas judiciales a adoptar soluciones tecnológicas de manera urgente (Kiršienė et al., 2022). Esta aceleración ha abierto oportunidades importantes, pero también ha dejado al descubierto tensiones que no pueden ser ignoradas. Por una parte, las plataformas digitales pueden incrementar la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia de los procesos judiciales (Risco & Huaccan, 2023). Por otra, introducen riesgos vinculados con la ciberseguridad (Rodríguez, 2021), el sesgo algorítmico (Vera et al., 2023) y la brecha digital (Birkett, 2023). Estos factores, si no son atendidos con seriedad, pueden erosionar la percepción ciudadana de legitimidad institucional. En términos sencillos, una plataforma judicial puede parecer moderna, pero si el ciudadano no la entiende, no puede acceder a ella o siente que lo excluye, la confianza difícilmente se fortalece.

La literatura reciente ha abordado distintas dimensiones de la relación entre digitalización judicial y confianza ciudadana, aunque todavía de manera fragmentada. En cuanto a la transparencia como dimensión de la confianza, Hajdini y Skara (2022), analizaron el caso de la reforma judicial albanesa de 2016 y concluyeron que, pese a las mejoras en infraestructura tecnológica orientadas a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, el sistema judicial continuó siendo percibido como corrupto por la ciudadanía. Este hallazgo resulta especialmente relevante porque muestra que la digitalización, por sí sola, no garantiza la construcción de confianza institucional. De manera similar, Contini (2023), al examinar la crisis permanente de la justicia italiana, evidenció que las mediciones de confianza ciudadana —como las realizadas por el Eurobarómetro— suelen desarrollarse sin una articulación clara con los procesos de transformación digital. Esta desco-

nexión genera un problema de fondo: se moderniza tecnológicamente la justicia, pero no siempre se evalúa si dicha modernización mejora realmente la percepción pública.

Respecto a la accesibilidad, Poshai y Vyas-Doorgapersad (2023), evaluaron la implementación del Sistema Integrado de Gestión Electrónica de Casos en Zimbabue. Los autores identificaron que, si bien la plataforma tiene potencial para mejorar la celeridad en la administración de justicia, su adopción efectiva enfrenta obstáculos importantes, como la resistencia al cambio, las limitaciones tecnológicas y la escasa alfabetización digital de los usuarios. Estos factores condicionan directamente la confianza ciudadana en el sistema, pues una herramienta digital puede ser técnicamente útil, pero socialmente limitada si las personas no cuentan con las capacidades o recursos necesarios para utilizarla. De manera complementaria, Sousa et al. (2022), compararon las experiencias de justicia electrónica en Suiza y Brasil, identificando impulsores y obstáculos comunes en la adopción de innovaciones digitales judiciales, aunque sin evaluar de forma directa su efecto sobre la confianza ciudadana.

En cuanto a la legitimidad procedimental en entornos digitales, Wells et al. (2022), realizaron una contribución teórica importante al cuestionar si la teoría de la justicia procedimental resulta compatible con las interacciones tecnológicamente mediadas. Los autores argumentaron que el propio concepto de “contacto” institucional requiere una actualización conceptual, especialmente cuando desaparece la co-presencia física entre el ciudadano y la autoridad. Esta reflexión resulta clave, porque en la justicia digital el trato digno, la escucha activa y la percepción de imparcialidad ya no dependen únicamente del contacto cara a cara, sino también de interfaces, tiempos de respuesta, claridad informativa y calidad del servicio virtual. Esta línea de análisis se complementa con los hallazgos de Chaeruddin et al. (2024), quienes investigaron la confianza pública basada en la calidad del servicio digital policial en Indonesia y encontraron que dimensiones como la responsividad, la transparencia y el profesionalismo digital contribuyen a la construcción de confianza. No obstante, su estudio empleó métodos

cualitativos descriptivos y no utilizó instrumentos validados específicamente para el contexto judicial.

Asimismo, investigaciones recientes han explorado amenazas emergentes a la confianza institucional en el entorno digital. Sandoval et al. (2024), mediante una revisión sistemática, identificaron que los deepfakes representan una amenaza significativa para el sistema de justicia penal, debido a que pueden generar dudas sobre la autenticidad de la prueba y erosionar la confianza en las instituciones legales. Sin embargo, los autores también reconocieron la inexistencia de métricas estandarizadas para cuantificar dicha erosión. Por su parte, Ognyanova et al. (2020), demostraron que la exposición a desinformación en línea afecta de manera diferenciada la confianza en instituciones políticas, según la orientación ideológica de los ciudadanos, utilizando datos longitudinales combinados con registros de comportamiento digital. Aunque este enfoque metodológico resulta prometedor, todavía no ha sido replicado de manera específica en instituciones judiciales. En el contexto latinoamericano, Rivera et al. (2024), encontraron que las personas con menor confianza en el sistema judicial recurren con mayor frecuencia a prácticas de justicia informal en redes sociales, lo que evidencia cómo la desconfianza institucional puede trasladarse al espacio digital y expresarse en comportamientos concretos.

Desde la perspectiva de la medición, Macías et al. (2022), realizaron un estado del arte sobre la confianza en instituciones policiales e identificaron cinco categorías analíticas que incluyen variables objetivas, subjetivas y mixtas. Este aporte ofrece un marco clasificatorio potencialmente transferible al ámbito judicial, aunque requiere ajustes conceptuales y metodológicos. Por su parte, Kumar y Singh (2022), desarrollaron una escala de desempeño judicial que incorpora la confianza pública como una de sus tres dimensiones fundamentales, junto con la calidad de la actividad judicial y el acceso a la justicia. Este instrumento constituye uno de los pocos esfuerzos validados que operacionalizan la confianza ciudadana en el contexto judicial, aunque aún resulta necesario examinar su pertinencia frente a los desafíos específicos de la justicia digital.

A pesar de los avances documentados, la revisión preliminar de la literatura permite identificar vacíos temáticos significativos que justifican la presente investigación. En primer lugar, se observa una ausencia de marcos metodológicos integrados para medir la confianza ciudadana específicamente en contextos de justicia digital. Homont (2021), documentó que los métodos cuantitativos y cualitativos empleados para investigar la confianza en servicios públicos digitales producen resultados ambivalentes, sin una relación significativa entre el método utilizado y los resultados obtenidos. Esta fragmentación metodológica se vuelve aún más delicada en el ámbito judicial, donde muchos instrumentos de medición fueron diseñados para contextos presenciales y no han sido adaptados de forma sistemática a entornos digitales (Kumar & Singh, 2022; Wells et al., 2022).

En segundo lugar, existe una desarticulación conceptual entre las dimensiones de confianza estudiadas en la literatura sobre digitalización judicial. Mientras algunos estudios priorizan la transparencia (Hajdini & Skara, 2022), otros enfatizan la accesibilidad (Poshai & Vyas-Doorgapersad, 2023) o la seguridad digital (Rodríguez, 2021), sin que se haya desarrollado todavía un marco integrador que articule estas dimensiones de manera coherente. Además, dimensiones como la equidad algorítmica (Vera et al., 2023), la inclusión digital (Birkett, 2023) y la protección de datos personales permanecen insuficientemente exploradas en su relación con la confianza ciudadana en el sistema judicial. La verdad es que este vacío resulta preocupante, porque la confianza no se construye solo con rapidez o modernización tecnológica; también depende de que el ciudadano perciba que el sistema es justo, comprensible, seguro y accesible para todos.

En tercer lugar, la literatura evidencia una variabilidad contextual insuficientemente teorizada. Tatarko et al. (2023), demostraron que la relación entre uso de internet y confianza institucional varía según la eficiencia gubernamental del país, lo cual sugiere que las dimensiones de confianza relevantes pueden diferir significativamente entre contextos nacionales. Sin embargo, la mayoría de estudios sobre justicia digital adopta perspectivas nacionales aisladas y no desarrolla

marcos comparativos que permitan identificar dimensiones universales y dimensiones culturalmente específicas de la confianza ciudadana. En otras palabras, lo que fortalece la confianza en un sistema judicial altamente digitalizado y con fuerte institucionalidad puede no producir el mismo efecto en un país donde persisten brechas tecnológicas, desigualdades territoriales o altos niveles de desconfianza pública.

Ante los vacíos identificados, el presente artículo de revisión bibliográfica tiene como objetivo analizar las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana que han sido incorporadas en los estudios sobre digitalización judicial, así como aquellas que permanecen insuficientemente exploradas. Con ello, se busca aportar una mirada integradora que permita comprender mejor cómo la justicia digital puede fortalecer, debilitar o transformar la relación entre ciudadanía e instituciones judiciales.

Metodología

La presente revisión bibliográfica se desarrolló mediante un proceso estructurado de búsqueda, selección y análisis de literatura científica, orientado a responder al objetivo de analizar las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana incorporadas en estudios sobre digitalización judicial, así como aquellas que permanecen inexploradas. La búsqueda se realizó en las bases de datos Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, Dialnet y Google Scholar, seleccionadas por su cobertura multidisciplinar y por su relevancia en el campo de las ciencias sociales, las ciencias jurídicas y la administración pública.

Para la estrategia de búsqueda, se emplearon combinaciones de palabras clave en español e inglés mediante operadores booleanos. Entre ellas se consideraron expresiones como: “confianza ciudadana”, “public trust”, “institutional trust”, “justicia digital”, “e-justice”, “digitalización judicial”, “digital courts”, “transparencia”, “legitimidad”, “acceso a la justicia” y “justicia procedimental”. Además, se utilizaron combinaciones vinculadas con confianza, sistema judicial, tecnología, digitalización e ICT, con la finalidad de ampliar el alcance de recuperación de fuentes relevantes. Se aplicaron filtros de temporalidad

para el período 2018–2026, con el propósito de capturar la producción científica más reciente y contextualizada en el marco de la aceleración digital posterior a la pandemia de COVID-19. Asimismo, se incluyeron publicaciones en español, inglés y portugués, priorizando artículos de investigación, artículos de revisión y capítulos de libro disponibles a texto completo. Este procedimiento permitió identificar un corpus inicial de fuentes potencialmente relevantes para la construcción del estado del conocimiento sobre el tema.

Para la selección definitiva de los estudios, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión orientados a garantizar la pertinencia temática, la calidad académica y la contribución directa al objetivo de la revisión. Se incluyeron artículos publicados en revistas científicas indexadas en bases de datos reconocidas, siempre que abordaran explícitamente al menos una dimensión conceptual de la confianza ciudadana, tales como transparencia, legitimidad procedimental, accesibilidad, seguridad digital o equidad algorítmica, en relación con procesos de digitalización en instituciones de justicia. Asimismo, se consideraron estudios que, aunque centrados en la confianza institucional en el sector público de manera más amplia, aportaran marcos teóricos o metodológicos transferibles al ámbito judicial digital.

Por otro lado, se excluyeron documentos duplicados, publicaciones sin autoría identificable, fuentes no académicas como notas periodísticas o informes institucionales sin revisión por pares, textos sin relación directa con la confianza ciudadana o la digitalización judicial, y estudios con bajo rigor metodológico que no especificaran procedimientos de recolección o análisis de datos. También se descartaron trabajos que abordaran la digitalización gubernamental sin vinculación con el sistema de justicia, así como aquellos que trataran la confianza exclusivamente desde perspectivas interpersonales sin conexión institucional.

Finalmente, los estudios seleccionados fueron sometidos a un proceso de análisis temático, mediante el cual se identificaron, clasificaron y sintetizaron las dimensiones conceptuales de la confianza ciu-

dadana presentes en la literatura. Del mismo modo, se reconocieron aquellas dimensiones ausentes o insuficientemente desarrolladas. Este procedimiento permitió construir una síntesis crítica y ordenada, coherente con los propósitos de una revisión bibliográfica rigurosa.

Resultados

Dimensiones conceptuales predominantes en la literatura sobre digitalización judicial y confianza ciudadana

Pregunta de investigación:

¿Qué dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana han sido incorporadas con mayor frecuencia en los estudios sobre digitalización judicial?

Transparencia y rendición de cuentas como dimensiones centrales

La transparencia constituye una de las dimensiones conceptuales más frecuentemente asociadas a la confianza ciudadana en los estudios sobre digitalización judicial. La literatura evidencia un consenso relativo respecto a que la implementación de plataformas digitales en el sistema de justicia busca, entre sus objetivos principales, incrementar la visibilidad de los procesos judiciales y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas institucional. En esa línea, Hajdini y Skara (2022), documentaron que la reforma judicial albanesa de 2016 incorporó expresamente la digitalización como una estrategia para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas del sistema judicial. Sin embargo, sus hallazgos revelaron que, seis años después de la reforma, la percepción ciudadana de corrupción judicial todavía persistía.

Este resultado resulta especialmente relevante porque muestra que la transparencia digital no puede reducirse a la simple disponibilidad de información en plataformas electrónicas. La verdad es que

publicar datos, habilitar portales o digitalizar expedientes no basta si la ciudadanía sigue percibiendo opacidad, demora o falta de imparcialidad. Por ello, la transparencia digital solo puede fortalecer la confianza cuando se acompaña de cambios estructurales en la gobernanza judicial, en los mecanismos de control institucional y en la forma en que el ciudadano comprende y utiliza la información disponible (Contini, 2023).

En el contexto latinoamericano, Risco y Huaccan (2023), identificaron, mediante una revisión sistemática, que el gobierno electrónico contribuye a combatir la corrupción y fortalecer la gobernabilidad estatal, posicionando la transparencia como un mecanismo central para la construcción de confianza institucional. No obstante, Dávila et al. (2023), advirtieron que la transformación digital gubernamental enfrenta desafíos significativos relacionados con la brecha entre la disponibilidad tecnológica y la capacidad institucional para gestionar la información de manera verdaderamente transparente. Esta tensión entre la promesa de transparencia digital y su materialización efectiva aparece como una constante en la literatura. En consecuencia, puede sostenerse que la transparencia ha sido ampliamente teorizada, aunque todavía se encuentra insuficientemente operacionalizada en instrumentos de medición específicos para el ámbito judicial digital (Homont, 2021).

Accesibilidad y eficiencia como dimensiones operativas de la confianza

La accesibilidad a los servicios judiciales digitales emerge como otra dimensión conceptual recurrente en la literatura. Los estudios revisados coinciden en que la digitalización judicial posee el potencial de reducir barreras geográficas, temporales y económicas que históricamente han limitado el acceso ciudadano a la justicia. Poshai y Vyas-Doorgapersad (2023), al evaluar el Sistema Integrado de Gestión Electrónica de Casos en Zimbabue, concluyeron que, si bien la plataforma tiene capacidad para mejorar la celeridad judicial, su adopción

efectiva enfrenta obstáculos como la resistencia al cambio, las limitaciones de conectividad y la escasa alfabetización digital de los usuarios.

Estos hallazgos son consistentes con los de Amarini et al. (2023), quienes documentaron que la transformación digital de los tribunales indonesios, pese a estar respaldada por el plan estratégico de la Corte Suprema, encuentra limitaciones importantes en la infraestructura tecnológica y en la estabilidad de la conexión a internet en distintas regiones del país. Este aspecto resulta clave, porque una justicia digital puede prometer cercanía, rapidez y simplificación; sin embargo, si el usuario no cuenta con internet estable, conocimientos mínimos o acompañamiento institucional, esa promesa termina convirtiéndose en una nueva forma de exclusión.

La eficiencia procesal, estrechamente vinculada con la accesibilidad, también ha sido conceptualizada como un determinante directo de la confianza ciudadana. Kumar y Singh (2022), desarrollaron una escala de desempeño judicial que incorpora tres dimensiones fundamentales: calidad de la actividad judicial, acceso a la justicia y confianza pública. Sus resultados evidenciaron que estas dimensiones presentan una consistencia interna sólida. Asimismo, Sousa et al. (2022), al comparar las experiencias de justicia electrónica en Suiza y Brasil, identificaron que los principales impulsores de la adopción digital incluyen la reducción de tiempos procesales y la simplificación de trámites, factores que los usuarios suelen asociar con un sistema judicial más confiable.

No obstante, la literatura también advierte que la eficiencia tecnológica no se traduce automáticamente en confianza. Un sistema puede ser rápido, pero no necesariamente justo; puede ser moderno, pero no necesariamente comprensible; puede reducir tiempos, pero seguir generando distancia emocional e institucional con el ciudadano. Por ello, la eficiencia debe ser entendida como una condición importante, aunque no suficiente, para fortalecer la confianza ciudadana en la justicia digital.

Articulación entre confianza ciudadana y dimensiones específicas en contextos de justicia digital

Pregunta de investigación:

¿De qué manera los estudios sobre digitalización judicial relacionan la confianza ciudadana con dimensiones como transparencia, acceso a la justicia, legitimidad institucional, seguridad jurídica y justicia procedimental?

Legitimidad institucional y justicia procedimental en entornos tecnológicamente mediados

La relación entre legitimidad institucional y confianza ciudadana en contextos de justicia digital ha sido abordada predominantemente desde la teoría de la justicia procedimental, aunque con importantes cuestionamientos sobre su aplicabilidad en entornos digitales. Wells et al. (2022), realizaron una contribución teórica relevante al argumentar que esta teoría fue desarrollada bajo el supuesto de copresencia física entre ciudadanos e instituciones, por lo que resulta conceptualmente limitada para explicar las dinámicas de confianza cuando la interacción se encuentra mediada por tecnología.

Los autores señalaron que el propio concepto de “contacto” institucional requiere una actualización ante la proliferación de plataformas digitales que sustituyen la interacción presencial. Esta observación abre una discusión muy importante: ¿los elementos tradicionales de la justicia procedimental, como la voz, la neutralidad, el respeto y la confiabilidad, operan del mismo modo en una audiencia virtual, en una notificación electrónica o en una plataforma automatizada? La respuesta no parece sencilla. En el entorno digital, la percepción de trato justo ya no depende únicamente del comportamiento visible de un juez o funcionario, sino también de la claridad de la interfaz, la

oportunidad de la respuesta, la estabilidad del sistema y la sensación de que el ciudadano realmente fue escuchado.

Chaeruddin et al. (2024), investigaron la confianza pública basada en la calidad del servicio digital policial en Indonesia y encontraron que dimensiones como la responsividad, la transparencia y el profesionalismo digital contribuyen significativamente a la construcción de confianza institucional. Sus hallazgos sugieren que la legitimidad en entornos digitales se construye mediante la percepción de competencia tecnológica, atención oportuna y trato adecuado, aun cuando la interacción sea mediada por plataformas electrónicas.

No obstante, Kwame (2024), documentó que las redes sociales ejercen una presión considerable sobre los procesos judiciales, comprometiendo potencialmente la independencia judicial debido al escrutinio público intensificado. Este hallazgo muestra una paradoja interesante: la apertura digital puede fortalecer la transparencia, pero también puede generar presiones externas que afecten la imparcialidad judicial. Así, la digitalización puede fortalecer o erosionar la legitimidad institucional, dependiendo de las condiciones contextuales de implementación y del equilibrio entre apertura, independencia y control institucional.

Seguridad jurídica digital y riesgos tecnológicos como mediadores de la confianza

La seguridad jurídica en el entorno digital constituye una dimensión cuya relación con la confianza ciudadana ha sido explorada, principalmente, desde la perspectiva de los riesgos asociados al uso de tecnologías. Rodríguez (2021), analizó los desafíos de ciberseguridad en la justicia digital colombiana y sostuvo que la justicia forma parte de la infraestructura crítica de las naciones. Desde esta perspectiva, una interrupción de los servicios judiciales digitales podría generar consecuencias graves para la continuidad del servicio y, sobre todo, para la confianza ciudadana.

El autor propuso recomendaciones basadas en el marco de ciberseguridad del *National Institute of Standards and Technology*, evidenciando que la protección de datos, la integridad de la información y la continuidad operativa de las plataformas judiciales constituyen condiciones necesarias para confiar en un sistema de justicia digitalizado. Y es que, si un ciudadano percibe que sus datos pueden ser vulnerados, que sus expedientes pueden alterarse o que el sistema puede fallar en momentos críticos, la confianza institucional se debilita de manera casi inmediata.

Complementariamente, Vera et al. (2023), examinaron la incidencia del sesgo algorítmico en la justicia predictiva y documentaron que los algoritmos empleados para predecir resultados judiciales pueden reproducir prejuicios sistémicos presentes en los datos históricos. Esta situación puede generar decisiones discriminatorias que afectan la percepción de equidad y, en consecuencia, la confianza ciudadana. Por su parte, Sandoval et al. (2024), identificaron que los deepfakes representan una amenaza emergente para la integridad probatoria del sistema de justicia penal, debido a que pueden sembrar dudas sobre la autenticidad de las pruebas y erosionar la confianza en las instituciones legales.

Asimismo, Kiršienė et al. (2022), evaluaron cómo la inteligencia artificial y las tecnologías de lenguaje humano pueden mejorar el acceso a los servicios legales, aunque también advirtieron sobre desafíos vinculados con la viabilidad técnica, la aceptabilidad legal y la legitimidad moral de estas herramientas. En conjunto, estos estudios coinciden en que la seguridad jurídica digital opera como una variable mediadora entre la digitalización judicial y la confianza ciudadana. Sin embargo, su operacionalización en instrumentos de medición todavía permanece en una fase inicial.

Dimensiones inexploradas y vacíos conceptuales en la literatura

Pregunta de investigación:

¿Qué dimensiones de la confianza ciudadana permanecen insuficientemente abordadas o inexploradas en la literatura sobre digitalización judicial?

Inclusión digital y equidad como dimensiones ausentes

La revisión de la literatura revela que la inclusión digital y la equidad en el acceso a la justicia tecnológicamente mediada constituyen dimensiones conceptuales insuficientemente desarrolladas en su relación con la confianza ciudadana. Birkett (2023), documentó que la agenda de transformación digital del sistema de justicia británico genera impactos desproporcionados sobre mujeres marginalizadas, quienes enfrentan simultáneamente los efectos de los recortes en asistencia legal gratuita y la brecha digital. Estas mujeres deben interactuar con un sistema judicial digital sin suficiente acompañamiento institucional, lo que incrementa su vulnerabilidad y limita sus posibilidades reales de acceso a la justicia.

Este hallazgo evidencia que la digitalización judicial puede profundizar desigualdades preexistentes y erosionar la confianza de poblaciones vulnerables que perciben el sistema como distante, excluyente o difícil de comprender. En términos simples, una plataforma digital no siempre democratiza el acceso; a veces, si no se diseña con enfoque inclusivo, puede convertirse en una puerta cerrada para quienes más necesitan justicia. Sin embargo, la literatura todavía carece de marcos conceptuales que articulen de manera sistemática la inclusión digital como una dimensión constitutiva de la confianza ciudadana en el ámbito judicial.

Tatarko et al. (2023), demostraron que la relación entre uso de internet y confianza institucional varía significativamente según la eficiencia gubernamental del país. En naciones con baja eficiencia estatal, la actividad en internet se asocia negativamente con la confianza en instituciones políticas, mientras que en países con alta eficiencia gubernamental la relación tiende a ser positiva. Este hallazgo sugiere que la brecha digital no opera únicamente como una barrera de acceso, sino también como un factor modulador de la confianza institucional, cuya dirección depende del contexto sociopolítico.

Rivera et al. (2024), complementaron esta perspectiva al encontrar que las personas con menor confianza en el sistema judicial recurren con mayor frecuencia a prácticas de justicia informal en redes sociales. Este comportamiento evidencia cómo la exclusión percibida del sistema formal puede impulsar alternativas digitales no institucionales que, paradójicamente, pueden profundizar la desconfianza hacia la justicia oficial. Así, la inclusión digital no debe entenderse solo como acceso técnico a una plataforma, sino como capacidad real de participar, comprender y sentirse tratado con justicia dentro del ecosistema judicial digital.

Dimensiones emocionales, culturales y participativas de la confianza en justicia digital

La literatura sobre digitalización judicial ha privilegiado dimensiones racionales e instrumentales de la confianza, como transparencia, eficiencia y accesibilidad. Sin embargo, ha dejado casi inexploradas las dimensiones emocionales, culturales y participativas que también configuran la relación entre ciudadanía y justicia en entornos digitales. Ognyanova et al. (2020), demostraron que la exposición a desinformación en línea afecta de manera diferenciada la confianza en instituciones políticas según la orientación ideológica, utilizando datos longitudinales combinados con registros de comportamiento digital. Este hallazgo permite advertir que la confianza institucional posee

componentes afectivos e identitarios que van más allá de la evaluación racional del desempeño.

En esa misma línea, Castro-Paredes y Tomailla-Sandoval (2024), documentaron el impacto negativo de las noticias falsas en la salud colectiva y la estabilidad social latinoamericana, confirmando que la desinformación digital erosiona la confianza institucional mediante mecanismos emocionales, como el miedo, la sospecha, la indignación o la sensación de abandono. Estos mecanismos no han sido abordados de manera suficiente en los estudios sobre justicia digital, a pesar de que pueden influir de forma decisiva en la manera en que la ciudadanía percibe una audiencia virtual, una notificación electrónica o una decisión judicial comunicada por medios digitales.

Asimismo, la dimensión participativa de la confianza, entendida como la percepción ciudadana de ser parte activa en los procesos de justicia digital, permanece prácticamente ausente en la literatura. Sáez y Jiménez (2021), identificaron que la transformación digital de la administración pública requiere competencias específicas de los empleados públicos, pero no exploraron cómo la participación ciudadana en el diseño e implementación de plataformas judiciales digitales podría fortalecer la confianza institucional. Esta ausencia resulta llamativa, porque las plataformas judiciales suelen diseñarse desde criterios técnicos o administrativos, pero no siempre desde la experiencia concreta del usuario.

Macías et al. (2022), al clasificar las variables que determinan la confianza en instituciones policiales, identificaron cinco categorías analíticas que incluyen variables subjetivas y mixtas. Este marco podría ser transferible al ámbito judicial, especialmente porque incorpora dimensiones experienciales y perceptuales todavía poco exploradas en la justicia digital. De manera complementaria, Zambrano et al. (2023), documentaron que la participación ciudadana en asuntos públicos constituye una herramienta fundamental para promover el cambio y el acceso a decisiones políticas, aunque su investigación no abordó específicamente el ámbito judicial digital.

En conjunto, estos vacíos configuran un área de investigación emergente que demanda atención académica prioritaria. La confianza ciudadana en la justicia digital no depende únicamente de que existan plataformas modernas, expedientes electrónicos o audiencias virtuales. También depende de que las personas se sientan incluidas, escuchadas, protegidas y tratadas con dignidad. Por ello, las dimensiones emocionales, culturales y participativas deben incorporarse con mayor fuerza en futuras investigaciones sobre digitalización judicial y confianza ciudadana.

Discusión de resultados

Los resultados de la presente revisión bibliográfica permiten construir una interpretación crítica sobre el estado actual de la investigación en torno a las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana en el contexto de la digitalización judicial. La síntesis de la literatura revisada muestra un campo de estudio todavía en proceso de consolidación, con avances importantes en dimensiones como la transparencia y la accesibilidad, pero también con fragmentaciones teóricas, desarticulaciones metodológicas y vacíos conceptuales que limitan una comprensión más integral del fenómeno. En ese sentido, la discusión se organiza en función de las preguntas de investigación que orientaron esta revisión, con el propósito de interpretar los hallazgos, contrastar perspectivas y delinear algunas implicaciones para futuras investigaciones.

En relación con la primera pregunta de investigación, referida a las dimensiones conceptuales incorporadas con mayor frecuencia, los resultados confirman que la transparencia y la accesibilidad constituyen las dimensiones predominantes en la literatura sobre digitalización judicial y confianza ciudadana. Este hallazgo resulta coherente con la tradición investigativa sobre gobierno electrónico, en la cual la transparencia ha sido conceptualizada como uno de los principales mecanismos para fortalecer la confianza institucional (Toro-García et al., 2020). Sin embargo, la revisión también evidencia una paradoja importante: aunque la transparencia es una de las dimensiones más

invocadas, su operacionalización en el ámbito judicial digital todavía permanece imprecisa.

En efecto, varios estudios tienden a asumir que la disponibilidad de información en plataformas electrónicas equivale automáticamente a transparencia efectiva. No obstante, esta equivalencia resulta problemática, porque no distingue entre transparencia pasiva, entendida como la simple publicación de datos, y transparencia activa, vinculada con la comprensión ciudadana de los procesos judiciales y con la posibilidad real de fiscalizar la actuación institucional. Dicho de manera sencilla, no basta con que la información exista en una plataforma; también es necesario que sea clara, accesible, comprensible y útil para el ciudadano. El caso albanés documentado por Hajdini y Skara (2022), ilustra esta tensión de manera bastante clara: la inversión en infraestructura tecnológica orientada a la transparencia no logró modificar la percepción ciudadana de corrupción judicial. Ello sugiere que la relación entre transparencia digital y confianza no es lineal ni automática. Esta evidencia coincide con lo señalado por Finol-Romero (2023), quien argumenta que la transparencia requiere un marco conceptual multidimensional que integre tanto el acceso a la información como la rendición de cuentas efectiva en el contexto de la transformación digital del sector público.

La accesibilidad, por su parte, ha sido abordada predominantemente desde una perspectiva instrumental, centrada en la reducción de barreras físicas, temporales y económicas para acceder a los servicios judiciales. Los estudios revisados coinciden en que las plataformas digitales pueden mejorar la celeridad procesal y simplificar determinados trámites judiciales (Amarini et al., 2023; Sousa et al., 2022). Sin embargo, no existe pleno acuerdo respecto al impacto real de estas mejoras sobre la confianza ciudadana. Mientras Kumar y Singh (2022), establecieron empíricamente que el acceso a la justicia constituye una dimensión diferenciada del desempeño judicial con alta consistencia interna, Poshai y Vyas-Doorgapersad (2023), evidenciaron que las limitaciones de conectividad y alfabetización digital condicionan severamente la accesibilidad efectiva, sobre todo en países en desarrollo.

Esta discrepancia permite sostener que la accesibilidad digital opera como una dimensión necesaria, pero no suficiente, para la construcción de confianza ciudadana. Su efecto depende de factores contextuales que la literatura aún no ha integrado de manera sistemática, como la infraestructura tecnológica, las competencias digitales de los usuarios, el acompañamiento institucional y las desigualdades territoriales. Rodríguez e Hidalgo (2024), refuerzan esta interpretación al documentar que, en Ecuador, la implementación de mecanismos telemáticos ha generado cambios positivos y negativos en la dinámica judicial. Este hallazgo revela que la celeridad tecnológica no garantiza, por sí sola, confianza ciudadana cuando persisten vulnerabilidades infraestructurales o barreras de acceso. La justicia digital puede parecer más rápida, sí, pero si una persona no logra conectarse, no comprende el procedimiento o no recibe orientación adecuada, esa rapidez pierde sentido social.

Respecto a la segunda pregunta de investigación, vinculada con la forma en que los estudios articulan la confianza ciudadana con dimensiones específicas, la discusión revela tensiones teóricas especialmente relevantes en torno a la legitimidad institucional y la justicia procedimental. El cuestionamiento formulado por Wells et al. (2022), sobre la compatibilidad entre la teoría de la justicia procedimental y las interacciones tecnológicamente mediadas constituye uno de los desafíos teóricos más significativos identificados en esta revisión. La justicia procedimental, fundamentada en los trabajos clásicos sobre voz, neutralidad, respeto y confiabilidad, presupone una interacción directa entre ciudadanos e instituciones. Sin embargo, la digitalización transforma sustancialmente esa relación.

Cuando un ciudadano interactúa con el sistema judicial a través de una plataforma electrónica, los mecanismos mediante los cuales percibe que su voz es escuchada, que el proceso es neutral y que recibe un trato respetuoso operan de manera distinta. Ya no se trata solo del comportamiento visible de un juez, secretario o funcionario, sino también de la claridad de la interfaz, la estabilidad del sistema, la oportunidad de las respuestas, la facilidad para presentar escritos, la com-

preensión de las notificaciones y la sensación de que el procedimiento digital no lo deja solo frente a una pantalla. Esta transformación no ha sido suficientemente teorizada, lo que genera un vacío de traducción conceptual entre los marcos clásicos de la justicia procedimental y las realidades de la justicia digital.

Los hallazgos de Chaeruddin et al. (2024), ofrecen indicios preliminares sobre cómo podrían reconfigurarse estas dimensiones en entornos digitales, al identificar que la responsividad, la transparencia y el profesionalismo digital contribuyen a construir confianza institucional en servicios públicos digitalizados. No obstante, estos resultados provienen del ámbito policial y se apoyan en métodos cualitativos descriptivos, por lo que su transferencia al contexto judicial debe realizarse con cautela. A ello se suma la tensión entre apertura digital y preservación de la imparcialidad judicial, documentada por Kwame (2024), quien advierte que las redes sociales pueden ejercer presión sobre los procesos judiciales y comprometer la independencia de los jueces debido al escrutinio público intensificado.

Esta tensión muestra una paradoja delicada: la apertura digital puede democratizar el acceso a la información judicial, pero también puede generar presiones externas que afecten la independencia jurisdiccional. En otras palabras, más visibilidad no siempre significa más legitimidad. Moliterno y Čuroš (2022), profundizan esta problemática al documentar cómo los ataques sistemáticos a la independencia judicial en Europa Central y Oriental, incluyendo estrategias de deslegitimación mediática, erosionan la confianza ciudadana en el poder judicial. Esta evidencia permite advertir que la independencia judicial constituye una dimensión crítica de la confianza que todavía no ha sido suficientemente articulada con los estudios sobre digitalización judicial.

En cuanto a la seguridad jurídica digital, los resultados revelan que esta dimensión ha sido abordada principalmente desde la perspectiva de los riesgos tecnológicos, sin que se haya desarrollado todavía un marco conceptual integrado que vincule seguridad digital y confianza

ciudadana. Los estudios de Rodríguez (2021); Vera et al. (2023) y Sandoval et al. (2024), convergen en identificar amenazas relevantes para la integridad del sistema judicial, tales como la ciberseguridad, el sesgo algorítmico y los deepfakes. Sin embargo, ninguno de estos trabajos desarrolla instrumentos específicos para medir cómo dichas amenazas afectan la confianza ciudadana en la justicia digital.

Bracesco (2023), amplía esta perspectiva al argumentar que la ciberseguridad constituye, al mismo tiempo, un deber institucional y un derecho ciudadano. Esta posición plantea interrogantes importantes sobre la independencia digital del poder judicial frente a lineamientos tecnológicos externos, así como sobre la responsabilidad del Estado en la protección de los datos judiciales. La laguna resulta especialmente preocupante si se considera que la percepción de seguridad constituye un prerequisite para confiar en cualquier sistema digital. En ese sentido, si el ciudadano percibe que sus datos pueden ser vulnerados, que un expediente puede ser manipulado o que una plataforma puede fallar en momentos decisivos, la confianza institucional se debilita con rapidez. Este razonamiento es coherente con la literatura sobre comercio electrónico y gobierno digital, donde la seguridad ha sido ampliamente reconocida como una condición básica para la confianza del usuario (Toro-García et al., 2020).

La tercera pregunta de investigación, referida a las dimensiones inexploradas, genera algunas de las reflexiones más significativas para el avance del campo. Los resultados permiten identificar tres áreas conceptuales todavía insuficientemente desarrolladas: la inclusión digital como dimensión constitutiva de la confianza, las dimensiones emocionales y culturales, y la dimensión participativa. La ausencia de la inclusión digital resulta particularmente llamativa, dado que la brecha digital ha sido ampliamente documentada como obstáculo para la justicia electrónica (Birkett, 2023; Torres & Maldonado, 2020). Sin embargo, los estudios existentes suelen conceptualizar la brecha digital como una barrera de acceso y no como una dimensión de la confianza ciudadana en sí misma.

Esta distinción es importante. La percepción de que el sistema judicial digital excluye a determinados grupos poblacionales puede erosionar la confianza no solo de quienes quedan directamente excluidos, sino también del conjunto de la ciudadanía que percibe el sistema como inequitativo. Una justicia digital que funciona bien para algunos, pero resulta inaccesible para otros, difícilmente puede ser considerada plenamente legítima. Los hallazgos de Tatarko et al. (2023), quienes demostraron que la relación entre uso de internet y confianza institucional varía según la eficiencia gubernamental del país, refuerzan la necesidad de desarrollar marcos contextualizados que integren la inclusión digital como variable moderadora de la confianza.

Las dimensiones emocionales y culturales de la confianza representan, probablemente, uno de los vacíos más profundos identificados en esta revisión. La literatura sobre digitalización judicial ha adoptado predominantemente un enfoque racionalista, asumiendo que la confianza ciudadana responde sobre todo a evaluaciones cognitivas del desempeño institucional. Sin embargo, los hallazgos de Ognyanova et al. (2020), sobre el efecto diferencial de la desinformación según la orientación ideológica, y los de Rivera et al. (2024), sobre las prácticas de justicia informal en redes sociales, evidencian que la confianza institucional también posee componentes afectivos, identitarios y culturales que los marcos teóricos actuales no capturan de manera suficiente.

Labarca et al. (2022), refuerzan esta interpretación al demostrar que la exposición a noticias en plataformas sociales se relaciona negativamente con la confianza en instituciones del Estado en América Latina, mientras que el consumo de medios tradicionales mantiene una asociación positiva. Este hallazgo sugiere que el ecosistema mediático digital configura dinámicas emocionales específicas que pueden afectar la confianza judicial. Wolff (2023), por su parte, aporta una perspectiva complementaria al analizar cómo la desconfianza en el sistema judicial en la región andina se encuentra atravesada por dinámicas de conflictividad social y pluralismo jurídico. Ello evidencia que las dimensiones culturales de la confianza judicial varían significativamente según el contexto sociopolítico.

Rodríguez et al. (2022), complementan esta discusión al documentar que la confianza institucional en América Latina presenta dinámicas diferenciadas según el tipo de institución. En particular, el poder judicial exhibe patrones de confianza distintos a los del Poder Ejecutivo y del Poder Legislativo, lo cual exige explicaciones teóricas específicas que la literatura sobre digitalización judicial aún no ha desarrollado plenamente. En consecuencia, comprender la confianza en la justicia digital no solo exige medir eficiencia, transparencia o accesibilidad; también requiere comprender emociones colectivas, experiencias previas de desigualdad, imaginarios sociales sobre la justicia y formas culturales de relación con la autoridad.

La presente revisión presenta algunas limitaciones que deben ser reconocidas. En primer lugar, la delimitación temporal al período 2018-2026, aunque se justifica por la aceleración digital posterior a la pandemia, puede haber excluido contribuciones teóricas fundamentales publicadas antes de ese período. En segundo lugar, la búsqueda en español, inglés y portugués amplía la cobertura regional y lingüística, pero no captura producción académica en otros idiomas relevantes para el estudio de la justicia digital, como el alemán o el francés. En tercer lugar, la naturaleza misma de una revisión bibliográfica implica que los hallazgos dependen de la literatura disponible y accesible, por lo que podrían existir estudios relevantes no indexados en las bases de datos consultadas. Finalmente, la heterogeneidad de los contextos nacionales analizados dificulta la formulación de generalizaciones, debido a que las dimensiones de confianza pueden variar de manera considerable entre sistemas jurídicos, culturas políticas y niveles de desarrollo institucional (Tatarko et al., 2023).

Las implicaciones de esta revisión son tanto teóricas como prácticas. Desde la perspectiva teórica, los resultados evidencian la necesidad de desarrollar un marco conceptual integrador que articule las múltiples dimensiones de la confianza ciudadana en la justicia digital, superando la fragmentación actual. Dicho marco debería incorporar no solo las dimensiones racionales e instrumentales ya estudiadas, como transparencia, accesibilidad y eficiencia, sino también las dimensiones

emocionales, culturales y participativas identificadas como insuficientemente exploradas.

Desde la perspectiva metodológica, se requiere el desarrollo de instrumentos de medición validados específicamente para el contexto de la justicia digital, capaces de superar las limitaciones de las escalas diseñadas para escenarios presenciales (Homont, 2021). Estos instrumentos deberían captar no solo percepciones generales sobre confianza, sino también experiencias concretas de uso de plataformas, percepción de seguridad, comprensión de procedimientos digitales, sensación de trato justo e inclusión efectiva. Desde la perspectiva práctica, los hallazgos sugieren que las políticas de digitalización judicial deberían incorporar evaluaciones sistemáticas sobre su impacto en la confianza ciudadana, evitando asumir que la modernización tecnológica genera automáticamente legitimidad institucional.

Las futuras líneas de investigación deberían priorizar estudios empíricos que examinen la confianza ciudadana en la justicia digital desde perspectivas multidimensionales. Además, sería pertinente incorporar diseños longitudinales que permitan observar la evolución de la confianza a lo largo del proceso de digitalización, así como enfoques comparativos que ayuden a identificar dimensiones universales y dimensiones culturalmente específicas del fenómeno. Asimismo, resulta necesario explorar cómo tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, la cadena de bloques y la resolución de disputas en línea, reconfiguran las dimensiones de confianza ya existentes y generan nuevas dimensiones todavía no conceptualizadas por la literatura.

Donde la discusión de los resultados confirma que el estudio de la confianza ciudadana en la justicia digital constituye un campo académico con fundamentos relevantes, pero con una arquitectura conceptual todavía incompleta. Las dimensiones predominantes, como la transparencia y la accesibilidad, ofrecen una base necesaria, aunque insuficiente, para comprender un fenómeno mucho más complejo de lo que la literatura actual alcanza a reflejar. El avance del campo requiere integración teórica, innovación metodológica y sensibilidad

contextual. Solo así será posible construir marcos conceptuales capaces de captar la multidimensionalidad de la confianza ciudadana en un sistema de justicia cada vez más digitalizado.

Conclusiones

La presente revisión bibliográfica ha permitido identificar y analizar las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana que han sido incorporadas en la literatura científica sobre digitalización judicial, así como aquellas que permanecen insuficientemente exploradas. Los hallazgos principales revelan que la transparencia y la accesibilidad constituyen las dimensiones predominantes en los estudios revisados, seguidas por la legitimidad institucional, la justicia procedimental y la seguridad jurídica digital. No obstante, la revisión evidencia que estas dimensiones han sido abordadas de manera fragmentada, sin que la literatura haya logrado articular un marco conceptual integrador que permita comprender la multidimensionalidad de la confianza ciudadana en el contexto específico de la justicia digital. La transparencia, aunque frecuentemente invocada como mecanismo central para fortalecer la confianza, presenta una operacionalización imprecisa, pues no siempre distingue entre la mera disponibilidad de información en plataformas electrónicas y la comprensión efectiva de los procesos judiciales por parte de la ciudadanía. Asimismo, la accesibilidad ha sido conceptualizada predominantemente desde una perspectiva instrumental, sin integrar de manera suficiente las barreras estructurales que condicionan su efectividad en contextos de brecha digital. La seguridad jurídica digital, por su parte, ha sido explorada principalmente desde la identificación de riesgos tecnológicos, como la ciberseguridad, el sesgo algorítmico y los deepfakes, pero sin desarrollar instrumentos que midan su impacto específico sobre la confianza ciudadana.

En respuesta directa al objetivo de analizar las dimensiones conceptuales de la confianza ciudadana incorporadas en estudios sobre digitalización judicial y aquellas que permanecen inexploradas, esta revisión bibliográfica ha permitido establecer tres conclusiones fundamentales. En primer lugar, las dimensiones racionales e instrumen-

tales, como la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia, dominan la producción académica, configurando un abordaje parcial que privilegia la evaluación cognitiva del desempeño institucional sobre otras formas de construcción de confianza. En segundo lugar, la teoría de la justicia procedimental, considerada uno de los marcos teóricos predominantes para comprender la confianza en las instituciones de justicia, presenta limitaciones conceptuales significativas cuando se aplica a entornos tecnológicamente mediados, debido a que fue desarrollada bajo el supuesto de copresencia física entre ciudadanos e instituciones. En tercer lugar, dimensiones como la inclusión digital, la equidad algorítmica, los componentes emocionales y culturales de la confianza, y la participación ciudadana en el diseño de plataformas judiciales digitales permanecen prácticamente ausentes en la literatura. Estos vacíos conceptuales limitan una comprensión integral del fenómeno y muestran la necesidad de ampliar la mirada más allá de la modernización tecnológica. Además, la variabilidad contextual observada en distintos escenarios nacionales refuerza la importancia de desarrollar marcos teóricos sensibles al contexto sociopolítico y cultural en el que opera la justicia digital.

Las implicaciones de estos hallazgos trascienden el ámbito estrictamente académico y se proyectan hacia la formulación de políticas públicas de modernización judicial. La evidencia sintetizada sugiere que las estrategias de digitalización judicial que asumen una relación lineal entre modernización tecnológica y confianza ciudadana resultan conceptualmente insuficientes. La verdad es que digitalizar un sistema judicial no garantiza, por sí mismo, que la ciudadanía confíe más en él. Una plataforma puede ser moderna, rápida y técnicamente funcional, pero si el ciudadano la percibe como lejana, confusa, insegura o excluyente, la confianza institucional puede mantenerse igual o incluso deteriorarse.

En ese sentido, las futuras líneas de investigación deberían orientarse, en primer lugar, hacia el desarrollo de un marco conceptual integrador que articule las dimensiones racionales, emocionales, culturales y participativas de la confianza ciudadana en la justicia digital.

En segundo lugar, resulta prioritario diseñar y validar instrumentos de medición específicos para el contexto judicial digital, capaces de superar las limitaciones de las escalas existentes e incorporar métodos cuantitativos, cualitativos y aproximaciones interdisciplinarias. En tercer lugar, se requieren estudios empíricos con diseños longitudinales y comparativos que permitan capturar la evolución de la confianza ciudadana a lo largo del proceso de digitalización judicial, así como distinguir entre dimensiones universales y dimensiones culturalmente específicas del fenómeno. Finalmente, la investigación futura debería explorar cómo las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, la cadena de bloques y la resolución de disputas en línea, reconfiguran las dimensiones de confianza existentes y generan nuevas dimensiones aún no conceptualizadas. Con ello, se contribuiría a cerrar la brecha entre la acelerada transformación tecnológica del sistema de justicia y la comprensión académica de sus efectos sobre la legitimidad institucional percibida por la ciudadanía.

Referencias

- Amarini, I., Saefudin, Y., Kartini, I. A., Marsitiningasih, M., & Ismail, N. (2023). Digital transformation: Creating an effective and efficient court in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Legality*, 31(2), 266–284. <https://doi.org/10.22219/ljih.v31i2.28013>
- Birkett, G. (2023). Gendering the carceral web: Public sector reform, technology and digital (in)justice. *Theoretical Criminology*, 27(3), 439–456. <https://doi.org/10.1177/13624806231151657>
- Bracesco, I. S. (2023). Ciberseguridad y ataques informáticos a los poderes judiciales: Una mirada desde el derecho procesal. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, 24(3). <https://doi.org/10.12957/redp.2023.79575>
- Castro-Paredes, A. P., & Tomaila-Sandoval, J. G. (2024). Las fake news sobre la COVID-19 en Latinoamérica 2020–2022: Una revisión sistemática. *Innova Research Journal*, 9(1), 147–167. <https://doi.org/10.33890/innova.v9.n1.2024.2431>
- Chaeruddin, M. A., Syam, H., Akib, H., & Haris, H. (2024). Service quality-based public trust at city resort police in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 12(1). <https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14916>
- Contini, F. (2023). The never-ending crisis of Italian justice: Role and responsibility of its governance system. *Law, Technology and Humans*, 5(1), 153–177. <https://doi.org/10.5204/lthj.2695>
- Dávila, W. E. C., Muñoz, J. S. I., & Delgado, R. A. G. (2023). Transformación digital en entidades gubernamentales: Retos y oportunidades. *Revista de Climatología*, 23, 3902–3913. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3902-3913>
- Finol-Romero, L. (2023). Transparencia en perspectiva del gobierno abierto: Aproximaciones y mapa conceptual. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 36(2), 141–162. <https://doi.org/10.4067/s0718-09502023000200141>

- Hajdini, B., & Skara, G. (2022). The role of information and communication technology in fighting corruption in the judiciary system: The case of 2016 judicial reform in Albania. *Journal of Liberty and International Affairs*, 8(3), 115–134. <https://doi.org/10.47305/jlia2283115h>
- Homont, L. P. P. (2021). Revisión sistemática descriptiva de los métodos empleados para investigar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos. *Communication & Methods*, 3(2), 63–77. <https://doi.org/10.35951/v3i2.122>
- Kiršienė, J., Amilevičius, D., & Stankevičiūtė, D. (2022). Digital transformation of legal services and access to justice: Challenges and possibilities. *Baltic Journal of Law & Politics*, 15(1), 141–172. <https://doi.org/10.2478/bjlp-2022-0007>
- Kumar, D., & Singh, R. M. (2022). Exploring court performance and developing its scale. *International Journal for Court Administration*, 13(1). <https://doi.org/10.36745/ijca.399>
- Kwame, D. (2024). The influence of social media on judicial independence. *Journal of Modern Law and Policy*, 4(1), 49–61. <https://doi.org/10.47941/jmlp.2156>
- Labarca, C., Valenzuela, S., Bachmann, I., & Grassau, D. (2022). Medios de comunicación y confianza política en América Latina: Análisis individual y contextual del rol de las noticias en la confianza en el gobierno y el Estado. *Revista Internacional de Sociología*, 80(4). <https://doi.org/10.3989/ris.2022.80.4.m22-01>
- Macías, A., Celis, J. A. S., Torres, V. C., Marín, A. C., Ruiz, D., Álvarez, A. M. L., Granados, C. A. M., & Mayorga, V. R. (2022). Estado del arte sobre las relaciones de confianza entre la Policía Nacional y la ciudadanía. *Opera*, 31, 117–138. <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.07>
- Moliterno, J. E., & Čuroš, P. (2022). Ataques recientes a la independencia judicial: Lo vulgar, lo sistémico y lo insidioso. *Teoría y Realidad Constitucional*, 50, 117–164. <https://doi.org/10.5944/trc.50.2022.36370>

- Ognyanova, K., Lazer, D., Robertson, R. E., & Wilson, C. (2020). *Misinformation in action: Fake news exposure is linked to lower trust in media, higher trust in government when your side is in power*. HKS Misinformation Review. <https://doi.org/10.37016/mr-2020-024>
- Poshai, L., & Vyas-Doorgapersad, S. (2023). Digital justice delivery in Zimbabwe: Integrated electronic case management system adoption. *SA Journal of Information Management*, 25(1). <https://doi.org/10.4102/sajim.v25i1.1695>
- Risco, O. M. V., & Huaccan, E. D. (2023). Gobierno electrónico como instrumento de desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7401–7422. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5873
- Rivera, S., Etchegaray, N., de Zúñiga, H. G., & Correa, T. (2024). Seeking justice on social media: Funas as a localized form of Latin American youth activism. *New Media & Society*, 28(1), 54–75. <https://doi.org/10.1177/14614448241283943>
- Rodríguez, H., & Hidalgo, M. (2024). Incidencia del uso de mecanismos telemáticos en el principio de la celeridad en el Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria InvestiGo*, 5(13), 22–33. <https://doi.org/10.56519/9x7yx027>
- Rodríguez, J. L. E., Ramírez, A. M., & Pérez, K. P. (2022). Confianza en las instituciones en México: Análisis de las variables democráticas. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1205>
- Rodríguez, M. P. (2021). Ciberseguridad en la justicia digital: Recomendaciones para el caso colombiano. *Revista UIS Ingenierías*, 20(3). <https://doi.org/10.18273/revuin.v20n3-2021002>
- Sáez, F. T., & Jiménez, D. Á. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 27, 49–67. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>

- Sandoval, M.-P., Vau, M. de A., & Solaas, J. (2024). Threat of deepfakes to the criminal justice system: A systematic review. *Crime Science*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/s40163-024-00239-1>
- Sousa, M. de M., Kettiger, D., & Lienhard, A. (2022). E-justice in Switzerland and Brazil: Paths and experiences. *International Journal for Court Administration*, 13(2). <https://doi.org/10.36745/ijca.368>
- Tatarko, A., Bushina, E., & Raevskaya, A. (2023). How can digitalization accompanying the COVID-19 pandemic affect attitudes towards political institutions? The relationship between internet usage activity and institutional trust. *Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 20(1), 8–19. <https://doi.org/10.17323/1813-8918-2023-1-8-19>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Ortiz, L. C. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Torres, D. J. A., & Maldonado, F. Z. (2020). Brecha digital y derechos fundamentales: Las nuevas tecnologías en el proceso penal peruano. *Revista Direitos Fundamentais & Democracia*, 25(2), 259–282. <https://doi.org/10.25192/issn.1982-0496.rdfd.v25i21997>
- Vera, C. R., Bustamante, K., & Bustamante, L. L. A. (2023). La incidencia del sesgo algorítmico en la justicia predictiva del sistema judicial. *Tzhoeoen*, 15(2), 79–97. <https://doi.org/10.26495/tzh.v15i2.2592>
- Wells, H., Aston, E., Bradford, B., O'Neill, M., Clayton, E., & Andrews, W. (2022). “Channel shift”: Technologically mediated policing and procedural justice. *International Journal of Police Science & Management*, 25(1), 42–52. <https://doi.org/10.1177/14613557221132962>
- Wolff, J. (2023). Conflictividad, (des)confianza y pluralismo jurídico en la región andina. *Andares Revista de Derechos Humanos y de la Naturaleza*, 3, 26–36. <https://doi.org/10.32719/29536782.2023.1.3>

- Zambrano, Y. T. G., Guadianos, J. I. C., León-Ramírez, S. V., & Altamirano, L. A. G. (2023). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión de la literatura científica. *Revista de Climatología*, 23, 1751–1758. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1751-1758>
- Zepeda, E. M. (2022). Hacia una teoría sobre la e-justice o justicia digital: Instrucciones para armar. Cuestiones Constitucionales. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 46, 177–212. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2022.46.17052>

Fernando Eduardo Corcino Barrueta

Universidad de Huánuco | Huánuco | Perú
<https://orcid.org/0000-0003-0296-4033>
fernando.corcino@udh.edu.pe

Víctor Fernando Templo Corcino

Universidad de Huánuco | Huánuco | Perú
<https://orcid.org/0009-0001-1452-5620>
vifeteco@gmail.com

Miguel Ángel Sánchez Gutiérrez

Universidad de Huánuco | Huánuco | Perú
<https://orcid.org/0000-0002-2621-8337>
miguel.sanchez@udh.edu.pe

Andy Williams Chamoli Falcón

Universidad de Huánuco | Huánuco | Perú
<https://orcid.org/0000-0002-2758-1867>
andy.chamoli@udh.edu.pe

Rafael Jesús Herrera Torres

Universidad César Vallejo | Piura | Perú
<https://orcid.org/0000-0002-9105-8341>
rafaeljesusherreratorres1@gmail.com

Transparency, Legitimacy, and Accessibility in Digital Justice: A Review of the Conceptual Dimensions of Citizen Trust in Technologically Mediated Judicial Environments

Abstract

The digitalization of justice systems has substantially transformed the forms of interaction between judicial institutions and citizens, raising fundamental questions about how these technological changes affect citizen trust in the judiciary. However, the scientific literature reveals significant conceptual fragmentation regarding the dimensions that shape such trust in digital environments. This literature review article aims to analyze the conceptual dimensions of citizen trust that have been incorporated into studies on judicial digitalization, as well as those that remain unexplored. To this end, a structured search was conducted in the Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, Dialnet, and Google Scholar databases, covering publications from 2018 to 2026 in Spanish, English, and Portuguese. Inclusion and exclusion criteria were applied to ensure thematic relevance and academic quality. The results reveal that transparency, accessibility, and efficiency constitute the predominant dimensions, whereas procedural legitimacy presents theoretical limitations in technologically mediated contexts. Digital inclusion, the emotional and cultural components of trust, and citizen participation in the design of judicial platforms were identified as virtually unexplored dimensions. It is concluded that the field requires an integrative conceptual framework capable of overcoming the current fragmentation and guiding both future research and judicial modernization policies.

Keywords: citizen trust; judicial digitalization; digital justice; transparency; institutional legitimacy; access to justice.

Transparência, legitimidade e acessibilidade na justiça digital: revisão das dimensões conceituais da confiança cidadã em ambientes judiciais tecnologicamente mediados

Resumo

A digitalização dos sistemas de justiça tem transformado substancialmente as formas de interação entre as instituições judiciais e a cidadania, levantando questões fundamentais sobre como essas transformações tecnológicas afetam a confiança cidadã no poder judiciário. No entanto, a literatura científica evidencia uma fragmentação conceitual significativa no que diz respeito às dimensões que configuram essa confiança em ambientes digitais. O presente artigo de revisão bibliográfica tem como objetivo analisar as dimensões conceituais da confiança cidadã que foram incorporadas em estudos sobre digitalização judicial e aquelas que permanecem inexploradas. Para tanto, realizou-se uma busca estruturada nas bases de dados Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, Dialnet e Google Scholar, abrangendo publicações do período 2018–2026 em espanhol, inglês e português, aplicando critérios de inclusão e exclusão orientados a garantir a pertinência temática e a qualidade acadêmica. Os resultados revelam que a transparência, a acessibilidade e a eficiência constituem as dimensões predominantes, enquanto a legitimidade processual apresenta limitações teóricas para contextos tecnologicamente mediados. Identificaram-se como dimensões praticamente inexploradas a inclusão digital, os componentes emocionais e culturais da confiança, e a participação cidadã no desenho de plataformas judiciais. Conclui-se que o campo requer um marco conceitual integrador que supere a fragmentação atual e oriente tanto a pesquisa futura quanto as políticas de modernização judicial.

Palavras-chave: confiança cidadã; digitalização judicial; justiça digital; transparência; legitimidade institucional; acesso à justiça.