

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO
PLAN OPERATIVO 2017





PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO

PLAN OPERATIVO 2017

INDICE

- I. Presentación
- II. Marco Legal
- III. Estructura

FORMATOS

- 3.1. Diagnóstico Situacional y Análisis FODA
- 3.2. Indicadores de Desempeño F1
- 3.3. Programación de Actividades/Proyectos F2



I. PRESENTACIÓN

La Comisión de Planificación de la Corte Superior de Justicia del Callao, efectúa el alcance del presente documento de gestión perteneciente al 2016, conforme a lo dispuesto por la Directiva N° 001-2014-GG-PJ, "Normas y Procedimientos para el Proceso de Planeamiento Operativo de las Dependencias del Poder Judicial", aprobada por R.A. N°027-2014-P-PJ del 29 de Enero del 2014.

Es importante expresar el apoyo técnico directo de la Gerencia de Planificación, brindado durante el proceso de formulación, lo que nos ha llevado a desarrollar internamente las competencias necesarias para llevar a cabo nuestro planeamiento operativo de manera acertada, contribuyendo así al importante proceso de descentralización iniciado en este Poder del Estado.

Las restricciones de orden presupuestario impiden, desarrollar todas las actividades necesarias para solucionar la problemática que afronta el Poder Judicial. Superar estas restricciones es un objetivo al que se ha abocado la Sala Plena del Poder Judicial mediante la lucha por la autonomía e independencia en el manejo presupuestario de nuestra institución.

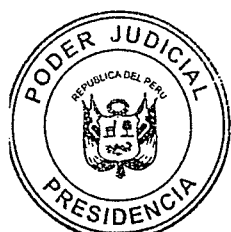
En este contexto, para el Plan Operativo 2017 de la Corte Superior de Justicia del Callao – Unidad Ejecutora N° 011, está haciendo los mejores esfuerzos para racionalizar los limitados recursos asignados, a fin de mantener razonablemente el funcionamiento Institucional y alcanzar eficaz y eficientemente las metas administrativas y jurisdiccionales establecidas, que de acuerdo a lo normado son susceptibles de ser reprogramadas en función de nuevos lineamientos de política y de la disponibilidad efectiva de recursos financieros.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO



II. MARCO LEGAL

- Decreto Supremo N° 017-93-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus modificatorias.
- Resolución Administrativa N° 0226-2012-CE-PJ, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 0227-2012-CE-PJ, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 278-2011-CE-PJ, que Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General del Poder Judicial y modificatorias aprobadas mediante Resoluciones Administrativas N° 225-2012-CE-PJ y 149-2014-CE-PJ.
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Resolución Directoral N° 002-2015-EF/50.01, que aprueba la Directiva para los Programas Presupuestales en el marco de la Programación y Formulación del Presupuesto del Sector Público "para el Año Fiscal 2016.
- Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016
- Ley N° 28821, Ley de Coordinación entre el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo para la Programación y formulación del Presupuesto Institucional.
- Acuerdo de Sala Plena de fecha 12.04.04, que aprueba los Lineamientos de Política para el Cambio Estructural en el Poder Judicial.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución Administrativa de la Presidencia del Poder Judicial N° 027-2014-P-PJ que aprueba la Directiva N° 001-2014-GG-PJ "Normas y Procedimientos para el Proceso de Planeamiento Operativo de las Dependencias del Poder Judicial".
- Resolución Administrativa N° 182-2011-CE/PJ, de fecha 6 de Julio 2011, que aprueba modificar el Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009-2018 (PDI).



**PLAN OPERATIVO 2017
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO**

III. ESTRUCTURA:

3.1.- DIAGNOSTICO SITUACIONAL Y ANALISIS FODA

3.1.1.-Análisis Situacional

A continuación se presentan los principales resultados estimados de la gestión jurisdiccional y administrativa alcanzados en el Distrito Judicial del Callao durante el año 2016; información de producción jurisdiccional y otras variables relevantes para los indicadores de la gestión para el Plan Operativo 2017.

- **Indicador de Resolución de Expedientes (IRE):**
En el Año 2016, se estima que ingresarán un total de 31,930 expedientes judiciales y se resolverán 31,560.

- **Indicador de Congestión (ICg):**
Se estima que al terminar el año 2016, el Indicador de Congestión será de 2.10.

- **Indicador de Calidad (IC):**
El año 2016, el indicador de calidad de los Expedientes Judiciales alcanzará un indicador de 0.69.

- **ODECMA:**
 - ❖ Visitas : La ODECMA adoptó una política intensiva de visitas por lo que se han realizado 1,318 Visitas ordinarias y extraordinarias, cumpliendo en dicho sentido con la meta señalada en el plan de gestión del 2016.

 - ❖ Investigaciones resueltas: Se resolvieron un total de 80 investigaciones y se estima resolver un total de 100 investigaciones de ODECMA en el 2017.

DIFICULTADES:

- ❖ La carencia de movilidad puede afectar el desempeño que debe realizar la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura – ODECMA CALLAO, lo que resulta una dificultad dada la cantidad de visitas ordinarias y extraordinarias programadas.



PLAN OPERATIVO 2017
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO

- ❖ La falta de equipo logístico, por parte del personal de la ODECMA; ya que durante las visitas para realizar sus funciones tienen que solicitar las máquinas de computo de los Juzgados o Salas; es por ello que durante la visitas se interrumpe la labor jurisdiccional y de este modo -indirecto- se contribuye con el retraso de las labores del día, en la dependencia visitada.
- ❖ Durante la visita se utilizan los recursos logísticos de las dependencias visitadas, como es el caso de la fotocopidora e impresora y que en algunos casos se ha evidenciado que las mismas no se encuentran en su estado óptimo, por lo que podría preverse ante la visita, que estas se encuentren en buen estado para que no dificulten la recolección de datos.

➤ **SERVICIOS JUDICIALES:**

Se estima mantener los niveles de recaudación, desarrollado durante el año 2016, cuya proyección alcanzaría 6,85 millones de nuevos soles; no obstante que dicho monto de proyección está sujeto a factores externos que pueden afectar el normal comportamiento de la recaudación, tales como huelgas y paralizaciones de los servidores judiciales.

➤ **BIENESTAR SOCIAL:**

Se encarga de Impulsar eventos y campañas con la finalidad de que los servidores se sientan motivados. Además, de tener un adecuado sistema de salud que prevenga de enfermedades derivadas del trabajo y/o de la edad avanzada para el bienestar laboral.

➤ **ECOEficiencia:**

En este punto, la CSJ Callao continuará realizando esfuerzos para disminuir los niveles de gasto en lo que se refiere a los temas de:

Consumo de Papel: Concientizar a los servidores para reducir el consumo de papel mediante el uso del Correo Electrónico Institucional, al realizar solicitudes, notificar reuniones y coordinaciones de la parte administrativa.

Consumo de Energía: El objetivo es optimizar el uso de la energía eléctrica, concientizando a los servidores al consumo austero de energía eléctrica.

Consumo de Agua: El objetivo cada año es disminuir el consumo de agua potable, cambiando caños por caños ahorradores, detectando y reparando fugas de agua.

Consumo de Combustible: Se continuará con el objetivo de controlar el consumo y generar el ahorro, a través de la optimización de rutas de transporte. Asimismo, promover la conversión de vehículos de Gasolina a



PLAN OPERATIVO 2017 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO

Gas, y estandarizar los afinamientos preventivos de vehículos a fin de reducir el consumo del combustible.

➤ **POLITICAS NACIONALES:**

Esta Corte Superior, estima seguir desarrollando actividades en el marco de la Políticas Nacionales implementadas.

➤ **PROGRAMAS PRESUPUESTALES:**

En el marco de los Programas Presupuestales se realizan acciones de fortalecimientos dirigidas al personal jurisdiccional y administrativo, tales como eventos de capacitación y conferencias Internacionales de Intercambio.

3.1.2- Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

FORTALEZAS

- Transparencia y celeridad en los concursos de selección de personal.
- Disposición de Magistrados y trabajadores a brindar su apoyo y colaboración para el desarrollo de actividades que beneficien a la Institución.
- La capacitación generada de manera individual por los distintos miembros de la Corte Superior de Justicia en virtud de encontrarse en condiciones académicas optimas que les permita ejecutar sus labores de manera idónea.
- Funcionamiento de la Oficina Desconcentrada de Apoyo a la Justicia de Paz.
- Fortalecimiento de los Juzgados de Paz Letrado.
- Ordenamiento y captación de profesionales que permite la labor desconcentrada, y profesionalización de los cuadros administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Participación de los Jueces y Personal en el "Programa de Proyección Social Justicia en tu Comunidad." El cual hace notar la participación solidaria y desinteresada de los miembros judiciales; más aun cuando encuentra su base en la justicia de paz.
- Fortalecimiento del Área de comunicaciones con profesionales especializados.
- Relación permanente con el usuario, con información inmediata de las resoluciones judiciales.

Equipo Administrativo con disposición a asumir nuevos retos.



PLAN OPERATIVO 2017 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO

- Personal Administrativo con mayor experiencia con respecto al concepto de Unidad Ejecutora.
- Fortalecimiento de órganos jurisdiccionales que vienen aplicando el Nuevo Código Procesal Penal y la Nueva Ley Procesal de Trabajo.
- Alianzas estratégicas con diversas Instituciones para el logro de los objetivos de la Corte Superior de Justicia del Callao.

OPORTUNIDADES

- Acceso a los medios de comunicación y redes sociales para difundir y proyectar los logros de la Corte, que se deben fortalecer con estrategias de comunicación y la asistencia de la tecnología informática.
- Intercambio nacional e internacional de experiencias con operadores jurídicos.
- Desarrollo de Convenios Inter-institucionales para el fortalecimiento académico del personal a fin de establecer una mejora en la lucha contra la corrupción y en la atención de servicios Judiciales; además del aprovechamiento de convenios interesados en el mejoramiento de la administración de justicia.
- Implementación de las casillas electrónicas, generando reducción de costos, tiempos de notificación y sobre todo logrando una mayor efectividad y eficiencia.
- Implementación del sistema de video conferencia para las audiencias para reducir tiempos en la aplicación de la justicia.
- Desarrollo de un sistema de información gerencial que ayude a monitorear el cumplimiento de metas y objetivos distritales en el gobierno nacional.
- Aumento presupuestal para el actual ejercicio.

DEBILIDADES

- Infraestructura insuficiente para el desarrollo de funciones jurisdiccionales y administrativas, así como para brindar atención y comodidad al usuario.
- Excesiva carga procesal.
- Procedimientos no sistematizados.
- Por el limitado presupuesto no se pueden cubrir todas las actividades que se requieren para un mejor funcionamiento de la Corte Superior como las notificaciones, la infraestructura, inadecuado sistema de archivo.
- Inadecuada selección y distribución de personal en los órganos Jurisdiccionales.
- Rotación constante de personal en determinadas áreas.



PLAN OPERATIVO 2017
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO

- Inexistente manejo de control interno en la comunicación e incorrecto servicio de orientación al litigante y de la política de comunicación e imagen.
- Prevención y seguridad.
- Carencia de personal administrativo y jurisdiccional
- Deficiencias en los equipos y sistemas informáticos (SIJ, etc.) y la existencia de sistemas que no se encuentran entrelazados, ello no permite su retroalimentación, y la obsolescencia del parque informático actual.

AMENAZAS

- Insuficiente presupuesto asignado a la institución, lo cual limita el acceso a las políticas de modernización e implementación tecnológica
- Malas prácticas profesionales de abogados litigantes.
- Deficiente formación ética de los abogados litigantes.
- Actos de corrupción producto de una subcultura que denigra los valores y la ética de algunos litigantes.



**PLAN OPERATIVO 2017
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO**

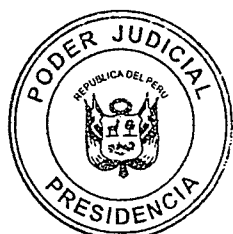
3.2- FORMATO 1: INDICADORES DE DESEMPEÑO

Objetivo General del PDI	Indicador	Fundamento	Forma de Cálculo*	Valor estimado del resultado del año anterior 2016	Metas para el Año 2017					Frecuencia del Reporte	Reportes de Información de Formulario Estadístico Electrónico (FEE)
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL		
Objetivo General 1 del PDI Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter universal.	Calidad de Expedientes Judiciales	El nivel óptimo de este indicador debería ser uno, lo cual indicaría que del total de sentencias apeladas todas fueron confirmadas, ratificando el fallo dado en primera instancia, demostrando la inexistencia de vicios procesales y/o sentencias revocadas o anuladas.	Ratio de Sentencias Apeladas Devueltas Confirmadas entre el Total de Sentencias apeladas devueltas	0.69	0.71	0.68	0.69	0.69	0.69	Fuente de Información	Reportes de Información de Formulario Estadístico Electrónico (FEE)
			Sentencias apeladas devueltas confirmadas	2,275	710	745	760	720	2,935		
			Total de Sentencias apeladas devueltas	3,290	999	1,090	1,100	1,050	4,239		
Objetivo General 2 del PDI Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada	Resolución de Expedientes	Mide la capacidad resolución de casos o expedientes con respecto a los admitidos en un determinado periodo.	Ratio de Expedientes Resueltos entre Expedientes Ingresados **	0.99	0.98	1.00	1.00	1.01	1.00	Frecuencia del Reporte	Trimestral y Anual
			Expedientes resueltos en el periodo	31,560	7,200	9,500	9,500	7,700	33,900		
			Expedientes ingresados **	31,930	7,350	9,500	9,500	7,600	33,950		
	Congestión de Expedientes	Mide la Carga de Expedientes por resolver al iniciar el siguiente periodo, en relación a la capacidad de resolución de expedientes.	Ratio de Expedientes Pendientes de Resolver al final de periodo entre Expedientes Resueltos en el Periodo	2.10	9.71	7.37	7.37	9.22	2.09		
			Expedientes pendientes al final de periodo	66,380	69,900	70,000	70,050	71,000	71,000		
			Expedientes resueltos en el periodo	31,560	7,200	9,500	9,500	7,700	33,900		

Responsable del cumplimiento del indicador y/o actividad proyecto : CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO

(*): VARIABLES ESTIMADAS EN TRAMITE Y EJECUCION

(**): Sin considerar ingresos de Otras Dependencias.



**PLAN OPERATIVO 2017
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO**

3.3- FORMATO 2: PROGRAMACION DE ACTIVIDADES/PROYECTOS

N°	Actividad/Proyecto	Unidad de Medida/ Forma de Cálculo	Valor estimado del resultado del Año anterior 2016	METAS AÑO 2017					Área Responsable del cumplimiento de la Actividad/Proyecto	
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL		
OG-PDI	1-Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter Universal.		OE-PDI	1.1-Mejorar y ampliar la cobertura del servicio de justicia					T-PDI	1.1.2-Ejecutar procesos de capacitación especializada al personal responsable de los servicios judiciales
1	Realizar cursos de capacitación para el personal que labora brindando servicios de orientación al público.	Curso de capacitación	10	0	1	1	0	2	Servicios Judiciales- Escuela de Formación de Auxiliares Jurisdiccionales	
OG-PDI	1-Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter Universal.		OE-PDI	1.1-Mejorar y ampliar la cobertura del servicio de justicia					T-PDI	1.1.5- Implementar el Centro de Atención al Usuario Judicial en el ámbito nacional
2	Brindar atención al Usuario por la Oficina de orientación gratuita	Usuario atendido	N.D	1,000	1,400	1,400	1,200	5,000	Unidad de Servicios Judiciales	
OG-PDI	1-Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter Universal.		OE-PDI	1.3-Implementar la Reforma Procesal Laboral					T-PDI	1.3.5- Implementar un Programa de Desarrollo de Capacidades para la implementación del nuevo Despacho Judicial
3	Capacitar al personal en el nuevo despacho judicial laboral	Eventos	8	2	2	2	2	8	Administración NLPT	
OG-PDI	1-Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter Universal.		OE-PDI	1.5-Mejorar y Racionalizar los procesos de gestión del trámite jurisdiccional					T-PDI	1.5.2- Análisis de los procesos de gestión en los trámites judiciales jerarquizados en el mapeo, con identificación de áreas y puntos críticos sujetos a mejora continua.
4	Cumplimiento de los plazos procesales contemplados en la Nueva Ley procesal del Trabajo	Días promedio	140	140	140	140	140	140	Administración NLPT	
OG-PDI	2-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna,eficiente,eficaz y desconcentrada		OE-PDI	2.3-Contribuir a la Autonomía, Eficiencia y Eficacia en la Gestión Presupuestal					T-PDI	2.3.4- Crear e Implementar Mecanismos óptimos de Recaudación, permanentes y eventuales
5	Efectuar Visitas de Supervisión y control de Aranceles Judiciales, Multas y Certificados Prescritos	Visitas	30	5	10	10	5	30	Unidad de Servicios Judiciales	
6	Índice de Validación de tasas	% Validación	90%	76%	76%	76%	76%	76%		
7	Recaudación de Ingresos Propios	Nuevos Soles S/.	6,500	1,500,000	1,700,000	1,700,000	1,600,000	6,500,000		
OG-PDI	2-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna,eficiente,eficaz y desconcentrada		OE-PDI	2.3-Contribuir a la Autonomía, Eficiencia y Eficacia en la Gestión Presupuestal					T-PDI	2.3.6- Diseñar e Implementar Procesos y Procedimientos Orientados a Optimizar la Programación, Ejecución y Evaluación Presupuestaria Institucional
8	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Proceso	19	3	7	6	8	24	Logística	
9	Realizar la Evaluación Semestral 2017 de la Ejecución Presupuestal de la Corte Superior de Justicia del Callao	Informe	N.D	0	0	1	0	1	Planes y Presupuestos	
10	Realizar la Evaluación Anual 2016 de la Ejecución Presupuestal de la Corte Superior de Justicia del Callao	Informe	N.D	1	0	0	0	1	Planes y Presupuestos	
11	Formular el ante Proyecto del Plan Operativo Institucional y del Presupuesto 2017 de la Corte Superior de Justicia del Callao	Documento	1	0	1	0	0	1	Planes y Presupuestos	
12	Seguimiento Trimestral del Plan Operativo Institucional de la Corte Superior de Justicia del Callao.	Informe	4	1	1	1	1	4	Planes y Presupuestos	
13	Ecoeficiencia para el uso racional de los recursos materiales	Sumatoria de Consumos S/.	794,405	180,000	205,000	205,000	205,000	795,000	Unidad de Administración y de Finanzas	
14	Desarrollar actividades de difusión y cumplimiento en temas vinculados a Ecoeficiencia	N° de Campañas difundidas	4	1	1	1	1	4	Comité de Ecoeficiencia-UPD-UAF	

(*): Nueva táctica propuesta para el PDI

ND.: No Disponible



**PLAN OPERATIVO 2017
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO**

3.3- FORMATO 2: PROGRAMACION DE ACTIVIDADES/PROYECTOS

N°	Actividad/Proyecto	Unidad de Medida/ Forma de Cálculo	Valor estimado del resultado del Año anterior 2016	METAS AÑO 2017					Área Responsable del cumplimiento de la Actividad/Proyecto	
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL		
OG-PDI	2-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada		OE-PDI	2.6-Reformar la estructura organizativa y optimizar los procedimientos administrativos					T-PDI	2.6.2-Optimizar y formalizar los procedimientos administrativos existentes
15	Elaborar y presentar Estados Financieros, anexos e información complementaria para la Cuenta General de la Republica	Informe	12	3	3	3	3	12	Coordinación de Contabilidad	
16	Notificaciones realizadas en sede principal dentro del plazo legal	% de Notificados dentro del plazo legal	72%	70%	70%	70%	70%	70%	Unidad de Servicios Judiciales	
OG-PDI	2-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada		OE-PDI	2.6-Reformar la estructura organizativa y optimizar los procedimientos administrativos					T-PDI	2.6.3-Implementar el Nuevo Modelo Organizacional Desconcentrado del Poder Judicial, su Reglamento y Manual de Organización y Funciones
17	Seguimiento de la Gestión Administrativa de la Presidencia de la Corte del Callao (Acciones Centrales)	Resolucion Administrativa emitida	561	160	150	180	180	670	Secretaría de la Presidencia	
OG-PDI	2-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada		OE-PDI	2.6. Fortalecer la gestión de los recursos humanos (gestión del potencial humano)					T-PDI	2.6.2. Desarrollar Programas de Capacitación dirigido a jueces y al personal del Poder Judicial de acuerdo al perfil de competencias, funciones desempeñadas y necesidades de la institución.
18	Realizar Cursos de especialización, talleres y/o seminarios en temas de derecho dirigido a jueces y personal jurisdiccional y administrativo.	Eventos de capacitación administrativo.	4	1	2	2	1	6	Escuela de Formación de Auxiliares Jurisdiccionales	
OG-PDI	2-Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada		OE-PDI	2.6. Fortalecer la gestión de los recursos humanos (gestión del potencial humano)					T-PDI	2.6.3. Elaborar un sistema de motivación, incentivos y premiación dirigido al personal administrativo y jurisdiccional
19	Desarrollar programas de incentivos, Reconocimiento y premiación al personal	Evento	N.D	6	7	5	4	22	Personal-Bienestar Social	
OG-PDI	3-Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores		OE-PDI	3.1. Fortalecer la predictibilidad de la jurisprudencia, y consolidar la seguridad jurídica					T-PDI	3.1.3. Desarrollar plenos jurisdiccionales distritales
20	Realizar Plenos jurisdiccionales por especialidad	Plenos	N.D	0	2	2	1	5	Escuela de Formación de Auxiliares Jurisdiccionales	
OG-PDI	3-Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores		OE-PDI	3.2.Fortalecer el control disciplinario.					T-PDI	3.2.6-Desarrollar las acciones de control orientadas a la permanente evaluación de la conducta funcional de magistrados y auxiliares jurisdiccionales del Poder Judicial
21	Resolución de Investigaciones	% Resolución de investigaciones	167%	100%	100%	83%	83%	91%	ODECMA	
22	Quejas Escritas	% Resolución de quejas escritas	128%	50%	80%	80%	160%	86%		
23	Quejas Verbales	% Resolución de quejas verbales	99.61%	60%	60%	60%	60%	60%		
24	Realizar visitas de control de la gestión jurisdiccional	Visitas Ordinarias y Extraordinarias	1,318	205	426	330	255	1,216		
OG-PDI	3-Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores		OE-PDI	3.3. Fortalecer la Imagen Institucional					T-PDI	3.3.4. Estructurar y desarrollar programas de difusión y capacitación sobre el Poder Judicial orientados a la ciudadanía, litigantes y medios de comunicación
25	Desarrollar programas de difusión y proyección social a la ciudadanía.	Programas	217	36	60	61	45	202	Coordinación de Imagen	

(*): Nueva táctica propuesta para el PDI

N.D.: No Disponible

