



**PODER JUDICIAL**

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

**PLAN OPERATIVO 2012**



**PODER JUDICIAL**

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS  
PLAN OPERATIVO 2012**

**INDICE**

- I. Presentación
- II. Marco Legal
- III. Estructura del Plan Operativo

Formatos

- 3.1. Análisis Situacional y FODA
- 3.2. Indicadores Desempeño
- 3.3 Formulación de Actividades/Proyectos

F1

F2

## **I. PRESENTACIÓN**

La Corte Superior de Justicia de Madre de Dios presenta su Plan Operativo 2012, elaborado por la Comisión de Planificación conforme a lo dispuesto por la Directiva N° 02-2011-GG/PJ "Normas y Procedimientos para el proceso de Planeamiento Operativo de las Dependencias del Poder Judicial", aprobada por R.A. N° 308-2011-P-PJ

Dicho importante documento de gestión está basado en los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional 2009-2018 y en las medidas de acción para la reestructuración del Poder Judicial propuestas por el Presidente y el Consejo Ejecutivo. Incluye temas importantes como el Diagnóstico de la Corte, la determinación de los objetivos, la fijación de las metas e indicadores y por último el presupuesto para este año.

La formulación del Plan Operativo permitirá generar competencias para llevar adelante el proceso de planeamiento operativo de manera autónoma, contribuyendo a realizar análisis sobre los diferentes aspectos de la Corte Superior de Justicia, así como al importante proceso de descentralización iniciado en este Poder del Estado.

En este marco, la formulación del Plan Operativo 2012 promueve hacer los mejores esfuerzos para racionalizar los escasos recursos asignados, a fin de brindar el servicio de administración de justicia de la mejor manera posible, según nuestras posibilidades, y alcanzar como mínimo las metas administrativas y jurisdiccionales establecidas, que de acuerdo a lo normado son plausibles de ser reprogramadas en función de nuevos lineamientos de política y de la disponibilidad efectiva de recursos financieros. Restricciones de orden presupuestario son, principalmente, las que impiden desarrollar todas las actividades necesarias para solucionar la vasta 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.

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

## 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° 055-2002-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.
- Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Resolución Directoral N° 002-2011-EF/76.01, que aprueba los “Lineamientos para la Programación y Formulación del Presupuesto del Sector Público 2012”.
- Ley N° 28821, Ley de Coordinación entre el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo para la Programación y formulación del Presupuesto Institucional
- Ley N° 29812, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2012.
- 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° 308-2011-P-PJ que aprueba la Directiva N° 002-2011-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).

### **III. ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO**

**PLAN OPERATIVO 2012**  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

ANALISIS SITUACIONAL Y FODA

**3.1.- ANALISIS SITUACIONAL**

3.1.1.-Aspectos Jurisdiccionales:

En el siguiente cuadro se estima alcanzar lo siguiente para el año 2011:

Información Cuantitativa 2010-2011

Concepto	2010	2011	Variación 2010/2011
NºExpedientes Pendientes al inicio	10,194	10,002	2%
NºExpedientes Ingresados (Sin ingresos de Otras Dependencias)	6,065	7,629	26%
NºExpedientes Resueltos	7,339	7,597	4%
NºExpedientes Pendientes al Final	10,002	9,743	-3%
NºSentencias Confirmadas Devueltas	78	176	125%
NºSentencias Resueltas Devueltas	204	210	3%
Audiencias realizadas (N CPP)	1,536	3,516	128.9%

➤ Información Cualitativa:

Las variaciones registradas respecto a las diferentes variables que se maneja en el aspecto jurisdiccional, denota índices irregulares en el conglomerado del proceso comparativo de los años 2010 y 2011, dado que tenemos valores positivos y negativos, sin embargo, en el caso de algunos índices negativos, no necesariamente significan un retroceso en el logro de los objetivos propuestos, sino que responden a la necesidad de conocerlos para predecir el resultado de otras variables mas preponderantes. En este contexto, tenemos resultados importantes que destacar:

- El índice de variación de expedientes resueltos nos indica que para el año 2011 se ha proyectado el incremento de la producción judicial de 4% respecto del año 2010, llegándose a resolver la cantidad de 7,597 expedientes en trámite y en ejecución de sentencia. Para el año 2011, se espera alcanzar un indicador de resolución de 1.
- El índice de variación de expedientes pendientes al final del periodo registra el valor de -3%, dándose a conocer que se ha producido una efectiva descarga procesal, respecto de la carga que se arrastra de periodos anteriores. Para el año 2011, se espera alcanzar un indicador de congestión de 1.28.
- Con el objeto de mejorar los resultados en la gestión del periodo 2012, podemos citar algunos factores que repercutieron negativamente en el logro de los objetivos propuestos en el año 2011:
  - \* Existencia de la labor retrasada de periodos anteriores respecto a la carga procesal de los Órganos Jurisdiccionales.

# PLAN OPERATIVO 2012

## CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS

### ANALISIS SITUACIONAL Y FODA

- \* Existencia de carga procesal muerta en los ambientes de los Órganos Jurisdiccionales, generando congestión y entorpeciendo la labor de los auxiliares de justicia para la tramitación expeditiva de los procesos judiciales, es el caso de expedientes concluidos que faltan remitir al archivo general.
  - \* Renuncia constante de trabajadores jurisdiccionales y administrativos que encuentran mejores oportunidades de trabajo de índole económico en otras entidades estatales y privadas, que inciden en el retardo de los trámites de procesos judiciales.
- Se obtuvo un incremento de sentencias confirmadas devueltas de 125%, en la cantidad de sentencias confirmadas devueltas en el año 2011 (176 sentencias confirmadas) en comparación con el año 2010 (78 sentencias confirmadas); estimándose un indicador de calidad de 0.84
  - Audiencias Realizadas vs. Audiencias Programadas (N CPP): La entrada en vigencia del Nuevo Código Procesal Penal (N CPP) a partir del 01 de Octubre del año 2009, demarca la aplicación de un nuevo sistema de justicia penal que viene trayendo consigo una mayor transparencia y celeridad en la resolución de los procesos judiciales, así como la disminución significativa de los índices de quejas a Magistrados y Auxiliares Jurisdiccionales. Durante el año 2011 se programaron un total de 2050 de las cuales se estiman realizar 3,516 lo que representa un indicador de resolución de audiencias de 71%.

#### 3.1.2- Aspectos de Control:

- Visitas Judiciales: Se logró realizar un total de 29 visitas judiciales entre ordinarias y extraordinarias durante el primer semestre del presente año, representando un avance del 40.85% respecto de la meta programada anual.
- Resolución de Quejas: Se alcanzó a resolver un total de 15 quejas entre verbales y escritas, representando un avance del 26% respecto de la meta programada anual.

#### 3.1.3- Aspectos Administrativos :

La gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios muestra durante el año 2011 la proyección de los siguientes logros:

- Capacitación - Personal: La Comisión de Capacitación de esta Corte Superior logró promover y realizar constantes eventos de capacitación para el personal de este Distrito Judicial, alcanzando un indicador de avance del 37% respecto de la meta fijada el periodo 2011, ello en beneficio del personal de la corte. Las restricciones que se ha tenido fue el difícil acceso a cursos de capacitación por la alejada ubicación geográfica de este Departamento
- Servicios Judiciales: Se estima un incremento en la recaudación por la suma de S/. 301,350.63, representando un avance del 66.00% en el presente año. Las restricciones presentadas fueron la existencia de aranceles en estado falso en el sistema de recaudaciones, que en algún momento fueron ingresados por las

# PLAN OPERATIVO 2012

## CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS

### ANALISIS SITUACIONAL Y FODA

oficinas de atención al público, reduce la cuantificación de la recaudación de la Corte Superior.

- Informática: Se implementó el Portal Web Institucional, permitiendo difundir a través de publicaciones los avances y logros de la Corte Superior, así como la publicación constante de las resoluciones de vista de la Sala Mixta de Puerto Maldonado en su nuevo contexto de trabajo en materia civil. Se actualizaron permanentemente los sistemas informáticos, donde se corrigieron falencias propias del sistema resguardando la información que se maneja dentro de la corte
- Se convergieron juzgados mixtos a familia y juzgados de penal a unipersonal, logrando de esta manera mejorar la calidad de servicio justicia a nuestro departamento.
- Imagen Institucional: Durante el año 2011, en relación al fortalecimiento de la Imagen Institucional, se emitieron 16 Notas de Prensa y se espera cumplir con la meta propuesta.

### 3.1.4- FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

#### FORTALEZAS

- A. Carácter privativo del ejercicio de administración de justicia a cargo del Poder Judicial, en consecuencia tiene exclusividad y preponderancia en el ejercicio de la función jurisdiccional.
- B. El funcionamiento del Nuevo Código Procesal Penal en esta Corte Superior esta trayendo consigo mayor agilidad de la justicia penal en beneficio del justiciable y la propia imagen de esta Institución.
- C. Existencia de un Magistrado Contralor a dedicación exclusiva en ODECMA y contar con profesionales en Derecho como personal de apoyo; así como recursos logísticos que facilitan la labor en dicha Dependencia (fax, computadora portátil, filmadora, mini grabadora).
- D. La sistematización con aplicativos informáticos de los procedimientos operativos que intervienen en el trámite de los expedientes judiciales, así como los procedimientos de las Dependencias de apoyo directo a los Órganos Jurisdiccionales, a través del Sistema Integrado Judicial (SIJ) en la Sede Central.
- E. Delegación de funciones a las Cortes Superiores para realizar diferentes tipos de Procesos de Selección para la contratación y adquisición de bienes y servicios.
- F. Contar con unidades móviles para trasladar a los magistrados al Penal San Francisco de Asís para llevar a cabo las audiencias, así como para la realización de diligencias en provincias y zonas periféricas de esta Sede Judicial.

#### OPORTUNIDADES

- A. Organismos internacionales interesados en el mejoramiento de la administración de justicia, a través de asesoramiento, capacitación y financiamiento externo.
- B. Apertura y colaboración de los Centros Educativos para la realización de charlas sobre violencia familiar y abuso sexual a cargo del Juzgado de Familia.



# PLAN OPERATIVO 2012

## CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS

### ANALISIS SITUACIONAL Y FODA

- C. La Construcción de la carretera interoceánica que se encuentra en fase de culminación facilita el acceso y comunicación entre la Sede Central de la Corte y los Juzgados de periferia vía terrestre.
- D. Predisposición de los Centros de Estudios Superiores, a efectos de dotar estudiantes para cubrir las necesidades de SECIGRA en esta Corte Superior.
- E. Acceso a los medios de comunicación para difundir los logros y problemática del Poder Judicial.
- F. Existencia de convenios interinstitucionales para la lucha contra la corrupción.

### DEBILIDADES

- A. Existencia de carga procesal pasiva en los Órganos Jurisdiccionales del modelo tradicional, generando congestión y retardo en la tramitación de los expedientes judiciales, es el caso de expedientes concluidos que no se han remitido al archivo central en su oportunidad.
- B. Inexistencia de una reforma procesal en las materias civil, familia y paz letrado, como lo ocurrido en materia penal con el Nuevo Código Procesal Penal.
- C. Falta de capacitación y actualización continua del personal en temas jurídicos, informáticos y de trato al público.
- D. Constante renuncia de Auxiliares Jurisdiccionales por motivos salariales, salud y mejores oportunidades, y existencia de un número significativo de magistrados suplentes, careciendo de estabilidad laboral.
- E. En Madre de Dios no es posible hacer uso al 100% de la tecnología de punta existente en el país, por no existir facilidades técnicas para la implementación de las mismas, es el caso de la no existencia del servicio de Speedy, para facilitar la comunicación por Internet con los Juzgados de periferia.
- F. No existe un Centro Juvenil en este Departamento, el más cercano está en Cusco, lo cual irroga gastos en traslados y atenta con el debido proceso en determinados casos de menores infractores.
- G. Falta de infraestructura adecuada, en la Sub Sede Anexa de la Sede Central de esta Corte Superior, las Dependencias se encuentran tugurizadas, mientras que en los Juzgados de Provincias no se cuenta con locales propios.

### AMENAZAS

- A. Desconocimiento de los medios de comunicación en temas técnico-jurídicos, quienes tienden a desvirtuar la información sobre los procesos judiciales.
- B. Falta de coordinación entre las instituciones del sistema judicial.
- C. Corrupción de agentes externos que pueden influir sobre personal del Poder Judicial hacia una conducta funcional.
- D. Cultura litigiosa e intransigente de la población, que generan incremento de la carga procesal, desechando recursos e instancias de mediación o conciliación.
- E. Tendencia creciente del flujo poblacional a la ciudad de Madre de Dios, a raíz de los proyectos de desarrollo que viene ejecutando el Gobierno Estatal en esta Región, propiciará también al incremento de los conflictos legales.
- F. Falta de formación en valores a la población en general. Así como también, existe un escaso conocimiento de la población respecto a sus derechos en el sistema de justicia.

**PLAN OPERATIVO 2012**  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

ANALISIS SITUACIONAL Y FODA

- G. Los pocos bienes y servicios disponibles en el departamento son costosos por no haber competencia. Así, el monopolio del servicio aéreo, hace que los pasajes sean demasiado costosos.
- H. Posible huelga de los trabajadores del Poder Judicial.

**PLAN OPERATIVO 2012**  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

**FORMATO F1: INDICADORES DE DESEMPEÑO**

Objetivo General (del Plan de Desarrollo Institucional)	Objetivo General 1: Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter universal.								
Nombre del Indicador :	Calidad de Expedientes Resueltos								
Unidad de Medida	Ratio								
Fundamento / Descripción del indicador	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 y demostrando la inexistencia de vicios procesales y/o sentencias revocadas o anuladas.								
Forma de cálculo	<u>Sentencias apeladas devueltas confirmadas</u> Total de sentencias apeladas Devueltas								
	Nota: La información se toma de los Ingresos En trámite y En Ejecución.								
Fuente de Información/ medio de verificación	Reporte de Cortes Superiores de Justicia								
Especificaciones de las Variables	Valores Históricos anteriores	Metas para el 2012					Valores proyectados		
	2011	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual	2013	2014	2015
Sentencias Apeladas Confirmadas	176	47	47	47	47	188	194	199	199
Total de Sentencias Apeladas Devueltas	210	55	57	57	56	225	229	233	233
Metas del Indicador	0.84	0.85	0.82	0.82	0.84	0.84	0.85	0.85	0.85
Frecuencia del Reporte	Trimestral y Anual			Responsable del cumplimiento del indicador			CSJ de MADRE DE DIOS		

Objetivo General (del Plan de Desarrollo Institucional)	Objetivo General 2: Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada								
Nombre del Indicador :	Resolución de expedientes								
Unidad de Medida	Ratio								
Fundamento / Descripción del indicador	Mide la capacidad resolución de casos o expedientes con respecto a los admitidos en un determinado periodo.								
Forma de cálculo	<u>Expedientes resueltos</u> Expedientes Ingresados (*)								
	(*): No considerar ingresos de otra dependencia.								
Fuente de Información/ medio de verificación	Reporte de Cortes Superiores de Justicia								
Especificaciones de las Variables	Valores Históricos anteriores	Metas para el 2012					Valores proyectados		
	2011	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual	2013	2014	2015
Expedientes resueltos	7,629	1,931	1,931	1,932	1,931	7,725	7,850	8,300	8,550
Expedientes ingresados (*)	7,597	1,902	1,902	1,902	1,902	7,608	7,701	8,162	8,423
Metas del Indicador	1.00	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02
Frecuencia del Reporte	Trimestral y Anual			Responsable del cumplimiento del indicador			CSJ de MADRE DE DIOS		

**PLAN OPERATIVO 2012  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

**FORMATO F1: INDICADORES DE DESEMPEÑO**

Objetivo General (del Plan de Desarrollo Institucional)	Objetivo General 2: Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada								
Nombre del Indicador :	Congestion de expedientes								
Unidad de Medida	Ratio								
Fundamento / Descripción del indicador	Mide la carga de expedientes por resolver al iniciar el siguiente periodo, en relación a la capacidad de resolución de expedientes.								
Forma de cálculo	<u>Expedientes pendientes al final del periodo</u> Expedientes resueltos								
Fuente de Información/ medio de verificación	Reporte de Cortes Superiores de Justicia								
Especificaciones de las Variables	Históricos anteriores	Metas para el 2012					Valores proyectados		
	2011	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual	2013	2014	2015
Expedientes Pendientes al Final	9,743	9,103	9,188	9,273	9,443	9,443	9,383	9,123	9,063
Expedientes Resueltos	7,629	1,931	1,931	1,932	1,931	7,725	7,850	8,300	8,550
Metas del Indicador	1.28	4.71	4.76	4.80	4.89	1.22	1.20	1.10	1.06
Frecuencia del Reporte	Trimestral y Anual			Responsable del cumplimiento del indicador			CSJ de MADRE DE DIOS		

Objetivo General (del Plan de Desarrollo Institucional)	Objetivo General 3: Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia,eficacia, y ética profesional de sus jueces y servidores								
Nombre del Indicador :	Resolución de Investigaciones								
Unidad de Medida	Ratio								
Fundamento / Descripción del indicador	Investigar y practicar las diligencias necesarias para el cabal esclarecimiento de presuntas irregularidades en la conducta y desempeño funcional de los magistrados y auxiliares jurisdiccionales.								
Forma de cálculo	<u>Investigaciones Resueltas</u> Investigaciones Ingresadas								
	Nota: Corresponde a Investigaciones realizadas por la ODECMA de la CSJ, a magistrados y auxiliares jurisdiccionales.								
Fuente de Información/ medio de verificación	Reporte de Cortes Superiores de Justicia								
Especificaciones de las Variables	Valores Históricos anteriores	Metas para el 2012					Valores proyectados		
	2011	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual	2013	2014	2015
Investigaciones Resueltas	N.D	21	30	30	30	111	117	123	130
Investigaciones Ingresadas	N.D	21	30	30	30	111	117	123	130
Metas del Indicador	N.D	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Frecuencia del Reporte	Trimestral y Anual			Responsable del cumplimiento del indicador			ODECMA DE CSJ de MADRE DE DIOS		

N.D.:No Disponible

**PLAN OPERATIVO 2012**  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRE DE DIOS**

**FORMATO F2: PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES/PROYECTOS**

Objetivo General del Plan de Desarrollo Institucional			1- Brindar al ciudadano un servicio de predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter universal.						
N°	Actividad/Proyecto	Unidad de Medida/ Forma de Cálculo	Resultado Año 2011	METAS AÑO 2012					Área Responsable del cumplimiento de la Actividad/Proyecto
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL	
Objetivo Específico del Plan de Desarrollo Institucional.			1.2-Asegurar y fortalecer la implementación de la reforma Procesal Penal.						
Táctica del Plan de Desarrollo Institucional:			1.2.3-Desarrollar y fortalecer programas orientados al cambio de actitudes conforme a la nueva cultura procesal.						
1	Desarrollar Audiencias para mejorar la gestión del NCPP	N° de Audiencias realizadas/Audiencias programadas	0.89	1	1	1	1	1	Administración del NCPP
Objetivo General del Plan de Desarrollo Institucional			2- Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa, moderna eficiente, eficaz, y descentrada.						
N°	Actividad/Proyecto	Unidad de Medida/ Forma de Cálculo	Resultado Año 2011	METAS AÑO 2012					Área Responsable del cumplimiento de la Actividad/Proyecto
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL	
Objetivo Específico del Plan de Desarrollo Institucional.			2.1-Implementar planes y programas de Descarga Procesal						
Táctica del Plan de Desarrollo Institucional:			2.1.1-Fortalecer el Plan Nacional de Descarga Procesal						
2	Resolución de Expedientes de los Órganos de descarga	N° Expedientes Resueltos /N° Expedientes ingresados	1.00	0.77	1.54	0.77	1.54	1.03	Presidencia
Objetivo Específico del Plan de Desarrollo Institucional.			2.6-Fortalecer la gestión de los recursos humanos.						
Táctica del Plan de Desarrollo Institucional:			2.6.2-Desarrollar programas de capacitación dirigido a jueces y personal del Poder Judicial de acuerdo al perfil de competencias, funciones desempeñadas y necesidades de la institución.						
3	Mejorar las capacidades técnicas del Personal jurisdiccional y administrativo	Total de personal capacitado/total de personal	2.6	1.8	1.72	1.93	1.72	6.8	Administración – Personal
Objetivo General del Plan de Desarrollo Institucional			3- Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores.						
N°	Actividad/Proyecto	Unidad de Medida/ Forma de Cálculo	Resultado Año 2011	METAS AÑO 2012					Área Responsable del cumplimiento de la Actividad/Proyecto
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL	
Objetivo Específico del Plan de Desarrollo Institucional.			3.2- Fortalecer el control disciplinario						
Táctica del Plan de Desarrollo Institucional:			3.2.6-Desarrollar el correcto control de las actividades jurisdiccionales del Poder Judicial.						
4	Desarrollar acciones de control jurisdiccional a través de visitas ordinarias y extraordinarias.	N° de Visitas realizadas/N° de Visitas programadas	0.80	0.80	0.90	0.90	1.00	0.92	ODECMA
5	Resolver las quejas presentadas por los ciudadanos	N° de Quejas pendientes de resolver	80	65	55	40	25	10	
Objetivo Específico del Plan de Desarrollo Institucional.			3.3- Fortalecer la imagen institucional						
Táctica del Plan de Desarrollo Institucional:			3.3.4- Estructurar y desarrollar programas de difusión y capacitación sobre el Poder Judicial orientados a la ciudadanía, litigantes y medios de comunicación.						
6	Difusión de las actividades judiciales de la Corte a la ciudadanía	N° de Informes	6	2	2	3	3	10	Area de Imagen Institucional