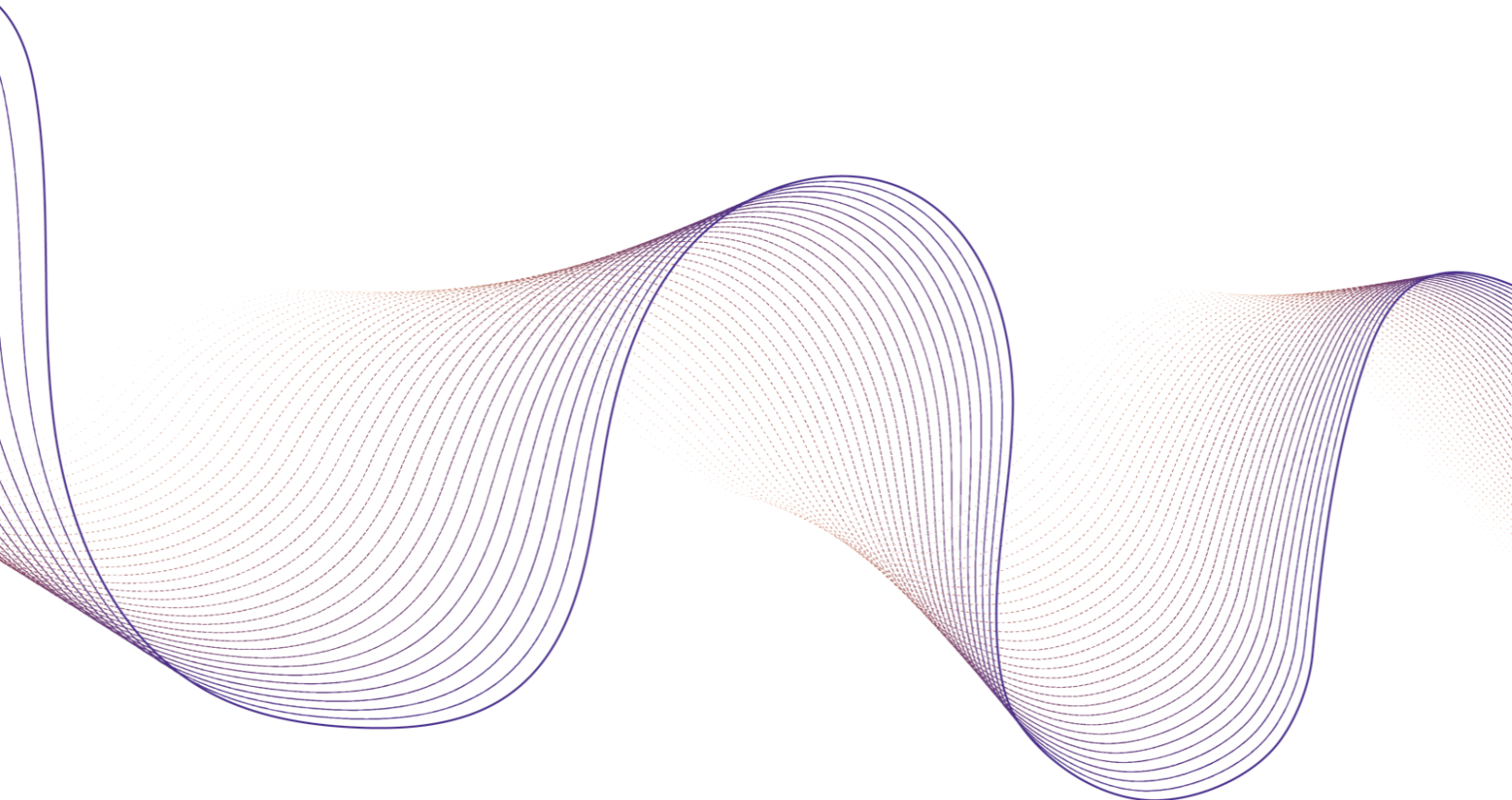




Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas del Poder Judicial de República Dominicana

Reporte final

Equipo de Acceso a la Justicia, World Justice Project



Contenido

Resumen ejecutivo	2
Introducción	3
Retos y oportunidades identificados en el curso del proyecto.....	5
Síntesis del proceso	6
Lecciones aprendidas	12
Recomendaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las fuentes de información	13
Consideraciones sobre la continuidad del proceso	17

Resumen ejecutivo

Este reporte presenta los resultados del proyecto de diseño y desarrollo del Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas para el Poder Judicial de la República Dominicana, desarrollado por el World Justice Project (WJP) en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el apoyo del Fondo Catalítico de Justice Action Coalition (JAC) y la Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ). El proyecto se inscribe en un esfuerzo global por transformar los sistemas de justicia, promoviendo un cambio de paradigma desde enfoques centrados en la gestión institucional hacia modelos orientados a los resultados y experiencias de las personas.

El objetivo del proyecto fue desarrollar una herramienta de medición que le permita al Poder Judicial monitorear y evaluar su avance y, de manera más amplia, del ecosistema de justicia dominicano, respecto de los principios de la justicia centrada en las personas. El Marco de Indicadores resultante se apoya en estándares internacionales y propone indicadores orientados a capturar las necesidades de justicia de la población, sus trayectorias de resolución de problemas, sus percepciones sobre los procesos y sus experiencias al interactuar con distintos actores del sistema de justicia.

El contexto ofreció oportunidades significativas para la sostenibilidad de un sistema de monitoreo y evaluación de justicia centrada en las personas, entre ellas la existencia de una Dirección de Políticas Públicas, la coincidencia con un proceso de planeación estratégica institucional, la disponibilidad de un Sistema de Gestión de Casos centralizado y el liderazgo de la Presidencia del Poder Judicial en la promoción de la agenda de justicia centrada en las personas. Estos elementos incrementan el potencial que tiene el Poder Judicial para transitar hacia indicadores de resultados centrados en las personas y ampliar el análisis más allá del Poder Judicial.

El Marco fue desarrollado mediante un proceso iterativo que combinó el análisis de prioridades institucionales, la revisión de fuentes de información existentes, la adopción y adaptación de un marco conceptual estandarizado robusto, la identificación de brechas de

datos y una estimación piloto de los indicadores propuestos. El proyecto generó aprendizajes clave sobre el valor estratégico de los sistemas de información, estrategias para institucionalizar el uso de evidencia en la toma de decisiones y la necesidad de fortalecer la coordinación interinstitucional y las capacidades de generación de datos.

Finalmente, el reporte identifica consideraciones estratégicas para la continuidad del proceso, incluyendo la producción de información adicional mediante encuestas de necesidades de justicia y de experiencia de usuarios, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Casos, la integración del Marco con otros procesos estratégicos y la exploración de su escalabilidad a nivel regional. En conjunto, el Marco de Indicadores se presenta como una herramienta clave para orientar la mejora continua del sistema de justicia y fortalecer su capacidad de responder de manera efectiva y equitativa a las necesidades de las personas. Los indicadores que conforman el Marco se incluyen en el Anexo de este documento.

Introducción

El Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas es una herramienta desarrollada por World Justice Project (WJP) en colaboración con el Poder Judicial de República Dominicana y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el apoyo del Fondo Catalítico de Justice Action Coalition (JAC) y la Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ). Se trata de un conjunto de indicadores que informan de manera sistemática sobre las experiencias de las personas en su búsqueda por resolver sus problemas de justicia, así como sobre los resultados que obtienen por parte del sistema de justicia, incluyendo la resolución de sus problemas, el acceso a información, asistencia y asesoría, y mecanismos de resolución de disputas. Este marco de indicadores arroja luz sobre las vivencias y percepciones de las personas en sus interacciones con el Poder Judicial y más allá de éste, con lo que permite identificar las soluciones e intervenciones más significativas de las personas y reconocer oportunidades de coordinación entre distintos actores de justicia.. Este proyecto se inserta en un movimiento global por cambiar el paradigma que sostiene la provisión de servicios de justicia de uno enfocado en las instituciones a uno que coloque a las personas y sus necesidades de justicia en el centro.

El presente documento es el reporte final del proyecto de diseño y desarrollo de este Marco de Indicadores. Además de una introducción en la que se exponen los principios básicos del paradigma de la justicia centrada en las personas, este documento incluye secciones dedicadas a las ventanas de oportunidad identificadas durante el desarrollo del proyecto, una descripción del flujo de trabajo ejecutado, un compilado de lecciones aprendidas a lo largo del proyecto, una lista de recomendaciones para el desarrollo y fortalecimiento de fuentes de información, y una sección final con consideraciones relevantes sobre la continuidad del proceso de incorporación del paradigma de justicia centrada en las personas en la labor del Poder Judicial.

El paradigma de la justicia centrada en las personas

La justicia centrada en las personas es, al mismo tiempo, un esfuerzo global impulsado por actores del ecosistema de justicia, una guía para diseñar servicios de justicia que respondan efectivamente a las necesidades de quienes los necesitan y una perspectiva de investigación

empírica sobre el acceso a la justicia. Bajo la premisa de construir una justicia más cercana, accesible y capaz de resolver los problemas reales de la población, organismos internacionales, centros de investigación y tomadores de decisiones dentro y fuera de la institucionalidad han avanzado en la articulación de iniciativas, estándares internacionales, marcos analíticos y reformas orientadas por esta visión.

En su trabajo para avanzar la justicia centrada en las personas, WJP ha reconocido cinco principios fundamentales de este paradigma:

1. **La justicia centrada en las personas toma como punto de partida las experiencias reales de quienes enfrentan un problema de justicia y buscan resolverlo.** Esto incluye a personas que enfrentan problemas cotidianos cuya resolución implica o puede implicar un proceso legal, incluyendo personas con problemas en materia laboral, civil, comercial o administrativa, víctimas de delitos, personas acusadas de cometer un delito, personas privadas de la libertad y comunidades afectadas por dinámicas persistentes de violencia o criminalidad. Desde esta perspectiva, la justicia no se evalúa únicamente a partir del funcionamiento interno de las instituciones, sino por su impacto en la vida cotidiana de las personas y su efectividad en satisfacer de manera efectiva sus necesidades de justicia.
2. **La justicia centrada en las personas amplía la mirada para considerar todo el espectro de necesidades de justicia insatisfechas.** Esto incluye tanto las causas estructurales de las injusticias como las múltiples barreras que pueden encontrarse en el acceso a los servicios requeridos por las personas para resolver sus problemas de justicia, incluyendo información, asistencia y asesoría, mecanismos de resolución de disputas y servicios de prevención. La justicia centrada en las personas busca comprender los trayectos completos que siguen las personas cuando intentan resolver un problema de justicia y las necesidades que tienen a lo largo de ese proceso.
3. **La justicia centrada en las personas promueve el uso sistemático de datos y evidencia empírica.** La justicia centrada en las personas depende del uso sistemático de datos y evidencia para diagnosticar necesidades de justicia y para diseñar, monitorear y evaluar soluciones. Conocer las necesidades de las personas es una condición previa para responder a ellas de manera efectiva. Este enfoque promueve formas innovadoras de recolectar, combinar y utilizar distintos tipos de información, incluyendo registros institucionales, encuestas de necesidades legales, encuestas de satisfacción de usuarios, encuestas a personal del servicio público y consultas a personas expertas, entre otros.
4. **La justicia centrada en las personas no se produce únicamente desde las instituciones formales del Estado.** La justicia centrada en las personas reconoce que los servicios que ayudan a las personas a solucionar sus problemas de justicia no provienen exclusivamente de las instituciones formales del Estado. Este principio presta especial atención a identificar los mecanismos de resolución que las personas con problemas de justicia efectivamente emplean, en particular organizaciones de la sociedad civil, mecanismos comunitarios y proveedores alternativos de servicios. Este reconocimiento permite desarrollar estrategias de coordinación y colaboración entre distintos actores para construir sinergias en beneficio de las personas. Al abrir los procesos de formulación de políticas a actores de distintos sectores, la justicia

centrada en las personas favorece el co-diseño de soluciones, mejorando su pertinencia y contribuyendo a su sostenibilidad en el tiempo.

5. **La justicia centrada en las personas apuesta por abrir canales de comunicación y colaboración con diversos actores sociales y por la justicia abierta.** Este paradigma busca fortalecer la rendición de cuentas de las instituciones públicas mediante una reorientación de los servicios de justicia hacia la identificación y atención de las necesidades reales de la población. Esto implica abrir canales de comunicación y colaboración con diversos actores sociales y hacer de la justicia abierta un componente central del sistema. La publicación sistemática de datos sobre resultados de justicia permite que las experiencias de las personas se conviertan en el punto clave para evaluar el grado en que los actores de justicia satisfacen las necesidades de justicia de la población. La apertura de los actores institucionales a la participación constructiva de la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil fortalece la capacidad de los sistemas de justicia, su legitimidad y la confianza pública en el sistema de justicia.

Los sistemas de indicadores son una herramienta que permite conectar la actividad cotidiana de una institución con los grandes objetivos que nos planteamos como sociedad. Cuando se integran en una institución como una herramienta de monitoreo y evaluación, los sistemas de indicadores permiten orientar el funcionamiento de todo el aparato institucional; son como el timón que permite al liderazgo de una institución virar su camino hacia el fin deseado. Por esto, es importante que un sistema de indicadores parta de una visión sobre cómo debería operar la institución, el tipo de resultados que se busca observar y, sobre todo, el valor que busca generar para las personas que sirve. El Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas se pone a disposición del Poder Judicial de República Dominicana como una herramienta que incorpora los objetivos del Poder Judicial y refleja su compromiso con seguir fortaleciendo la justicia centrada en las personas. Esta herramienta busca facilitar la generación de la información pertinente para monitorear el avance de la institución respecto de los principios centrales de este paradigma.

Ventanas de oportunidad identificadas en el curso del proyecto

Desde la fase inicial del proyecto del Marco de Indicadores y a lo largo del mismo, WJP identificó los siguientes retos iniciales para el desarrollo del proyecto y, de manera más amplia, para el proceso de integración del paradigma de justicia centrada en las personas.

- Transitar de un enfoque que prioriza la evaluación del desempeño institucional mediante indicadores de gestión interna a uno enfocado en indicadores de resultados centrados en las experiencias de las personas y la atención a sus necesidades de justicia. Esto implica comunicar la importancia para la institución de contar con un diagnóstico claro y completo de las necesidades de justicia de la población que se busca servir y la utilidad de los indicadores de resultado para alcanzar ese diagnóstico.
- En el mismo sentido, ampliar el diagnóstico con que cuenta el Poder Judicial de manera que cubra las experiencias de las personas interactuando con otros actores clave del ecosistema dominicano de justicia, más allá del propio Poder Judicial. Esta

ampliación del foco de interés ayudará a que la institución entienda mejor las barreras que impiden a las personas acceder a la justicia en el país.

- Fortalecer los sistemas de información que sostiene el Poder Judicial para facilitar su integración eficiente y coherente con otros sistemas de información existentes, así como con potenciales nuevas fuentes de información.

Por otra parte, el desarrollo del proyecto aprovechó las siguientes ventanas de oportunidad significativas:

- La existencia de una Dirección de Políticas Públicas dentro del Poder Judicial, como señal clara de voluntad política para la toma de decisiones basada en evidencia.
- La coincidencia del proyecto con un proceso de planeación institucional, lo que abrió una ventana de oportunidad para incidir en definiciones estratégicas de mediano y largo plazo.
- La disponibilidad de un Sistema de Gestión de Casos (SGC) centralizado, resultado de procesos previos de estandarización en la captura y manejo de registros.
- La colaboración simultánea de WJP con la OCDE en el desarrollo de un marco internacional de medición de la justicia centrada en las personas, que aportó un marco conceptual robusto y alineado con estándares globales.
- El liderazgo de la Presidencia del Poder Judicial y su papel como campeón local de la agenda de justicia centrada en las personas.

Síntesis del proceso

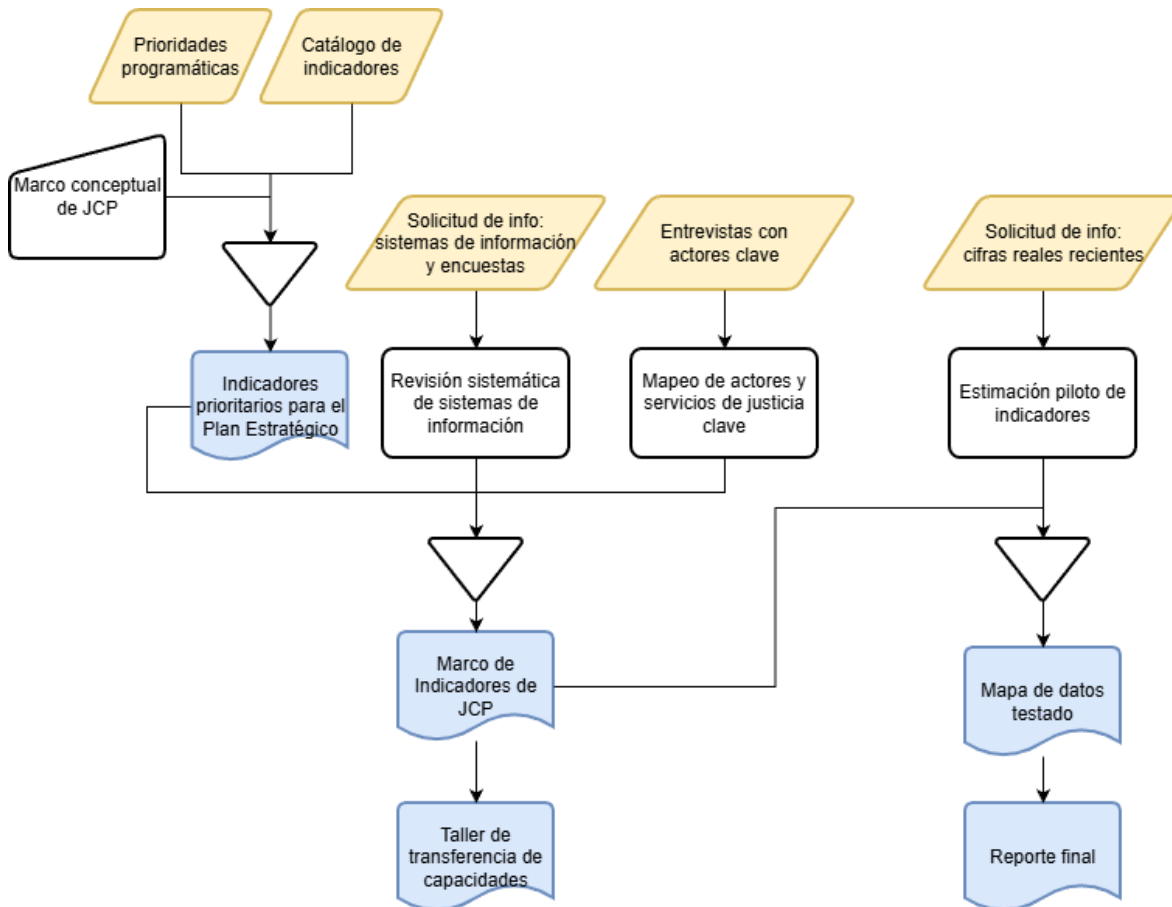
El desarrollo del Marco de Indicadores siguió un proceso por etapas en el que el producto de cada una incorporaba el procesamiento de insumos adicionales provistos por el Poder Judicial y PNUD que permitían la generación de nuevos productos de información. La Figura 1 presenta una síntesis de este proceso mediante su representación en un diagrama de flujo que usa recuadros amarillos para representar insumos, blancos para procesos, y azules para resultados.

En la etapa inicial del proyecto WJP procesó dos paquetes de insumos informativos relevantes. Por parte de PNUD y la Dirección de Planeación del Poder Judicial, WJP recibió documentos que presentaban los resultados del proceso de consulta llevadas a cabo en el marco del proceso de planeación institucional en curso. Estos documentos permitieron la identificación sistemática de las prioridades programáticas de distintas áreas dentro del Poder Judicial, así como explorar el tipo de programas que se planteaban a futuro. El conocimiento de las prioridades institucionales es un insumo de información clave para desarrollar sistemas de indicadores que sean relevantes para la institución, balanceando la cobertura de los elementos clave de la justicia centrada en las personas con los intereses propios de los equipos cuya labor será monitoreada.

Por parte de la Dirección de Políticas Públicas del Poder Judicial, WJP recibió el Manual de Indicadores del Poder Judicial, un catálogo de indicadores listados como relevantes por las diferentes áreas de la institución. Este producto fue clave para el mapeo inicial de los sistemas

de información que sostiene el Poder Judicial, así como el tipo de procesos que se monitorean en sus distintas áreas.

Figura 1. Diagrama de flujo que resume el proceso de desarrollo del Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas del Poder Judicial de República Dominicana



*El diagrama muestra en color amarillo los insumos clave empleados en el proceso de desarrollo del Marco de Indicadores, en blanco los procesos principales en los que esos insumos fueron analizados, y en azul los productos resultantes.

Fuente: Elaboración propia de WJP

El objetivo de la primera etapa del proyecto fue desarrollar un conjunto inicial de indicadores prioritarios para su incorporación en el Plan Estratégico Decenal del Poder Judicial, un documento que estaba en las etapas finales de desarrollo al comienzo del proyecto. Para desarrollar esta propuesta inicial, WJP hizo una matriz de indicadores que cruzaba los procesos clave que se identificaron en el proceso de planeación institucional con las categorías analíticas de la justicia centrada en las personas. Adicionalmente, WJP realizó una revisión técnica y sustancial de los indicadores integrados en el Plan Decenal de Desarrollo.

El diseño adecuado de un sistema de indicadores debe seguir algunos principios básicos para asegurar su efectividad. En primer lugar, es importante que un sistema de indicadores cuente con un marco de referencia sólido que organice de manera coherente los principios que sostienen la visión institucional a la que se apunta. En el caso que nos ocupa, esto significa

que un marco de indicadores de justicia centrada en las personas debe partir de un marco conceptual que defina cuáles son los principios clave de la justicia centrada en las personas, incluyendo los elementos esenciales de los caminos de las personas a la justicia, las principales necesidades que enfrentan cuando buscan resolver sus problemas legales, y las cualidades del proceso de justicia. La Caja 1 presenta las definiciones de las categorías conceptuales contempladas en el desarrollo del proyecto.

Caja 1. Las categorías analíticas del marco conceptual sobre justicia centrada en las personas

El marco conceptual de referencia empleado para el diseño del Marco de Indicadores de Justicia se deriva del marco estandarizado de medición de la justicia centrada en las personas de la OCDE, codesarrollado por WJP. Este marco identifica siete categorías de resultados que describen lo que un sistema de justicia centrado en las personas debe aspirar a lograr:

1. **Resolución de problemas legales.** Un problema de justicia se considera resuelto cuando las personas involucradas lo consideran como tal. La resolución puede alcanzarse mediante una decisión judicial o por un acuerdo entre las partes alcanzado de manera independiente o mediante el uso de mecanismos alternativos de justicia. La medición de esta categoría se centra tanto en identificar el estado de resolución de los problemas de justicia como en la identificación del tipo de resolución, su calidad, y la experiencia de las personas para alcanzarla; es fundamental comprender si las personas consideran que el resultado fue justo, si se alcanzó de manera oportuna y accesible, si resolvió los problemas de fondo y si contribuye a prevenir que el problema aparezca de nuevo.
2. **Percepción de justicia procedimental.** Esta categoría evalúa si las personas perciben el proceso de resolver sus problemas como justo. La investigación existente muestra que las percepciones de justicia procesal no dependen necesariamente de que el resultado beneficie a la persona, sino de la calidad de las interacciones con los actores del sistema de justicia. Aspectos como la neutralidad, el respeto, la oportunidad de ser escuchado y la claridad de los procedimientos influyen decisivamente en si las personas consideran que el proceso fue justo. Vivir un proceso justo es fundamental para que las personas acepten y acaten las decisiones de la autoridad; en ese sentido, la justicia procedimental es clave para la legitimidad y la confianza en las instituciones de justicia.
3. **Confianza en el sistema de justicia.** Confiar en el sistema de justicia implica que las personas creen en la integridad y competencia de sus autoridades. La confianza influye en la decisión de buscar ayuda en las instituciones de justicia, en la disposición a cooperar con ellas y acatar sus decisiones. Por el contrario, la desconfianza desincentiva recurrir a las instituciones de justicia y debilita su legitimidad.
4. **Acceso a información.** Esta categoría se enfoca en si las personas tienen acceso a la información general que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia. La información es un elemento de primera importancia en el ecosistema de justicia: ayuda a las personas a reconocer que su problema podría tener una solución legal, a comprender sus derechos y responsabilidades, y a identificar opciones de ayuda y dónde encontrarlas. Para cumplir estas funciones de manera óptima, la información debe ser oportuna, clara y accesible en puntos de entrada confiables y cercanos a las comunidades, de modo que los problemas puedan atenderse antes de que empeoren.

5. **Acceso a asistencia y asesoría.** Esta categoría examina si las personas obtienen la asistencia y asesoría que necesitan para resolver sus problemas de justicia. Obtener apoyo adecuado es esencial para garantizar un acceso equitativo a la justicia. La asistencia y asesoría implican un acompañamiento ajustado a las necesidades concretas de las personas afectadas, que orienta en la evaluación de opciones y en la toma de pasos efectivos para la resolución. Estos servicios deben equilibrar el terreno entre personas con diferentes capacidades legales y necesidades; por ello, requieren sensibilidad frente a condiciones de vulnerabilidad y una oferta de apoyo integral, accesible desde puntos de entrada confiables en la comunidad.
6. **Acceso a mecanismos de resolución de disputas.** Esta categoría considera si las personas acceden al mecanismo de resolución de disputas que necesitan. Las personas requieren vías imparciales, confiables y efectivas para resolver sus disputas, ya sea a través del sistema formal de justicia, caminos diversos de mediación y conciliación, recursos comunitarios o procesos restaurativos. Una oferta diversa de estos servicios tiene mayor capacidad de cercanía con las personas, además de evitar la acumulación innecesaria de casos en las cortes y tribunales. Un sistema de justicia centrado en las personas asegura que exista una diversidad de mecanismos disponibles y que las personas puedan acceder al que mejor se ajuste a sus necesidades, sin barreras indebidas de costo, distancia o complejidad.
7. **Prevención de problemas de justicia.** Esta categoría se centra en la capacidad del ecosistema de justicia para prevenir problemas de justicia. Prevenir implica disminuir la frecuencia con la que surgen los problemas, evitar que estos escalen en gravedad, y limitar el daño que producen en la vida de las personas. Estas funciones preventivas se ejercen a través de intervenciones diversas: medidas que reducen la ocurrencia de problemas innecesarios, acciones que permiten detectarlos y atenderlos oportunamente, y apoyos que mitigan sus efectos una vez que han surgido. En la práctica, la prevención puede observarse en la prevalencia y gravedad de los problemas legales, así como en el grado en que generan dificultades en otras esferas de la vida.

La matriz de indicadores de justicia prioritarios que se desarrolló para contribuir al Plan Estratégico Decenal sirvió como base para el desarrollo del Marco de Indicadores de Justicia en una siguiente etapa del proyecto. En este proceso, WJP incorporó otros dos insumos clave. En primer lugar, WJP realizó una solicitud de información al Poder Judicial para conocer los procesos de generación de datos de la institución, específicamente las encuestas de experiencia de usuarios, las encuestas a población general y el Sistema de Gestión de Casos, así como los resultados y la documentación técnica de estas fuentes. La respuesta del Poder Judicial a esta solicitud sirvió como base para clarificar la extensión y calidad de los recursos informativos con que cuenta el Poder Judicial. Este diagnóstico inicial es clave para desarrollar un marco de indicadores que aproveche los procesos de generación de datos sostenidos por la institución, así como para formular recomendaciones para su fortalecimiento y para el desarrollo de nuevas fuentes de información.

El segundo insumo clave de información usado por WJP para el desarrollo del Marco de Indicadores fue una serie de entrevistas con actores clave del ecosistema de justicia de República Dominicana. Para la organización de estas entrevistas, WJP primero condujo investigación para identificar a los actores clave que operan a escala nacional para ofrecer servicios de justicia a la población. Este mapeo identificó servicios clave que satisfacen las cuatro necesidades principales de las personas con problemas de justicia: información general, asistencia y asesoría personalizadas, mecanismos de resolución de disputas, y servicios de prevención. El mapa de actores y servicios resultante fue validado con el equipo del Poder Judicial, mismo que ayudó a definir la lista de contactos a invitar a entrevistas. Con base en las entrevistas, WJP pudo refinar y robustecer el mapa de actores y servicios clave de justicia y desarrollar un concentrado de datos externos relevantes que se pone a disposición del Poder Judicial junto con el Marco de Indicadores.

En la etapa final del proyecto, se tomó como base el Marco de Indicadores desarrollado para realizar una estimación piloto de los indicadores sugeridos. Para esto, WJP hizo uso de la respuesta del Poder Judicial a una nueva solicitud de información sobre los datos requeridos para estimar los indicadores, así como algunos datos adicionales disponibles en línea en los portales oficiales de la institución. El mapa de datos testados resultante permitió refinar el Marco de Indicadores y ofrecer información adicional clave para su estimación, incluyendo las instrucciones de cálculo y los insumos requeridos para cada indicador.

Finalmente, WJP preparó un taller de transferencia de capacidades en formato remoto y asincrónico con la información relevante para maximizar sosteniblemente el aprovechamiento del Marco de Indicadores. El material de este taller incluye videos expositivos, presentaciones y material complementario y está organizado en un programa de cuatro módulos secuenciales que cubren los principios clave del enfoque de justicia centrada en las personas, la relevancia de los indicadores de justicia y los tipos de información que pueden emplearse en su diseño, una sistematización de los actores clave del ecosistema de justicia dominicano, y una guía para el uso del Marco de Indicadores. El taller resultante se pone a disposición del Poder Judicial como un recurso adicional que puede distribuir según su conveniencia como herramienta de formación sobre el paradigma de la justicia centrada en las personas, los marcos de indicadores de justicia y las fuentes de información que pueden emplearse para su estimación.

Lecciones aprendidas

El desarrollo del proyecto permitió identificar los siguientes aprendizajes clave:

- La centralización del Sistema de Gestión de Casos representa un avance significativo en el aprovechamiento efectivo de los registros judiciales en la toma de decisiones. Dicho esto, para asegurar un uso e interpretación rigurosos y sostenibles de los datos, se recomienda que el Poder Judicial desarrolle y formalice documentación técnica clave, como un diccionario de variables y una política de gobernanza de la información. Más allá de este proyecto en particular, dicha documentación es relevante porque permitiría a la institución usar más eficientemente los datos y reducir la dependencia del flujo de trabajo en un número reducido de perfiles especializados

dentro de su equipo de trabajo, lo que puede volverse un cuello de botella en los procesos de toma de decisiones.

- La inclusión en documentos institucionales estratégicos del término Justicia Centrada en las Personas es una señal positiva del compromiso del Poder Judicial con dicho paradigma y de la voluntad política requerida para hacerlo una realidad. Con el fin de consolidar ese compromiso y dotarlo de contenido operativo, se recomienda continuar fortaleciendo las capacidades técnicas necesarias para definir su alcance y traducirlo en metas claras y líneas de acción concretas. En este contexto, WJP tuvo la oportunidad de generar sinergias con el Poder Judicial y de acompañar este proceso continuo, aportando su experiencia técnica y su participación activa en los debates internacionales sobre el significado y la operacionalización de la justicia centrada en las personas.
- La creación de una Dirección de Políticas Públicas es una señal clara de voluntad política para impulsar la toma de decisiones basada en evidencia y ha sido una pieza clave en el aprovechamiento de las bases de datos institucionales. Con el fin de consolidar e institucionalizar las prácticas promovidas por la Dirección de Políticas Públicas, se recomienda avanzar en el desarrollo y formalización de los estándares y protocolos existentes sobre el uso de indicadores y evidencia en la toma de decisiones.
- La interoperabilidad de los sistemas de información de distintas instituciones del ecosistema de justicia constituye un avance significativo y un pilar fundamental para fortalecer la coordinación entre dichos actores. Con el fin de profundizar estos avances, se recomienda acompañarlos de esfuerzos más amplios de coordinación que incluyan mesas de diálogo y talleres de transferencia de capacidades.
- Las organizaciones de la sociedad civil desempeñan un papel esencial para acercar la justicia a las personas, pero sus capacidades para sostener y aprovechar sistemas de información son limitadas. Esto genera un vacío de información sobre las experiencias de las personas que acuden a estas organizaciones, lo que a su vez dificulta que se desarrollen esfuerzos de coordinación con el Poder Judicial que se traduzcan en beneficios para ambas partes. El mapeo de actores que cumplen funciones claves de justicia, así como de sus esfuerzos de recolección de datos pueden ser un punto de partida para avanzar coordinación interinstitucional entre el Poder Judicial y estos actores y finalmente un ecosistema de datos de justicia centrada en las personas.

Recomendaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las fuentes de información

En el curso de este proyecto, WJP identificó algunos espacios de oportunidad para el fortalecimiento de los sistemas de información que sostiene el Poder Judicial, así como para el desarrollo de nuevas fuentes de datos que enriquecerían significativamente el diagnóstico institucional sobre las necesidades de justicia de la población. El archivo del Mapeo de datos del Marco de Indicadores (Entregable 4.1), presenta los indicadores sugeridos agrupados por las fuentes de información que se abordan a continuación. Además, dicho archivo incluye una columna en la que se especifica la fuente específica de información asociada a cada indicador

y su disponibilidad. Estas recomendaciones se presentan a continuación organizadas según la fuente de información en cuestión.

Encuesta de experiencia de usuarios

WJP recomienda levantar una encuesta de usuarios, también llamada encuesta de experiencia de usuarios de cortes y tribunales. Se trata de una encuesta administrada a una muestra aleatoria y representativa de usuarios externos del Poder Judicial, es decir de personas físicas involucradas como partes en un trámite ante el Poder Judicial. Algunas consideraciones relevantes relacionadas con esta recomendación son:

- El Poder Judicial ya tiene experiencia levantando este tipo de encuesta, aunque ésta se limita a los usuarios del servicio de atención ciudadana multicanal. Esta experiencia puede usarse como base para expandir el ejercicio a todos los usuarios de los procesos judiciales.
- La selección de usuarios externos para participar en la encuesta podría automatizarse mediante el Sistema de Gestión de Casos de la institución, de manera que el mismo sistema permita la selección aleatoria de alguna de las partes involucradas en los casos que son clasificados como cerrados.
- Es importante que el cuestionario cubra todas las preguntas contempladas como insumo de información en el mapa de datos del Marco de Indicadores. Dicho instrumento puede diseñarse mediante alguna plataforma digital para la administración de encuestas y levantarse de manera periódica una vez al año.
- Se recomienda que el diseño de la muestra incluya cuotas mínimas por categorías sociodemográficas como sexo, grupos de edad, condición de discapacidad, así como por localidad y tipo y materia de los casos. Además, se recomienda asegurar que los cuestionarios capturen estas mismas categorías de manera sistemática, con el fin de posibilitar el análisis desagregado de la información.
- A las personas seleccionadas como respondientes puede ofrecerse responder la encuesta por vía electrónica, telefónica o presencial. Si eligen responder la encuesta por vía electrónica, las personas pueden recibir el enlace a la encuesta por correo electrónico. En los casos telefónico o presencial, la persona podría recibir la asistencia del personal del Poder Judicial para llenar la encuesta en la plataforma digital.
- Es importante que el Poder Judicial garantice la confidencialidad de las respuestas individuales. Para garantizar la confidencialidad de las respuestas, se recomienda que no quede registro de los datos personales de quien está respondiendo la encuesta, aun cuando su asignación se haga mediante el Sistema de Gestión de Casos.
- Esta encuesta permitiría indagar en la experiencia y percepciones de una persona respecto de su interacción con el Poder Judicial después de haber terminado un proceso ante el mismo, así como información adicional sobre los servicios y fuentes de ayuda que emplean para resolver sus problemas de justicia incluso antes de acudir al Poder Judicial y las barreras de acceso a los mismos.
- El Poder Judicial podría levantar versiones simplificadas de esta encuesta para dos grupos de usuarios adicionales: primero, las personas que solicitan información pública del Poder Judicial, después de haber recibido la información; y segundo, una encuesta administrada a una muestra representativa de las personas que participan en los espacios de participación ciudadana del Poder Judicial.

Encuesta de necesidades de justicia

WJP recomienda al Poder Judicial levantar una encuesta de necesidades de justicia o incorporar un módulo equivalente en el instrumento de las encuestas a población general que levanta de manera sistemática. Las encuestas de necesidades de justicia constituyen una herramienta clave para la generación de información sobre los problemas de justicia que enfrentan las personas, las medidas que toman para resolverlos y sus percepciones y experiencias asociadas con el proceso de resolución de sus problemas y los actores con que interactúan en el camino. Este tipo de encuestas se deriva de la tradición analítica de las travesías a la justicia de las personas, y busca informar sobre el proceso de toma de decisiones de una persona en su búsqueda de justicia y sus vivencias a lo largo de dicho proceso. Este tipo de encuestas se levanta en una muestra representativa de los hogares de un país o región determinados y toma como referencia los problemas que enfrentaron los respondientes en una ventana de tiempo predefinida, por lo regular de dos años. La información generada de esta manera presenta la ventaja de que cubre no sólo las experiencias de las personas que acuden al sistema formal de justicia, convirtiéndose en usuarios de una institución, sino también lo que ocurre a las personas que toman otras vías para intentar resolver sus problemas. Algunas consideraciones adicionales sobre estas encuestas son:

- Mediante este tipo de encuestas se puede generar información muy valiosa tanto de las experiencias y percepciones de las personas que interactúan con el Poder Judicial como las de aquellas que interactúan con otro tipo de actores. Con esta fuente de información, el Poder Judicial podría ampliar su diagnóstico sobre las necesidades de justicia de las personas con información sobre las barreras de acceso a la justicia que experimentan las personas que no acuden al Poder Judicial o que acuden a otros actores buscando resolver sus problemas de justicia.
- El funcionamiento adecuado de las encuestas de necesidades de justicia depende de una estructura interna cuidadosamente diseñada de preguntas ordenadas para operar como filtros sucesivos. Por esta razón, las encuestas de necesidades de justicia se levantan usualmente ya sea como una encuesta independiente en sí misma, o como un módulo completo incrustado en otras encuestas de población. En el diseño del cuestionario correspondiente debe cuidarse que se incluyan todas las preguntas requeridas para la estimación de los indicadores de interés.
- Es importante que el cuestionario de este tipo de encuestas incluya una batería de preguntas detallada sobre las características del respondiente, incluyendo información sociodemográfica como edad, sexo, condición de discapacidad, y otras variables como tipo de localidad, nacionalidad y nivel de ingreso. Contar con esta información permitiría explorar patrones no evidentes en las necesidades de grupos específicos de la población, especialmente aquellos viviendo que condición de vulnerabilidad.

Registros institucionales

El Marco de Indicadores busca aprovechar los esfuerzos continuos del Poder Judicial para sostener sistemas de información institucionales completos, actualizados, ordenados y de calidad sobre sus actividades cotidianas. La principal fuente de información considerada para el desarrollo de este conjunto de indicadores es el Sistema de Gestión de Casos de la institución, un sistema de vanguardia que centraliza los registros de los casos judicializados y

su evolución. Este sistema cuenta con instrumentos de captura, modificación, y presentación de datos que permite el acceso eficiente a la información en línea con un estricto esquema de permisos que garantizan la protección de los datos. El SGC concentra los registros de nuevos casos creados por el personal especializado de la institución o por los usuarios en línea, les asigna un identificador único, conocido como el número único de caso, e informa sobre el estatus de cada caso, las partes, el personal y otros actores asociados al caso, el historial del caso y las fechas asociadas a su evolución, otros casos relevantes, y los documentos digitalizados que han sido cargados. Además, este sistema se encuentra interconectado con otros sistemas de información pública relevantes, como la base de datos de electores. Por otra parte, los indicadores listados en esta sección también requieren de información proveniente de los registros de recursos humanos del Poder Judicial y otros registros institucionales de corte administrativo.

- Para favorecer el uso adecuado de los datos derivados del Sistema de Gestión de Casos, se recomienda desarrollar un diccionario de variables que defina claramente el contenido de cada campo de la base de datos resultante. Esta herramienta facilitaría la comunicación entre equipos, la incorporación de nuevos integrantes en distintas áreas de la institución, y el desarrollo de nuevos indicadores según sea necesario.
- El aprovechamiento de la información del Sistema de Gestión de Casos puede maximizarse si se asegura que se capturen algunas variables claves adicionales en el momento de la creación de nuevos registros, incluyendo: identificador único para las personas físicas que permita rastrear su participación en distintos casos, características sociodemográficas adicionales como edad, nacionalidad, condición de discapacidad, idioma preferido y localidad. Esta información adicional favorecería la interconectividad de la información de dicho sistema con la de otras fuentes, incluyendo otras bases de datos institucionales del sistema de justicia, así como otras encuestas y censos oficiales.
- Adicionalmente, se recomienda capturar una referencia geográfica del lugar de los hechos, con una opción para especificar "No aplica" en caso de que sea necesario. Esto puede hacerse mediante la integración de una herramienta de mapa en la que se pueda ingresar manualmente el pin o seleccionar una dirección aproximada. La información recabada de esta manera puede servir a la identificación de patrones espaciales relevantes en la distribución de las necesidades de justicia, conduciendo al diseño de políticas de justicia ajustadas para su atención focalizada. Además, esta capa de información adicional permitiría también el análisis cruzado de la base resultante con otras fuentes de información georreferenciada o que se presenta agregada en distintos niveles de división geográfica o administrativa, como los datos censales.
- Aprovechar la interconectividad que ya sostiene el Poder Judicial con las bases de datos del padrón electoral para extraer datos clave adicionales sobre las partes, incluyendo su domicilio registrado, para los casos en que las partes se identifican con su documento electoral. Además, se puede indagar en otras bases de datos desarrolladas por instituciones del sector público con posible información relevante sobre las características de las personas. Esto ayudaría a identificar de manera eficiente necesidades especiales de acceso para personas con alguna discapacidad, por ejemplo.

Consideraciones sobre la continuidad del proceso

Para asegurar la sostenibilidad y consolidación del Marco de Indicadores, se identifican los siguientes puntos de acción estratégicos para dar continuidad al proceso de incorporación del paradigma de la justicia centrada en las personas:

Producción de información clave requerida para la estimación del Marco de Indicadores

- Levantar una Encuesta de Necesidades de Justicia.
- Implementar una Encuesta de Experiencia de Usuarios del sistema de justicia.
- Incorporar nuevas variables y prácticas de captura de información en el Sistema de Gestión de Casos.
- Fortalecer la recolección de datos por parte de organizaciones de la sociedad civil.

Integración de un ecosistema de datos de justicia centrada en las personas y escalabilidad

- Articular el Marco de Indicadores con otras iniciativas estratégicas, como la métrica de justicia abierta y la implementación del Plan Estratégico del Poder Judicial.
- Sustener sesiones de trabajo con actores clave del ecosistema dominicano de justicia sobre el Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas con el fin de difundir los principios centrales del enfoque, proveer claridad sobre cómo éstos pueden medirse, evaluar cómo resuenan con la experiencia de las personas y de las instituciones y confirmar su relevancia para identificar brechas de información.
- Aprovechar el mapeo de actores clave del ecosistema de justicia dominicano para desarrollar actividades de coordinación entre actores. Esto puede incluir esfuerzos para apoyar a las organizaciones de la sociedad civil mediante la impartición de capacitaciones en materia de estandarización de registros administrativos y buenas prácticas para compartir datos, aprovechando los desarrollos analíticos del Marco de Indicadores.
- Continuar fortaleciendo el acuerdo interinstitucional que define los indicadores clave que cada institución podría aportar de manera regular para la conformación de un marco de indicadores de justicia, incluyendo definiciones claras, protocolos de estimación de los indicadores, y frecuencia de la comunicación.
- Explorar su escalabilidad a nivel regional, aprovechando aprendizajes y capacidades desarrolladas. Para esto, resulta de especial utilidad la sección del marco de indicadores que se informa mediante encuestas de necesidades de justicia, ya que su diseño favorece la comparabilidad entre contextos con marcos normativos distintos.

Uso del Marco de Indicadores para la mejora continua de los resultados institucionales

- Aprovechar el diagnóstico resultante de una primera estimación del Marco de Indicadores para identificar áreas prioritarias de intervención para mejorar los puntos más críticos de las experiencias de las personas en su interacción con el Poder Judicial, así como las principales barreras de acceso a los servicios de la institución entre la población en general.

- Evaluar sistemáticamente los resultados de las políticas de justicia de la institución utilizando como línea base las estimaciones piloto del Marco de Indicadores.
- Asimismo, será importante avanzar en el diseño de mecanismos y políticas institucionales que permitan tejer los principios de la justicia centrada en las personas en las actividades de la institución. Es decir, desarrollar iniciativas que conduzcan a mejorar los puntajes obtenidos en los indicadores. Esto permitirá, en última instancia, no sólo mejorar los puntajes obtenidos por la institución, sino también mejorar los resultados que observan las personas que acuden al sistema buscando justicia.

Anexo. Marco de Indicadores de Justicia Centrada en las Personas

I. Indicadores de encuestas de usuarios	
1. Resolución de problemas legales	
1.1. Las personas resuelven sus problemas de justicia	
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran su problema como resuelto	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que evalúan positivamente la efectividad del Poder Judicial	Usuarios externos del Poder Judicial
1.2. Las personas perciben la resolución de su problema como justa	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que la resolución que obtuvieron por parte del Poder Judicial fue justa	Usuarios externos del Poder Judicial
1.3. Las personas perciben que la resolución de su problema fue asequible	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran haber resuelto su problema sin necesidad de incurrir en dificultades financieras	Usuarios externos del Poder Judicial
Costo promedio de un caso para las partes	Usuarios externos del Poder Judicial
1.4. Las personas perciben que obtuvieron la resolución de su problema a tiempo para prevenir que escale	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que obtuvieron una resolución oportuna, antes de que escalara la gravedad de su problema	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios que consideran que su proceso estuvo libre de demoras injustificadas	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que el proceso de resolución de su caso estuvo libre de procedimientos innecesarios o complicados	Usuarios externos del Poder Judicial
2. Percepción de justicia procedimental	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que el proceso para resolver su problema fue justo, independientemente del resultado	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que evalúan positivamente el trato recibido durante el proceso de resolución de su caso	Usuarios externos del Poder Judicial
2.3. Las personas perciben a los actores de justicia con que tuvieron contacto como neutrales e independientes	
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que evalúan positivamente la independencia de los jueces	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que recibieron información suficiente y oportuna sobre el desarrollo de su caso	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios que consideran haber tenido suficiente oportunidad de expresar su versión de los hechos durante el proceso de resolución de su problema	Usuarios externos del Poder Judicial

Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que pudieron levantar una queja formal, entre quienes tuvieron alguna queja respecto de alguna autoridad o funcionario	Usuarios externos del Poder Judicial que reportan haber tenido alguna queja
--	---

3. Confianza en el sistema de justicia	
3.1. Las personas confían en el sistema de justicia en lo general	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que tiene alguna o mucha confianza en el Poder Judicial	Usuarios externos del Poder Judicial
3.2. Las personas confían en que los actores específicos de justicia actuarán competentemente y con integridad	
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que confían en que los funcionarios del Poder Judicial actúan con integridad	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que confían en que los funcionarios del Poder Judicial tienen las competencias necesarias para hacer su trabajo	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que reportan haber experimentado un acto de corrupción durante el proceso de resolución de su caso	Usuarios externos del Poder Judicial
4. Acceso a información para la resolución de problemas de justicia	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran haber tenido acceso a la información necesaria para avanzar en la resolución de su problema de justicia	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que tuvieron acceso a la información que necesitaban en la misma localidad en que habitan	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que tuvieron acceso por medios digitales o teléfono a la información necesaria para avanzar en la resolución de su problema de justicia	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que la información que recibieron definía claramente los pasos que debían seguir para resolver sus problemas de justicia	Usuarios externos del Poder Judicial
4.4. Las personas tienen acceso oportuno a la información que necesitan, antes de que sus problemas escalaran	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que recibieron la información que necesitaban de manera oportuna, antes de que sus problemas escalaran	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que la información que recibieron era fácil de entender	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios de los servicios de atención y orientación que están satisfechos con el servicio recibido	Usuarios del servicio de atención multicanal del PJ
Porcentaje de usuarios de los servicios de atención y orientación que evalúan positivamente la claridad de la información recibida	Usuarios del servicio de atención multicanal del PJ
5. Acceso a asistencia y asesoría para la resolución de problemas de justicia	

Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran haber tenido acceso a la asistencia y asesoría que necesitaban para avanzar en la resolución de su problema de justicia	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que tuvieron acceso a la asistencia y asesoría que necesitaban sin tener que desplazarse fuera de sus comunidades	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que no accedieron a la asistencia y asesoría que necesitaban debido a la lejanía del proveedor del servicio	Usuarios externos del Poder Judicial que no accedieron a la asistencia y asesoría que necesitaban
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que tuvieron acceso por medios digitales o teléfono a la asistencia y asesoría que necesitaban para avanzar en la resolución de su problema de justicia	Usuarios externos del Poder Judicial que accedieron a la asistencia y asesoría que necesitaban
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran que no incurrieron en dificultades financieras para costear la asistencia y asesoría que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que no accedieron a la asistencia y asesoría que necesitaban debido a su costo elevado	Usuarios externos del Poder Judicial que no accedieron a la asistencia y asesoría que necesitaban
5.4. Las personas obtienen la asistencia y asesoría que necesitan para diagnosticar su problema de justicia	
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran que la asistencia o asesoría recibida les permitió entender la naturaleza legal de su problema y sus principales características	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que evalúan positivamente la claridad de la asistencia y asesoría que recibieron	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran que la asistencia o asesoría recibida los derivó efectivamente a los servicios de justicia o sociales que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
5.6. Las personas obtienen acompañamiento suficiente de los actores que les brindan asistencia y asesoría	
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran que recibieron suficiente acompañamiento por parte de los actores que les brindaron la asistencia y asesoría que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
5.7. Las personas obtienen asistencia y asesoría a tiempo para evitar que sus problemas escalen	
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que consideran que recibieron la asistencia y asesoría que necesitaban de manera oportuna, antes de que sus problemas escalaran	Usuarios externos del Poder Judicial

6. Acceso a mecanismos de resolución de disputas

Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que tuvieron acceso a algún mecanismo de resolución de disputas fuera del Poder Judicial	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que tuvieron acceso a la corte o tribunal que necesitaban sin tener que desplazarse fuera de sus comunidades	Usuarios externos del Poder Judicial
Tiempo reportado por usuarios para desplazarse de su lugar de residencia a un punto de atención	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que tuvieron un acceso total o parcialmente remoto mediante TICs a un servicio del Poder Judicial	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios de la plataforma de Acceso Digital que evalúan positivamente el servicio brindado mediante la plataforma (accesibilidad y usabilidad)	Usuarios externos del Poder Judicial que tuvieron acceso a la plataforma de Acceso Digital
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran que no incurrieron en dificultades financieras para costear el acceso a las cortes y tribunales	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran tener claros los costos de las cortes o tribunales que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran tener claros los límites de tiempo de las cortes o tribunales que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran tener clara la confidencialidad de datos de las cortes o tribunales que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran tener claros los posibles resultados de las cortes o tribunales que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que consideran tener claras las reglas que rigen la operación de las cortes o tribunales que necesitaban	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que evalúan positivamente la accesibilidad arquitectónica de las instalaciones del Poder Judicial	Usuarios externos del Poder Judicial
Porcentaje de usuarios que evalúan positivamente el servicio recibido	Usuarios externos del Poder Judicial

6.6. Las personas pueden transitar fácilmente entre distintos tipos de mecanismos de resolución de disputas

Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que considera que pudo transitar fácilmente entre distintos tipos de mecanismo de resolución de conflictos	Usuarios externos del Poder Judicial
---	--------------------------------------

7. Prevención de problemas de justicia

7.3. Prevención de las consecuencias adversas derivadas de los problemas de justicia

Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que reportan haber sufrido consecuencias adversas como consecuencia de sus problemas de	Usuarios externos del Poder Judicial
--	--------------------------------------

justicia en materia de salud, económica, laboral o en sus relaciones personales.

Porcentaje de usuarios externos del Poder Judicial que reportan haber enfrentado al menos otro problema de justicia durante el tiempo que le llevó su proceso para resolver a su problema actual	Usuarios externos del Poder Judicial
Indicadores de gestión	
Porcentaje de usuarios de servicios de Acceso a Información Pública que están satisfechos con las respuestas a sus solicitudes	Usuarios de servicios de Acceso a Información Pública
Porcentaje de miembros de espacios/mecanismos de participación ciudadana que evalúan positivamente su funcionamiento	Miembros de mecanismos de participación ciudadana

II. Indicadores de encuestas en hogares

1. Resolución de problemas legales

1.1. Las personas resuelven sus problemas de justicia

Porcentaje de personas que evalúan positivamente la efectividad del sistema de justicia para resolver casos	Población total
---	-----------------

1.3. Las personas perciben que la resolución de su problema fue asequible

Porcentaje de personas que consideran la insuficiencia de recursos financieros como una barrera para acceder a la justicia	Población total
--	-----------------

1.4. Las personas perciben que obtuvieron la resolución de su problema a tiempo para prevenir que escale

Porcentaje de personas que consideran la lentitud en los procesos como una barrera en el acceso a la justicia	Población total
---	-----------------

1.5. Las personas perciben que la resolución de su problema estuvo libre de procedimientos innecesarios o complicados

Porcentaje de personas que consideran los procedimientos complicados como una barrera para el acceso a la justicia	Población total
--	-----------------

2. Percepción de justicia procedimental

2.3. Las personas perciben a los actores de justicia con que tuvieron contacto como neutrales e independientes

Porcentaje de personas que evalúan positivamente la independencia del Poder Judicial	Población total
--	-----------------

3. Confianza en el sistema de justicia

3.1. Las personas confían en el sistema de justicia en lo general

Porcentaje de usuarios del Poder Judicial que tiene alguna o mucha confianza en el Poder Judicial	Usuarios externos del Poder Judicial
---	--------------------------------------

Porcentaje de la población que tiene alguna o mucha confianza en el Poder Judicial	Población total
--	-----------------

Porcentaje de la población que tiene alguna o mucha confianza en el sistema de justicia en general	Población total
--	-----------------

Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en los jueces y magistrados	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en los defensores públicos	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en el Ministerio Público	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en la policía	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en las organizaciones de la sociedad civil	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en el Defensor del Pueblo	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en el Ministerio del Trabajo	Población total
Porcentaje de personas que tiene alguna o mucha confianza en el Ministerio de la Mujer	Población total
3.2. Las personas confían en que los actores específicos de justicia actuarán competentemente y con integridad	
Porcentaje de personas que confían que los funcionarios del Poder Judicial actúan con integridad	Población total
Porcentaje de personas que confían en que los funcionarios del Poder Judicial tienen las competencias necesarias para hacer su trabajo	Población total
4. Acceso a información para la resolución de problemas de justicia	
4.1. Las personas tienen acceso a la información que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia	
Porcentaje de personas que consideran la falta de información como una barrera para acceder a la justicia	Población total
5. Acceso a asistencia y asesoría para la resolución de problemas de justicia	
5.1. Las personas tienen acceso a asistencia y asesoría que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia	
Porcentaje de personas que consideran la falta de asistencia y asesoría como una barrera para acceder a la justicia	Población total
6. Acceso a mecanismos de resolución de disputas	
6.2. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitan en un lugar cercano y accesible o por vía remota	
Porcentaje de personas que consideran la distancia como una barrera para el acceso a la justicia	Población total
Indicadores de gestión	
Porcentaje de personas que evalúan positivamente la transparencia del Poder Judicial	Población total
Porcentaje de personas que evalúan positivamente la eficiencia del Poder Judicial	Población total

III. Indicadores de encuestas de necesidades de justicia

1. Resolución de problemas legales

1.1. Las personas resuelven sus problemas de justicia

Porcentaje de personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que considera su problema como resuelto	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
--	--

1.2. Las personas perciben la resolución de su problema como justa

Porcentaje de personas que perciben la resolución que obtuvieron para su problema como justa	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
--	--

1.3. Las personas perciben que la resolución de su problema fue asequible

Porcentaje de personas que consideran haber resuelto su problema sin necesidad de incurrir en dificultades financieras	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
--	--

1.4. Las personas perciben que obtuvieron la resolución de su problema a tiempo para prevenir que escale

Porcentaje de personas que consideran que su problema se resolvió oportunamente, antes de que escalara su gravedad	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
--	--

Porcentaje de personas que consideran que su proceso estuvo libre de demoras injustificadas	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
---	--

1.5. Las personas perciben que la resolución de su problema estuvo libre de procedimientos innecesarios o complicados

Porcentaje de personas que consideran que el proceso de resolución de su caso estuvo libre de procedimientos innecesarios o demasiado complicados	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
---	--

2. Percepción de justicia procedimental

2.1. Las personas perciben el proceso de resolución de su problema como justo, independientemente del resultado

Porcentaje de personas que perciben el proceso de resolución de su problema como justo, independientemente del resultado	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos cuyo proceso de resolución concluyó
--	--

2.2. Las personas consideran que fueron tratadas con respeto y dignidad durante el proceso de resolución de su problema por parte de los actores de justicia con los que tuvieron contacto

Porcentaje de personas que reportan haber sido tratadas con respeto y dignidad por los actores de justicia que les brindaron asistencia y asesoría durante el proceso de resolución de su problema	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que recibieron asistencia y asesoría
Porcentaje de personas que reportan haber sido tratadas con respeto y dignidad por los actores de justicia que proveen los mecanismos de resolución de disputas	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que acudieron a un mecanismo de resolución de disputas

2.3. Las personas perciben a los actores de justicia con que tuvieron contacto como neutrales e independientes

Porcentaje de personas que perciben a los proveedores de los mecanismos de resolución de disputas como neutrales	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que acudieron a un mecanismo de resolución de disputas
--	---

2.4. Las personas consideran que los actores de justicia con los que tuvieron contacto les informaron adecuadamente sobre el desarrollo de su proceso

Porcentaje de personas que consideran haber obtenido información suficiente sobre el desarrollo de su caso durante el proceso de resolución de su problema	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que acudieron a un mecanismo de resolución de disputas
Porcentaje de personas que consideran haber obtenido información suficiente sobre el desarrollo de su caso por parte de los actores que les brindaron asistencia y asesoría durante el proceso de resolución de su problema	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que recibieron asistencia y asesoría

2.5. Las personas consideran que tuvieron suficiente oportunidad para expresar su perspectiva sobre el problema durante el proceso de su resolución o levantar quejas contra algún actor de justicia

Porcentaje de personas que consideran haber tenido suficiente oportunidad de expresar su versión de los hechos durante el proceso de resolución de su problema	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que acudieron a un mecanismo de resolución de disputas
Porcentaje de personas que consideran haber tenido suficiente oportunidad de expresar su versión de los hechos en su interacción con los actores que les brindaron asistencia y asesoría durante el proceso de resolución de su problema	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que recibieron asistencia y asesoría

4. Acceso a información para la resolución de problemas de justicia

4.1. Las personas tienen acceso a la información que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia	
Porcentaje de personas que consideran haber tenido acceso a la información necesaria para avanzar en la resolución de su problema de justicia	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
4.2. Las personas tienen fácil acceso a la información que necesitan en sus mismas comunidades o por vía remota	
Porcentaje de personas que tuvieron acceso a la información que necesitaban sin tener que desplazarse fuera de sus comunidades	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que tuvieron acceso por medios digitales o teléfono a la información que necesitaban para avanzar en la resolución de su caso	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
4.3. Las personas tienen acceso a información que claramente define las vías de acción para resolver sus problemas de justicia	
Porcentaje de personas que consideran que la información que recibieron definía claramente los pasos que debían seguir para resolver sus problemas de justicia	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
4.4. Las personas tienen acceso oportuno a la información que necesitan, antes de que sus problemas escalaran	
Porcentaje de personas que consideran que recibieron la información que necesitaban de manera oportuna, antes de que sus problemas escalaran	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
4.5. Las personas tienen acceso a información que es fácil de entender para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia	
Porcentaje de personas que consideran que la información que recibieron era fácil de entender	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
5. Acceso a asistencia y asesoría para la resolución de problemas de justicia	
5.1. Las personas tienen acceso a asistencia y asesoría que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia	
Porcentaje de personas que consideran haber tenido acceso a la asistencia y asesoría que necesitaban para avanzar en la resolución de su problema de justicia	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que necesitaban asistencia y asesoría para avanzar en la resolución de su problema de justicia
5.2. Las personas tienen fácil acceso a la asistencia y asesoría que necesitan en sus mismas comunidades o por vía remota	
Porcentaje de personas que tuvieron acceso a la asistencia y asesoría que necesitaban sin tener que desplazarse fuera de sus comunidades	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos

Porcentaje de personas que tuvieron acceso por medios digitales o teléfono a la asistencia y asesoría que necesitaban para avanzar en la resolución de su caso	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que encontraron la asistencia o asesoría que necesitaban
5.3. Las personas tienen acceso a la asistencia y asesoría que necesitan sin tener que incurrir en dificultades financieras para costearlos	
Porcentaje de personas que consideran que no incurrieron en dificultades económicas para costear la asistencia y asesoría que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
5.4. Las personas obtienen la asistencia y asesoría que necesitan para diagnosticar su problema de justicia	
Porcentaje de personas que consideran que la asistencia o asesoría recibida les permitió entender la naturaleza legal de su problema y sus principales características	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que evalúan positivamente la claridad de la asistencia y asesoría que recibieron	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
5.5. Las personas obtienen una asistencia y asesoría que facilita su derivación efectiva a los servicios de justicia y sociales que necesitan	
Porcentaje de personas que consideran que la asistencia o asesoría recibida los derivó efectivamente a los servicios de justicia o sociales que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
5.6. Las personas obtienen acompañamiento suficiente de los actores que les brindan asistencia y asesoría	
Porcentaje de personas que consideran que recibieron suficiente acompañamiento por parte de los actores que les brindaron la asistencia y asesoría que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
5.7. Las personas obtienen asistencia y asesoría a tiempo para evitar que sus problemas escalen	
Porcentaje de personas que consideran que recibieron la asistencia y asesoría que necesitaban de manera oportuna, antes de que sus problemas escalaran	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
6. Acceso a mecanismos de resolución de disputas	
6.1. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas	
Porcentaje de personas que tuvieron acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitaban para avanzar en la resolución de su problema	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que necesitaban acceso a un mecanismo de resolución de disputas
6.2. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitan en un lugar cercano y accesible o por vía remota	

Porcentaje de personas que tuvieron acceso al mecanismo de resolución de disputas que necesitaban sin tener que desplazarse fuera de sus comunidades	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que tuvieron acceso total o parcialmente remoto mediante TICs a un mecanismo de resolución de disputas	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que accedieron a un mecanismo de resolución de disputas
6.3. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitan sin tener que incurrir en dificultades financieras para costearlos	
Porcentaje de personas que consideran que no incurrieron en dificultades económicas para costear el mecanismo de resolución de disputas que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
6.4. Las personas tienen claridad sobre los costos, los límites de tiempo, la confidencialidad de sus datos, los posibles resultados y las reglas que rigen la operación de los mecanismos de resolución de conflictos	
Porcentaje de personas que consideran tener claros los costos del mecanismo de resolución de conflictos que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que consideran tener claros los límites de tiempo del mecanismo de resolución de conflictos que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que consideran tener clara la política de confidencialidad de datos del mecanismo de resolución de conflictos que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que consideran tener claros los posibles resultados del mecanismo de resolución de conflictos que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que consideran tener claras las reglas que rigen la operación del mecanismo de resolución de conflictos que necesitaban	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos
6.6. Las personas pueden transitar fácilmente entre distintos tipos de mecanismos de resolución de disputas	
Porcentaje de personas que considera que pudo transitar fácilmente entre distintos tipos de mecanismo de resolución de conflictos	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que accedieron a más de un mecanismo de resolución de disputas
Porcentaje de personas que considera que la dificultad para transitar a un mecanismo alternativo de resolución de disputas le impidió hacerlo	Personas con uno o más problemas de justicia en los dos años previos que sólo accedieron a un mecanismo formal de resolución de disputas

7. Prevención de problemas de justicia	
7.1. Prevalencia de problemas de justicia	
Proporción de personas que tuvieron al menos un problema de justicia en los dos años previos	Población total
7.2. Prevención del escalamiento de la severidad de los problemas de justicia	
Promedio de severidad de los problemas de justicia según es percibida por las personas	Personas que tuvieron uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Principales categorías de los problemas de justicia reportados	Personas que tuvieron uno o más problemas de justicia en los dos años previos
7.3. Prevención de las consecuencias adversas derivadas de los problemas de justicia	
Porcentaje de personas que reportan haber sufrido consecuencias adversas como consecuencia de sus problemas de justicia en materia de salud, económica, laboral o en sus relaciones personales.	Personas que tuvieron uno o más problemas de justicia en los dos años previos
Porcentaje de personas que reportan haber enfrentado al menos otro problema de justicia asociado a su problema actual	Personas que tuvieron uno o más problemas de justicia en los dos años previos

IV. Indicadores de registros institucionales

1. Resolución de problemas legales

1.1. Las personas resuelven sus problemas de justicia

Número de casos resueltos en un año	Casos procesados por el Poder Judicial
Número de personas involucradas como partes en los casos resueltos en un año	Usuarios externos del Poder Judicial
Número de casos pendientes al final de un año	Casos procesados por el Poder Judicial
Número de personas involucradas como partes en los casos pendientes al final de un año	Usuarios externos del Poder Judicial
Tasa de resolución de casos	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de personas involucradas como partes cuyos casos fueron resueltos	Usuarios externos del Poder Judicial

1.3. Las personas perciben que la resolución de su problema fue asequible

Porcentaje de usuarios externos que recibieron apoyos financieros (gratuidad, descuentos en tarifas, otros apoyos)	Usuarios externos del Poder Judicial
--	--------------------------------------

1.4. Las personas perciben que obtuvieron la resolución de su problema a tiempo para prevenir que escale	
Tiempos procesales promedio	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de casos resueltos en el plazo establecido por la Ley	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de casos resueltos en menos de seis meses	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de casos resueltos en menos de un año	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de casos que perimen o se extinguen	Casos procesados por el Poder Judicial
2. Percepción de justicia procedimental	
2.2. Las personas consideran que fueron tratadas con respeto y dignidad durante el proceso de resolución de su problema por parte de los actores de justicia con los que tuvieron contacto	
Tasa de cumplimiento de protocolos de atención a usuarios	Unidades de servicio de atención multicanal del PJ
2.5. Las personas consideran que tuvieron suficiente oportunidad para expresar su perspectiva sobre el problema durante el proceso de su resolución o levantar quejas contra algún actor de justicia	
Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias recibidas que fueron atendidos	Quejas, reclamos y sugerencias recibidos por el PJ
4. Acceso a información para la resolución de problemas de justicia	
4.5. Las personas tienen acceso a información que es fácil de entender para avanzar en la resolución de sus problemas de justicia	
Existencia de herramientas de accesibilidad en los sitios de internet oficiales del Poder Judicial	Sitios de internet oficiales del Poder Judicial
5. Acceso a asistencia y asesoría para la resolución de problemas de justicia	
5.3. Las personas tienen acceso a la asistencia y asesoría que necesitan sin tener que incurrir en dificultades financieras para costearlos	
Porcentaje de personas involucradas como partes en el SGC y representadas por un servicio público gratuito	Usuarios externos del Poder Judicial
6. Acceso a mecanismos de resolución de disputas	
6.1. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitan para avanzar en la resolución de sus problemas	
Número de centros de atención a usuarios por cada 100 mil habitantes	Centros de atención a usuarios externos
Número de centros de atención a usuarios por distrito judicial	Centros de atención a usuarios externos
Número de jueces por cada 100,000 habitantes	Jueces
Número de jueces por distrito judicial	Jueces

6.2. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas que necesitan en un lugar cercano y accesible o por vía remota	
Porcentaje de edificios del Poder Judicial con instalaciones que facilitan el acceso de las personas con discapacidad	Instalaciones del Poder Judicial
Porcentaje de edificios del Poder Judicial que cumplen estándares de prevención de riesgos	Instalaciones del Poder Judicial
Porcentaje de casos iniciados vía remota a través del Acceso Digital	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de tribunales/salas operando con la versión más reciente del SGC	Tribunales
Porcentaje de tribunales/salas operando con expediente digital	Tribunales
Porcentaje del total de usuarios externos del Poder Judicial que realizaron un trámite vía remota a través de Acceso Digital	Usuarios externos del Poder Judicial
6.5. Las personas tienen acceso a los mecanismos de resolución de disputas de manera equitativa, sin importar su condición de vulnerabilidad ni sus características específicas	
Porcentaje de audiencias que fueron priorizadas entre aquellas en que una de las partes pertenece a un grupo en condición de vulnerabilidad	Audiencias
Número de intérpretes disponibles para personas no hispanoparlantes por distrito judicial	Intérpretes
6.6. Las personas pueden transitar fácilmente entre distintos tipos de mecanismos de resolución de disputas	
Número de casos a los que se aplicó una medida de Justicia Restaurativa, por materia penal y NNA	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de asuntos resueltos por referimiento	Casos procesados por el Poder Judicial
Porcentaje de casos terminados por salidas tempranas/alternativas (acuerdo, conciliación, etc.), por materia y tipo de salida temprana	Casos procesados por el Poder Judicial
Número de casos derivados/resueltos a través de Mecanismos No Adversariales de Solución de Conflictos (MNASC) gestionados o apoyados por el PJ	Casos procesados por el Poder Judicial
Efectividad de la derivación de casos (hacia un MNASC) (Porcentaje de casos derivados que no retornan al tribunal)	Casos procesados por el Poder Judicial derivados hacia un MASC
Tasa de resolución de casos mediante MNASC	Casos resueltos por MNASC
7. Prevención de problemas de justicia	
7.1. Prevalencia de problemas de justicia	
Número de casos que entraron en el año	Casos procesados por el Poder Judicial
Número de personas involucradas como partes en los casos que entraron en el año	Usuarios externos del Poder Judicial
7.2. Prevención del escalamiento de la severidad de los problemas de justicia	

Principales materias de los casos ingresados	Casos procesados por el Poder Judicial
Indicadores de gestión	
Porcentaje de funcionarios capacitados y certificados en herramientas digitales y gestión de datos	Funcionarios
Porcentaje de políticas públicas que utilizan información resultante de la gestión y análisis de datos en el diagnóstico del problema atendido	Políticas judiciales
Número de mesas de coordinación interinstitucional que evidencian actividad y resultados	Mesas de coordinación institucional
Porcentaje de problemas priorizados por las mesas de coordinación que cuentan con una propuesta de solución documentada	Problemas priorizados por las mesas de coordinación institucional
Número de acuerdos de cooperación con aliados nacionales o internacionales que resultaron en la incorporación de buenas prácticas o innovaciones al interior del Poder Judicial	Acuerdos de cooperación
Número de espacios de comunicación con aliados internacionales en que el Poder judicial compartió buenas prácticas o innovaciones	Espacios de comunicación con aliados internacionales
Porcentaje de edificios del Poder Judicial que cumplen estándares de sostenibilidad ambiental	Instalaciones del Poder Judicial
Tasa de egresados de los programas de formación de aspirantes de la Escuela Nacional de la Judicatura	Abogados que pasan el concurso de la carrera judicial
Índice de reposición judicial (número de egresados de la ENJ dividido por el número de jueces jubilados en el año)	Posiciones judiciales
Índice de cumplimiento de la evaluación de desempeño individual de jueces, servidores judiciales y funcionarios	Funcionarios
Diferencia entre el presupuesto efectivamente asignado al Poder Judicial y el monto establecido en la Ley No. 194-04	Presupuesto asignado al Poder Judicial
Tasa de ejecución presupuestaria	Presupuesto asignado al Poder Judicial
Porcentaje de procesos y servicios clave con certificación de calidad o bajo sistema de gestión de calidad	Procesos administrativos
Porcentaje de solicitudes de información que fueron respondidas en el plazo legal aplicable	Solicitudes de información
Porcentaje de los informes financieros que deben ser publicados que fueron efectivamente publicados dentro del plazo establecido	Informes financieros
Porcentaje de conjuntos de datos que son publicados en formato de datos abiertos	Conjuntos de datos
Promedio mensual de consultas a conjuntos de datos	Consultas de conjuntos de datos
Promedio mensual de consultas o descargas de sentencias jurisprudenciales en JURITECA	Consultas en JURITECA
Porcentaje de sentencias publicadas	Sentencias
Porcentaje de tribunales sin mora judicial	Tribunales

Porcentaje de funcionarios (jueces y servidores) que han recibido capacitación en ética e integridad	Funcionarios
Porcentaje de recomendaciones de inspectoría aceptadas e implementadas	Recomendaciones de inspectoría