

<b><u>Código</u></b> GT- AAUTD – GAA - 01	<b><u>Versión:</u></b> 01	<b><u>Página:</u></b> Página 1 de 20
--	------------------------------	---



# Junta Nacional de Justicia

## GUÍA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN AL ADMINISTRADO EN LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA

<b>Concepto</b>	<b>Nombre y Apellido - Puesto</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b><u>Elaborado por:</u></b>	Jennifer Cauracuri Pino (Coordinadora) Área de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo		En firma digital
<b><u>Revisado por:</u></b>	Rafael Nicolás Sifuentes del Mar Jefe de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica		En firma digital
<b><u>Aprobado por:</u></b>	Betty Liliana Marrujo Astete Directora General		En firma digital



Titulo	Código	Versión	Página
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 3 de 20

- Decreto Supremo N° 004-219-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### 4.2. Canales de Atención:

Son los medios y espacios que tienen disponible los administrados o usuarios para: realizar trámites; solicitar servicios e información; requerir orientación o asistencia; y, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el quehacer de la JNJ.

A continuación, se detallan los canales de atención que la JNJ pone a disposición del administrado o usuario:

- a. Presencial: Es la atención prestada en la sede física de la JNJ donde interactúan con el personal de trámite documentario y de atención, en un ambiente apropiado que pone a disposición la Entidad. Este canal se desarrolla en la sede física ubicada en Av. Paseo de la República 3285 – San Isidro, de la ciudad de Lima, durante el horario de atención: lunes a viernes: 08:15 a.m. – 16:15 p.m.
- b. Presencial Diferenciada: Es la atención de situaciones particulares como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, y personas en condición de discapacidad, comprendidas dentro de los alcances, beneficios y derechos que otorga la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- c. Telefónica: Es la atención prestada, a través de la línea telefónica de la JNJ: (01) 2028080, teniendo como horario de respuesta: 8:15 am- 16:15 pm de lunes a viernes.
- d. Virtual: Es la atención prestada, a través del correo único institucional: [atencionalusuario@jnj.gob.pe](mailto:atencionalusuario@jnj.gob.pe), en el horario de 8:15 am- 16:15 pm de lunes a viernes, para que el personal de trámite documentario y de atención al usuario de la JNJ responda a los administrados o usuarios.

#### 4.3. Atributos de la Calidad en la Atención:

En la prestación de un servicio de calidad se debe cumplir con los siguientes atributos:

- a. Respetuoso: Prestar reconocimiento y valorar sin que se desconozcan sus diferencias.
- b. Amable: Ser cortés y sincero.
- c. Confiable: Regirse bajo las normas y cumplir con resultados esperados.
- d. Empático: Ser capaz de escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos del prójimo.
- e. Incluyente: Atender a todos con calidad sin distinciones ni discriminaciones.
- f. Oportuno: Prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo las características estandarizadas.
- g. Efectivo: Atender lo requerido y/o solicitado.
- h. Comunicación efectiva: Intercambiar información entre un receptor y emisor.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 4 de 20

- i. Actitud: Emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo y sentido de pertenencia.

#### 4.4. *Gestión de la Atención Presencial:*

##### a. Comportamientos esperados del personal de trámite documentario y de atención al usuario:

- i. Vestimenta adecuada: Se debe hacer uso prudente y responsable de su atuendo, el mismo que influye en la percepción que se tiene del personal de trámite documentario y de atención al usuario y de la misma entidad, por este motivo es necesario: mostrar una vestimenta apropiada al rol que se desempeña y corresponder con la imagen de la Entidad; y, acreditarse, en el horario de atención, con su fotocheck institucional.
- ii. Conducta adecuada: Se debe evitar: consumir alimentos (alimentos sólidos, goma de mascar, snacks, entre otros) en el ambiente de trabajo menos durante el desarrollo de la atención; maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; o, hablar por celular o con sus compañeros. Realizar estos comportamientos indisponen al administrado o usuario, demostrando que sus necesidades no son importantes.
- iii. Expresión facial: Se debe evitar sonreír de manera forzada o hablar sin dirigir la mirada a los administrados o usuarios, ya que demuestra desinterés en sus necesidades; el lenguaje gestual debe ser acorde con el trato verbal.
- iv. Volumen de voz y lenguaje apropiado: Se debe mostrar un lenguaje y tono de voz apropiado para atender las diferentes situaciones; y, vocalizar las palabras correctamente para que la información sea comprensible.
- v. Postura corporal: Se debe atender con una postura adecuada manteniendo la columna flexible, el cuello y hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

##### b. Presentación del Módulo/Ventanilla de Atención:

- i. Mostrar ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista, el Módulo/Ventanilla de Atención.
- ii. Evitar personalizarlo con fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- iii. Evitar ingerir bebidas y alimentos.
- iv. Abstenerse de escuchar música en el computador y/o el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros.
- v. Evitar guardar accesorios personales a la vista de la administrado o usuario.
- vi. Evitar guardar en exceso útiles de escritorio e insumos en las gavetas de los módulos/ventanillas de atención.
- vii. Archivar los documentos recibidos de manera permanente.
- viii. Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de personas y el registro de computadores, tabletas o elementos similares.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 5 de 20

c. Atención en el Módulo de Seguridad:

- i. Asegurar que la puerta de entrada permanezca abierta para facilitar el acceso de los administrados o usuarios.
- ii. Saludar a todos los administrados o usuarios que ingresen, con estas frases: “Buenos días o buenas tardes, señor o señora, bienvenido/a a la Junta Nacional de Justicia”. No debe dirigirse a los usuarios, con palabras como “mi señó”, “amigo”, entre otros.
- iii. Solicitar a los administrados o usuarios, de ser el caso, la revisión de sus maletines, paquetes o demás objetos personales, infórmele sobre las medidas de seguridad y la obligatoriedad de su cumplimiento.
- iv. Solicitar a los administrados o usuarios, de ser el caso, el registro de su laptop, tablet o elemento similar, indicando: “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”.
- v. Orientar al administrado o usuario sobre la ubicación del Módulos/Ventanillas de Atención.
- vi. Orientar al administrado o usuario hacia el módulo de tickets para obtener un turno y dirigirse a la sala de espera para ser atendido.

d. Desarrollo de la Atención:

i. Contacto inicial:

- Saludar con una sonrisa al administrado o usuario.
- Hacer contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Junta Nacional de Justicia”, “Mi nombre es ... (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.
- Evitar dirigirse al administrado o usuario con diminutivos o expresiones como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño...”, etc.
- Preguntar al administrado o usuario su nombre y personalizar el contacto, trátelo como “Señor o Señora”; en lo posible, llamarlo por su apellido o nombre, según corresponda.
- Hablar al administrado o usuario en tercera persona tónica, es decir, “usted” o “ustedes” (no tutear).
- Hacer que el administrado o usuario se sienta cómodo, invitándolo a tomar asiento: Por favor, tome asiento. ¡Adelante por favor!

ii. Sintonía:

- Escuchar activamente al administrado o usuario, mostrando interés en comprender su necesidad.
- Proyectar un rostro amable pues esto da confianza a los administrados o usuarios.
- Indagar sobre los detalles de la atención de su necesidad, haga preguntas sobre los posibles trámites o confirme una solicitud.
- Intentar tranquilizar, de ser posible si el administrado o usuario, se muestre preocupado o confuso, y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificar las necesidades del administrado o usuario, pidiendo más aclaraciones, con un tono de voz neutral y mencionando su nombre mostrando un trato agradable.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 6 de 20

iii.En el desarrollo del servicio:

- Demostrar que se aprecia lo que él siente y se le escucha sus necesidades con respeto y atención.
- Mostrar empatía y comprensión por la situación expuesta.
- Gestionar el trámite entrevistándolo y guiando la atención de la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Verificar que haya traído todos los documentos necesarios para gestionar su trámite.
- Brindar el servicio de acuerdo al marco normativo vigente, por lo que al desarrollar la atención se necesita explicar el procedimiento establecido, indicando la norma, requisitos, plazos, de acuerdo al trámite o servicio solicitado.
- Responder con lenguaje claro, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas; para lo que es necesario preguntar al administrado o usuario si se entendió la explicación recibida.
- Establecer como prioridad la atención requerida, evitando distracciones que provengan de otros colaboradores o de situaciones que estén sucediendo.
- Evitar involucrarse en el diálogo entre administrado o usuario y otro personal de trámite documentario y de atención al usuario, a menos que se lo pidan, pues esto genera la pérdida de credibilidad del servicio.
- Evitar demostrar problemas internos o diferencias de criterio entre sus compañeros.
- Evitar el uso de aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, tablets, entre otros similares) mientras atiende al administrado o usuario.
- Evitar lanzar juicios de valor respecto de la situación del administrado o usuario, ni crear falsas expectativas, ni asegurar la ocurrencia de potenciales situaciones.
- Evitar interrumpir al administrado o usuario, permitiéndole expresarse sobre su trámite o solicitud; y, tampoco contestarle apresuradamente. Comunicándose siempre de manera diplomática, utilizando alguna de las siguientes expresiones: “Claro, comprendo totalmente, entonces le decía señor (a)...” “Permítame ayudarle”, “Le ayudaré con su inquietud...”
- Solicitar ampliar la información brindada por el administrado o usuario, de ser necesario, usando frases del tipo “decía Usted...” y complementa con preguntas como: “quién..., qué ..., cuándo ..., dónde ..., por qué ... y cómo ...

iv.Personal de trámite documentario y de atención al usuario ocupado en una atención:

Cuando un administrado o usuario se acerca a los Módulos/Ventanillas de Atención y no se le puede atender inmediatamente, se debe:

Reconocer al administrado o usuario su presencia con una mirada directa, saludarlo y pedirle amablemente la espera de su turno: “permítame un momento.”

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 7 de 20

v. Retiro temporal del Módulo/Ventanilla de Atención:

Cuando el Personal de trámite documentario y de atención al usuario necesita retirarse momentáneamente del Módulo/Ventanilla de Atención y hay un administrado o usuario próximo a atenderse debe:

- Explicar por qué debe hacerlo y precisándole un tiempo aproximado de espera.
- Pedir permiso antes de retirarse y esperar su respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

vi. Atención por unidad de organización especializada de la JNJ u otra Entidad:

Cuando el posible trámite o solicitud no pueda ser atendida directamente por la Entidad, sino a través de la:

- Situación 1: Se debe explicar que será derivado a otra unidad de organización especializada de la JNJ; y, poner de conocimiento al servidor público que lo atenderá, el asunto y nombre del administrado o usuario; o,
- Situación 2: Se debe indicar que el trámite o solicitud es prestado por otra entidad, orientándolo sobre la ubicación de las oficinas y horario de atención de la otra Entidad, indicado en su página web.

vii. Finalización de la atención en el Módulo/Ventanilla de Atención:

- Confirmar si la atención prestada atiende su necesidad, es decir si la información recibida está clara o el trámite fue atendido correctamente, e infórmale sobre actividades pendientes o adicionales que debe realizar para culminar con su requerimiento, puede usar frases como: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Informar, de forma complementaria, que para la atención de su trámite o consulta existen otros canales de atención no presenciales a los que puede recurrir: telefónica y virtual, sin la necesidad de acercarse a la sede física de la JNJ.
- Despedirse usando el nombre o apellido del administrado o usuario, refiriéndose como «señor» o «señora» deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradecer su visita.
- Esperar que se retire del Módulo/Ventanilla de Atención, antes de hacer un nuevo llamado.

e. Atención en Situaciones Difíciles:

i. Respuesta negativa al administrado o usuario:

- Informar sobre los detalles de la respuesta negativa, obtenida luego de poner a consideración el trámite o solicitud, teniendo la certeza que no hay alternativa de solución.
- Ofrecer disculpas por los inconvenientes que la respuesta no positiva le pueda ocasionar.
- Exponer las alternativas que puedan dar una solución aceptable a la situación expuesta.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 8 de 20

- Indicar sobre una posible acción, posterior a dar la respuesta negativa, a realizar, por ejemplo: "Lo que usted puede hacer es..."; y, recomiende, de ser posible, una solución temporal pronta o medidas que pueda tomar en el futuro.
- Asegurar que el administrado o usuario comprendió la respuesta brindada, los motivos que la sustentan y pasos por seguir, si estuviesen definidos.
- Agradecer la comprensión mostrada y su capacidad de escucha activa.

ii. Respuesta ante reclamos:

- Mostrar interés en el reclamo, escuchando activamente la explicación, invitando a expresar con claridad todos los detalles y evitando interrumpir durante la explicación.
- Ser empático y manifestar que conoce cómo se siente en ese momento, a pesar de estar en desacuerdo.
- Formular las preguntas necesarias para tener una comprensión exacta del problema y lo solicitado.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y aquello que no puede hacer, dejando en claro la competencia funcional de la JNJ.
- Evitar las excusas, sustentando la respuesta dada y evitando discutir sobre quién tiene la razón.
- Evitar alterarse, subir la voz o mostrar indiferencia ante el reclamo.
- Analizar las opciones que tiene para atender su reclamo, presentando una propuesta de solución, evitando comprometerse en asuntos que no pueda cumplir.

iii. Respuesta a personas alteradas:

- Dejar que el administrado o usuario se desahogue, escuchándolo activamente sin interrumpir ni entablar una discusión.
- Mantener una actitud amigable, mirando al interlocutor a los ojos, evitando mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras; no usar frases como "no grite" o "cálmese por favor".
- Perder el control es una actitud no posible, buscando siempre la calma progresiva del administrado o usuario, evitando formarse una opinión negativa del usuario, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrele solidaridad
- Cuidar el tono de la voz: cuidando qué se dice y cómo se dice, usando frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran conciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Tener presente que la situación no es personal; el administrado o usuarios se queja del servicio, no de la persona.
- Hacer extensivas las disculpas por la situación ocurrida, mostrando que comprende la situación.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 9 de 20

f. Gestión de la Atención Especial por COVID 19:

Considerando la situación sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID-19, la JNJ ha considerado la restricción del ingreso masivo de usuarios a la sede física de la JNJ.

De ser necesario, al acercarse a la sede física de la JNJ, los administrados o usuarios, serán atendidos por el personal de seguridad evitando cualquier forma de contacto físico directo y realizando la atención de manera individual. Los administrados o usuarios, que por cobertura de la capacidad máxima del ambiente de los Módulos/Ventanillas de Atención, deberán permanecer en la parte exterior del local institucional.

Las medidas sanitarias a adoptar sugeridas por el Ministerio de Salud, son:

- Uso obligatorio de mascarilla.
- Ubicarse a dos metros de distancia del usuario.
- Los saludos de mano, beso, abrazo y cualquier otro debe ser evitado a toda costa, en salvaguarda de la salud de los colaboradores y los usuarios.
- Higienización frecuente de manos, lavado con agua y jabón (mínimo por 20 segundos) y o desinfección con alcohol gel.
- No tocarse la cara, sobre todo los ojos, nariz o boca si no se ha higienizado las manos previamente.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo; nunca hacerlo con las manos directamente.
- Ubicar en altura y de fácil acceso los útiles que permitan la limpieza y desinfección.
- Limpieza constante de su lugar de trabajo.
- Limpieza de celulares y teléfonos antes de su uso.

4.5. *Gestión de la Atención Presencial Diferenciada:*

Es aquella que se da en situaciones particulares con adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, y personas en condición de discapacidad comprendidas dentro de los alcances, beneficios y derechos que otorga la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

a. Atención a población adulta mayor:

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Orientar, una vez que entran a la sala de espera, para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- iii. Tener cuidado con su expresión corporal, gestual y verbal, desarrollando un lenguaje respetuoso sin usar diminutivos como: abuelito(a), ni expresiones paternalistas y maternalistas.
- iv. Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, lo que no implica dar la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 10 de 20

- v. Mostrar empatía, poniendo en su lugar, para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- vi. Ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible, cuando un adulto mayor se extiende en su conversación.
- vii. Mostrar interés dejando en claro que debe atender a otros administrados o usuarios.
- viii. Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- ix. Explicar y cerciorarse que la respuesta otorgada fue entendible con un lenguaje claro y sencillo.

b. Atención a Mujeres Embarazadas:

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Tener en cuenta factores actitudinales, expresión corporal, gestual y verbal, utilizar un lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como mamita etc., ni expresiones maternalistas.
- iii. Brindar atención rápida y oportuna.
- iv. Escuchar atentamente para identificar la mejor forma de atenderlas.
- v. Ubicar a las mujeres embarazadas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas, en caso haya que esperar para ser atendidas.

c. Atención a niños, niñas y adolescentes:

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- iii. Otorgar respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- iv. Evitar manifestarse duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- v. Llamar por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'chibolo', entre otros.
- vi. Hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- vii. Evitar que ningún servidor civil de la JNJ intervenga en el ciclo de servicio y pueda tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.

d. Personas en condición de discapacidad:

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- iii. Evitar tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- iv. Mirar con naturalidad y no hacer ni decir nada que incomode al administrado o usuario como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 11 de 20

- v. Preguntar antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- vi. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad quien indique si realizará la gestión directamente o prefiere que su acompañante lo haga.
- vii. Permitir que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- viii. Verificar que la información otorgada haya sido comprendida y solicitar retroalimentación, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

e. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Leer el turno preferencial a su entrega para que atienda al llamado.
- iii. Preguntar, una vez asignado el turno preferencial, si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- iv. Brindar ayuda a la persona, ubicándose un paso adelante para tomar su codo u hombro, evitando tomarlo bruscamente, recordando que usted es el referente y guía para desplazarse por el lugar.
- v. Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.
- vi. Brindar indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio, si la persona decide no aceptar ser guiada. Para indicar dónde hay un asiento basta con llevar la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- vii. Hablar y prestar atención al interlocutor, considerando que a pesar de que no pueda ver o tienen baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan, se mira en otra dirección.
- viii. Llamar por su nombre a la persona de modo que tenga claro que se dirige a ella.
- ix. Hablar siempre de frente para que reciba el sonido adecuadamente.
- x. Evitar el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá o ahí, utilice términos especiales concretos como “a su izquierda”, “detrás de usted”, entre otros.
- xi. Elevar la voz y hablar continuamente, no es conveniente.
- xii. Leer cualquier documento, debe hacerse despacio y claramente, evitando abreviar los contenidos y hacer comentarios que los solicite, incluyendo la acentuación de cualquier signo ortográfico que sea importante.

Titulo	Código	Versión	Página
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 12 de 20

- xiii. Evitar hacer pausas de silencio alargadas durante la conversación, podría pensarse que en lugar de atenderlo está observando su discapacidad.
- xiv. Informar a la persona ciega antes de dejarla sola, si por algún motivo debe retirarse del Módulo/Ventanilla de Atención.
- xv. Indicar a la persona ciega, si es que hubiere necesidad, dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar.
- xvi. Orientar sobre la distribución del espacio físico con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- xvii. Evitar que la persona ciega sea separada de su perro guía, ni distraer o consentir al animal.
- xviii. Poner a disposición la ayuda a la persona ciega si requiere movilizarse de un punto a otro, debiendo posar la mano sobre el hombro o brazo propios.

f. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Determinar en primera instancia cuál es el canal comunicativo colaborador por el usuario sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- iii. Ser consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderla.
- iv. Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- v. Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- vi. Evitar gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- vii. Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, debido a que la información visual cobra especial importancia.
- viii. Ayudar a la persona sorda si no se entiende lo que trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- ix. Recurrir a herramientas que apoyen la comunicación como papel, lápiz, tableros, libretas e incluso mensajes de WhatsApp, escribiendo con mensajes con letra grande, claramente legibles. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- x. Evitar ruidos ambientales y que otras personas hablen en ese momento.
- xi. Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales. Si el usuario pide que hable con más volumen, seguir su instrucción, pero no subir mucho el tono de voz, puede creer que lo está gritando. Aún si el usuario está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al administrado o usuario y no a su acompañante.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 13 de 20

- xii. La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que hay que tratar de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial. Si no sabe lengua de señas, acudir al servicio de un intérprete cualificado para tal fin. Si no existe la posibilidad de intérprete y usted desconoce esta lengua debe comunicarse utilizando frases cortas y precisas para lograr un diálogo.

g. Atención a personas con sordoceguera:

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegos son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- iii. Tratar de ponerse dentro de su campo de visión, dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual.
- iv. Atender las indicaciones del acompañante o guía sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- v. Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.
- vi. Informar, si es preciso, que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- vii. Si el usuario sordociego puede oír algo (posee resto auditivo) el colaborador debe hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- viii. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

h. Atención a personas con discapacidad física o motora:

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro de la zona de ingreso hasta la ventanilla de atención de usuario.
- iii. Caminar despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- iv. Preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma, antes de empujar la silla de ruedas.
- v. Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 14 de 20

- vi. Girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación, cuando se empuje la silla de ruedas de una persona y se detenga para conversar con alguien.
- vii. Mantener una conversación a la altura de la persona en silla de ruedas, situándose a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- viii. Colocar la silla de frente e inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente, para bajar escaleras.
- ix. Inclinar la silla hacia atrás y hacia arriba, para subir escaleras ubicarse de espalda a la misma.
- x. Ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno, al llegar al destino.
- xi. Actuar de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.
- xii. No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

i. Atención a personas con discapacidad cognitiva:

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Entre las más conocidas están el síndrome de Down, el síndrome de Asperger o el autismo.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Escuchar con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos.
- iii. Evitar el lenguaje técnico y complejo, recordando que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el usuario.
- iv. Brindar instrucciones cortas y emplee ejemplos, facilitando la comunicación, si es posible de información de forma visual.
- v. Suministrar la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- vi. Validar que la persona comprendió la información suministrada, durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio.
- vii. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar malestar.
- viii. Consignar por escrito si el usuario debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra entidad.

j. Atención a personas con discapacidad mental:

Son las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración,

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 15 de 20

coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- iii. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- iv. Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- v. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

k. Atención a personas de talla baja:

La talla baja es una discapacidad física, que hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

- i. Otorgar turno preferencial para su atención, acorde al orden de su llegada a la sede física de la JNJ.
- ii. Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a usuarios de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- iii. Tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a los usuarios de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- iv. Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de este usuario es inferior al suyo.
- v. Verifique que durante el proceso de atención los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- vi. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé el usuario.
- vii. Nunca le acaricies la cabeza al usuario de talla baja.

4.6. *Gestión de la Atención Telefónica:*

a. Recomendaciones generales:

- i. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- ii. Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- iii. Atender la llamada de manera amable y respetuosa, mostrando una actitud positiva.
- iv. Mantener una postura relajada y natural, proyectando dicho comportamiento mediante la voz.
- v. Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder a la computadora y buscar la información requerida por el usuario.
- vi. Saber usar todas las funciones del teléfono.
- vii. Evitar emitir sonidos incómodos (carraspear, chasquear, etc.) antes y durante la llamada.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 16 de 20

- viii. Nivelar la velocidad con que se habla por teléfono, la misma que debe ser levemente menor a la usada por el administrado o usuario.
- ix. Manejar una entonación adecuada al interactuar con el administrado o usuario, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.

b. Acciones de anticipación:

- i. Revisar que el anexo telefónico, sistema de información y los documentos para la atención estén operativos y disponibles.
- ii. Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la JNJ, la dependencia responsable y el contacto.

c. Desarrollo de la Atención:

i. En el contacto inicial:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al usuario diciendo “Junta Nacional de Justicia, buenos días/tardes, habla (mencione su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

ii. Sintonía:

- Inducir al administrado o usuario a comunicar su necesidad de orientación, usando frases como: ¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. ...? ¿Cuál es el motivo de su llamada?
- Prestar atención exclusiva, demostrando que se ha comprendido su consulta, esperando que se termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.
- Verificar que se entiende la necesidad con frases como: “Entonces Sr/Sra. .... Lo que usted requiere es...”.
- Evitar expresiones cortantes como “No” o “Sí”; recurrir a ellos si es necesario y acompañelos de un complemento que le dé contexto a su respuesta.

iii. En el desarrollo del servicio:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el usuario termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Utilizar un tono de voz moderado, vocalizando correctamente sin enfatizar.
- Hablar claro y despacio, evitando abreviaciones y tecnicismos.
- Brindar un trato formal y tener siempre una actitud de servicio.
- Conservar la calma y los buenos modales (por favor y gracias).
- Generar confianza y credibilidad en el administrado o usuario.

iv. Durante fallas del sistema de información:

“Señor / señora, gracias por comunicarse con la Junta Nacional de Justicia. En este momento presentamos fallas técnicas con el sistema,

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 17 de 20

por esta razón no es posible proporcionarle la información solicitada. Por favor comuníquese con nosotros dentro de (tiempo promedio) y con gusto le atenderemos.”

v. Durante llamada en espera:

- Explicar al administrado o usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decir el tiempo aproximado de espera.
- Utilizar frases como Señor / señora, su consulta tardará unos minutos, por favor permanezca en línea.
- Informar al administrado o usuario que deberá poner la llamada en espera. En caso, el tiempo de espera será largo, darle la opción que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan. Si acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada. Si acepta esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión. En el caso que el usuario no acepta la espera se puede utilizar la frase: “Señor / señora, en este caso, le sugerimos que se comuniquen nuevamente con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle responder con su solicitud”.
- Ofrecer agradecimiento por la espera y disculparse de ser el caso, al retomar la llamada, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

vi. Al transferir la llamada:

- Explicar que debe transferir su llamada a unidad de organización especializada de la Junta Nacional de Justicia.
- Comunicar al servidor civil, de la unidad de organización especializada, que se le está transfiriendo la llamada: el nombre del administrado o usuario y el asunto. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.
- Retomar la llamada del usuario, en caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

vii. En la finalización del servicio:

- Verificar que entendió y comprendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda atender.
- Retroalimentar al administrado o usuario cómo proceder si queda alguna tarea pendiente, utilizando frases como ¿La información suministrada ha sido clara?
- Despedir amablemente y expresar que no dude en contactarse nuevamente por alguna duda o solicitud.
- Permitir al administrado o usuario colgar primero.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 18 de 20

d. Atención de usuarios inconformes:

- i. Recordar que el administrado o usuario no tiene nada en contra suyo.
- ii. Mostrar con su actitud que lo está escuchando, no interrumpir.
- iii. Presente las disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- iv. Empezar a solucionar el problema citado, para lo cual debe obtener del usuario(a) toda la información que necesite.
- v. Conservar la calma y buenos modales, considerando que la actitud también se percibe en los gestos y actos.
- vi. Ser proactivo en la atención.
- vii. Utilizar un lenguaje rudo o enfático, es un comportamiento prohibido, en ningún momento debe promoverse el estado alterado del administrado o usuario.
- viii. Utilizar la frase señor / señora, evitando utilizar improperios o palabras soeces, que no son adecuadas, ni respetuosas, por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.

e. Protocolo para la atención de llamadas malintencionadas:

- i. Llamadas perturbadoras: son aquellas llamadas hostiles, morbosas y/o bromas.

El servidor civil debe señalar: “Le agradeceré tener en cuenta que el anexo que se comunica es una línea de servicio al usuario de la Junta Nacional de Justicia, tenemos identificado su número telefónico y realizaremos las acciones legales correspondientes”; y, procede a colgar, sin participar de la conversación.

- ii. Llamadas mudas, son aquellas en que la persona interlocutora no habla, se queda en silencio.

El servidor civil debe señalar: “Señor / señora, por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Junta Nacional de Justicia”; y, esperar aproximadamente 20 segundos y si no hay respuesta, procede a colgar

4.7. *Gestión de la Atención Virtual:*

a. Correo Electrónico Institucional:

El uso del correo electrónico en el ámbito institucional se ha convertido en un tema indispensable para brindar una comunicación rápida y eficiente, logrando reducción de costos y simplificando procesos dentro y fuera de la entidad.

La administración del correo electrónico estará a cargo de un servidor civil que deberá:

- Hacerse responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle acceder a terceros.

Título	Código	Versión	Página
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 19 de 20

- No usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- No distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Entidad.

b. Acciones de anticipación:

- i. Responder solamente los mensajes que llegan al correo único institucional, y no al correo personal de algún servidor civil.
- ii. Recordar que sólo se debe responder desde el correo electrónico oficial de la entidad.

c. Desarrollo de la Atención:

- i. En el contacto inicial:
  - Revisar en el menor tiempo posible, una vez recibido el correo electrónico y envíe notificación de recepción.
  - Analizar si la solicitud compete a la JNJ: al no estar dentro de las competencias funcionales informar al administrado o usuario.
- ii. En el desarrollo del servicio
  - Conservar la calma y los buenos modales en los mensajes escritos.
  - Medir el nivel de respeto de la persona a quien escribe para elegir el tipo de saludo que debe emplear. Siempre es mejor optar por un saludo con el nombre, apellido o título que ostenta el destinatario (Señor (a), Doctor (a) xxxxx xxxxxx).
  - Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
  - Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
  - Contextualizar al usuario sobre el motivo del correo.
  - Ser conciso y redactar oraciones cortas y precisas; en caso la respuesta sea larga, dividirla en varios párrafos.
  - Escribir siempre en un tono impersonal.
  - Responder ordenadamente, de acuerdo a las peticiones realizadas por el usuario para asegurar que todos los requerimientos han sido contestados.
  - Utilizar un estilo de redacción acorde al destinatario, no utilizar jergas, tecnicismos o siglas, debe aclarar su significado de ser el caso.
  - Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
  - Indicar en el contenido del mensaje, el propósito de los adjuntos cuando haya lugar a estos.
  - Obviar el uso de emoticones y diseños propios.

<b>Título</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
Guía Técnica para la Atención al Administrado en la Junta Nacional de Justicia	GT- AAUTD – GAA - 01	01	Página 20 de 20

iii. El requerimiento debe ser atendido por otra área especializada u otra entidad.

- Caso 1: Si la solicitud no puede ser resuelta por el servidor civil que recibió el correo electrónico, debe solicitar la información a la unidad de organización especializada. Luego de obtenida la información y un periodo no mayor de 2 días el colaborador responde el requerimiento al usuario.; o,
- Caso 2: Si la solicitud debe ser atendida por otra entidad, se debe responder que no forma parte de las responsabilidades funcionales de la JNJ.

iv. En la finalización del servicio:

- Despedirse amablemente.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar".