



Procedimiento para la atención de consultas y sugerencias en la Junta Nacional de Justicia

1. Objetivo

Maximizar la calidad de las funciones y servicios ofrecidos a los usuarios de la Junta Nacional de Justicia, así como optimizar y dinamizar la gestión en la atención ciudadana, orientada a facilitar los medios electrónicos para la presentación de consultas y sugerencias, a través de la utilización de la dirección electrónica atencionalusuario@jnj.gob.pe, en correspondencia con los lineamientos de la Política de Modernización de la Gestión del Estado y de la normativa interna institucional.

2. Finalidad

Brindar a los ciudadanos un medio electrónico para la presentación de sus consultas y sugerencias sobre temas que sean de competencia exclusiva de la Junta Nacional de Justicia, en cumplimiento de las disposiciones emanadas por el Estado destinadas a salvaguardar la salud pública y evitar la propagación del COVID-19.

3. De la dirección electrónica de atención al usuario

La dirección electrónica de atención al usuario está habilitada las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para la presentación de documentos.

Las consultas y sugerencias son registradas y atendidas de lunes a viernes de 8:15 a. m a 4:15 p. m. Las que ingresen posterior a ese horario se da por recibido al día hábil siguiente, generándose una constancia automática de recepción.

4. Presentación de consultas y sugerencias

La recepción de documentos se realiza a través de la dirección electrónica atencionalusuario@jnj.gob.pe

El usuario podrá enviar un correo electrónico simple o adjuntar el documento que desea presentar formulando su consulta o sugerencia, el mismo que debe reunir las características siguientes:

Requisitos:

- a) Persona natural: nombres y apellidos completos, y número de documento nacional de identidad, o carné de extranjería del administrado.
- b) Persona jurídica: razón social o nombre de la entidad y/o funcionario que lo suscribe.
- c) La expresión concreta de su consulta o sugerencia.
- d) La consulta o sugerencia efectuada, debe tratarse sobre temas de competencia exclusiva de la Junta Nacional de Justicia, caso contrario, se efectuará la orientación al ciudadano sobre las competencias de la JNJ.
- e) El correo electrónico, a través del cual se dará respuesta a su consulta o sugerencia, de ser el caso.
- f) Dirección de domicilio y teléfono de contacto (opcional).

5. Procedimiento para efectuar consultas y sugerencias

De las consultas:

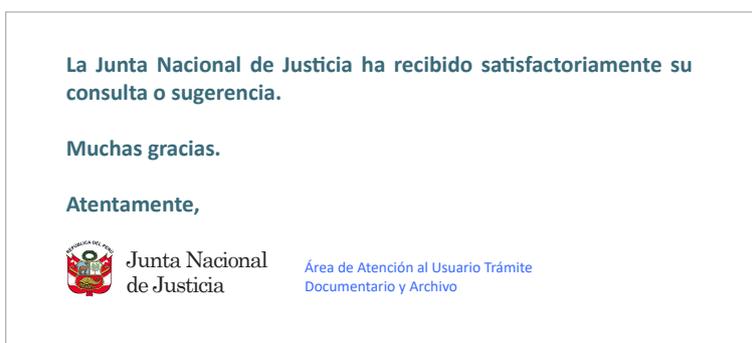
- Las consultas serán atendidas en correspondencia al marco normativo vigente en la materia, siguiendo el protocolo de orientación y atención, regulado institucionalmente.
- Las consultas serán atendidas y absueltas en el día, al correo señalado por el usuario y dentro del horario de atención establecido.
- En caso la consulta presentada sea compleja y por ello requiera ser trasladada a otra unidad de organización para ser absuelta, la respuesta requerida será brindada en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles.
- Si el asunto de la consulta ciudadana necesariamente implica la presentación de un documento, el ciudadano será orientado sobre el procedimiento para presentar escritos ante la Plataforma de Mesa de Partes Virtual de la Junta Nacional de Justicia.
- Si el ciudadano quiere presentar una denuncia o queja contra jueces o fiscales, será orientado sobre el procedimiento para presentar escritos ante la Plataforma de la Mesa de Partes Virtual de la Junta Nacional de Justicia, así como de las formalidades establecidas para su tramitación.
- En ningún caso la atención virtual comprende el inicio de un trámite administrativo.
- El procedimiento concluye con la absolución de consulta a la ciudadanía y el registro de la misma en una base de datos implementada para tal fin.

De las sugerencias:

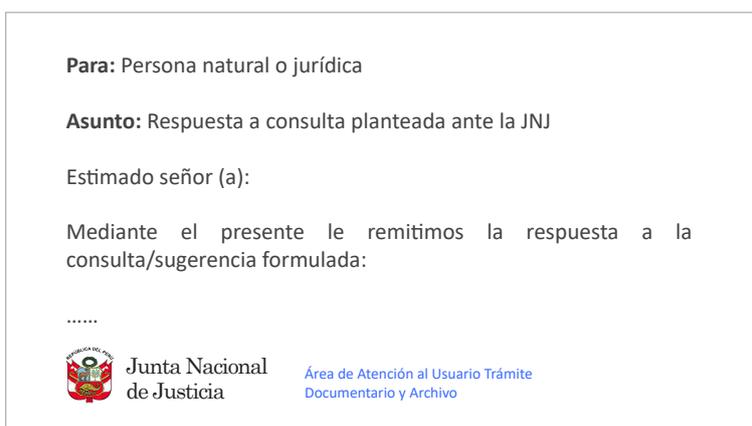
- Las sugerencias recibidas, son derivadas a la unidad orgánica competente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, a fin de que se evalúen si son factibles de implementarse y/o para que lo tengan en cuenta.
- Con el pronunciamiento del órgano o unidad orgánica, de ser el caso, el Área de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo debe remitir al usuario, vía correo electrónico, la respuesta referida a la implementación de las sugerencias planteadas.
- En ningún caso la atención virtual comprende el inicio de un trámite administrativo.
- El procedimiento concluye con el registro de la sugerencia en una base de datos implementada para tal fin.

6. Constancia de recepción de correo y/o atención a la consulta o sugerencia

Recibida la consulta o sugerencia, el usuario recibirá por correo electrónico, un mensaje comunicando que su consulta o sugerencia ha sido recibida exitosamente, el mismo que aparecerá de la siguiente manera:



El servidor responsable de atender la consulta o sugerencia, deberá dar respuesta al ciudadano, remitiendo una comunicación electrónica de la siguiente manera:



7. Del almacenamiento de las consultas o sugerencias recibidas

El servidor responsable de absolver las consultas y sugerencias debe llevar un registro en Excel que debe comprender como mínimo los siguientes campos:

N atención	Consulta o Sugerencia	Fecha	Nombres y Apellidos	N.º de DNI	Asunto de la consulta o sugerencia	Acciones realizadas	Fecha de atención	Observaciones	Información Adicional del usuario

- a) El servidor responsable deberá guardar en carpetas las consultas o sugerencias efectuadas por intermedio del correo electrónico.



6 de febrero

- b) En esta carpeta se crearán sub carpetas renombradas con los datos del ciudadano. Ejemplo:



Roberto Álvarez

- c) Cada carpeta asignada deberá contener los siguientes archivos:
- c1. El correo o correos enviados por el administrado que presenta la consulta.
 - c2. Las respuestas a los correos.
 - c3. En caso se haya derivado a una unidad de organización, se debe guardar el correo remitido a esta y la respuesta que emita la unidad de organización.