



Tribunal Constitucional

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA 049 -2021-P/TC

Lima, 10 de marzo de 2021

### VISTOS

El Informe 008-2021-OPD/TC de fecha 5 de marzo de 2021, emitido por el jefe de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo; y, el Informe Legal 014-2021-OAJ/TC, de fecha 10 de marzo de 2021, expedido por la jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO

Que, el artículo 2° de la ley 28301, Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y el artículo 4° del Reglamento Normativo; le confieren al Tribunal Constitucional la facultad de dictar reglamentos para su propio funcionamiento;

Que, mediante la Resolución Administrativa 158-2020-P/TC, se aprobaron las modificaciones a la Directiva 001-2016 “Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Difusión, Actualización y Modificación de Directivas”, aprobada mediante la Resolución Administrativa 289-2016-P/TC, de fecha 26 de setiembre de 2016;

Que, de conformidad con el artículo 23° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Tribunal Constitucional, aprobado mediante la Resolución Administrativa 233-2018-P/TC, de fecha 11 de diciembre de 2018, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo tiene competencia en materia de planeamiento estratégico, modernización de la gestión pública y racionalización; y, evalúa y propone iniciativas de cambios y mejores prácticas al interior de la organización;

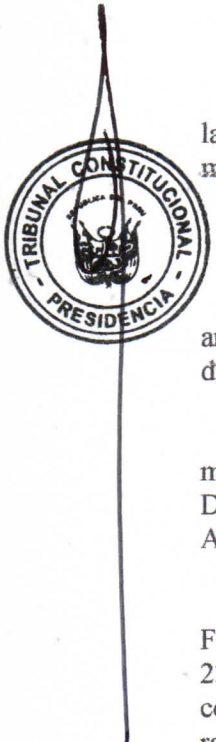
Que, de acuerdo con el inciso f) del artículo 24° del Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Constitucional, dicha Oficina tiene como una de sus funciones el proponer acciones y normas que contribuyan al mejor desempeño, en coordinación con las unidades orgánicas del Tribunal Constitucional. Asimismo, según precisa el inciso i) del citado artículo, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo también puede formular las propuestas de mejora de atención a la ciudadanía;

Que, en dicho contexto, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo remitió el Informe 008-2021-OPD/TC, de fecha 5 de marzo de 2021, mediante el cual, presentó la propuesta de Directiva denominada “Sobre la Atención al Ciudadano”, la misma que se formuló en coordinación con la Secretaría General;

Que, en dicho documento se precisa que, la propuesta de directiva se formuló con la finalidad de brindar un servicio y atención de calidad con respuesta efectiva para optimizar la satisfacción y confianza del ciudadano hacia el Tribunal Constitucional;

Que, al respecto, mediante el Informe Legal 014-2021-OAJ/TC, de fecha 10 de marzo de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión favorable respecto del proyecto de Directiva denominada “Sobre la Atención al Ciudadano”, propuesta por la Oficina de Planeamiento y Desarrollo;

Que, en consecuencia, resulta necesario expedir el acto administrativo que formalice la aprobación de la Directiva denominada “Sobre la Atención al Ciudadano”;





Tribunal Constitucional

R.A. 049 – 2021-P/TC

En uso de las facultades conferidas a esta Presidencia por la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y su Reglamento Normativo;

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – APROBAR la Directiva denominada “Sobre la Atención al Ciudadano”, que forma parte integrante de la presente resolución como Anexo.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – Disponer que la presente resolución sea publicada en el portal institucional del Tribunal Constitucional ([www.tc.gob.pe](http://www.tc.gob.pe)).

**ARTICULO TERCERO.** – La Oficina de Planeamiento y Desarrollo queda encargada de la difusión de la presente directiva.

**ARTÍCULO QUINTO.** – Comunicar la presente resolución a los Magistrados, Secretaría General, Dirección General de Administración, a las Oficinas de Planeamiento y Desarrollo, Logística, Servicios Generales y al Órgano de Control Institucional.

Regístrese, comuníquese y publíquese



.....  
**MARIANELLA LEDESMA NARVÁEZ**  
PRESIDENTA  
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL





## DIRECTIVA SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### I. DISPOSICIONES GENERALES

#### 1.1. Objetivo

Establecer las disposiciones para la atención de consultas y/o de los trámites administrativos o jurisdiccionales de los ciudadanos; a fin de brindar una atención de calidad con respuesta efectiva, optimizando con ello la satisfacción y la confianza hacia el Tribunal Constitucional.

#### 1.2. Base legal.

- Ley N° 28301, Ley Orgánica del Tribunal Constitucional.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- ~~Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.~~
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 116-2020-PCM y sus modificatorias, en su artículo 10 establece las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y la atención a la ciudadanía.
- Reglamento Normativo del Tribunal Constitucional.

#### 1.3. Alcance

La presente Directiva es de observancia obligatoria para todos los funcionarios y servidores del Tribunal Constitucional, especialmente quienes interactúan directa o indirectamente con el ciudadano.

#### 1.4. Responsabilidades

- 1.4.1. La Oficina de Logística, a solicitud de la Alta Dirección, es responsable de proveer los equipos tecnológicos y de comunicación, y la Oficina de Tecnologías de la Información es la responsable de generar los accesos a los sistemas.
- 1.4.2. La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, a solicitud de la Alta Dirección, es responsable de dotar del personal necesario a las áreas de atención al ciudadano para el cumplimiento de la presente Directiva.





## Tribunal Constitucional

- 1.4.3. Las jefaturas son responsables de realizar el seguimiento y monitoreo del personal a su cargo, que tiene como compromiso brindar una atención efectiva al ciudadano; así como realizar las acciones correctivas para asegurar la implementación de la presente Directiva.
- 1.4.4. Los funcionarios y servidores que tienen a su cargo el registro y la atención de la respuesta a las consultas ciudadanas son responsables de implementar las disposiciones establecidas en la presente Directiva; así como contribuir a la mejora del presente documento.
- 1.4.5. La Oficina de Tecnologías de la Información es responsable de la operatividad y mantenimiento de las plataformas de atención al ciudadano; así como de la orientación y capacitación del personal que la utiliza.

## II. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 2.1. De los canales de comunicación disponibles en el Tribunal Constitucional.

- 2.1.1. **Canal Presencial:** Consiste en la atención personalizada del ciudadano a través de la ventanilla única o mesa de partes presencial ubicada en la Sede Principal de Lima, sito Jirón Azángaro N° 112. Cercado de Lima.

Se promueve que su uso sea excepcional, con el objetivo de priorizar los canales de comunicación virtuales.

—La atención al ciudadano es de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 13:00 horas; y de 14:00 a 16:45 horas.

—El horario de refrigerio es de 13:00 a 14:00 horas.

—El ciudadano cuenta con dos espacios físicos del canal presencial:

- i. La mesa de partes presencial, a través de la ventanilla única en la sede de Lima, diseñada para la gestión documentaria como el ingreso de expedientes y escritos, documentos y trámites administrativos, entre otros.

- ii. El módulo de recepción ubicado en la sala de recepción del Tribunal Constitucional, que brinda apoyo y asesoramiento sobre los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos; da a conocer el estado de un expediente (de acuerdo al nivel de acceso que tiene en el sistema de seguimiento de expedientes); orienta al ciudadano sobre el acceso a áreas para alguna gestión interna: entrega de documentos, pago de un derecho administrativo, entrega de planillones, despacho de magistrado, sala de audiencias, servicios higiénicos; se brinda orientación y apoyo para la presentación de algún reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones físico o virtual; o sugerencia a través del buzón de sugerencia virtual.

El responsable del módulo de recepción también registra el ingreso y salida de los visitantes.





## Tribunal Constitucional

- 2.1.2. **Canal Telefónico:** Consiste en la recepción de llamadas que la ciudadanía realiza a través de una línea telefónica fija: (51-1) 4275814
- El horario de atención por la Central Telefónica es de lunes a viernes, de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:45 horas.
  - El horario de refrigerio es de 13:00 a 14:00 horas.
  - Por el canal telefónico se facilita al ciudadano la comunicación interna y externa con algún funcionario o servidor del Tribunal Constitucional; se brinda información sobre trámites y requisitos solicitados para determinados procedimientos; se orienta al ciudadano para la presentación de reclamos, quejas y sugerencias por canales presenciales o virtuales.
- 2.1.3. **Canal Virtual:** Consiste en la recepción de documentos y solicitudes mediante plataformas virtuales ubicadas en el Portal web institucional, cuyo link de acceso es: [www.tc.gob.pe](http://www.tc.gob.pe)
- El ciudadano cuenta con las siguientes plataformas virtuales:
    - i. La Mesa de Partes Virtual para el registro e ingreso de documentos y trámites administrativos.
    - ii. La Ventanilla Virtual para el ingreso de escritos y seguimiento de expedientes en proceso de trámite por el órgano constitucional.
    - iii. La Plataforma de Asistencia al Ciudadano donde puede acceder al formulario “Hoja de Reclamación” para presentar un reclamo o queja; y al formulario virtual de “Solicitud de Acceso a la Información Pública”.
    - iv. El buzón de sugerencias.
  - Las áreas responsables de operar los canales virtuales son:
    - i. Mesa de Partes Virtual: la Oficina de Trámite Documentario y Archivo.
    - ii. Ventanilla Virtual: la Secretaría Relatoría (Sala Primera, Sala Segunda o Pleno).
    - iii. Hoja de Reclamación: la Oficina de Trámite Documentario y Archivo.
    - iv. Formulario Virtual de Acceso a la Información Pública: La Dirección General de Administración.
    - v. El buzón de sugerencias: La Dirección General de Administración.
  - Si bien la plataforma virtual permite el ingreso de los documentos las 24 horas del día, si los documentos ingresaran fuera del horario de atención presencial de funcionamiento del Tribunal Constitucional, éstos serán atendidos el primer día hábil siguiente a su ingreso.
- 2.1.4. **Canal Whatsapp y Messenger:** Utilizado para recibir consultas ciudadanas sobre el estado situacional de los expedientes pendientes de trámite, publicados, no devueltos o no notificados por el Tribunal Constitucional.
- El responsable de operar este canal de comunicación es la Oficina de Trámite Documentario y Archivo.





## Tribunal Constitucional

- Si bien, se puede recibir mensajes fuera del horario de funcionamiento del Tribunal Constitucional; su atención se ejecutará el primer día hábil siguiente a su ingreso.
- El plazo máximo de atención para la respuesta por este canal de comunicación es de dos (2) días hábiles.

2.1.5. **Canal Web:** A través del Portal web institucional que ofrece a los ciudadanos un espacio donde pueden encontrar información sobre el quehacer del Tribunal Constitucional, como:

- i. Programación de Audiencias Públicas
  - ii. Deliberaciones Públicas
  - iii. Publicaciones de autos y sentencias emitidas por el Tribunal Constitucional
  - iv. Consultas de causas
  - v. Jurisprudencia Sistematizada
  - vi. Informativos virtuales, y noticias destacadas.
  - vii. Medios de prensa: Noticiero constitucional, Programa educativo “Tus Derechos”, el Micro programa “Aprendo mi Constitución en casa”
  - viii. Enlaces de interés que ofrece información estadística, sobre el formato de Recolección de firmas para procesos de inconstitucionalidad, solicitud de copias, transparencia, entre otros.
  - ix. Otros enlaces como: Comisión de Venecia, consultas de personas sancionadas, la Constitución para Niños, Medidas de Ecoeficiencia, el Portal del Estado Peruano, el Programa radial del Tribunal Constitucional, y el enlace “Tú no puedes contratar con el Estado”.
- El Tribunal Constitucional pone al servicio de los ciudadanos de las zonas donde el castellano no sea el idioma preponderante, el acceso del Portal web institucional en el idioma quechua (<https://www.tc.gob.pe/quechua/>).

## 2.2. Funciones de los responsables de la atención personal y virtual al ciudadano.

### 2.2.1. Funciones del responsable de la atención de consultas.

- a. Atender todas las consultas y solicitudes formuladas por el ciudadano.  
En caso de no conocer la información solicitada, derivar al servidor que es poseedor de la respuesta requerida.  
En caso que el ciudadano solicite servicio de copias, entrega de jurisprudencia o presentar un reclamo, el responsable de la atención deberá orientar y asesorar sobre los mecanismos que la institución ofrece para su atención.  
En caso ingrese una consulta en idioma quechua, se comunicará con la Oficina de Imagen Institucional para que brinde apoyo con la traducción de la solicitud.





- b. Comunicar al ciudadano que para atender la consulta se requiere completar obligatoriamente un formulario con sus datos personales, teléfono y dirección electrónica de contacto donde entregar la respuesta a su solicitud de información.
- c. Registrar todas las consultas en la Plataforma de Asistencia al Ciudadano.
- d. Derivar las consultas el mismo día de su ingreso.
- e. Realizar el seguimiento de las consultas. Enviar alertas a los responsables.
- f. Revisar permanentemente la bandeja de registro de consultas, para verificar si hay respuestas pendientes para comunicar al ciudadano.  
En el caso de los responsables de la respuesta, revisar permanentemente la bandeja de sus respectivos correos institucionales.
- g. Todas las consultas tendrán una respuesta de parte de la institución.
- h. Atender las consultas, las solicitudes de acceso a la información, los reclamos o quejas dentro de los plazos que se establece. Priorizar la atención del ciudadano.

**2.3. Funciones del responsable de la asistencia técnica de los sistemas de Atención al Ciudadano.**

- a. Capacitar a todo el personal que tendrá que interactuar con los sistemas de atención al ciudadano.
- b. Facilitar el acceso de los operadores de los sistemas, a los formularios para el registro, derivación de la respuesta y atención final.
- c. Mantener permanentemente operativo el funcionamiento de los sistemas.
- d. Brindar asistencia técnica a todo servidor o funcionario que solicite apoyo respecto al uso y funcionalidades de los sistemas.
- e. Apoyar con la implementación de mejoras a las funcionalidades de los sistemas.
- f. Habilitar los accesos de monitoreo, a todo el personal a cargo del seguimiento de las consultas, solicitudes de acceso a la información, y hojas de reclamaciones.
- g. Asegurar que los reportes generados por los sistemas contengan la información completa; verificando que todos los campos del formato contengan información registrada por los responsables de los canales de atención.

**2.4. Funciones del responsable del monitoreo de atención al ciudadano.**

- a. Realizar el seguimiento de la atención de las consultas y solicitudes; generando alertas en caso de vencimiento del plazo máximo de atención.
- b. Comunicar a los jefes sobre los problemas de atención identificados por el personal a su cargo.
- c. Informar oportunamente a la Alta Dirección mediante reporte, los problemas más recurrentes presentados en la atención por parte del personal institucional.
- d. Proponer mejoras en el diseño y funcionalidades de los sistemas de atención al ciudadano que promueva una atención o servicio efectivo y de calidad hacia el ciudadano.





**Tribunal Constitucional**

### **III. DISPOSICIONES FINALES**

3.1. La presente Directiva es aprobada mediante acto resolutivo.

3.2. La Alta Dirección podrá dictar disposiciones complementarias que resulten necesarias y pertinentes para la mejor aplicación del presente documento.

### **IV. ANEXOS**

Anexo N° 01. Manual de Atención al Ciudadano

Anexo N° 02. Protocolo de Atención en canal presencial

Anexo N° 03. Protocolo de Atención en canal telefónico

Anexo N° 04. Protocolo de Atención en canal WhatsApp y Messenger

Anexo N° 05. Protocolo de registro, derivación y atención final de consultas por la plataforma de asistencia al ciudadano.







Tribunal Constitucional

## ANEXO N° 01 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Contenido

#### **Capítulo I: Aspectos generales.**

- 1.1. Objetivo.
- 1.2. Alcance.
- 1.3. Base legal.
- 1.4. Responsabilidades.

#### **Capítulo II. Marco conceptual.**

- 2.1. Atención al ciudadano.
- 2.2. Principios de atención al ciudadano.

#### **Capítulo III. Acciones para brindar una atención de calidad al ciudadano.**

- 3.1. Trato profesional durante la atención.
- 3.2. Información.
- 3.3. Tiempo.
- 3.4. Transparencia.
- 3.5. Ambiente.

#### **Capítulo IV. Atención al ciudadano durante la emergencia sanitaria.**

- 4.1. De la atención en la Mesa de Partes Virtual.
- 4.2. De la atención en la Ventanilla Virtual.
- 4.3. De la atención por la Central Telefónica.
- 4.4. De la atención Presencial y el módulo de registro de visitas.
  - 4.4.1. De la recepción de documentos en la Mesa de Partes Presencial.
  - 4.4.2. Del ingreso de visitas.

#### **Capítulo V. Atención por la Plataforma de Asistencia Única al Ciudadano**

- 5.1. Gestión de reclamaciones.
  - 5.1.1. Roles y responsabilidades.
  - 5.1.2. Alcances para el proceso de atención de reclamos.
- 5.2. Gestión de solicitudes de acceso a la información pública.
  - 5.2.1. Roles y responsabilidades.
  - 5.2.2. Alcances para el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información.





## CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Objetivo.

Establecer los principios, acciones y lineamientos que deben ser adoptados, aplicados e implementados por los responsables de los diversos canales de comunicación del Tribunal Constitucional, para brindar una atención de calidad con respuesta efectiva al ciudadano; optimizando sus niveles de satisfacción y confianza hacia el Tribunal Constitucional.

### 1.2. Alcance.

El contenido del presente Manual es de cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores del Tribunal Constitucional que tienen a su cargo la atención al ciudadano, es decir, recepción, registro, atención de la respuesta, notificación final de las consultas, solicitudes, reclamos o quejas formuladas por el ciudadano.

### 1.3. Base legal.

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 116-2020-PCM y sus modificatorias, en su artículo 10 establece las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y la atención a la ciudadanía.

### 1.4. Responsabilidades.

- 1.4.1. Las jefaturas son responsables de realizar el seguimiento y monitoreo del personal a su cargo, que tiene como compromiso brindar una atención efectiva al ciudadano; así como realizar las acciones necesarias para asegurar la implementación del presente Manual.
- 1.4.2. Los funcionarios y servidores a cargo de los diversos canales de atención son responsables de implementar las disposiciones establecidas en el presente Manual; así como contribuir a la mejora del presente documento.





## CAPÍTULO II MARCO CONCEPTUAL

### 2.1. Atención al ciudadano.

Es garantizar el derecho del ciudadano mediante la prestación de un servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas; ello involucra un trato empático, amable y cortés hacia el ciudadano, gestionar el trámite en el menor tiempo posible, proporcionar la información de manera eficaz veraz, completa y sin errores, con transparencia en sus procedimientos.

Comprende también la capacidad de la institución de adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales; adecuando sus procesos internos a su servicio.

### 2.2. Principios de atención al ciudadano.

- a. **Enfoque a la ciudadanía:** Es la capacidad del Tribunal Constitucional de conocer, entender y responder a las necesidades y expectativas del ciudadano, con el fin de orientar sus recursos humanos, tecnológicos y presupuestales, y diseñar sus procesos internos para una atención de calidad; mejorando la satisfacción y el bienestar de éstos.
- b. **Cultura de calidad:** Es el conjunto de valores, prácticas y hábitos que todo funcionario y servidor del Tribunal Constitucional cuenta para lograr una atención efectiva, oportuna, veraz y transparente a beneficio del ciudadano.
- c. **Compromiso del personal:** Implica el deber del personal de servir a la ciudadanía, comprender la importancia y trascendencia del servicio a brindar; siendo empático al entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.
- d. **Mejora continua:** Implica trabajar continuamente para mejorar las estrategias y acciones, de manera que sea posible superar las expectativas de la ciudadanía.

## CAPÍTULO III ACCIONES PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD AL CIUDADANO

### 3.1. Trato profesional durante la atención.

Son las acciones y la actitud que deberán tomar en cuenta los responsables de la atención al ciudadano al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención que ofrece el Tribunal Constitucional. Entre ellas:

- a. Mantener un trato respetuoso y diligente, sin discriminación.
- b. Dar una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- c. Asistir preferentemente a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo.
- d. Actuar con profesionalismo, demostrando experiencia, conocimiento y capacidad para realizar el trámite solicitado por el ciudadano.





## Tribunal Constitucional

### 3.2. Información.

Es la capacidad del responsable de la atención al ciudadano de brindar información precisa, veraz y oportuna sobre: los canales presenciales y virtuales de atención ciudadana que ofrece el Tribunal Constitucional, los trámites o requisitos que deben cumplir para los procedimientos solicitados, los plazos de atención y de respuesta mediante la notificación.

El responsable de la atención al ciudadano observará lo siguiente:

- a. Utilizar un lenguaje sencillo, preciso y claro que permita una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- b. Informar al ciudadano sobre los diversos canales de comunicación a los que puede acceder para conocer algún trámite administrativo o procedimiento que se encuentra en trámite dentro de la institución.
- c. Apoyar y asesorar sobre los trámites y requisitos que deben cumplir para los procedimientos que el ciudadano requiera realizar.
- d. Escuchar lo que el ciudadano tiene que decir a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros.
- e. Informar que el ciudadano puede acceder a la información más relevante del Tribunal Constitucional en quechua, a través del Portal web institucional.

<https://www.tc.gob.pe/quechua/>

### 3.3. Tiempo.

Se refiere al tiempo que le toma al ciudadano recibir el bien o servicio. Comprende desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diversos canales de atención hasta que obtiene la respuesta o resultado del trámite realizado ante la entidad.

Quienes participen en el procedimiento, dependiendo de los casos a su cargo, deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima celeridad en su atención, empleando el tiempo necesario para dar una pronta respuesta y evitando acciones que generen demora.

### 3.4. Transparencia.

Implica promover la transparencia y accesibilidad de la información pública a los ciudadanos, fomentando su participación.

- a. El Tribunal Constitucional designará un responsable de velar por el acceso a la información y su actualización dentro de la misma entidad.
- b. Se dispondrá de mecanismos virtuales de presentación de solicitudes de acceso a la información pública y hojas de reclamaciones, en el Portal web institucional
- c. Informar a la ciudadanía acerca del procedimiento para presentar reclamos o quejas.

### 3.5. Ambiente.

Se refiere al espacio físico para la atención a la ciudadanía. Implica proveer una adecuada infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación; así como el mantenimiento de las instalaciones. En ese sentido, debe tenerse presente lo siguiente:





## Tribunal Constitucional

- a. Debe contarse con bancas en el área de espera donde la ciudadanía pueda permanecer sentada cómodamente mientras espera ser atendida.
- b. Las instalaciones donde se brinde atención a la ciudadanía se mantendrán limpias.
- c. Los ambientes de la institución contarán con señalización en castellano y quechua para facilitar la ubicación y el acceso de la ciudadanía a los espacios de atención o canal presencial donde se brinde atención a su necesidad, pregunta, reclamo o inquietud.

### **CAPÍTULO IV**

## **ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA**

Durante el Estado de Emergencia Sanitaria, declarado a nivel nacional para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19, la atención del ciudadano será preferentemente de manera virtual y/o telefónica, a través de los siguientes canales:

- Central Telefónica: (01) 4275814, anexo 128
- Telefónica-WhatsApp: 922-017-711
- Messenger disponible en el Portal web institucional
- El buzón de sugerencias, disponible en el Portal web institucional

De apersonarse los ciudadanos a las instalaciones del Tribunal Constitucional a efectos de realizar consultas, el personal del Módulo de Registro de Visitas los orientará respecto de los canales de atención señalados precedentemente.

De persistir en ser atendidos en las instalaciones de la entidad, se brindará la atención respectiva.

#### **4.1. De la atención en la Mesa de Partes Virtual.**

Los ciudadanos y personas jurídicas públicas y privadas tienen la opción de presentar documentos electrónicos de carácter administrativo como cartas simples, oficios, escritos, invitaciones dirigidas al Tribunal Constitucional a través de la Mesa de Partes Virtual, disponible en la parte superior del Portal web del Tribunal Constitucional o al link siguiente:

Para persona natural: <https://mesadepartes.sedetc.gob.pe/#/natural>

Para persona jurídica: <https://mesadepartes.sedetc.gob.pe/#/juridica>





Tribunal Constitucional



Para ingresar a la plataforma de la Mesa de Partes, el ciudadano deberá completar un formulario con la siguiente información:

- Número de Documento Nacional de Identidad –DNI
- Nombres y apellidos completos
- Resolver operación aritmética

El horario de atención regular es de lunes a viernes de 08:00 a 16:45 horas. El refrigerio es de 13:00 a 14:00 horas. La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.

Los documentos ingresados por la Mesa de Partes Virtual son registrados en el Sistema de Trámite Documentario y continúan su trámite y evaluación conforme a las normas que los regulan.

#### **4.2. De la atención en la Ventanilla Virtual.**

La Ventanilla Virtual es una plataforma de consulta de expedientes y presentación de escritos, disponible en el Portal web del Tribunal Constitucional. El horario para la consulta de expedientes está disponible las 24 horas, de los siete días de la semana, de los 365 días del año.





Tribunal Constitucional



A través de la Ventanilla Virtual el ciudadano puede consultar los expedientes que ponen fin a los procesos sobre:

- Procesos Orgánicos: Acciones de Inconstitucionalidad y Conflicto de Competencia.
- Procesos de Tutela de Derecho: Acción de Amparo; Acción de Cumplimiento; Hábeas Data y Hábeas Corpus.

Para acceder a la consulta, el ciudadano no requiere tener usuario y contraseña, solo debe completar el formato de consulta indicando lo siguiente: Número de expediente, año de expediente y tipo de proceso; o en su defecto ingresar con el nombre del demandante o del demandado.

Para presentar escritos por la Ventanilla Virtual, el ciudadano debe contar con un usuario y contraseña entregada por el sistema administrador de la ventanilla; generada previo el registro de la solicitud de acceso que es enviada a través de la propia plataforma.

El horario de registro para solicitar usuario y contraseñas, en la plataforma es de 08:00 hrs. hasta las 20:00 hrs., accediendo al siguiente link: <https://ventanilla.sedetc.gob.pe/#/registrar>

#### **4.3. De la atención por la Central Telefónica.**

El Tribunal Constitucional pone a disposición de la ciudadanía la Central Telefónica (01) 4275814 para las consultas y orientación sobre los procedimientos y trámites que cursan en la entidad.

La atención por la Central Telefónica es de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:45 horas.

#### **4.4. De la atención Presencial y el módulo de registro de visitas.**

- a. La atención presencial será el conducto excepcional, y se comunicará al ciudadano que cualquier trámite documentario o solicitud debe ser realizado a través de medios digitales y virtuales ubicados en el portal web institucional.
- b. El aforo del Tribunal Constitucional se reduce a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de sus ambientes.





## Tribunal Constitucional

El aforo que se establezca debe ser observado durante todo el horario de atención.

- c. El responsable de la atención presencial deberá usar permanentemente los equipos de protección personal.
- d. Se priorizará la atención de personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo.
- e. Se procederá a la toma de temperatura de los ciudadanos que busquen ingresar a los espacios de atención al público utilizando el termómetro digital infrarrojo tipo pistola. Sólo pueden ingresar los ciudadanos que cuenten con una temperatura menor o igual a 37.5 grados. Si algún ciudadano presenta temperatura mayor a 37.5 grados, no se le permitirá el ingreso y se le proporcionará información de los canales de atención y orientación virtuales, comunicándole que debe dirigirse al centro de salud más cercano para su atención.

De persistir en su ingreso, el personal de vigilancia procede a registrar la incidencia y comunicará a su supervisor para las acciones correspondientes.

Autorizado el ingreso, el ciudadano procederá a realizar la desinfección de su calzado en la bandeja instalada en la parte exterior de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del Tribunal Constitucional y a desinfectarse las manos con solución hidroalcohólica, siendo obligatorio el uso de mascarilla durante toda su permanencia en las instalaciones de la institución.

### 4.4.1. De la recepción de documentos en la Mesa de Partes Presencial.

- a. La atención en la ventanilla de Mesa de Partes Presencial se realizará respetando la distancia de al menos dos metros (la longitud aproximada de 2 brazos extendidos) entre el responsable de la atención y el ciudadano.
- b. El ciudadano entrega el documento en la ventanilla y se ubica a 2 metros de distancia, donde permanecerá a fin de recibir la constancia de recepción del documento presentado.
- c. En la sala de espera, los ciudadanos deben respetar el aforo permitido y la distancia social mínima de 2 metros, a la espera de su turno de atención.
- d. De corresponder la entrega de notificaciones como resultado de un procedimiento administrativo, se debe requerir la autorización expresa del ciudadano para la notificación electrónica, de conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con excepción de aquellos casos en que, por mandato legal, la notificación electrónica resulte obligatoria.

### 4.4.2. Del ingreso de visitas

- a. El ingreso de visitas al Tribunal Constitucional durante el Estado de Emergencia Sanitaria es restringido y se realiza bajo estricta responsabilidad del órgano o la unidad orgánica que autorice la visita.
- b. Previo el ingreso del visitante a la institución, el responsable de atención solicitará el Documento Nacional de Identidad y registra en el sistema informático los siguientes datos: Nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, entidad de







## Tribunal Constitucional

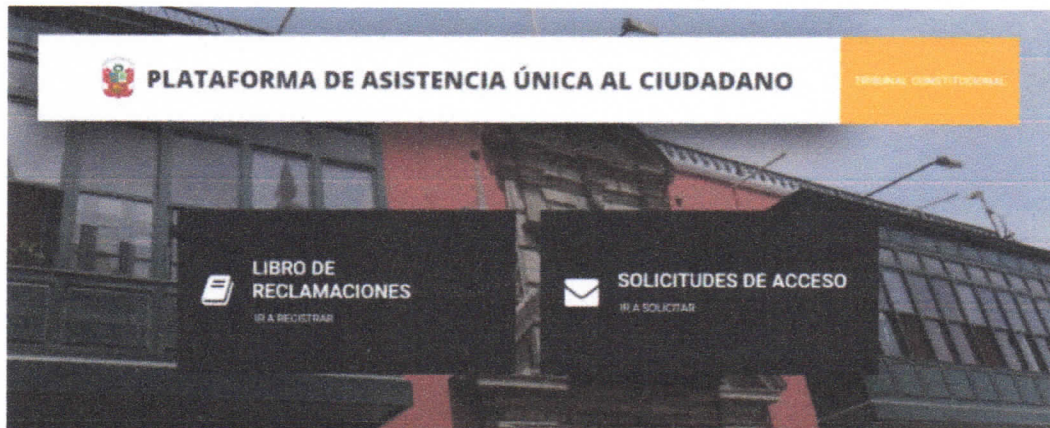
la que proviene, motivo de la visita, persona o unidad orgánica que visita, hora del ingreso y hora de la salida del visitante.

Luego entregará un fotocheck de ingreso, el mismo que será canjeado por el Documento Nacional de Identidad a la salida de la institución.

- c. Para el ingreso al interior del Tribunal Constitucional, los ciudadanos deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas, así como cualquier otro equipo de protección personal que las autoridades correspondientes pudieran estimar pertinente establecer y aprobar. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas o cualquier otro equipo de protección establecido, el personal de vigilancia restringirá su ingreso.
- d. Queda prohibido el ingreso de las visitas que no cumplan con las disposiciones contenidas en el presente Manual.
- e. Se contará con el apoyo del personal de vigilancia para el ingreso y permanencia de los ciudadanos en las instalaciones del Tribunal Constitucional, quienes procederán a:
  - Evitar las aglomeraciones durante el ingreso y la salida de las instalaciones del Tribunal Constitucional.
  - Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, previo ser registrado en el módulo de recepción
  - Verificar el uso de la mascarilla de manera adecuada, tapando nariz y boca.
  - Medir la temperatura de los ciudadanos antes del ingreso, a través de termómetros digitales infrarrojos tipo pistola, con la finalidad de no permitir ingresar a aquellos ciudadanos cuya temperatura sea mayor a los 37.5 grados.
  - Verificar y controlar el distanciamiento social entre los ciudadanos.
  - Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la institución. Luego pulverizar con alcohol gel previo la manipulación de los objetos.

## CAPÍTULO V

### ATENCIÓN POR LA PLATAFORMA DE ASISTENCIA AL CIUDADANO





## 5.1. Gestión de Reclamaciones.

### 5.1.1. Roles y responsabilidades.

Corresponde al responsable del Libro de Reclamaciones asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar un reclamo o queja.

Todos los funcionarios y servidores, de manera conjunta con el responsable de la gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas de los mismos.

### 5.1.2. Alcances para el proceso de atención de reclamos.

- a. Los reclamos se reciben en formulario físico o virtual.
- b. Los ciudadanos podrán disponer del Libro de Reclamaciones físico ubicado en la ventanilla de atención presencial del Tribunal Constitucional.
- c. El Tribunal Constitucional brindará al ciudadano orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo, de requerirlo.
- d. Los reclamos se atenderán los días lunes a viernes; en caso se registren los días sábados, domingo o feriados serán atendidos en el siguiente día hábil.
- e. Todo reclamo o queja contará con el número de registro generado por el sistema, para que el usuario tenga acceso a buscar y verificar el estado de su reclamo.
- f. Los reclamos pueden versar sobre: el trato profesional durante la atención; la información alcanzada; los accesos a la prestación de un bien o un servicio; los resultados de la gestión o la atención, o sobre cualquier otro asunto que se considere que ha afectado la calidad del servicio.
- g. Todos los reclamos y quejas serán atendidos dentro de los plazos que la ley establece, que es de treinta días hábiles como máximo contados desde el día siguiente de su registro.
- h. Si el reclamo es presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.
- i. El registro del reclamo es gratuito.
- j. Si el usuario al registrar su reclamo presenta otros medios o documentos que estime pertinente para facilitar la evaluación por parte del Tribunal Constitucional, estos documentos no pueden ser rechazados.
- k. El responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para determinar si la entidad es competente para atender el reclamo. En caso que el reclamo no sea de competencia del Tribunal Constitucional se efectuará la derivación que corresponda y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo.

## 5.2. Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

### 5.2.1. Roles y responsabilidades.





## Tribunal Constitucional

La unidad orgánica responsable de realizar la respuesta al ciudadano solicitante es la Dirección General de Administración; sin embargo, se necesitará del apoyo de los órganos y unidades orgánicas que cuenten con la información solicitada.

### 5.2.2. Alcances para el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información.

- a. El formato de solicitud de Acceso a la Información Pública es gratuito y se encuentra en versión word y PDF descargable, en la Plataforma de Asistencia al Ciudadano; para ser presentada de manera física o virtual.
- b. Las solicitudes de Acceso a la Información Pública son recibidas físicamente a través de la mesa de partes del Tribunal Constitucional, o virtual a través de la Plataforma de Asistencia al Ciudadano.
- c. El horario de ingreso de las solicitudes físicas de Acceso a la Información Pública es de lunes a viernes, de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:45 horas.
- d. Toda solicitud ingresada virtualmente fuera del horario regular de funcionamiento del Tribunal Constitucional es registrada el primer día útil siguiente de su ingreso.
- e. En caso que el ciudadano que solicita la información sea una persona con discapacidad, adulto mayor o ciudadano quechuahablante, el responsable de la atención facilitará de un ejemplar mediante impresión y, de ser necesario, apoyará completando la solicitud.
- f. Las solicitudes deberán estar dirigidas a la Dirección General de Administración por ser el órgano encargado de realizar esta labor.
- g. El responsable de la recepción de una solicitud de Acceso a la Información Pública debe revisar el contenido de la solicitud verificando que contenga los siguientes datos:
  - i. Nombre y apellidos completos.
  - ii. Número de Documento Nacional de Identidad.
  - iii. Correo o dirección electrónica de contacto.
  - iv. Número de teléfono o celular de contacto.
- h. En caso de solicitudes físicas de Acceso a la Información, el responsable de la recepción debe comunicar al solicitante que de requerir información física, en CD o DVD, éstas tienen un costo de reproducción según el TUPA institucional.
- i. En caso de solicitar información virtual, esta es gratuita y requiere que el ciudadano señale una dirección electrónica donde enviar la información.
- j. En el supuesto que el Tribunal Constitucional no esté obligado a poseer la información solicitada y de conocer su ubicación o destino, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles debe reencauzar la solicitud hacia la entidad obligada o hacia la que la posea, y poner en conocimiento de dicha circunstancia al solicitante.
- k. Las solicitudes de acceso a la información serán atendidas dentro de los plazos que la ley establece, que es de diez días hábiles.
- l. Excepcionalmente, cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo señalado en el literal i) debido a causas justificadas relacionadas a la falta de capacidad logística u operativa, del recurso humano o al significativo volumen de la información solicitada, por única vez se comunicará al solicitante la fecha en que se proporcionará la información solicitada, en un plazo máximo de dos días hábiles de recibido el pedido de información.





**ANEXO N° 02**  
**PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CANAL PRESENCIAL**

**1. Protocolo establecido para el saludo.**

- a. Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que el ciudadano sea quien salude primero.
- b. Dar la bienvenida, evitando cualquier tipo de contacto físico y manteniendo el distanciamiento social.
- c. Mantener contacto visual en todo momento.
- d. Mantener el rostro amable, el cual ayuda a calmar a la persona nerviosa, a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- e. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes”, e inmediatamente después dar la bienvenida.
- f. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano brinde su nombre y optar por un trato de usted (usar los términos señor, señora, señorita, etc.)
- g. Dirigirse al ciudadano de manera formal pero cordial.
- h. Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:
  - ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
  - ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?

**2. Protocolo establecido durante el servicio.**

- a. Promover un diálogo amigable que invite al ciudadano a sentirse cómodo para realizar el trámite.
- b. Propiciar y generar un entorno para que la persona exprese y se sienta a gusto. Preste atención y deje que el ciudadano termine de expresar sus preguntas, quejas, inquietudes, entre otros.
- c. De ser el caso, atienda la documentación proporcionada por el ciudadano.
- d. Mantener contacto visual siempre que corresponda.
- e. Sea puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
- f. Evite contestar con preguntas.
- g. Comuníquese en un lenguaje claro y sencillo, evitando usar un lenguaje técnico.
- h. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- i. Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
- j. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- k. En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.
- l. Consultar al ciudadano si desea realizar otro servicio a fin de atenderlo o derivar al asesor pertinente de corresponder.





## Tribunal Constitucional

### 3. Protocolo establecido para la despedida.

- a. Al terminar el trámite con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándoles que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.
- b. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
- c. En caso de que el visitante no haya considerado satisfecha su expectativa, se debe asegurar de haber hecho todo lo posible para concretar la atención; y de manera cortés, pedirle disculpas para la situación, transmitiendo que se ha tratado de agotar todos los medios para completar el servicio.
- d. Identificarlo por su nombre al momento de despedirse, consultándole si existe algún otro servicio que desea realizar en el Tribunal Constitucional, a fin de efectuar la derivación correspondiente.





## ANEXO N° 03 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CANAL TELEFÓNICO

### 1. Protocolo al contestar la llamada.

- a. Responder rápidamente. Contestar el teléfono antes del tercer “timbrado”.
- b. Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes”, e inmediatamente después, dar la bienvenida.
- c. Identificarse inmediatamente con su primer nombre:  
(Teresa) le saluda,  
¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?  
¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
- d. Al saludar, ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada.
- e. Una vez que el ciudadano expresa su pregunta, reclamo, inquietud, solicitar el nombre del ciudadano.
- f. En caso la llamada deba ser transferida a un órgano o unidad orgánica de la institución, indicar al ciudadano:  
“Señor, señora, señorita... su llamada será transferida al órgano o unidad orgánica que le brindará la información o cita requerida.”
- g. En caso la llamada solicite información sobre un expediente en trámite, indicar al ciudadano que su consulta requiere completar un formato de atención para lo cual deberá consignar los siguientes datos:
  - Número del Documento Nacional de Identidad -DNI
  - Nombre y apellidos completos
  - Tipo de persona (demandante / demandado / otro)
  - Correo electrónico para comunicar la respuesta
  - Número de teléfono
  - Número del expediente
  - Detalle de la consulta
- h. No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- i. Seguir los guiones establecidos al responder..

### 2. En caso sea necesario dejar a un ciudadano en espera.

- a. Informar al ciudadano el motivo por la cual va a ponerlo en espera.
- b. No disponer del tiempo del ciudadano; permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- c. No dejar en espera a un ciudadano por más de 1 minuto. De ser necesario, retomar el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
- d. Al retomar el llamado, agradecer por la espera o disculparse por la demora.
- e. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.





## Tribunal Constitucional

### 3. Al transferir una llamada.

- a. Transferir solo las llamadas que no pueda atender.
- b. Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir la llamada.
- c. Al transferir la llamada, esperar a que el compañero la atienda. Informar el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.

### 4. Transmitir mensajes.

- a. Si es necesario tomar un mensaje, escribir el nombre del ciudadano que llamó y el número de teléfono al cual debe responder.
- b. Describir en forma clara el mensaje.
- c. Repetir lo que escribió para verificar si comprendió correctamente.

### 5. Al terminar una llamada.

- a. Agradecer al ciudadano su llamada:  
“Gracias por llamar al Tribunal Constitucional, que tenga un buen día.”
- b. En caso de ser necesario el seguimiento de su trámite o respuesta ante consulta de expediente en trámite, informar al ciudadano.
- c. Confirmar el teléfono (de ser el caso también el correo personal) para poder contactarse con el ciudadano.
- d. Esperar que el ciudadano cuelgue antes que usted.





Tribunal Constitucional

#### ANEXO N° 04

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CANAL WHATSAPP O MESSENGER

#### Protocolo al contestar un mensaje de WhatsApp o Messenger.

- a. Revisar los mensajes ingresados en la bandeja del cliente vía WhatsApp o Messenger.
- b. Leer con atención los mensajes ingresados por el ciudadano.
- c. Contestar los mensajes con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes”, e inmediatamente dar la bienvenida por comunicarse con el Tribunal Constitucional.
- d. Identificarse con su primer nombre:  
(Carmen) le saluda, ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
- e. Una vez que el ciudadano exprese su pregunta por el estado de su expediente en trámite, publicado u otro motivo (solicitud de jurisprudencia, citas, copias) indicar al ciudadano: “Señor, señora, señorita... su consulta requiere completar un formato de atención para lo cual se requiere la siguiente información:
  - Número de Documento Nacional de Identidad -DNI
  - Nombre y apellidos completos
  - Tipo de persona: si es el demandante / demandado / u otro(especificar)
  - Correo electrónico para comunicar la respuesta
  - Número de teléfono
  - Número del expediente
  - Detalle de la consulta
- f. Indicar al ciudadano la necesidad de precisar el número, año y proceso del expediente objeto de la consulta; así como dejar una dirección electrónica y teléfono donde alcanzar la respuesta a su solicitud.
- g. El mensaje debe ser claro, estar bien redactado y sin faltas ortográficas; verificar su contenido previo a ser enviado al ciudadano.
- h. Agradecer al ciudadano su comunicación: “Gracias por escribir al Tribunal Constitucional, que tenga un buen día.”







ANEXO N° 05

**PROTOCOLO DE REGISTRO, DERIVACIÓN Y ATENCIÓN FINAL DE CONSULTAS POR LA PLATAFORMA DE ASISTENCIA AL CIUDADANO**

(Exclusivo para los canales presencial, telefónico, whatsapp y messenger)

**1. Del registro de la consulta.**

- a. En caso que el ciudadano solicite información sobre un expediente, indicarle que su consulta requiere completar un formato de atención para lo cual deberá consignar los siguientes datos :
  - Número del Documento Nacional de Identidad -DNI
  - Nombre y apellidos completos
  - Tipo de persona (demandante / demandado / otro)
  - Correo electrónico para comunicar la respuesta
  - Número de teléfono
  - Número del expediente
  - Detalle de la consulta
- b. En caso el ciudadano no quiera dejar un correo o dirección electrónica o teléfono de contacto, porque no quiere, no tiene, o indica que regresará por la respuesta; usted cortésmente deberá comunicar que es importante que consigne ese dato para enviar la respuesta que está solicitando.
- c. Proponer que puede dejar un correo o teléfono de un familiar o persona que habite en el mismo domicilio que el solicitante, para hacer llegar la respuesta a su consulta.
- d. Si la negativa del ciudadano es reiterativa, se procederá a registrar igualmente la consulta en la plataforma, y hacer una breve observación especificando el incidente.
- e. Cuando registre el detalle de la consulta, ésta debe ser breve.
  - Especificar claramente el número, año y proceso invocado (de ser el caso) por el ciudadano solicitante.
  - Escribir concretamente cuál es el motivo de la solicitud (ejemplos):
    - i. Celeridad de su proceso que ingresó en el año \_\_\_\_.
    - ii. El estado del expediente no tiene vista de causa.
    - iii. El estado del expediente tiene vista pero aún no hay pronunciamiento.
    - iv. El estado de su expediente se encuentra al voto, ¿Cuándo se dará el pronunciamiento?
    - v. Acelerar el pronunciamiento por tratarse de persona adulto mayor.
    - vi. Acelerar el pronunciamiento por tratarse de reo en cárcel.
    - vii. Acelerar el pronunciamiento por presentar graves problemas de salud.





## Tribunal Constitucional

- viii. Ha sido notificado; pero su expediente no ha sido devuelto al Poder Judicial para su ejecución.
  - ix. Su auto o sentencia está publicado y no ha recibido la notificación.
  - x. Ha ingresado un escrito, que no tiene fecha de registro ni notificación.
  - xi. Conocer si ha ingresado del Poder Judicial, Corte, Sala, su expediente.
- Todas las consultas del ciudadano sobre expedientes en trámites o publicados, o de otra índole jurisdiccional son registradas en la Plataforma de Asistencia al Ciudadano; así hayan sido atendidas por los propios canales de comunicación presencial, telefónico, whatsapp o messenger.

### 2. De la derivación de la consulta.

- a. La consulta es derivada solo si el responsable de la atención no conoce la respuesta solicitada por el ciudadano.  
Ante la dificultad para responder por falta de información debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva la atención o derivación.
- b. La consulta es derivada a los responsables de la respuesta, el mismo día que ingresó la solicitud.
- c. La plataforma permite seleccionar y derivar al funcionario que tiene a su cargo el expediente y será responsable de la respuesta a la consulta ciudadana.
- d. Cuando registre el detalle de la derivación, el mensaje debe ser preciso e indicar el plazo máximo que tiene el funcionario para entregar la respuesta. Ejemplo:  
Buenos días Dr. /Dra. (Apellido del funcionario)  
Mediante el sistema de asistencia al ciudadano ha ingresado la presente consulta sobre el expediente N° \_\_\_\_  
Se trata de: (persona adulto mayor o reo en cárcel o con grave problema de salud)  
Tiene un plazo máximo de atención de dos (2) días.  
Agradeciendo su atención.  
(Nombre de la persona que deriva).
- e. No está permitido describir en el detalle de la derivación, los estados de ánimo del ciudadano (si estuvo llorando o si estuvo molesto).

### 3. De la respuesta de la derivación y su comunicación final.

- a. Verificar permanentemente en la Plataforma de Asistencia al Ciudadano, si hay respuesta de consultas derivadas a los funcionarios.
- b. Si hay respuesta, inmediatamente transcribir el mensaje al ciudadano al correo o dirección electrónica de contacto que facilitó durante su registro; y dar por finalizado el trámite en el sistema.
- c. Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.
- d. El mensaje deberá estar correctamente redactado y sin errores ortográficos. Verificar lo escrito previo ser enviado al ciudadano.





## Tribunal Constitucional

- e. Si no hay respuesta y el plazo de entrega de ésta ha vencido, enviar una alerta al servidor o funcionario, para recordar que está pendiente del trámite.
- f. Si enviando la alerta, el servidor o funcionario sigue sin atender las consultas, comunicar a su jefe inmediato y registrar la incidencia en una hoja de reclamación.
- g. Luego de entregar la respuesta, agradecer al ciudadano comunicarse con el Tribunal Constitucional.

### Nota final.

Ante una duda o pregunta respecto al uso y funcionalidad del o los sistema(s) de atención al ciudadano, en cualquiera de sus procesos, se comunicará con la Oficina de Tecnología de la Información, quien es el responsable de la asistencia técnica.





## ANEXO N° 06

### PROCEDIMIENTO INTERNO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

#### 1. De la derivación de la consulta.

- a. La consulta es derivada solo si el responsable de la atención no conoce la respuesta solicitada por el ciudadano.  
Ante la dificultad para responder por falta de información debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva la atención o derivación.
- b. La consulta es derivada a los responsables de la respuesta el mismo día que ingresó la solicitud.
- c. La plataforma permite seleccionar y derivar al servidor o funcionario que tiene a su cargo el expediente y será responsable de la respuesta a la consulta ciudadana.
- d. Cuando registre el detalle de la derivación, el mensaje debe ser preciso e indicar el plazo máximo que tiene el funcionario para entregar la respuesta. Ejemplo:  
Buenos días Dr. /Dra. (Apellido del funcionario)  
Mediante el sistema de atención al ciudadano ha ingresado la presente consulta sobre el expediente N° \_\_\_\_  
Se trata de: (persona adulto mayor o reo en cárcel o con grave problema de salud)  
Tiene un plazo máximo de atención de dos (2) días.  
Agradeciendo su atención.  
(Nombre de la persona que deriva).
- e. No está permitido describir en el detalle de la derivación, los estados de ánimo del ciudadano (si estuvo molesto, por ejemplo).

#### 2. Del servidor o funcionario a cargo de la respuesta

- a. El servidor o funcionario a cargo de la respuesta deberá verificar diariamente su correo institucional; debido a que las consultas llegarán a la bandeja de entrada de recibidos. Ejemplo: *asistencia única. Canales de información-consulta derivada.*
- b. Al ingresar al mensaje, se abrirá un formato que contiene el número de la consulta registrada, el nombre de la persona quien derivó la consulta, los link de acceso a la plataforma para la respuesta, el detalle de la consulta formulada por el ciudadano, entre otros datos.
- c. Para dar respuesta a la derivación, el servidor o funcionario deberá seleccionar al siguiente link: <https://asistenciaunica.sedetc.gob.pe/login>, que abrirá la Plataforma de Asistencia al Ciudadano.
- d. En la plataforma, sobre la columna izquierda, hay un plegable con tres etiquetas se seleccionará la funcionalidad “DERIVACIONES”.
- e. Al ingresar a la funcionalidad “DERIVACIONES” aparecerá una ventana denominada “CONSULTOR DE DERIVACIONES” que presenta las consultas,





**Tribunal Constitucional**

solicitudes y reclamaciones pendientes de atención; se seleccionará una a una las consultas pendientes y se dará respuesta a través de la propia plataforma.

- f. Al completar la respuesta, se seleccionará el link enviar; y con ello se dará término al proceso de derivación.
- g. El servidor o funcionario tiene los siguientes plazos máximos de atención:
- |                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Consultas al ciudadano               | : dos (02) días hábiles.            |
| Solicitud de Acceso a la Información | : diez (10) días hábiles.           |
| <u>Hoja de reclamación o queja</u>   | : <u>treinta (30) días hábiles.</u> |

