




Junta Nacional de Justicia


GUIA DE USUARIO: MÓDULO DE REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA JNJ

2024

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Personal	Cambios
13.03.2024	Jose Lujan Moreno Apoyo profesional - OTIGD	- Actualización de imagen del punto "1.2 Verificando su identidad"
	Observación:	
19.02.2024	Jose Lujan Moreno Apoyo profesional - OTIGD	- Versión inicial de la guía de usuario
	Observación:	
27.05.2024	Jose Lujan Moreno Apoyo profesional - OTIGD	- Incluye mejoras solicitadas por AAUTD mediante informes N° 219-2024-AAUTD y N° 268-2024-AAUTD
	Observación:	


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	1/8

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024

Contenido

1. **ACCESO AL SISTEMA:**3
2. **REGISTRO Y CONSULTA DE ATENCIONES A USUARIOS:**4

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	2/8

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024

1. ACCESO AL SISTEMA:

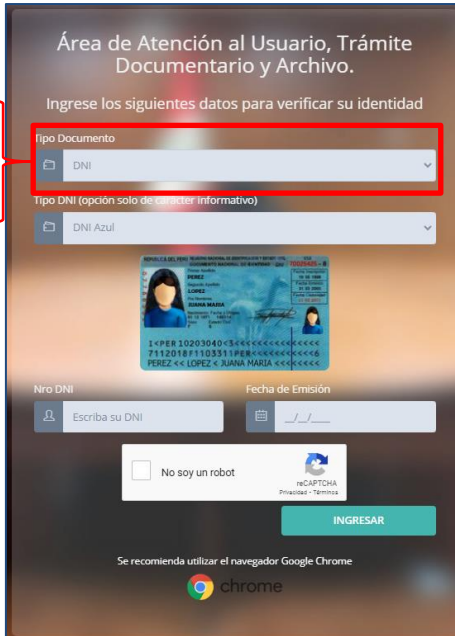
1.1 INGRESANDO AL SISTEMA DE REGISTRO DE CONSULTAS Y SUGERENCIAS:

Ingresar al siguiente enlace: <https://extranet.inji.gob.pe/public/176/atencion/login> en el navegador web de su preferencia (Google Chrome o Mozilla Firefox).

1.2 VERIFICANDO SU IDENTIDAD:

Una vez ingresado al enlace del sistema, debe validar su identidad mediante el siguiente formulario, en el cual debe seleccionar el tipo de documento:


Tipo de documentos:
 -C.E. CARNET EXTRANJERIA
 - DNI
 - PASAPORTE




En caso que el tipo de documento sea DNI, sus datos son validados mediante el web service de RENIEC, por lo que se recomienda que esta acción sea realizada con los datos de su DNI vigente. En caso contrario, no podrá continuar con el procedimiento de registro de su consulta o sugerencia.

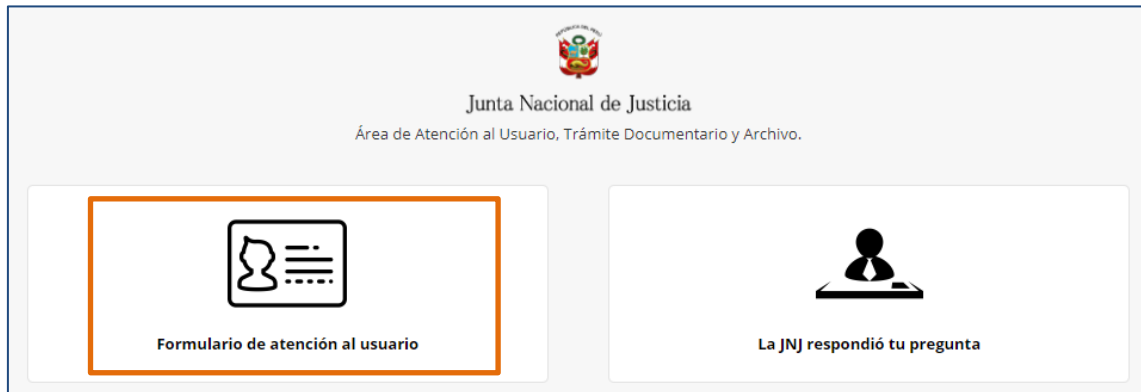
Luego de ingresar sus datos debe hacer clic en el botón [Verificar].

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	3/8

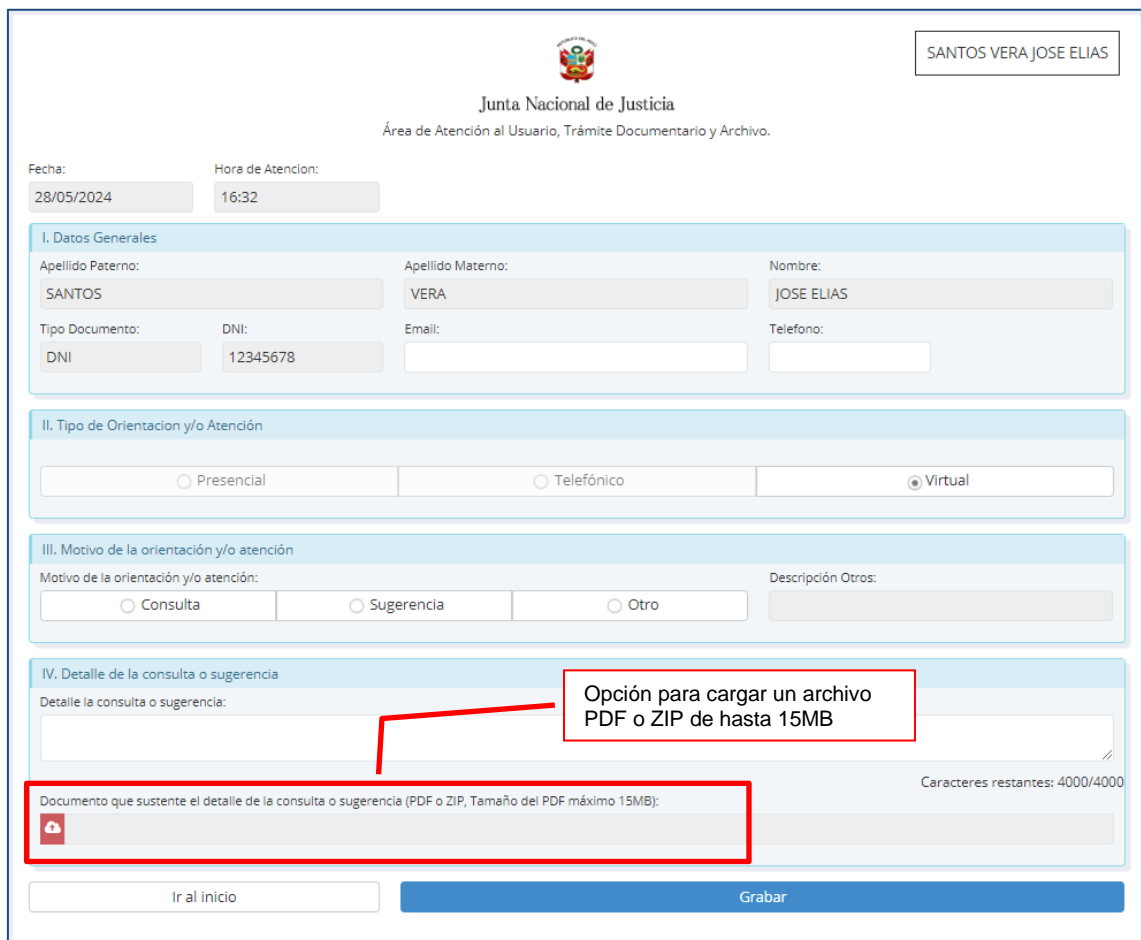
 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024

2. REGISTRO Y CONSULTA DE ATENCIONES A USUARIOS:


2.1 FORMULARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO



El formulario de atención al usuario permite al ciudadano realizar consultas o sugerencias a la JNJ de manera virtual. En ella debe especificar datos generales, motivo de la orientación y/o atención, el detalle de la consulta o sugerencia y de considerarlo cargar un archivo PDF o ZIP de hasta 15MB (documento que sustente el detalle de la consulta o sugerencia), según puede apreciar en la imagen inferior:



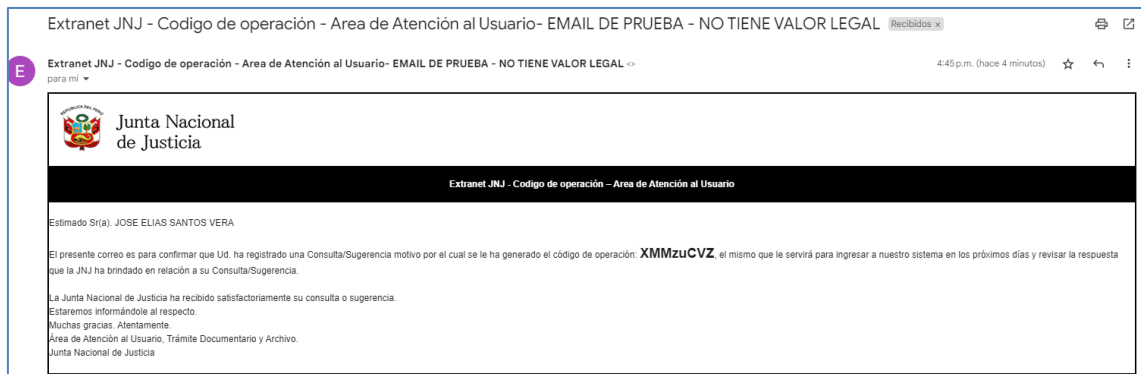
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUD	Jefatura AAUD	4/8

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024

Una vez que haya completado el registro de campos del formulario, debe presionar el botón [Grabar]. El sistema le mostrará un mensaje de confirmación:




Así mismo, el sistema también le remitirá un correo electrónico al email consignado en el formulario, indicando el **código de operación**, el cual usará posteriormente para ingresar a leer la respuesta brindada por la JNJ.

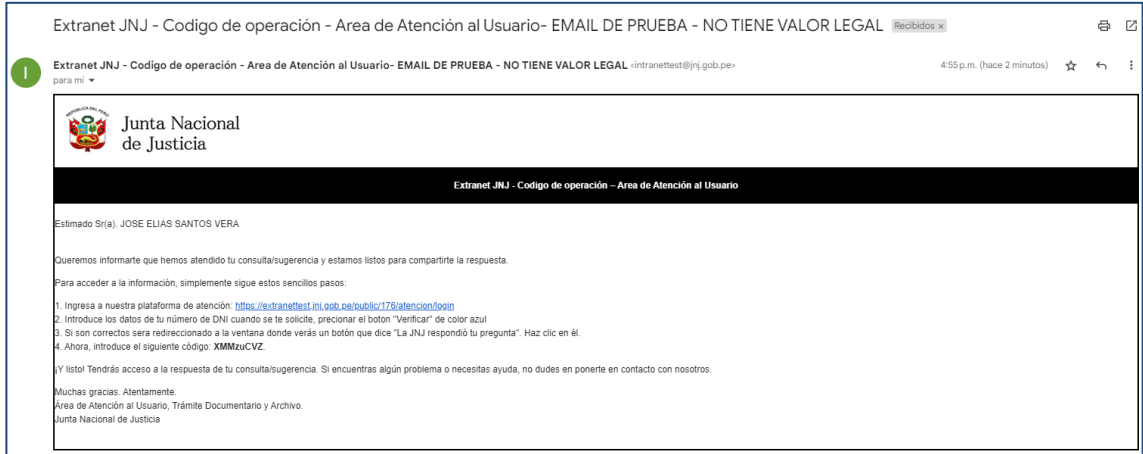


2.2 LA JNJ RESPONDIÓ TU PREGUNTA

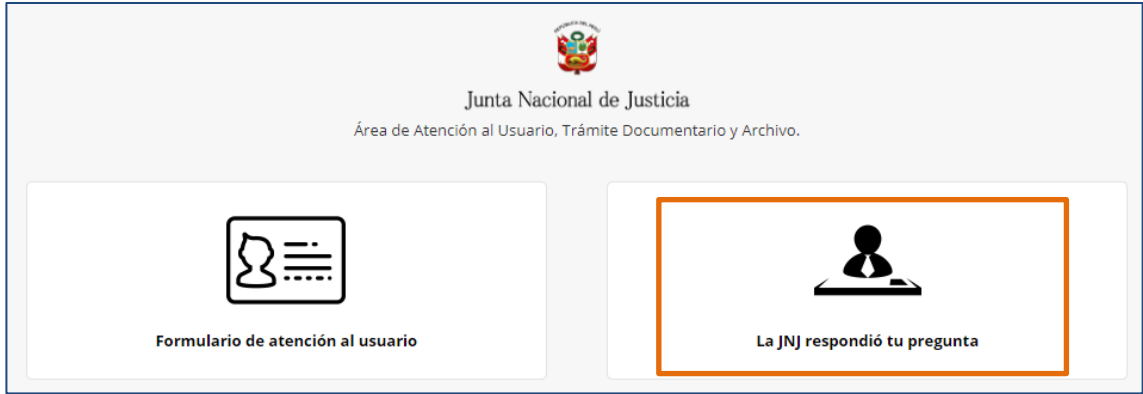
Una vez que la JNJ haya dado respuesta a su consulta o sugerencia, el sistema le enviará un correo electrónico al email consignado en su formulario de atención al usuario, indicándole el procedimiento a realizar para poder acceder a consultar la respuesta:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	5/8

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024





Siguiendo el procedimiento, una vez que haya validado su identidad, debe ingresar a la siguiente opción:



A continuación, debe ingresar su código de operación y presionar el botón [Buscar]:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	6/8

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024



Junta Nacional de Justicia
Área de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo.

SANTOS VERA JOSE ELIAS

Para poder leer la respuesta que la JNJ ha brindado a la consulta que realizaste, ingresa el código de operación que se generó al momento que enviaste tu consulta.

Nro de Operación:

CONSULTA

Fecha de registro:
28/05/2024

PRUEBAAA

Documento:

Descargar

RESPUESTA

Estimado usuario/usuario

Documento:

Descargar

2.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN


Una vez que el sistema le muestre la respuesta, en la parte inferior se habilita la sección “Quisiéramos saber tu opinión sobre la atención brindada”, la que corresponde a una encuesta de satisfacción de la atención recibida por parte de la JNJ, la cual nos ayudará a mejorar nuestros servicios de atención al ciudadano.

Quisiéramos saber tu opinión sobre la atención brindada

Realizar una encuesta.

Ir al inicio

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	7/8

 Junta Nacional de Justicia	REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	03
		FECHA	27/05/2024

II. CANALES DE ATENCIÓN

Presencial
 Telefónico
 Virtual

III. SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO

1 ¿Se siente satisfecho con la atención recibida?	MUY INSATISFECHO <input checked="" type="radio"/>	INSATISFECHO <input type="radio"/>	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO <input type="radio"/>	SATISFECHO <input type="radio"/>	MUY SATISFECHO <input type="radio"/>
2 ¿Está de acuerdo con el tiempo de atención?	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="radio"/>	EN DESACUERDO <input type="radio"/>	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO <input type="radio"/>	DE ACUERDO <input type="radio"/>	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="radio"/>
3 ¿Como calificaría el canal de atención?	MUY MALO <input type="radio"/>	MALO <input type="radio"/>	REGULAR <input type="radio"/>	BUENO <input type="radio"/>	MUY BUENO <input type="radio"/>
4 ¿Cuál es el principal motivo de satisfacción en su atención?	ATENCIÓN AMABLE <input type="radio"/>	ATENCIÓN INMEDIATA <input type="radio"/>	ATENCIÓN EFICIENTE <input type="radio"/>	ATENCIÓN BUENA <input type="radio"/>	OTROS (Especifique) <input type="text"/>
5 ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?	AUMENTAR AL PERSONAL DE ATENCIÓN <input type="radio"/>	MEJORAR ATENCIÓN EN MESA DE PARTES <input type="radio"/>	MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA CENTRAL TELEFÓNICA <input type="radio"/>	NINGUNA <input type="radio"/>	OTROS (Especifique) <input type="text"/>

IV. SOBRE ÉTICA E INTEGRIDAD

	SI	NO
¿Ha recibido propuestas irregulares por parte de personal de la entidad y que considere que afecte la integridad institucional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha recibido un trato discriminatorio durante su atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha recibido propuestas como pedidos de coimas, regalos, dádivas, pedidos de servicios otros similares por parte del personal de la JNJ?. Si su respuesta es SI, brindenos detalles de su denuncia a continuación. Caso contrario pase a la pregunta 4. Detalle: <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Desea que su identidad sea protegida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO

Encuesta registrada

Agradecemos sinceramente tu tiempo y tus comentarios. Tu participación en esta encuesta es fundamental para orientar nuestro camino hacia la excelencia. ¡Esperamos contar contigo en futuras ocasiones para seguir mejorando juntos!

Regresar a la página inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
JALM - OTIGD	Jefatura AAUTD	Jefatura AAUTD	8/8