



Ciudad Judicial Siglo XXI, a 14 de julio de 2025.

**“...ACUERDO GENERAL DEL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA, POR EL QUE EMITE LOS
LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA**

Artículo 1. Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer las bases para orientar, recibir, atender y gestionar la atención y orientación ciudadana, de manera permanente, gratuita, imparcial y objetiva.

Artículo 2. La aplicación de estas disposiciones estará a cargo de la persona titular de la Dirección General de Seguimiento, adscrita a la Secretaría Técnica del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, a través de la Jefatura de Atención Ciudadana.

Artículo 3. Corresponde a la persona titular de la Jefatura de Atención Ciudadana, lo siguiente:

- I.** Llevar un registro actualizado de las atenciones y orientaciones ciudadanas brindadas e informar semanalmente a la persona titular Dirección General de Seguimiento adscrita a la Secretaría Técnica del Poder Judicial del Estado, del trámite correspondiente;
- II.** Atender a las personas solicitantes en los siguientes casos:
 - a)** Inconformidades relacionadas con trámites en materia jurisdiccional, tales como:
 - 1.** Atraso en acuerdos;
 - 2.** Falta de notificación;
 - 3.** Dilación en el despacho de los asuntos;
 - 4.** Deficiencias en el trato de la persona servidora pública, y
 - 5.** Otros relacionados con la función administrativa del órgano jurisdiccional.
 - b)** Orientar o aclarar dudas, distintas a trámites en materia jurisdiccional, sin intervenir ni opinar sobre la estrategia jurídica que los defensores o postulantes planteen.



- III. Remitir a los Órganos Jurisdiccionales, Auxiliares y/o las Unidades Administrativas del Poder Judicial del Estado correspondientes, la atención, información u orientación para el seguimiento correspondiente;*
- IV. Dar seguimiento y comunicar a la persona solicitante, el resultado de su intervención, a través de cualquiera de los medios proporcionados por la parte peticionaria;*
- V. Sugerir a la persona solicitante asista al Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado cuando proceda, y*
- VI. Las demás que le confieran otras disposiciones normativas aplicables.*

Artículo 4. *Corresponde a las personas servidoras públicas encargadas de dar atención y orientación a la ciudadanía, lo siguiente:*

- I. Brindar atención, orientación e información a las personas solicitantes, en los asuntos de la competencia del Poder Judicial del Estado;*
- II. Orientar a la persona solicitante, indicando los datos de la instancia correspondiente para atender su asunto, cuando el tema planteado no sea competencia del Poder Judicial del Estado, así como de las instituciones que brinden apoyo jurídico, en caso de requerirlo;*
- III. Sugerir a la persona solicitante asista al Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias cuando proceda, y*
- IV. Las demás que le confieran otras disposiciones normativas aplicables.*

Artículo 5. *La persona solicitante que insta la atención y orientación lo podrá hacer en forma presencial, vía telefónica, por correo electrónico o escrita, conforme a lo siguiente:*

- I. Presencial:*

a) Jefatura de Atención Ciudadana.

Domicilio: Ciudad Judicial. Siglo XXI, Periférico Ecológico Arco Sur No. 4000 (cuatro mil), Reserva Territorial Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Puebla. C.P. 72761.

Horario de atención: Lunes a viernes, en un horario de 8:00 a 15:00 horas.



b) Módulos de atención y orientación ciudadana.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, con excepción de los días que conforme al calendario acordado por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado se declaren días inhábiles.

II. Vía telefónica:

a) Al número 22 22 23 85 10, de lunes a viernes, en un horario de 8:00 a 15:00 horas, exceptuando los días que conforme al calendario acordado por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado se declaren días inhábiles.

III. Por correo electrónico en alguna de las siguientes direcciones:

a) inconformidades.cjpp@pjpuebla.gob.mx

b) orientacionciudadana.cjpp@pjpuebla.gob.mx

Las solicitudes por correo electrónico podrán ser recibidas en cualquier momento, no obstante, su atención se efectuará los días lunes a viernes, en un horario de 8:00 a 15:00 horas, con excepción de los días que, conforme al calendario acordado por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, se declaren días inhábiles.

IV. Escrita:

a) Deberá ser presentado en la Oficialía Común del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, con domicilio en Ciudad Judicial. Siglo XXI, Periférico Ecológico Arco Sur No. 4000 (cuatro mil), Reserva Territorial Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Puebla. C.P. 72761.

Horario de atención: Lunes a viernes, en un horario de 8:00 a 15:00 horas, con excepción de los días que conforme al calendario acordado por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado se declaren días inhábiles.

Artículo 6. *Las solicitudes de atención y orientación ciudadana relacionadas con trámites en materia jurisdiccional o administrativa se podrán realizar únicamente por las partes en los procedimientos o, en su caso, por su representante legal, previa identificación o acreditación.*



Artículo 7. *Para el caso del supuesto de incompetencia del Poder Judicial del Estado se deberá remitir a la autoridad que se considere competente para su seguimiento y atención.*

Artículo 8. *Para los casos en que se solicite orientación o atención ciudadana de forma presencial o vía telefónica, se seguirá el siguiente procedimiento, según corresponda:*

- I. Los servidores públicos encargados de atención ciudadana deberán solicitar el nombre y apellidos de la persona y pedirá que narre los hechos, actos u omisiones, y proporcionar los datos de identificación del asunto que requiera atención u orientación.*
 - a) En caso de que sea una orientación que se atienda en el momento, tomará los datos del formato del ANEXO 1 y/o 2, según corresponda.*
 - b) Derivado de la narración de los hechos, en el que se identifique que es un asunto de intervención jurisdiccional, se deberá informar al solicitante y ofrecer la remisión de su solicitud al Instituto Especializado de la Defensoría Pública.*
 - c) En caso de que se trate de una queja por hechos, actos u omisiones de algún servidor público del Poder Judicial del Estado, se tomará la queja y se citará al solicitante o quejoso, para que ratifique su queja, debidamente identificado, dentro del término de tres días hábiles siguientes a la recepción de la llamada, apercibiéndole de que, en caso de no asistir, se tendrá por no interpuesta por falta de interés.*

Cuando se trate de quejas que pudieren constituir una responsabilidad administrativa, se remitirán al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

- II. Una vez identificado el asunto del que se trata, deberá remitirse a más tardar veinticuatro horas después junto con el ANEXO 2, al Órgano Jurisdiccional, Auxiliar y/o a la Unidad Administrativa del Poder Judicial del Estado competente para su atención, y*
- III. Recibida la información y atención brindada por el Órgano Jurisdiccional, Auxiliar y/o Unidad Administrativa del Poder Judicial del Estado, privilegiando la comunicación electrónica se le notificará dicha atención al solicitante.*

Artículo 9. *Cuando se reciba a través de correo electrónico, se seguirá el siguiente procedimiento:*



- I. Acusar la recepción de la solicitud, a la dirección de correo electrónico de la que se origina la petición, informando a la persona solicitante que se analizará y dará atención a la brevedad;*
- II. Imprimir la solicitud y, en su caso, documentos adjuntos, así como primera respuesta y subsecuentes, e integrarlos al expediente respectivo;*
- III. Llenar el formato correspondiente, previsto como ANEXO 1 y/o 2 en los presentes lineamientos, con la información que se cuente;*
- IV. Una vez identificado el asunto de que se trata, deberá remitirse a más tardar veinticuatro horas después junto con el ANEXO 2, al Órgano Jurisdiccional, Auxiliar y/o Unidad Administrativa del Poder Judicial del Estado competente para su atención, y*
- V. Recibida la información y atención brindada por el Órgano Jurisdiccional, Auxiliar y/o Unidad Administrativa del Poder Judicial del Estado, privilegiando la comunicación electrónica se le notificará dicha atención al solicitante.*

Artículo 10. *En aquellos casos que se presente por escrito se seguirá el procedimiento establecido en el Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, por el que establece las disposiciones en Materia de Responsabilidades Administrativas.*

Artículo 11. *De la atención y orientación ciudadana se registrarán en los ANEXOS 1 y 2 según corresponda, mismos que contendrán los datos siguientes:*

- I. Folio interno de atención u orientación;*
- II. Fecha de la solicitud del servicio de atención u orientación;*
- III. Lugar de atención;*
- IV. Tipo de atención;*
- V. Datos de la persona solicitante:*
 - a) Nombre completo;*
 - b) Correo electrónico;*
 - c) Número de teléfono, y*



d) Domicilio.

- VI.** *Hechos, entendiéndose la narración concreta, en el orden que acontecieron y personas que intervienen;*
- VII.** *Área involucrada:*
- a)** *Datos del procedimiento judicial, en caso de existir;*
 - b)** *Órgano Jurisdiccional, Auxiliar y/o Unidad Administrativa del Poder Judicial del Estado, donde se les brindará la atención u orientación;*
 - c)** *Materia, y*
 - d)** *La demás información que aporte la persona solicitante.*
- VIII.** *Orientación solicitada;*
- IX.** *Atención e información brindada, y*
- X.** *Datos de la persona servidora pública que dio atención u orientación.*

TRANSITORIOS

PRIMERO. *El presente Acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha de su suscripción y deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado para su difusión.*

SEGUNDO. *Se abroga cualquier otra disposición normativa en la materia objeto de los presentes lineamientos que hubiese sido expedida con anterioridad, así como aquellas que se opongan al presente Acuerdo.*

TERCERO. *La instalación de módulos de atención y orientación ciudadana en las sedes oficiales del Poder Judicial del Estado estará sujeta a la disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales.*

CUARTO. *Lo no previsto en los presentes lineamientos podrá ser normado mediante Acuerdos Generales que emita el Pleno.*



CONSEJO DE LA JUDICATURA

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA

ANEXO 1

Folio: _____

Fecha: _____ / _____ / _____
Día Mes Año

Hora:

LUGAR DE ORIENTACIÓN

Tribunal Superior de Justicia

Tribunal de Justicia Administrativa

Otro Especificar _____

TIPO DE ORIENTACIÓN

Personal

Otro

Especificar _____

AVISO DE PRIVACIDAD: Los datos personales, serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley de Transparencia y Acceso a La Información Pública del Estado de Puebla, Ley de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, Lineamientos Generales en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Nombre(s): _____

Apellido Paterno: _____

Apellido materno: _____

Correo electrónico: _____

Número telefónico: _____

ORIENTACIÓN QUE SOLICITA

ATENCIÓN E INFORMACIÓN BRINDADA

PERSONA SERVIDORA PÚBLICA QUE ATENDIÓ

NOMBRE: _____

FIRMA: _____



CONSEJO DE LA JUDICATURA

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA

ANEXO 2

Folio _____

Fecha _____ / _____ / _____
Día Mes Año

Hora: _____

ÁREA QUE CONOCIÓ DEL ASUNTO

Tribunal Superior de Justicia Tribunal de Justicia Administrativa

Otro especificar _____

TIPO DE ATENCIÓN

Comparecencia Otro Especificar _____

AVISO DE PRIVACIDAD: Los datos personales, serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, Ley de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, Lineamientos Generales en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, haciéndole saber a la persona solicitante que los mismos son recabados con el objeto de que se tenga la certeza que es parte dentro del tema que genera su petición.

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Nombre(s): _____

Apellido Paterno: _____ Apellido materno: _____

Número telefónico: _____

ÁREA INVOLUCRADA

Juzgado de Primera instancia: Nombre: _____

Otra: _____

HECHOS

Narración concreta, en el orden que acontecieron, y personas que intervienen.

ATENCIÓN BRINDADA

SOLICITANTE

FIRMA: _____

PERSONA SERVIDORA PÚBLICA QUE ATENDIÓ

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

Comuníquese y cúmplase.