



**DIRECTRIZ ADMINISTRATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA (UAMP)
MINISTERIO PÚBLICO**



06-2025

TELS. 2280-2147- 2280-2148 / FAX 2280-2152

Fecha: 08 de agosto de 2025

De: Unidad Administrativa del Ministerio Público (UAMP)

Para: Jefaturas, Fiscales (as) Adjuntos(as), Fiscales (as) Coordinadores (as), Coordinadores(as) Judiciales de todo el país.

Asunto: Fundamentos básicos para una atención telefónica adecuada.

DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 37 Y 38 DE LA LEY ORGÁNICA DEL MINISTERIO PÚBLICO, SE PONE EN CONOCIMIENTO DEL PERSONAL LA SIGUIENTE DIRECTRIZ ADMINISTRATIVA:

En virtud de los hallazgos comunicados por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, en oficio N° CSJ-869-2024, relacionados con la evaluación de la capacidad de respuesta que se brinda a las personas usuarias de los servicios presenciales del Poder Judicial, se identificaron varios aspectos de mejora en cuanto a la atención telefónica brindada por los despachos del Ministerio Público, entre ellos, el tiempo de respuesta en las llamadas contestadas, atención y trato recibido en las llamadas contestadas.

Por lo anterior y con base a la circular 216-2023 de la Secretaría General de la Corte, se ha establecido los siguientes fundamentos básicos y obligatorios para la atención telefónica en los despachos del Ministerio Público:

1. Contestar dentro de los primeros tres timbres.
2. Al atender el teléfono, se debe brindar un saludo, luego identificarse claramente indicando nombre y fiscalía u oficina.
3. En caso de ser necesario, solicitar permiso a la persona usuaria para dejarle en espera, procurando que ese tiempo no sobrepase un minuto. En caso de determinar que la espera será más prolongada, por favor mantener informada a la persona.
4. Al transferir una llamada telefónica, es necesario comunicarle a la persona usuaria que será transferida, procurando quedarse en línea hasta que la llamada sea contestada, así garantizar que será atendida. O bien, brinde el número directo al cual debe comunicarse.
5. En caso de tomar mensajes, es importante que los mismos sean precisos y comunicados a tiempo, así como, devolver la llamada lo más pronto posible.
6. Se debe informar y orientar a la persona usuaria, respetando la normativa vigente, procurando evitar desplazamientos innecesarios o consultas adicionales.



**DIRECTRIZ ADMINISTRATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA (UAMP)
MINISTERIO PÚBLICO**



06-2025

TELS. 2280-2147- 2280-2148 / FAX 2280-2152

7. Procurar ofrecer soluciones que se ajusten a las necesidades de las personas usuarias, tales como, números telefónicos o correos electrónicos de otras oficinas.
8. Finalizar la llamada con despedida cordial y esperar a que la persona usuaria sea quien cuelgue.

Agradecemos asumir esta responsabilidad con compromiso, recordando que la atención telefónica forma parte de la atención al público.

Sin otro particular;



**ADMINISTRADOR REGIONAL 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA**