

Clasificación para determinar niveles de servicio:

1ER. NIVEL DE SERVICIO CANAL ESCRITO	2DO. NIVEL DE SERVICIO CANAL ESCRITO
<ul style="list-style-type: none">• Peticiones de información salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área respectiva.• Peticiones de copias.• Peticiones de consulta cuando:<ol style="list-style-type: none">a) Exista concepto técnico y/o jurídico sobre el tema consultado, salvo que el consultante requiera pronunciamiento sobre su caso concreto.b) Cuando la consulta no sea de competencia de la entidad y en consecuencia deba remitirse al competente.	<ul style="list-style-type: none">• Peticiones de información cuando el conocimiento y acceso a la misma sea exclusivo de un área.• Peticiones de consulta salvo las excepciones indicadas para el primer nivel de servicio.
1ER. NIVEL DE SERVICIO CANAL VERBAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL	2DO. NIVEL DE SERVICIO CANAL VERBAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL
<ul style="list-style-type: none">• Será el Grupo de Servicio al Ciudadano el área competente en conocer las peticiones verbales, telefónicas o virtuales y resolverá las mismas siempre que el funcionario posea el conocimiento e información idóneos (criterios y lineamientos previamente definidos por el Departamento sobre el tema), que permita dar una respuesta clara frente al caso consultado.➤ No se aplicará cuando el peticionario requiera pronunciamiento concreto sobre su caso.	<ul style="list-style-type: none">• Todas las peticiones verbales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.



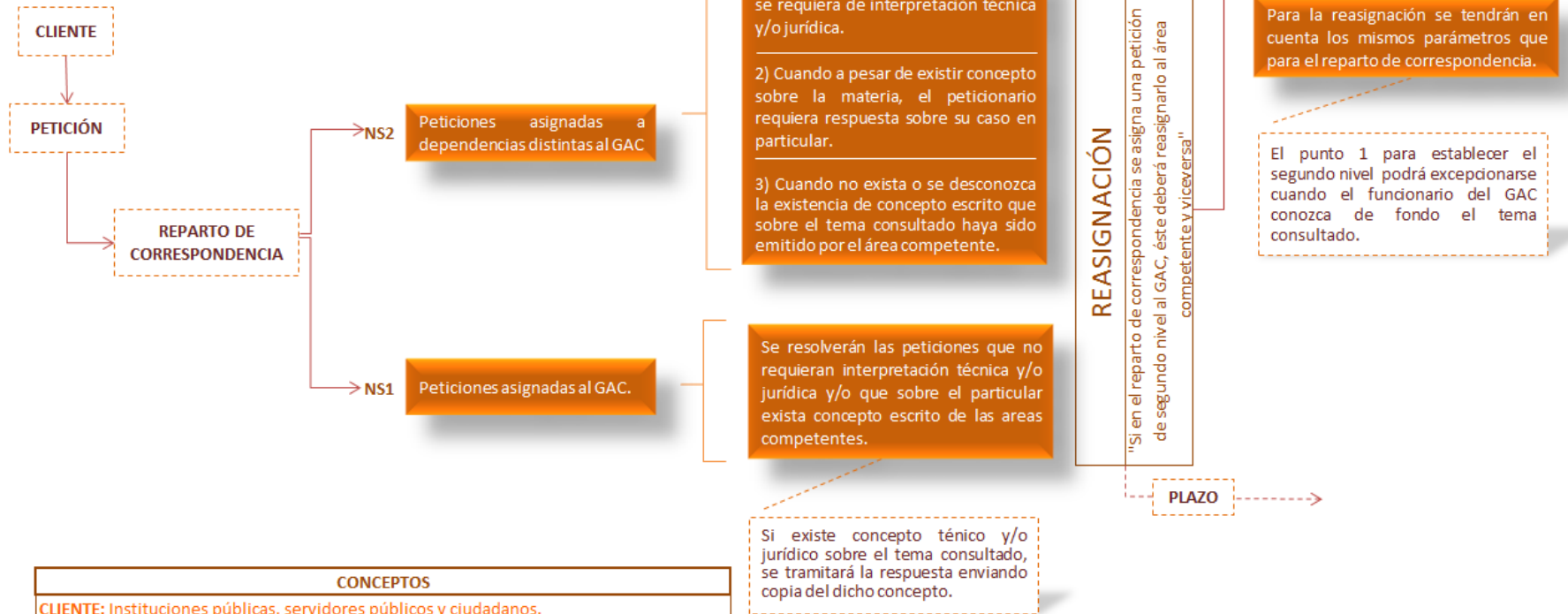
TRÁMITE INTERNO PETICIONES ESCRITAS

NIVELES DE SERVICIO



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



CONCEPTOS

CLIENTE: Instituciones públicas, servidores públicos y ciudadanos.

PETICIÓN: Formulación de solicitudes respetuosas que podrán ser escritas o verbales.

NS1: Primer nivel de servicio.

NS2: Segundo nivel de servicio.

GAC: Grupo de Atención al Ciudadano.

PLAZO: Cinco (5) días hábiles a partir de su recibo.

Nota: En la propuesta presentada se estableció un plazo máximo de cinco (5) días para efectos de remitir la petición a área competente; sin embargo, dentro de reuniones adelantadas por el Grupo de Gestión Documental con las áreas misionales y el GAC, se acordó que la reasignación se haría siempre que no hubiese transcurrido más del 30% del termino legal para responder.



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

