



Función Pública



CLASIFICACIÓN PARA DETERMINAR NIVELES DE
SERVICIO
Relacionamiento Estado
Ciudadanías



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.
<ul style="list-style-type: none">• Será el Grupo de Servicio al Ciudadano el área competente en conocer las peticiones presenciales, telefónicas o electrónicas y resolverá las mismas siempre que el funcionario posea el conocimiento e información idóneos (criterios y lineamientos previamente definidos por la Función Pública 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 presenciales, telefónicas o electrónicas que sean direccionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.



TRÁMITE INTERNO PETICIONES ESCRITAS NIVELES DE SERVICIO

