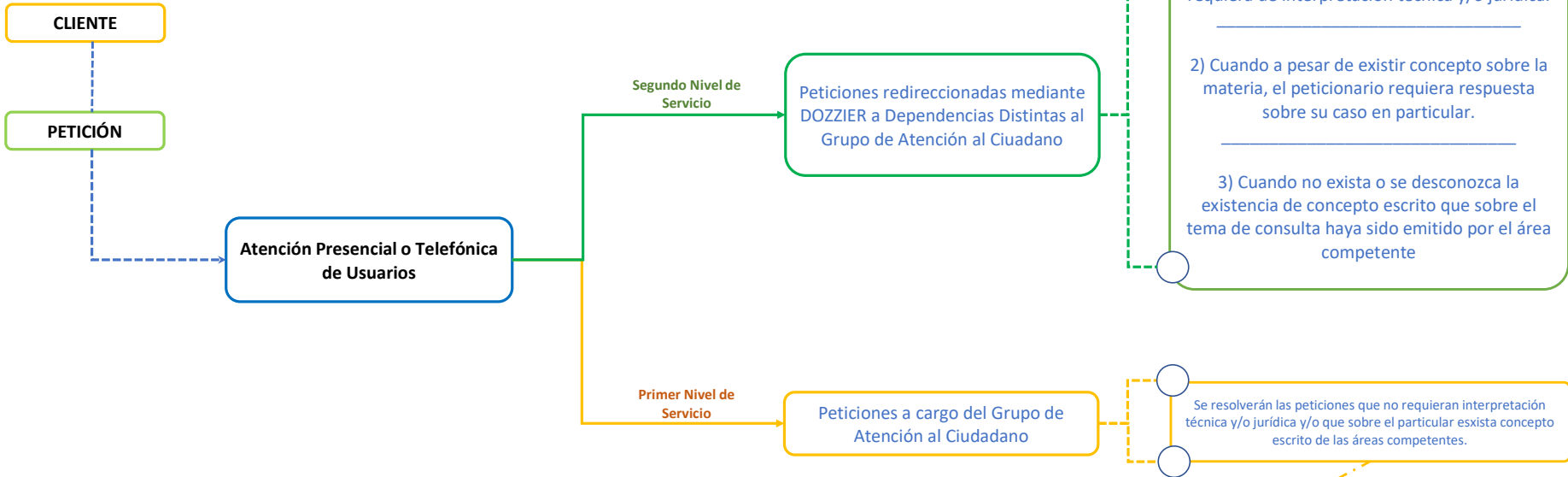


# TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES SEGÚN NIVELES DE SERVICIO



- 1) Cuando para responder la petición se requiera de interpretación técnica y/o jurídica.
- 2) Cuando a pesar de existir concepto sobre la materia, el peticionario requiera respuesta sobre su caso en particular.
- 3) Cuando no exista o se desconozca la existencia de concepto escrito que sobre el tema de consulta haya sido emitido por el área competente

Se resolverán las peticiones que no requieran interpretación técnica y/o jurídica y/o que sobre el particular exista concepto escrito de las áreas competentes.

Si existe concepto técnico y/o jurídico sobre el tema consultado, se tramitará la respuesta enviando copia de dicho concepto.

## Clasificación para determinar niveles de servicio

<b>1ER. NIVEL DE SERVICIO CANAL VERBAL Y TELEFÓNICO</b>	<p>Serán los funcionarios encargados del Servicio al Ciudadano en conocer las peticiones verbales y telefónicas y resolverán las mismas, siempre que el funcionario posea el conocimiento e información idóneos (criterios y lineamientos previamente definidos por la Dependencia sobre el tema), que permita dar una respuesta clara frente al caso consultado.</p> <p>No se aplicará cuando el peticionario requiera pronunciamiento concreto sobre su caso.</p>	<b>2DO. NIVEL DE SERVICIO CANAL VERBAL Y TELEFÓNICO</b>	<p>Todas las peticiones verbales y telefónicas que sean direccionadas por ellos funcionarios de Servicio al Ciudadano, mediante el uso de la plataforma DOZZIER, luego de radicar las PQRs.</p>
<b>SERVICIO CANAL ESCRITO</b>	<p>Todas las peticiones radicadas mediante la plataforma institucional de PQRSD y los radicados físicamente en las dependencias, al igual que las peticiones verbales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano mediante el DOZZIER.</p> <p>Será un funcionario del área competente, que posea el conocimiento e información idóneos (criterios y lineamientos previamente definidos por la Dependencia sobre el tema) en conocer las peticiones que han sido direccionadas por el DOZZIER y resolverá las mismas, dando así una respuesta clara frente al caso consultado.</p>		