

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL**

**INFORME PQRS EN CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA 42222 DE 27/05/2016
PRIMER TRIMESTRE DE 2023**

En cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222 de 27 de mayo de 2016: “*Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa*”, me permito remitir el informe sobre los resultados obtenidos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegados a la entidad, correspondiente al PRIMER TRIMESTRE del año 2023.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES:

1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER vencidas	No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
37.356	36.992	364	132	0,97%

Del total de 37356 peticiones recibidas por los diversos canales habilitados por la entidad durante el cuarto trimestre de 2022, se encuentran pendientes por resolver de forma definitiva (mayor de 50 días) 364 peticiones, por tratarse de requerimientos de aspecto prestacional y jurídico (demandas, sentencias, acuerdos conciliatorios, trámites de reconocimiento y otros), a los cuales se les aplican los términos establecidos en la resolución 5028 de 30 de agosto de 2017 “*por la cual se adoptan las políticas para la recepción, clasificación, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional*”.

1.2 PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER vencidas	No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
32154	31144	318	63	0,99%



De las 32154 peticiones recibidas por la entidad durante el trimestre, 31144 se encuentran resueltas y 1010 se encuentran en trámite, de estas últimas 318 están pendientes de resolver y vencidas es decir con un trámite superior a 50 días, por tratarse de requerimientos de aspecto prestacional y jurídico (demandas, sentencias, acuerdos conciliatorios y otros), a las cuales se les aplican los términos establecidos en la resolución 5028 de 30 de agosto de 2017 *“por la cual se adoptan las políticas para la recepción, clasificación, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional”*.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

No se registraron reiteraciones a otras entidades para el periodo.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades adscritas o vinculadas GSED	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
ASIGNACIONES	1391						1391
CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	21861	2					21863
DIRECCION GENERAL	28						28
GRUPO CONTABILIDAD	2						2
GRUPO DE ALMACEN Y SUMINISTROS	3						3
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	4					4
GRUPO DE CARNETIZACION	227						227
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	3						3
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8						8
GRUPO DE CUENTAS, CARTERA Y CREDITOS	339						339





La seguridad
es de todos

Mindefensa

GRUPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS INTERNOS	16	1669						16
GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL	76							76
GRUPO DE INFORMATICA	16							16
GRUPO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	42	1						43
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	1627							1627
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	2681							2681
GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFILIADO	6							6
GRUPO DE TALENTO HUMANO	58							58
GRUPO DE TESORERIA	1122							1122
NOTIFICACIONES	62							62
OFICINA ASESORA DE DIRECCION	19							19
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	42							42
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	4							4
SUBDIRECCION FINANCIERA	12							12
SUSTITUCIONES	2501							2501
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1							1
TOTAL	32147	7	0	0	0	0	0	32154

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Consultas	Sub-total	%
ASPECTOS MISIONALES	0	0	0	0	0		0	
ASPECTOS CONTENCIOSOS	1669						1669	5,19%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	0						0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	58						58	0,18%
ASPECTOS DE SALUD	227	0	0	0	0		227	0,71%
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	0	0	0	0	0		0	0,00%
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0		0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	16	0	0	0	0		16	0,05%
DERECHOS HUMANOS Y DRECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0		0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0		0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS – NÓMINAS	4156						4156	12,93%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0		0	0,00%
ASPECTOS DE VIVIENDA	0	0	0	0	0		0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	21937	6470 6					21943	68,24%



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por Ecuador, Pastos Armados, con Honorabilidad



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073
Bogotá, D. C.

ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	69	1					70	0,22%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0		0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	3958						3958	12,31%
VARIOS	57	0	0	0	0		57	0,18%
TOTAL	32147	7	0	0	0	0	32154	100,00%

En el ítem de varios se incluyen las PQRS relacionadas con planes y programas de bienestar al afiliado, las remitidas a la Dirección General y a la Asesoría General de Dirección.

De otra parte, en el ítem ATENCIÓN AL USUARIO se incluyen las PQRS recibidas por las dependencias que hacen parte del proceso de atención a grupos sociales objetivo, incluyendo las recibidas vía WhatsApp y redes sociales.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	6.470	20,12
PRESENCIAL	18.331	57,01
LINEA GRATUITA	1022	3,18
LINEA DIRECTA	5.397	16,78
INTERNET: REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET: SITIO WEB		0,00
INTERNET: CHAT	934	2,90
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	32.154	100,00

Es de anotar que el medio de recepción PRESENCIAL, reportado para este informe, incluye los requerimientos recibidos por documentos físicos radicados en la entidad vía correo físico y en la ventanilla de radicación (10685 peticiones radicadas) y las personas que se acercan a realizar sus diferentes consultas a las ventanillas dispuestas por la entidad ubicadas en la ciudad de Bogotá (7646 personas).

El medio de recepción INTERNET: CHAT Incluye peticiones recibidas de respuesta inmediata y carácter informativo atendidas por el canal WhatsApp.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

De las solicitudes enunciadas anteriormente, se destacan los canales de atención orientados exclusivamente a la atención al afiliado en el Centro Integral de Trámites y Servicios – CITSE y Grupo Atención al Ciudadano en la ciudad de Bogotá.

MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00
ATENCIÓN PRESENCIAL	7646	35.61
ATENCIÓN TELEFÓNICA	6419	29.9
CALL CENTER	0	
FOROS	0	
OTROS (Internet y Correo electrónico)	7404	34.49
TOTAL	21469	100,00

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Dentro de las solicitudes allegadas en el periodo, se encuentran: 7 quejas, 0 reclamos y 0 sugerencias, las solicitudes restantes se clasifican como peticiones generales que se remiten al responsable directo de atenderlas y dar respuesta conforme al procedimiento “Gestión de PQRS”.

CASUR tiene establecido que una vez allegada queja, reclamación o denuncia, cada una de ellas es analizada de manera detallada, tomando como fundamento los hechos plasmados en el escrito y direccionado por el Grupo Atención al Ciudadano a la subdirección, oficina o grupo implicado en el mismo.

El análisis sobre el comportamiento de las PQRS se lleva mensualmente como punto permanente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. Con fundamento en las decisiones del comité, se establecen y comunican los compromisos en materia de acciones correctivas y de mejora.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

En el trimestre se realizaron las encuestas de satisfacción de atención presencial con el siguiente resultado:

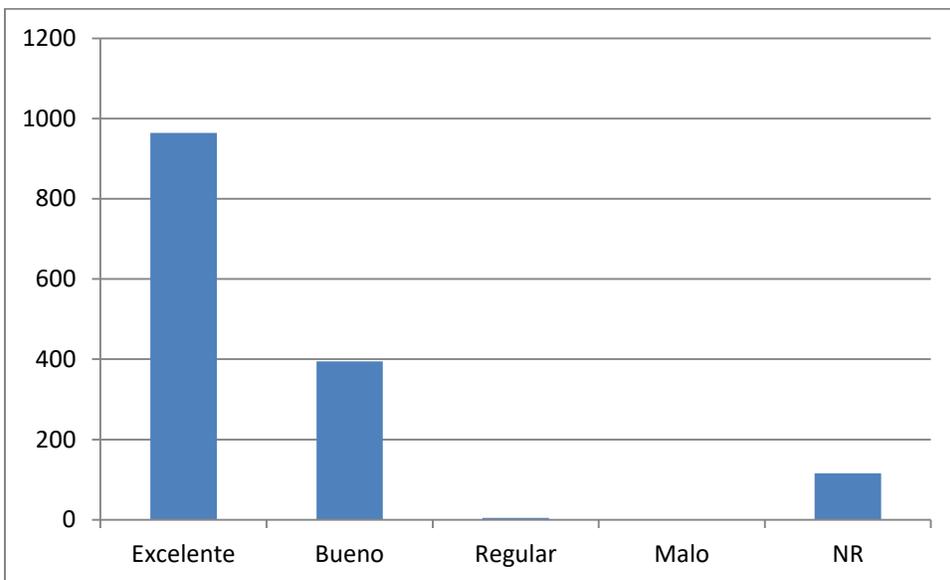
Pregunta 1. Como califica los servicios recibidos.



La seguridad es de todos

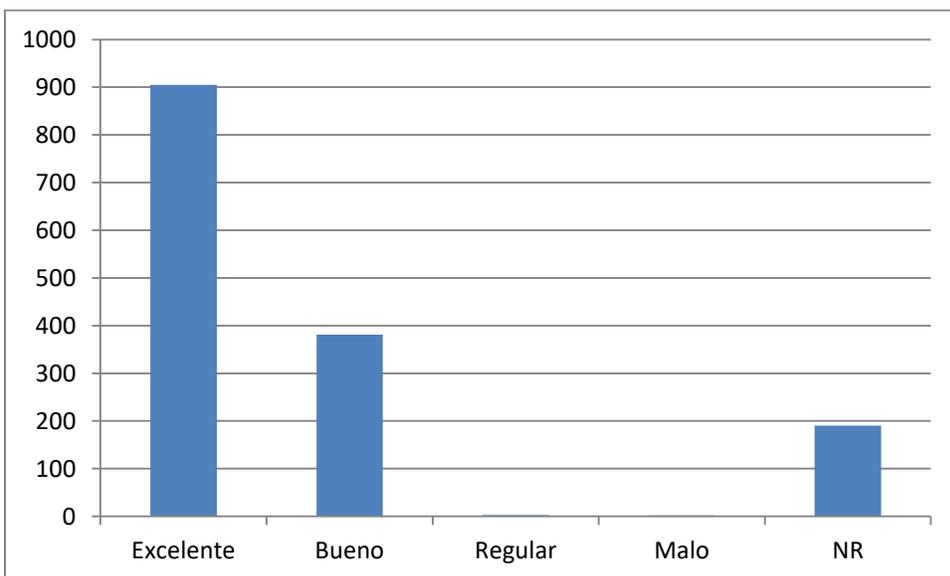
Mindefensa

Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R	Total
964	395	5	1	116	1481



Pregunta 2. Como califica la persona que lo atendió.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R	Total
905	381	3	2	190	1481



Pregunta 3. La calidad en la respuesta a su trámite es?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R	Total
-----------	-------	---------	------	-----	-------



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por sucesos, hechos armados, con énfasis en el



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073
Bogotá, D. C.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

772

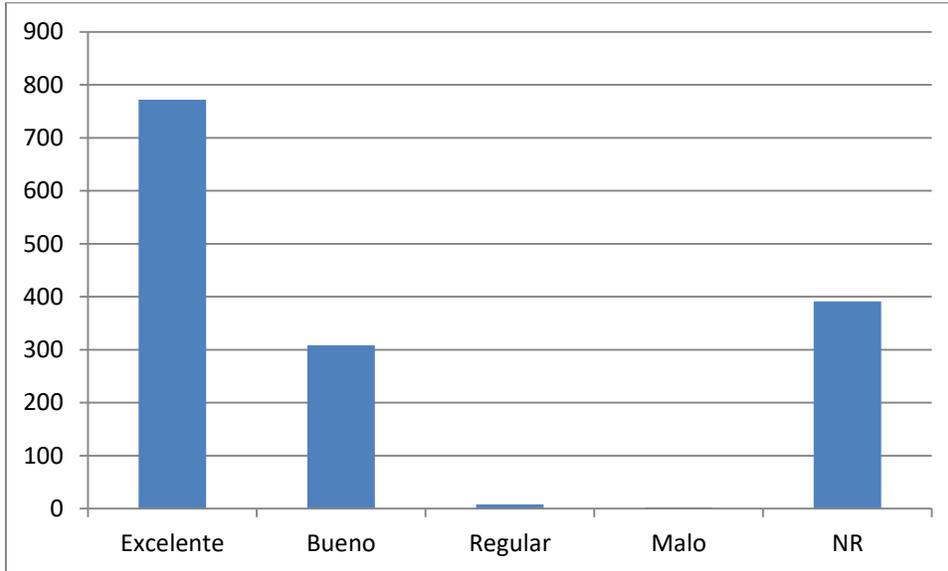
308

8

2

391

1481



6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	0
OPINIONES POSITIVAS	1242
AGRADECIMIENTOS	6
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	1248

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	7
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	14

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

El proceso de gestión del bienestar integral al afiliado para el trimestre reporta la siguiente información:



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por la Unión, Por los Avances, con los Empleados



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073
Bogotá, D. C.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

CONTROL DE VARIABLES PARA ALIMENTAR PLAN CUATRIENAL - PROCESO DE GESTION DEL BIENESTAR INTEGRAL AL AFILIADO

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO HASTA LA FECHA EL 30 DE MARZO DE 2023

Cuadro N° 1: De las estadística sobre resultados obtenidos en la gestión del Proceso:

ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR INTEGRAL (participantes)	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Jornadas de salud preventiva en el territorio nacional (presencial)	0	0	0	0
Jornadas de salud preventiva (Plataforma virtual).	0	0	0	0
Ferias de salud (física, mental, neurodegenerativa, belleza integral, salud física)	0	0	0	0
Grupos de apoyo en salud y atención socio familia.	0	0	539	539
Acompañamiento a Hospital, clínicas y centros carcelarios y penitenciario, hogares gerontológicos	0	0	63	63
Jornadas de manejo de duelo, encuentros de familia, huérfanos y viudas.	0	0	0	0
Asesoría Psicológica/socio familiar/ recepción de casos especiales con remisión a entidades competentes./ visitas domiciliarias	0	0	27	27
Participación en clases grupales y rutinas de autocuidado	0	0	44	44
Participación en los grupos de danzas y teatro.	0	0	0	0



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por Ecuador, Pastores Armados, con Esperanza y Fe



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073
Bogotá, D. C.



Participación en escuelas deportivas (fútbol, baloncesto, y natación).	0	0	0	0
Participación en actividades deportivas y recreativas (campeonatos en diferentes disciplinas, olimpiadas, ciclo paseos, acua-rumbas).	0	0	20	20
Participación en actividades culturales y de entretenimiento (visita a museos, conciertos, ferias musicales, gastronómicas, exposiciones fotografía, visita a parques temáticos, de diversiones)	0	0	0	0
Campaña de hábitos de vida saludable	0	0	120	120
Participación en actividades de esparcimiento, celebración de fechas especiales e institucionales	0	264	0	264
Atención de trámites y consultas relacionadas con el portafolio de servicios de Bienestar Social Casur, Bienestar Social Policía Nacional y otros trámites y servicios institucionales. (Canal presencial, telefónico y whatsApp).	336	240	214	790
TOTAL	336	504	1027	1867
Encuestas de satisfacción aplicadas en actividades virtuales	0	0	0	
Encuestas de satisfacción aplicadas en actividades presenciales	0	0	67	

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Estrategia de Gobierno en Línea: (hoy Gobierno Digital)

Con el fin de mejorar el servicio a nuestros afiliados, La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, ha venido trabajando en el mejoramiento del Sistema de Información ERP-JD Edwards de la entidad, soportando los diferentes procesos misionales contenidos en el sistema. Muy importante resaltar, que se ha venido afinando técnica y



funcionalmente el proceso de nómina de afiliados para la posterior migración definitiva hacia el módulo de nómina de JD Edwards proyectada para el mes de mayo de 2023.

Se preparó técnicamente el escenario de la data en JD Edwards (ambiente pruebas y producción) para implementación de registro de novedades reportadas por Dibanka hacia Casur y viceversa.

Se han adelantado mejoras en el componente de hardware como son actualización de firmware de los switches de la red de conectividad de la entidad y mejoras en el versionamiento de los equipos de seguridad perimetral de la entidad.

Se han venido realizando pruebas al micrositio web de desprendibles de pago de los afiliados y simulador de liquidación de pagos de afiliados, para integrarlo al nuevo portal web. Con proyecto que para el mes de junio de 2023 los afiliados puedan descargar sus desprendibles de pago a través del nuevo portal, con doble factor de autenticación y garantizando al afiliado la protección de sus datos personales.

Bogotá D.C.,



JAIME HUMBERTO GÓMEZ BARRETO
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano (E)

Proyectó: Jaime Gómez Barreto – Grupo de Atención al Ciudadano

Elías Morales Morales – CITSE

