

**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
CUARTO TRIMESTRE DE 2021**

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 CUARTO TRIMESTRE del año 2021.

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
87417	86714	703	130	0,80%

Del total de 87417 peticiones recibidas por los diversos canales habilitados por la entidad durante el trimestre, se encuentran pendientes por resolver de forma definitiva (mayor de 50 días) 703 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
77.690	73714	754	71	0,97%



De las 77690 peticiones recibidas por la entidad durante el trimestre, 73714 se encuentran resueltas y 3976 se encuentran en trámite, de estas últimas 754 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	3495	1					3496
CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	26655	4			1		26660
DIRECCION GENERAL	54						54
GRUPO CONTABILIDAD	330						330
GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS	6				1		7
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	3		1	2		12
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15		1				16





GRUPO DE CUENTAS, CARTERA Y CREDITOS	142						142
GRUPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS INTERNOS	302	1					303
GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL	222						222
GRUPO DE INFORMATICA	4						4
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	8371	2	2				8375
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	4559						4559
GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFILIADO	12						12
GRUPO DE TALENTO HUMANO	66						66
GRUPO DE TESORERIA	1569	3			1		1573
NOTIFICACIONES	249						249
OFIC. ASESORIA DIRECCION	1224	19	3		2		1248
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	53						53
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMATICA	25971	2					25973
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2				1		3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4						4
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	40	1					41
SUBDIRECCION FINANCIERA	16						16
SUSTITUCIONES	4270	2					4272
Total general	77637	38	6	1	8	0	77690

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Consultas	Sub-total	%
ASPECTOS MISIONALES							0	
ASPECTOS CONTENCIOSOS	8424	2	2				8428	10,85%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	7						7	0,01%
ASPECTOS DE PERSONAL	66						66	0,08%
ASPECTOS DE SALUD	0						0	0,00%
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	0						0	0,00%
SERVICIO MILITAR	0						0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	302	1					303	0,39%





DERECHOS HUMANOS Y DRECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	0						0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0						0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS – NÓMINAS	6617	3					6620	8,52%
INCORPORACIÓN CURSOS	0						0	0,00%
ASPECTOS DE VIVIENDA	0						0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	52827	7		1			52835	68,01%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	23	1					24	0,03%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0						0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	8054	4					8058	10,37%
VARIOS	1.325	21	3	0			1349	1,74%
TOTAL	77645	38	6	1	0	0	77690	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, redes sociales y tele-orientación.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	6.365	8,19
PRESENCIAL	34.270	44,11
LINEA GRATUITA	171	0,22
LINEA DIRECTA	10.986	14,14
INTERNET: REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET: SITIO WEB	6.007	7,73
INTERNET: CHAT	19.891	25,60
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	77.690	100,00

Es de anotar que el medio de recepción PRESENCIAL, reportado para este informe, incluye los requerimientos recibidos por documentos radicados en la entidad vía correo físico (26563 peticiones radicadas) y las personas que se acercan a realizar sus diferentes consultas a las ventanillas de la entidad (7707 peticiones).



El medio de recepción INTERNET: SITIO WEB incluye las peticiones recibidas por el canal Tele-orientación (6007 peticiones).

El medio de recepción INTERNET: CHAT incluye peticiones recibidas por la opción chat habilitada en el sitio web, 244 peticiones, y 19647 peticiones 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 destaca el servicio WHATSAPP (peticiones informativas y de respuesta inmediata) y los demás canales de atención habilitados en Centro Integral de Trámites y Servicios – CITSE.

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	7.707	15,07
ATENCIÓN TELEFÓNICA	11.157	21,82
CALL CENTER	0	0,00
FOROS	0	0,00
OTROS (Internet y Correo electrónico)	32.263	63,10
TOTAL	51.127	100,00

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

Dentro de las solicitudes allegadas en el periodo, se encuentran: 38 quejas, 6 reclamos y 1 sugerencia, 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.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

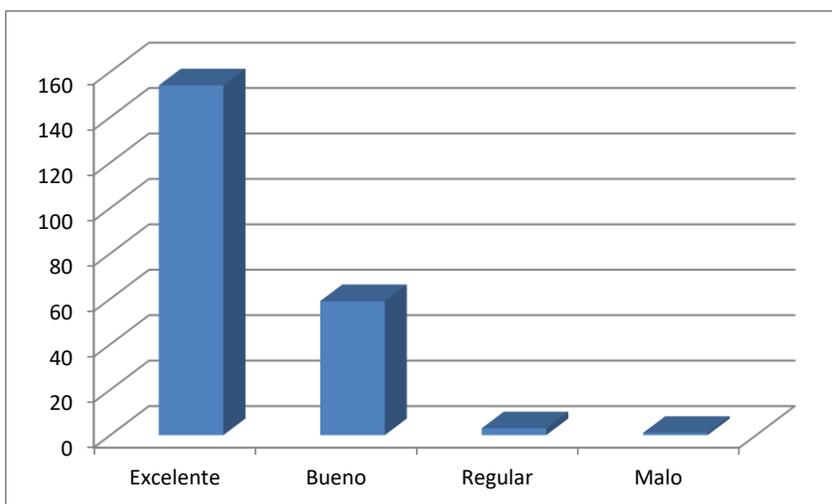
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

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

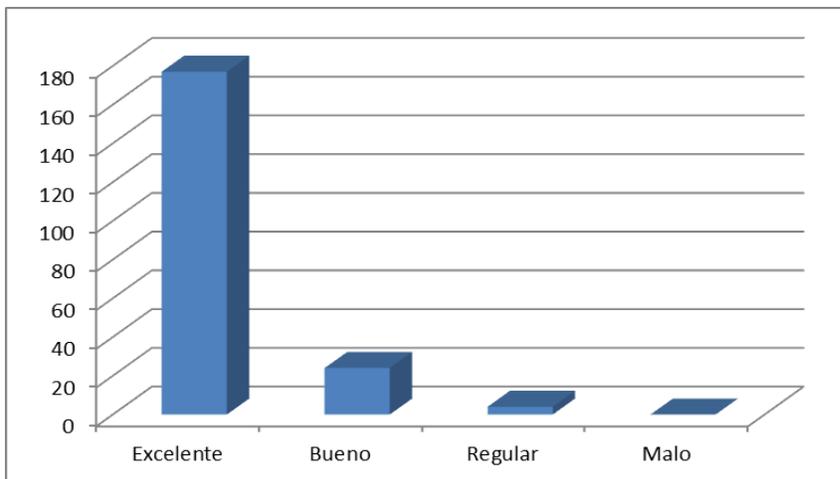
Pregunta 1. Como califica los servicios recibidos.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
154	59	3	1	217



Pregunta 2. Como califica la persona que lo atendió.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
177	24	4	0	205



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por Ecuador, Pastora Armada, con Esperanza.



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.

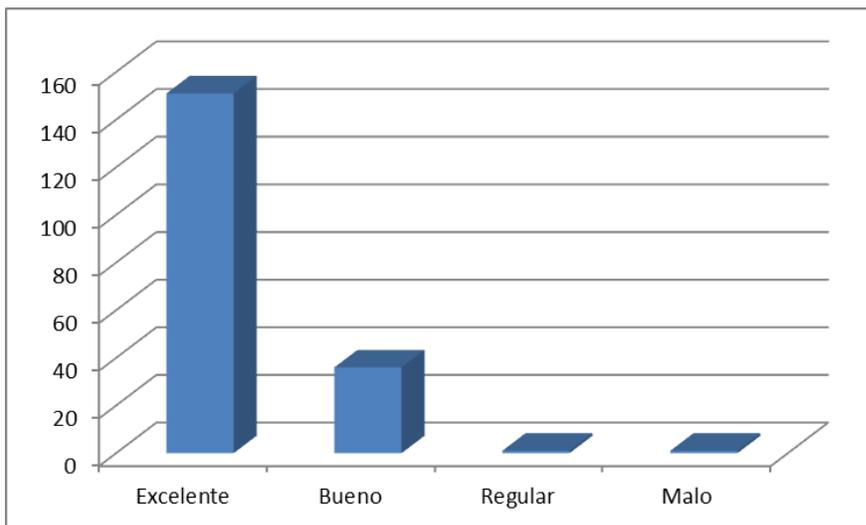


La seguridad es de todos

Mindefensa

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

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
151	36	1	1	189



6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	7
OPINIONES POSITIVAS	100
AGRADECIMIENTOS	10
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	117

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	38
RECLAMOS	6
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	46

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

Por efectos de la emergencia sanitaria mundial por causa del coronavirus COVID19, declarada como pandemia por la organización mundial de la salud, el Gobierno Nacional



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.



emitió disposiciones de aislamiento preventivo obligatorio y por ende prohibición de eventos presenciales con la asistencia de más de 50 personas en recinto cerrado.

En consecuencia y asumiendo el reto de la transformación digital CASUR, con la finalidad de reemplazar los encuentros presenciales de rendición de cuentas regionales previstos se ejecutaron las siguientes actividades:

CONTROL DE VARIABLES PARA ALIMENTAR PLAN CUATRIENAL - PROCESO DE GESTION DEL BIENESTAR INTEGRAL AL AFILIADO VIGENCIA 2.021			
ACTIVIDADES PROGRAMA INTERCULTURAL DE BIENESTAR INTEGRAL ESTRATEGIA INTERACTIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Asesoría Socio Familiar y Psicológica y orientación a personas en condición de vulnerabilidad	125	102	33
Talleres Virtuales psicosociales y educativos	0	0	0
Orientación laboral y publicación de ofertas	0	38	0
Acompañamiento presencial en grupos de recreativos localidades	2284	869	0
Acompañamiento Telefónico Psicosocial	0	0	0
Transición para el Retiro	0	175	0
Asesoría Jurídica Consultorios (UMNG-UCMC)	17	5	0
Espectadores virtuales alcanzados en tiempo real durante transmisiones en vivo de los componentes del PIBI	44	76	





La seguridad
es de todos

Mindefensa

Personal afiliado y beneficiario atendido de otras regiones del país en actividades de despliegue del PIBI - Capacitación y talleres virtuales	812	586	173
Personal impactado mediante campaña de sanitización como medida de prevención frente a la situación de emergencia sanitaria	786	1290	0
Encuestas de satisfacción aplicadas en actividades	245	321	0
TOTAL	207	618	576
TOTAL TERCER TRIMESTRE	1.401		

Cuadro N° 2: GRUPO DE ACTIVIDADES QUE DESPLIEGAN LA GESTIÓN: En estas categorías se agrupan las cifras contenidas en el cuadro N° 1:

ACTIVIDADES PROGRAMA INTERCULTURAL DE BIENESTAR INTEGRAL ESTRATEGIA INTERACTIVOS - POR SESIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
# Grupos de WhatsApp / Integrantes	5	4	0
Convenios	0	0	0
Videos PIBI	0	0	0
Sesiones por Zoom	0	0	7
Sesiones Facebook Live	27	21	0
Conciertos Virtuales	2	0	1
Transición para el Retiro	0	1	0
Talleres de promoción y prevención virtuales	10	12	0
Experiencias Culturales virtuales	0	0	0
Competencias Formativas Capacitaciones - Black board	4	3	0
Actividades Deportivas Virtuales	0	0	0
Vida Saludable- Brigadas de Salud	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.



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

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, continua con la oferta de espacios de participación a la ciudadanía, donde se realicen escenarios de diálogo en doble vía, haciendo uso de los canales institucionales de comunicación adoptados para tal fin, ejerciendo buenas y mejores prácticas, que permitan a la Entidad escuchar las necesidades y expectativas de sus Grupos Sociales Objetivo, planteando posibles alternativas de solución, que conforme a nuestra misionalidad, contribuyan significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus beneficiarios, incrementando los niveles de satisfacción y percepción frente a la prestación del servicio, en materia de bienestar social integral, trámites y servicios, y demás información que sea de entero beneficio para difundir nuestra oferta de valor.

En este sentido, la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, ha continuado con los mecanismos de Participación Ciudadana, como:

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso de carácter permanente, que contribuye a mejorarla interacción entre los ciudadanos y los actores que hacen parte de la gestión pública.

Bajo estas premisas, Casur continua con la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas, la cual se desarrolla a través de los siguientes elementos:

- Actualización de la estrategia anual de participación ciudadana y rendición de cuentas, enfocándola en diferentes acciones de conformidad con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas y demás herramientas adoptadas para promover la transparencia en las entidades públicas
- Audiencia pública de rendición de cuentas
- Jornadas de diálogo participativo con esquemas regionales y departamentales.





La seguridad
es de todos

Mindefensa

- Presentación de informes anuales en la ejecución de la gestión administrativa y diferentes procesos de su quehacer misional.
- Análisis, seguimiento, control y evaluación de las PQRSDF como insumo para la toma de decisiones y planeación institucional.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La entidad define sus planes de acción al inicio de cada vigencia, esto con el fin de generar su direccionamiento estratégico. Esta información es de pleno interés para nuestros Afiliados y Beneficiarios, por lo tanto, a través de las redes sociales y el portal web de la Entidad, se abren convocatorias para que los Grupos Sociales Objetivo participen de manera proactiva en la formulación de Planes, Programas, Proyectos y Estrategias a ejecutar. Esto con el fin de concertar las acciones a emprender, y que sean encaminadas al mejoramiento de la Calidad de vida de Nuestros Afiliados y Beneficiarios.

Además, la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, cumple con todos los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública, divulgando en las plataformas estatales toda la información de sus servidores públicos, los contratos celebrados, su información financiera y su direccionamiento estratégico.

Bogotá D.C.,

CONSUELO DEYANIRA FONSECA MURCIA
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó: Jaime Gómez Barreto – Grupo de Atención al Ciudadano

Elías Morales Morales – CITSE / GATC 



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Pasados 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.