

**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 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 PRIMERTRIMESTRE 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
76365	75270	1095	123	1,43%

Del total de 76.365 peticiones recibidas por los diversos canales habilitados por la entidad durante el CUARTO trimestre de 2020, se encuentran en trámite y pendientes por resolver de forma definitiva 1095 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
69.790	64481	1107	66	1,59%

De las 69790 peticiones recibidas por la entidad durante el trimestre, 64481 se encuentran resueltas o con trámite dentro de términos de Ley, y 1107 se encuentran pendientes de resolver de manera definitiva 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”*.

No se incluyen peticiones remitidas a los correos de carnetización y sanidad de la Policía Nacional, ni aquellas atendidas directamente por personal 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
CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	26306						26306
DIRECCION GENERAL	43						43
GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS	1						1
GRUPO DE ASIGNACIONES	1444		1	1			1446
GRUPO DE CONTABILIDAD	66						66
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	1					8
GRUPO DE CUENTAS, CARTERA Y CREDITOS	153						153

GRUPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS INTERNOS	224	2					226
GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL	68						68
GRUPO DE INFORMATICA	8						8
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	4253	2					4255
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	1573	3	1				1577
GRUPO DE NOTIFICACIONES	77						77
GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFILIADO	4						4
GRUPO DE SUSTITUCIONES	2193						2193
GRUPO DE TALENTO HUMANO	63						63
GRUPO DE TESORERIA	786	2					788
OFICINA ASESORA DE DIRECCION	920	7	4				931
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	30						30
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMATICA	31252						31252
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	1					3
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	19						19
SUBDIRECCION FINANCIERA	23						23
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4						4
GRUPO DE CARNETIZACION	246						246
Total general	69765	18	6	1	0	0	69790

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	Peticio- nes	Que- jas	Recla- mos	Sugeren- cias	Denun- cias	Consultas	Sub-total	%
ASPECTOS MISIONALES							0	
ASPECTOS CONTENCIOSOS	4283	2					4285	6,14%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	1						1	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	63						63	0,09%
ASPECTOS DE SALUD	246						246	0,35%
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	0						0	0,00%
SERVICIO MILITAR	0						0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	224	2					226	0,32%

DERECHOS HUMANOS Y DRECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	0						0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0						0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS - NÓMINAS	2601	5	1				2607	3,74%
INCORPORACIÓN CURSOS	0						0	0,00%
ASPECTOS DE VIVIENDA	0						0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	57620						57620	82,56%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	17	2					19	0,03%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0						0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	3733		1	1			3735	5,35%
VARIOS	977	7	4	0	0		988	1,42%
TOTAL	69765	18	6	1	0	0	69790	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 por el programa Centro de Integración con el Veterano – CIVET.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	9.488	13,60
PRESENCIAL	20.194	28,94
LINEA GRATUITA	103	0,15
LINEA DIRECTA	8.406	12,04
INTERNET: REDES SOCIALES	430	0,62
INTERNET: SITIO WEB	1.240	1,78
INTERNET: CHAT	29.929	42,88
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	69.790	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 (12329 peticiones radicadas) y las personas que se acercan a realizar sus diferentes consultas a las ventanillas de la entidad (7865 peticiones).

El medio de recepción INTERNET: SITIO WEB incluye las peticiones recibidas por el portal web (Portal web, CRM web, 438 peticiones) y aquellas recibidas por el canal Teleorientación 802 peticiones.

El medio de recepción INTERNET: CHAT incluye peticiones recibidas por la opción chat habilitada en el sitio web, 2749 peticiones, y 27180 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 prestado por el Centro de Integración con el Veterano Policial - CIVET(27180 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	7.865	13,69
ATENCIÓN TELEFÓNICA	8.509	14,81
CALL CENTER	0	0,00
FOROS	0	0,00
OTROS (Internet y Correo electrónico)	41.087	71,50
TOTAL	57.461	100,00

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

Dentro de las solicitudes allegadas en el periodo, se encuentran:18 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.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

En el trimestre no se realizaron encuestas de satisfacción de atención presencial.

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	18
RECLAMOS	6
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	0

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 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	ENERO	FEBRERO	MARZO
Asesoría Socio Familiar y Psicológica y orientación a personas en condición de vulnerabilidad	0	137	169
Talleres Virtuales psicosociales y educativos	0	0	0
Orientación laboral y publicación de ofertas	0	0	62
Acompañamiento presencial en grupos de recreativos localidades	0	0	170
Acompañamiento Telefónico Psicosocial	0	203	623
Transición para el Retiro	0	0	164
Asesoría Jurídica Consultorios (UMNG-UCMC)	0	0	0
Espectadores virtuales alcanzados en tiempo real durante transmisiones en vivo de los componentes del PIBI	0	1457	2900
Personal afiliado y beneficiario atendido de otras regiones del país en actividades de despliegue del PIBI - Capacitación y talleres virtuales	0	26	420
Personal impactado mediante campaña de sanitización como medida de prevención frente a la situación de emergencia sanitaria	779	873	2382

Encuestas de satisfacción aplicadas en actividades	0	367	965
TOTAL X MES	779	3063	7855
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	11697		

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	ENERO	FEBRERO	MARZO
# Grupos de WhatsApp / Integrantes	0	22	0
Convenios	0	0	0
Videos PIBI	0	0	0
Sesiones por Zoom	0	0	0
Sesiones Facebook Live	0	50	97
Conciertos Virtuales	0	0	1
Transición para el Retiro	0	0	0
Talleres de promoción y prevención virtuales	0	18	13
Experiencias Culturales virtuales	0	4	3
Competencias Formativas Capacitaciones - Black board	0	1	1
Actividades Deportivas Virtuales	0	18	34
Vida Saludable- Brigadas de Salud	0	6	4

Cuadro N° 3: GESTION DE LOS COORDINADORES REGIONALES: (Estas cifras NO se encuentran incluidas en el primer cuadro dado que no cuentan con las evidencias suficientes para sustentar las cifras)

	ENERO	FEBRERO	MARZO
Personal afiliado y beneficiario atendido en las Coordinaciones Regionales del País en actividades de despliegue del PIBI(Atlántico, Boyacá, Santander, Tolima, Valle del Cauca, Antioquia, Meta, Risaralda)	779	2133	177

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

Con fin de aportar al cumplimiento de la misión institucional, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la Policía Nacional de Colombia, en servicio activo y retiro, y sus familias, se celebró contrato con la firma ADA S.A. con el objeto principal de construir esquemas de procesamiento analítico en línea Business Intelligence para la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, realizando la implementación de cuatro modelos analíticos Misional, Estratégico, de Apoyo y Evaluación y control, proporcionando los recursos necesarios, para obtener unos procesos de calidad, autocontrol y mejoramiento continuo, de forma tal que se logre el posicionamiento de la Entidad dentro del sector defensa, implementando un sistema de inteligencia de negocios para CASUR, que permita lograr la integración o consolidación automatizada de los datos que se crean y generan a través de los diferentes sistemas y fuentes de información

La ejecución de este proyecto de modernización tecnológica y de transformación digital, está orientada a fortalecer la capacidad de respuesta de los trámites y servicios que ofrece CASUR, dar continuidad al Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las comunicaciones – PETIC-2018 – 2022 DE CASUR, ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS A LOS GRUPOS

SOCIALES OBJETIVO DE CASUR- CONSTRUIR ESQUEMAS DE PROCESAMIENTO ANALÍTICO EN LÍNEA - BUSINESS INTELLIGENCE.

Con este proyecto se permitirá mejorar la disposición de información al interior de CASUR, con el fin de medir y cuantificar la calidad y eficiencia de los trámites y servicios que ofrece la Entidad, así como facilitar los desarrollos de planes y políticas para mejoramiento en la calidad de la atención a sus afiliados y beneficiarios y un mejor aprovechamiento de los recursos (humanos, técnicos, físicos y económicos) que permitirá optimizar los procesos, mejorar su competitividad y/o posicionamiento de la Entidad y ofrecer un nuevo valor agregado. A la fecha se están haciendo los entregables del software de Inteligencia de Negocios, se han realizado varias mesas de trabajo y varias reuniones con las diferentes áreas de la Entidad, las cuales manejan estadísticas y llevan controles al interior de las dependencias.

El CIVET continúa con la implementación del canal de TELEORIENTACIÓN, que consiste en dar respuesta a la solicitud, trámite o PQRS recibida a través del portal web entablando una conversación telefónica de acompañamiento al afiliado, en la cual se privilegia escuchar sus inquietudes, identificar su necesidad y resolverla de forma inmediata. El programa está soportado en la herramienta de tecnología diseñada por el grupo de Informática y liderado por la Oficina Asesora de Planeación en su fase inicial.

Bogotá D.C., abril 8 de 2021



P.D. CONSUELO DEYANIRA FONSECA MURCIA
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó: Jaime Gómez Barreto – Grupo de Atención al Ciudadano

Elías Morales Morales – CITSE / GATC 