



Bogotá, 9 de abril de 2019.

MEMORANDO INTERNO GAT

PARA: Brigadier General (RA) JORGE ALIRIO BARÓN LEGUIZAMÓN
Director General

DE: MARICELA TELLEZ AMAYA
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe de PQRS Primer Trimestre 2019, según Directiva Ministerial 42222 del 27/05/2016.

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 2019.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES:

1.1 PERIODO ANTERIOR

| RECIBIDAS TOTAL PERIODO | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTES POR RESOLVER vencidas | No. DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|-------------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 14728 | 14.112 | 616 | 115 | 4,18% |

Del total de 14.728 peticiones recibidas y radicadas a través del Gestor Documental, durante el cuarto trimestre de 2018, se encuentran en trámite y pendientes por resolver de forma definitiva 616 peticiones, por tratarse de requerimientos de aspecto prestacional y jurídico (demandas, sentencias, acuerdos conciliatorios 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 |
|--------------------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 79841 | 78151 | 1690 | 67 | 2,12% |





De las 79.841 peticiones recibidas y radicadas (gestor documental, atención en ventanillas y atención telefónica), durante el primer trimestre del año 2019, 78.151 se encuentran resueltas o con trámite dentro de términos de Ley, y 1.690 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”*.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

No se registraron reiteraciones a otras entidades para el primer trimestre del año 2019.

| 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019

| DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Consultas | Subtotales |
|---|------------|--------|----------|-------------|-----------|-----------|------------|
| CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS | 38.080 | | 3 | | | | 38.083 |
| COMUNICACIONES ESTRATEGICAS | 1.361 | | | | | | 1.361 |
| DIRECCION GENERAL | 1.595 | | | | | | 1.595 |
| GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS | 574 | | | | | | 574 |
| GRUPO DE ALMACEN Y SUMINISTROS | 772 | | | | | | 772 |
| GRUPO DE ASIGNACIONES | 4.750 | | 3 | | | | 4.753 |
| GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO | 507 | | | | | | 507 |
| GRUPO DE CARNETIZACION | 8.697 | | 1 | | | | 8.698 |
| GRUPO DE CARTERA Y CREDITO | 933 | | 6 | | | | 939 |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | 620 | | 1 | | | | 621 |
| GRUPO DE EXPEDIENTES PRESTACIONALES | 363 | | | | | | 363 |





| | | | | | | |
|--|---------------|-----------|--|--|--|---------------|
| GRUPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS INTERNOS | 1.508 | | | | | 1.508 |
| GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL | 1.066 | | | | | 1.066 |
| GRUPO DE INFORMATICA | 987 | | | | | 987 |
| GRUPO DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS | 151 | | | | | 151 |
| GRUPO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES | 75 | | | | | 75 |
| GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES | 3.346 | 1 | | | | 3.347 |
| GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS | 2.035 | | | | | 2.035 |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES | 287 | 1 | | | | 288 |
| GRUPO DE PRESUPUESTO | 262 | | | | | 262 |
| GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFILIADO | 971 | | | | | 971 |
| GRUPO DE SUSTITUCIONES | 1.910 | | | | | 1.910 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 1.129 | | | | | 1.129 |
| GRUPO DE TESORERIA | 3.132 | 1 | | | | 3.133 |
| OFICINA ASESORA DE DIRECCION | 1.221 | 3 | | | | 1.224 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMATICA | 901 | | | | | 901 |
| OFICINA DE ASESORIA JURIDICA | 491 | | | | | 491 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 189 | | | | | 189 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | 563 | | | | | 563 |
| SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES | 980 | | | | | 980 |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | 365 | | | | | 365 |
| TOTAL GENERAL | 79.821 | 20 | | | | 79.841 |

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| CLASE DE ASUNTO | Peticio- nes | Que- jas | Recla- mos | Sugeren- cias | Denun- cias | Sub- total | % |
|--------------------------------|-----------------|-------------|---------------|------------------|----------------|---------------|-------|
| ASPECTOS MISIONALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ASPECTOS CONTENCIOSOS | 3.837 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3.838 | 4,81 |
| ASPECTOS DE CONTRATACIÓN | 574 | 0 | 0 | 0 | 0 | 574 | 0,72 |
| ASPECTOS DE PERSONAL | 1.129 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.129 | 1,41 |
| ASPECTOS DE SALUD | 8.697 | | 1 | 0 | 0 | 8.698 | 10,89 |
| 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 | 1.583 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.583 | 1,98 |
| 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 | 7.347 | 0 | 8 | 0 | 0 | 7.355 | 9,21 |
| INCORPORACIÓN CURSOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ASPECTOS DE VIVIENDA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ATENCIÓN AL USUARIO | 39.653 | 0 | 3 | 0 | 0 | 39.656 | 49,67 |
| ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA | 1.486 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.486 | 1,86 |
| CONTROL COMERCIO DE ARMAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ASPECTOS PRESTACIONALES | 8.290 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8.294 | 10,39 |
| VARIOS | 7.225 | 0 | 3 | 0 | 0 | 7.228 | 9,05 |
| TOTAL | 79.821 | 0 | 20 | 0 | 0 | 79.841 | 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.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL | % |
|--------------------------|---------------|---------------|
| CORREO ELECTRONICO | 2.203 | 2,76 |
| PRESENCIAL | 43.462 | 54,46 |
| LINEA GRATUITA | 283 | 0,35 |
| LINEA DIRECTA | 32.365 | 40,55 |
| INTERNET: REDES SOCIALES | 284 | 0,36 |
| INTERNET: SITIO WEB | 365 | 0,46 |
| INTERNET: CHAT | 849 | 1,06 |
| EMPRESAS DE MENSAJERIA | 0 | 0,00 |
| FAX | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 79.811 | 100,00 |



Es de anotar que el medio de recepción PRESENCIAL, incluye los requerimientos recibidos por documentos radicados en la entidad directamente por los ciudadanos, así como lo enviados vía correo físico y los requerimientos presentados personalmente en las ventanillas de atención.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

De las 79.811 solicitudes enunciadas anteriormente, el Centro Integral de Trámites y Servicios - Citse atendió los siguientes trámites:

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 | 30.743 | 68,39 |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA | 14.208 | 31,61 |
| CALL CENTER | 0 | 0,00 |
| FOROS | 0 | 0,00 |
| OTROS (Correos) | | 0,00 |
| TOTAL | 44.951 | 100,00 |

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

Dentro de las 79.811 solicitudes allegadas en el primer trimestre, se encuentran 20 reclamos, 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 o reclamación, cada una de ellas es analizada de manera detallada, tomando como fundamento los hechos plasmados en el escrito y el informe solicitado por 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.



Los análisis de comportamiento general se realizan con diferentes metodologías entre otras la “*Guía de Análisis y solución de Problemas del sistema de gestión integral*” y sus resultados se convierten en planes de mejoramiento y/o acciones correctivas, de haber lugar a ellos.

Conforme a lo anterior la Subdirección Administrativa y el grupo de atención al ciudadano formalizaron un plan de mejoramiento en repuesta al informe presentado en el segundo semestre de 2018 por la Oficina de Control Interno de la entidad, sobre el seguimiento a las PQRS con más de 90 días de respuesta, identificando las causas y acciones de mejora para optimizar el tiempo de respuesta a los requerimientos fortaleciendo la utilización de los atributos del gestor documental.

Adicionalmente se lleva a cabo seguimiento permanente al canal de atención telefónica a nivel de todas las dependencias de la entidad, informe que se presenta también en la reunión mensual del MIPG, con el fin de tomar acciones correctivas y de mejora.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

De los afiliados que se acercaron a los módulos de atención del CITSE durante el primer trimestre de 2019, 1282 diligenciaron la encuesta de medición del grado de satisfacción, obteniendo el siguiente resultado:

Prestación de Servicio

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|----------|------------|
| EXCELENTE | 1282 | 99.22% |
| BUENO | 10 | 0.78% |
| REGULAR | 0 | 0 |
| MALO | 0 | 0 |
| TOTAL ENCUESTAS | 1292 | |

Servidor público que atiende el requerimiento

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|----------|------------|
| EXCELENTE | 1283 | 99.30% |
| BUENO | 9 | 0.70% |
| REGULAR | 0 | 0 |
| MALO | 0 | 0 |
| TOTAL ENCUESTAS | 1292 | |



6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|--|----------|
| FELICITACIONES | 3 |
| OPINIONES POSITIVAS | 0 |
| AGRADECIMIENTOS | 2 |
| CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO | 1292 |

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|--|----------|
| QUEJAS | 0 |
| RECLAMOS | 20 |
| OPINIONES NEGATIVAS | 0 |
| CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO | 0 |

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

Durante el primer trimestre del año 2019, dentro de la estrategia de rendición de cuentas realizó las siguientes actividades:

1. Encuentro regional Córdoba.

| Lugar | CENTRO RECREACIONAL TACASUÁN |
|-------------------------------|--|
| Fecha del evento | 15 de marzo de 2019 |
| Medios de convocatoria | Invitación directa, correos electrónicos, sitio web de Casur, Facebook, emisora de la Policía Nacional. |
| Total asistentes | 150 |
| Numero de Encuestas aplicadas | 37 |
| Jornada de bienestar | SI |
| Número de beneficiados | 247 |
| Carnetización | NO |
| PQRS recibidas | 0 |
| Objetivos metas e indicadores | <p>Brindar a los invitados la información referente a la Entidad, en especial la nueva estrategia, el tema prestacional en lo relacionado con los reajustes de las Asignaciones Mensuales de Retiro y las Sustituciones mensual de retiro por los diferentes conceptos, conciliaciones por IPC, sobre el Portal WEB, correos electrónicos institucionales y todo sobre el tema de la plataforma para las libranzas – SIGNUS, se tuvo acompañamiento de los señores:</p> <ul style="list-style-type: none"> BG (r) Jorge Alirio Barón Leguizamón, Director General de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional. |





| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coronel William Quintero Salazar subcomandante Policía Metropolitana de Montería. • Teniente Elvia Rosa Monroy Arroyo representante área de sanidad Policía del Departamento del Córdoba. • Teniente Johana Padilla, representante área Bienestar Social Policía Nacional departamento de Córdoba. • Dr José Alirio Chocontá Chocontá Subdirector de Prestaciones Sociales • Dra. Liliana López Coordinadora del Grupo de Bienestar Social al Afiliado. <p>Asociaciones: Aporco: Asociación de Policías Retirados de Córdoba. Aspopencer: Asociación de Policías pensionados de Cereté Acorpol: Asociación Colombiana de Oficiales en Retiro de la Policía Nacional seccional Córdoba-Sucre</p> |
| Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento | <ul style="list-style-type: none"> • Afiliados y beneficiarios • Asociaciones y cooperativas de retirados afiliados a Casur y Tegen. • Personal activo policía nacional de Colombia |
| Herramientas de comunicación utilizadas durante el evento que hayan facilitado la comprensión | Invitación directa, correo electrónico, sito web de Casur, Facebook, Orientador, Emisora de la Policía Nacional |
| Acciones e incentivos para promover la participación | Convocatoria adicional de los medios de comunicación, así mismo, se realiza la inscripción tanto en página web de la Entidad como en sitio por parte de los servidores públicos en Comisión por cada una de las actividades de la semana. |
| Actividades complementarias | <p>Marzo 14</p> <p>Acompañamiento Centro Carcelario Corozal, Se realizó un acompañamiento al personal que se encuentran en el centro carcelario de Policía Nacional y Casur, se repartieron kit de aseo y cajetillas de mentas.</p> <p>Marzo 14</p> <p>Interactuando con los Afiliados, En las instalaciones del Comando de Policía Metropolitana de Montería, se realizó la reunión con Afiliados denominada Interactuando, donde además de realizar una realimentación del Programa de Bienestar, se registraron para el día Pibi.</p> <p>Marzo 15</p> <p>Día Pibi Córdoba. En las instalaciones de Comfacor Tacasuan, se realizó un día de integración, la actividad se desarrolló con una charla de salud reproductiva y sexual, caminata ecológica y tarde con música y baile.</p> |





| | |
|--|---|
| | <p>MESA DE TRABAJO ACTIVOS Y LÍDERES DE ASOCIACIONES</p> <p>Marzo 14</p> <p>En las instalaciones del Comando de Policía Metropolitana de Montería, se realizó reunión con el personal activo del departamento próximo a retiro, con el fin de dar a conocer temas concernientes a la asignación mensual de retiro y líderes de las principales asociaciones del departamento, donde se da a conocer la estrategia de la Entidad, realizando actividad con el fin de recibir ideas innovadoras para el auto sostenimiento de la misma, con asistencia de 56 activos y líderes de asociación.</p> <p>DIÁLOGO PÚBLICO</p> <p>Total, Asistentes: 150</p> |
|--|---|

EVALUACIÓN DEL EVENTO

| | |
|---|--|
| <p>Análisis y conclusiones de los participantes para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones</p> | <p>Se diligencian las encuestas de la actividad de los retirados y beneficiarios.</p> <p>La entidad brindó información en especial del tema prestacional, entre otros, lo relacionado con el Reajuste de la Asignación Mensual de Retiro por concepto del Índice de Precio del Consumidor (I.P.C.), prima de Actualización, Decreto 2863 del 2007 Prima de Actividad, Nivelación Salarial, entre otros, orientación en demandas, sitio WEB, correo electrónico institucional y atención telefónica, la plataforma para descuentos.</p> |
| <p>Propuesta de planes, programas, ideas de mejora o de innovación producto del evento</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Nuevamente la Conectividad VPN para brindar oportunamente respuesta a nuestros retirados y beneficiarios. • Según la programación de las comisiones realizadas a los diferentes departamentos, se debe cubrir al personal con anticipación con el pago de los viáticos. |
| <p>Evaluaciones externas</p> | <p>Los retirados solicitaron, realizar con más frecuencia actividades de bienestar social, así mismo, se evidenció un alto grado de interés en la participación de los Afiliados</p> |
| <p>Conclusiones y recomendaciones evento</p> | <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, ha resuelto dentro de la respectiva audiencia las inquietudes o sugerencias, caso contrario se verifica la observación en la Entidad y posteriormente se comunica al retirado o beneficiario, explicando el estado del trámite.</p> |





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

Continúa el proyecto sobre caracterización de usuarios, con el objeto de avanzar en una tercera fase para la construcción de la base de conocimientos de la reserva activa policial.

Así mismo se adelanta la segunda fase de los proyectos sobre inteligencia de negocios y transformación de los procesos de CASUR hacia una organización digital.

De otra parte, la Entidad cuenta con un contrato en ejecución el cual tiene como objeto "Diseño e implementación de un sistema de atención inteligente de usuario para facilitar el acceso a la información en diferentes regiones del país - fase 1 Desarrollo de una herramienta tecnológica y el servicio para fortalecer el portal web y ampliar el portafolio de servicios en la web.

Dentro de este proyecto se encuentra en desarrollo y construcción una aplicación móvil que cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Módulo de servicio de notificación de eventos y noticias de interés a los afiliados basados en su localización
- Modulo cuponera de descuentos
- Modulo contenido digital
- Simulador de créditos
- Simulador de asignación de retiro
- Módulo de descarga de desprendibles

Con el fin de hacer más accesible la información al ciudadano, la entidad desarrolla el contrato interadministrativo cuyo objeto es la organización archivística de la información, contrato en la actualidad se encuentra en la etapa de clasificación y organización como alistamiento para su digitalización.

Atentamente,

MARICELA TELLEZ AMAYA

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Maricela Téllez Amaya – Grupo Atención al Ciudadano

Elaboró: Elías Morales Morales – Grupo CITSE

