



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL  
Al contestar cite Radicado E-02622-201900199-CASUR Id: 389725  
Folios: 1 Anexos: 1 Fecha: 2019-01-04 12:21:40  
Dependencia Remitente: GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Entidad Destino: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL Funcionario de  
la entidad : YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Bogotá, D.C.

Doctora

**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**

Coordinadora Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano

Ministerio de Defensa Nacional

[laura.segura@mindefensa.gov.co](mailto:laura.segura@mindefensa.gov.co)

Bogotá D.C.

Asunto: Informe PQRS en cumplimiento de la Directiva 42222 de 27/05/2016

Cordial saludo:

En atención al asunto de la referencia, me permito enviar adjunto el informe de resultados obtenidos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la Entidad, durante el cuarto trimestre del año 2018.

Atentamente,



DISNEY RAMÓN RODRIGUEZ TENJO  
Asesor de la Dirección General

Director General (E)

Elaboró: Maricela Tellez Amaya   
Fecha elaboración: 04/01/2019  
Ubicación: escritorio/remisorio



Bogotá, 04 de enero de 2019.

## MEMORANDO INTERNO GAT

PARA: Coronel (RA) DISNEY RAMON RODRIGUEZ TENJO  
Director General (E)

DE: MARICELA TELLEZ AMAYA  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe de PQRS Cuarto Trimestre 2018, 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 cuarto trimestre del año 2018.

### 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
16635	16186	449	121	2,7%

Del total de 16.635 peticiones recibidas y radicadas a través del Gestor Documental, durante el segundo trimestre, se encuentran en trámite y pendientes por resolver de forma definitiva 449 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 30-08-2017 "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
14728	13806	922	71	6,26%

De las 14728 peticiones recibidas y radicadas a través del Gestor documental, durante el cuarto trimestre del año 2018, 13806 se encuentran resueltas o con trámite dentro de términos de Ley y 922 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 30-08-2017 “*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 cuarto trimestre del año 2018.

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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	2865	6	3	3	0	0	2877
DIRECCION GENERAL	123	0	0	0	0	0	123
GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS	20	0	0	0	0	0	20
GRUPO DE ALMACEN Y SUMINISTROS	35	0	0	0	0	0	35
GRUPO DE ASIGNACIONES	2449	0	0	0	0	0	2449
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	66	0	0	3	0	0	69
GRUPO DE CARNETIZACION	323	0	0	0	0	0	323
GRUPO DE CARTERA Y CREDITO	52	0	0	0	0	0	52
GRUPO DE CONTABILIDAD	93	0	0	0	0	0	93
GRUPO DE EXPEDIENTES PRESTACIONALES	2	0	0	0	0	0	2
GRUPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS INTERNOS	221	0	0	0	0	0	221
GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL	149	0	0	0	0	0	149
GRUPO DE INFORMATICA	33	0	0	0	0	0	33
GRUPO DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	14	0	0	0	0	0	14
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	3359	0	0	0	0	0	3359
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	1090	0	0	0	0	0	1090
GRUPO DE NOTIFICACIONES	66	0	0	0	0	0	66
GRUPO DE PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	1
GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFLIADO	48	0	0	0	0	0	48
GRUPO DE SUSTITUCIONES	1673	0	0	0	0	0	1673
GRUPO DE TALENTO HUMANO	122	0	0	0	0	0	122
GRUPO DE TESORERIA	1020	0	0	0	0	0	1020
OFICINA ASESORA DE DIRECCION	410	0	0	0	0	0	410
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMATICA	209	0	0	0	0	0	209
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	73	0	0	0	0	0	73
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	7	0	0	0	0	0	7
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	103	0	0	0	0	0	103
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1
COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	84	0	0	0	0	0	84
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14713</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14728</b>

## 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	3432	0	0	0	0	3432	23,30%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	20	0	0	0	0	20	0,14%
ASPECTOS DE PERSONAL	122	0	0	0	0	122	0,83%
ASPECTOS DE SALUD	323	0	0	0	0	323	2,19%
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	256	0	0	0	0	256	1,74%
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS - NÓMINAS	2257	0	0	0	0	2257	15,32%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS DE VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	3080	6	3	6	0	3095	21,01%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	54	0	0	0	0	54	0,37%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	4293	0	0	0	0	4293	29,15%
VARIOS	876	0	0	0	0	876	5,95%
<b>TOTAL</b>	<b>14.713</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14.728</b>	<b>100,00%</b>

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

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	1677	11,39%
PRESENCIAL	10598	71,96%
LINEA GRATUITA	307	2,08%
LINEA DIRECTA	0	0,00%
INTERNET: REDES SOCIALES	120	0,81%
INTERNET: SITIO WEB	53	0,36%
INTERNET: CHAT	1973	13,40%
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00%
FAX	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14.728</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

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	21880	60,09
ATENCIÓN TELEFÓNICA	11968	32,87
CALL CENTER	0	0,00
FOROS	0	0,00
OTROS (Correos)	2564	7,04
<b>TOTAL</b>	<b>36412</b>	<b>100,00</b>

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

Dentro de las 14.728 solicitudes allegadas en el cuarto trimestre, se encuentran 6 quejas, 3 reclamos y 6 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"

El análisis sobre el comportamiento de las PQRS se lleva como punto permanente a la reunión mensual del 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 base en 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. En virtud de lo anterior se realizó una mesa de trabajo con los grupos que presentaban radicados con más de 80 días, en el cual se acordó: Crear un módulo analítico de PQRS, en la herramienta SUITE VISION EMPRESARIAL que extrae del gestor documental la ruta del ID del documento y los tiempos de permanencia en cada puesto de trabajo.

Adicionalmente se conformó un grupo interdependencias con asesoría de una firma externa para aplicación de la metodología de análisis y solución de problemas MASP, con el fin de evidenciar las causas principales de tiempos de respuesta superiores a 90 días en los requerimientos allegados a la entidad, para lo cual se generó el plan de acción respectivo.

## 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 cuarto trimestre de 2018, 522 diligenciaron la encuesta de medición del grado de satisfacción, obteniendo el siguiente resultado:



Prestación de Servicio

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	512	98%
BUENO	10	2%
REGULAR	0	0
MALO	0	0
TOTAL ENCUESTAS	522	

Servidor público que atiende el requerimiento

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	512	98%
BUENO	10	2%
REGULAR	0	0
MALO	0	0
TOTAL ENCUESTAS	522	

**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	522

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	6
RECLAMOS	3
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	0

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

Durante el cuarto trimestre del año 2018, dentro de la estrategia de rendición de cuentas realizó las siguientes actividades:



## 1. Encuentro regional Cundinamarca.

Lugar	AUDITORIO INCATEC
Fecha del evento	13 de Septiembre de 2018
Fecha de convocatoria	Directiva No 0002 de fecha 13 de febrero de 2015 sobre los encuentros regionales.
Medios de convocatoria	Invitación directa, correos electrónicos, sito web de Casur, Facebook, emisora de la Policía Nacional.
Total asistentes	112
Numero de Encuestas aplicadas	39
Jornada de bienestar	SI
Número de beneficiados	208
Carnetización	NO
PQRS recibidas	0
Objetivos metas e indicadores	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: BG (r) Jorge Alirio Barón Leguizamón, Director General de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.
Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliados y beneficiarios</li> <li>• Asociaciones y cooperativas de retirados afiliados a Casur y Tegen.</li> <li>• Personal activo policía nacional de Colombia</li> </ul>
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, la modalidad de inscripción al Súper Bingo se realiza de manera personal en cada una de las actividades de la semana.
Actividades complementarias	<p><u>Septiembre 13- Girardot</u> Bingo de Integración., se inició una mañana de integración con los Afiliados y sus familias con un Bingo, recreación dirigida, refrigerio. Y premios, en las instalaciones del PAI, punto de atención integral de Compensar en Girardot. Asistentes 56</p> <p><u>Septiembre 13- Zipaquirá</u> Se inició con la intervención de la Doctora Liliana López Avella, dando información del programa PIBI, así mismo se informó de los convenios suscritos con otras entidades y universidades. Los asistentes manifestaron sus opiniones, se atendieron las inconformidades que tenían, asesorándolos debidamente. Se realizó el Bingo programado, con la participación de todos los asistentes, se hizo entrega de los premios a los ganadores, por último, se proporcionaron los refrigerios a los afiliados. Asistentes 40</p>

	<p><u>Septiembre 13- Facatativá</u> Se inicia con el Dialogo público a cargo del Director de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, seguido se realiza una actividad de integración denominada Súper Bingazo de la Reserva Activa donde se entregaron 10 premios a los ganadores. Asistentes 112</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.  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"> <li>• Esperan que actividades como las que se realizaron se lleven a cabo con más frecuencia</li> <li>• Reincidente problemática con Sanidad en la Regional</li> <li>• Participación de los Comandantes del departamento y Metropolitana de Caldas con agradecimiento al Director de Casur por la invitación</li> <li>• Gran acogida y buena recepción de personal afiliado y beneficiarios en la participación del dialogo publico</li> </ul>
<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>

## 2. Encuentro regional Cauca.

Lugar	CENTRO RECREACIONAL PISOJE COMFACAUCA
Fecha del evento	04 de octubre de 2018
Fecha de convocatoria	Directiva No 0002 de fecha 13 de febrero de 2015 sobre los encuentros regionales
Medios de convocatoria	Invitación directa, correos electrónicos, sito web de Casur, Facebook, emisora de la Policía Nacional
Total asistentes	278



Numero de Encuestas aplicadas	57
Jornada de bienestar	SI
Número de beneficiados	628
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"> <li>• BG (r) Jorge Alirio Barón Leguizamón, Director General de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.</li> <li>• TC Edwin Toro subcomandante Policía Metropolitana de Cauca.</li> <li>• TC Gabriel García Subcomandante Departamento de Cauca.</li> <li>• Teniente Wilson González, representante área de sanidad Policía del Departamento del Cauca.</li> <li>• Intendente Jefe Carlos Figueroa enlace de la Reserva Activa Cauca</li> <li>• Diomaris Valdovino, representante área Bienestar Social Policía Nacional</li> <li>• Dr José Alirio Chocontá Chocontá Subdirector de Prestaciones Sociales</li> <li>• Dra. Liliana López Coordinadora del Grupo de Bienestar Social al Afiliado</li> </ul>
Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento	<p>Afiliados y beneficiarios Asociaciones y cooperativas de retirados afiliados a Casur y Tegen. Personal activo policía nacional de Colombia</p>
Herramientas de comunicación utilizadas durante el evento que hayan facilitado la comprensión	<p>Invitación directa, correo electrónico, sitio web de Casur, Facebook, Orientador, Emisora de la Policía Nacional.</p>
Acciones e incentivos para promover la participación	<p>Convocatoria adicional de los medios de comunicación, la modalidad de inscripción al Súper Bingo se realiza de manera personal en cada una de las actividades de la semana.</p>
Actividades complementarias	<p>Octubre 02</p> <p>Interactuando con los Afiliados, En las instalaciones del Colegio Nuestra Señora de Fátima, 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>Octubre 03</p> <p>Bingo de Integración. En las instalaciones del Auditorio Seccional de protección, se realizó un bingo de integración con premios.</p> <p>Octubre 04</p> <p>Día PIBI Popayán En las instalaciones del Centro Recreativo COMFACAUCA-PISOJE se realizó un día de integración con la participación del Director General en diálogo público, la actividad se desarrolló con el diálogo público y tarde con música y baile.</p> <p>Total, de Participantes: 628</p> <p>Octubre 3. Mesa de trabajo activos</p> <p>En las instalaciones del Auditorio Colegio Nuestra Señora de Fátima Popayán, 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 en 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 79 activos.</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>	<p>Nuevamente la Conectividad VPN para brindar oportunamente respuesta a nuestros retirados y beneficiarios.</p> <p>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> <p>Mejorar la coordinación de los espacios dispuestos para las diferentes actividades por parte del enlace de la reserva activa del departamento</p> <p>Reincidente problemática con Sanidad en la Regional.</p>



Evaluaciones externas	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.
Conclusiones y recomendaciones del evento	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.

### 3. Encuentro regional Tolima.

Lugar	COMANDO POLICÍA METROPOLITANA PICALÉÑA
Fecha del evento	09 de octubre de 2018
Fecha de convocatoria	Directiva No 0002 de fecha 13 de febrero de 2015 sobre los encuentros regionales
Medios de convocatoria	Invitación directa, correos electrónicos, sitio web de Casur, Facebook, emisora de la Policía Nacional
Total asistentes	55
Numero de Encuestas aplicadas	34
Jornada de bienestar	SI
Número de beneficiados	328
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"> <li>• BG (r) Jorge Alirio Barón Leguizamón, Director General de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.</li> <li>• Coronel Jorge Hernando Morales Villamizar Comandante Metropolitana Ibagué.</li> <li>• Teniente Gineidy Abello, Representante de la seccional de sanidad en el Departamento del Tolima.</li> <li>• Subintendente Carlos Andrés Conde Representante de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional</li> <li>• Dr José Alirio Chocontá Chocontá Subdirector de Prestaciones Sociales</li> <li>• Dra. Liliana López Coordinadora del Grupo de Bienestar Social al Afiliado</li> </ul>
Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliados y beneficiarios</li> <li>• Asociaciones y cooperativas de retirados afiliados a Casur y Tegen.</li> <li>• Personal activo policía nacional de Colombia</li> </ul>

<p>Herramientas de comunicación utilizadas durante el evento que hayan facilitado la comprensión</p>	<p>Invitación directa, correo electrónico, sitio web de Casur, Facebook, Orientador, Emisora de la Policía Nacional.</p>
<p>Acciones e incentivos para promover la participación</p>	<p>Convocatoria adicional de los medios de comunicación, la modalidad de inscripción al Súper Bingo se realiza de manera personal en cada una de las actividades de la semana.</p>
<p>Actividades complementarias</p>	<p>Noviembre 06</p> <p>Interactuando con los Afiliados, En las instalaciones del Comando de Policía Metropolitana de Ibagué, 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>Noviembre 07</p> <p>Acompañamiento Centro Carcelario Picalaña, Se realizó un acompañamiento al personal que se encuentran en el centro carcelario de Policía Nacional y Casur, se lleva un Bingo en el cual tuvieron la oportunidad de ganar premios, se repartieron kit de aseo y monedas de chocolate.</p> <p>Noviembre 07</p> <p>Bingo de Integración. En las instalaciones de la Sede Social ATOLPORE, se realizó un bingo de integración con premios.</p> <p>Noviembre 08</p> <p>Día PIBI Tolima. En las instalaciones de Comfenalco Tolima 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>Total, de Participantes: 328</p> <p>Noviembre 08. Mesa de trabajo activos</p> <p>En las instalaciones del Auditorio Comando Policía Metropolitana Picalaña, 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 en 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 35 activos.</p>



## EVALUACIÓN DEL EVENTO

Análisis y conclusiones de los participantes para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones	<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>
Propuesta de planes, programas, ideas de mejora o de innovación producto del evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevamente la Conectividad VPN para brindar oportunamente respuesta a nuestros retirados y beneficiarios.</li> <li>• Reincidente problemática con Sanidad en la Regional</li> <li>• Alto compromiso de la Asociación Atolpore en la gestión antes y durante ExpoCasur</li> <li>• Escasa gestión por parte del Coordinador Regional en ExpoCasur</li> </ul>
Evaluaciones externas	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.
Conclusiones y recomendaciones del evento	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.

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

En el transcurso de la vigencia 2018, se ajustaron los contenidos en el Gestor de Servicio de CASUR, de acuerdo a los lineamientos de publicación establecidos por MINTIC, para lo cual se contó con el apoyo del grupo de Comunicaciones Estratégicas de la Entidad

Mediante contrato No CO1800212 con INFOTIC acorde a la estrategia de gobierno en línea sobre caracterización de usuarios, se continua con el desarrollo de la segunda fase de caracterización de afiliados con una campaña que busca completar el 50% de afiliados activos caracterizados y avanzar en la construcción de la base de conocimientos de la reserva activa policial.





Se suscribió un contrato para estudios y proyectos sobre inteligencia de negocios y transformación de los procesos de CASUR hacia una organización digital que incluye medir el nivel de avance e TI y en la adopción del marco de referencia de arquitectura empresarial de TI.

Atentamente,

*Maricela Tellez Amaya*  
MARICELA TELLEZ AMAYA  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Maricela Téllez Amaya – Grupo Atención al Ciudadano  
Elaboró: Elías Morales Morales – Grupo CITSE

*[Handwritten signature]*

