

Bogotá, 10 de Octubre de 2018.

## MEMORANDO INTERNO GAT

**PARA:** Brigadier General (RA) JORGE ALIRIO BARON LEGUIZAMON  
Director General

**DE:** MARICELA TELLEZ AMAYA  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

**ASUNTO:** Informe de PQRS Tercer 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 tercer 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	No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
16.421	16.089	332	119	2,02%

Del total de 16.421 peticiones recepcionadas y radicadas a través del Gestor Documental, durante el segundo trimestre, se encuentran en trámite y pendientes por resolver de forma definitiva 332 PQRS, 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 3160

de 02-06-2017 “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

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
16635	12540	4095	31	24,62%

De las 16.635 peticiones recepcionadas y radicadas a través del Gestor documental, durante el tercer trimestre del año 2018, se encuentran en trámite y pendientes por resolver de forma definitiva 4.095, 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 3160 de 02-06-2017 “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 tercer 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 TERCER 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	4.877	1	11	0	0	0	4.889
COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	9	0	0	0	0	0	9
DIRECCION GENERAL	12	0	0	0	0	0	12
GRUPO ALMACEN Y SUMINISTROS	16	0	0	0	0	0	16
GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS	24	0	0	0	0	0	24
GRUPO DE ASIGNACIONES	1.114	0	0	0	0	0	1.114
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	33	0	0	1	0	0	34
GRUPO DE CARTERA Y CREDITO	40	0	0	0	0	0	40
GRUPO DE CONTABILIDAD	157	0	0	0	0	0	157
GRUPO DE EXPEDIENTES PRESTACIONALES	3.195	0	0	0	0	0	3.195
GRUPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS INTERNOS	184	1	0	0	0	0	185
GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL	38	0	0	0	0	0	38
GRUPO DE INFORMÁTICA	16	0	0	0	0	0	16
GRUPO DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	28	0	0	0	0	0	28
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	914	0	0	0	0	0	914
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	646	0	0	0	0	0	646
GRUPO DE NOTIFICACIONES	165	0	0	0	0	0	165
GRUPO DE PRESUPUESTO	132	0	0	0	0	0	132
GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFILIADO	52	0	0	1	0	0	53
GRUPO DE SUSTITUCIONES	1.346	0	0	0	0	0	1.346
GRUPO DE TALENTO HUMANO	151	0	0	1	0	0	152
GRUPO DE TESORERIA	1.182	0	0	0	0	0	1.182
OFICINA ASESORA DE DIRECCION	349	0	0	0	0	0	349
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMÁTICA	506	0	0	0	0	0	506
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	1.256	0	0	0	0	0	1.256
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	31	0	0	0	0	0	31
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	0	0	0	0	0	4
GRUPO DE CARNETIZACION	140	0	0	0	0	0	140
Total general	16.618	2	11	4	0	0	16.635

## 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	3771	0	0	0	0	3771	22,67%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	15	0	0	0	0	15	0,09%
ASPECTOS DE PERSONAL	97	0	0	0	0	97	0,58%
ASPECTOS DE SALUD	322	0	0	0	0	322	1,94%
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0,00%
SERVICIO MLITAR	0	0	0	0	0	0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	181	1	0	0	0	182	1,09%
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	2227	0	0	0	0	2227	13,39%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS DE VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	5013	1	11	2	0	5027	30,22%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	51	0	0	1	0	52	0,31%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOSPRESTACIONALES	3880	0	0	0	0	3880	23,32%
VARIOS	1061	0	0	1	0	1062	6,38%
<b>TOTAL</b>	<b>16.618</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>4</b>		<b>16.635</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	1.072	6,44%
PRESENCIAL	10.398	62,51%
LINEA GRATUITA	1.388	8,34%
LINEA DIRECTA	0	0,00%
INTERNET: REDES SOCIALES	137	0,82%
INTERNET: SITIO WEB	94	0,57%
INTERNET: CHAT	3.546	21,32%
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00%
FAX	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>16.635</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	20.396	54,12
ATENCIÓN TELEFÓNICA	14.131	37,49
CALL CENTER	0	0,00
FOROS	573	1,52
OTROS (Correos)	2.590	6,87
<b>TOTAL</b>	<b>37.690</b>	<b>100,00</b>

En el mes de septiembre se realizaron dos FOROS de Seguridad Social Integral – Gobernanza del Régimen Especial orientados al personal en servicio activo de la

Policía Nacional, con la participación de 256 asistentes al FORO realizado el 20 de septiembre en el auditorio de la Policía Nacional y 317 asistentes al FORO realizado el 25 de septiembre en el Club de Agentes y Patrulleros de Policía Nacional.

## **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.

De este análisis se establece que, de las 16.635 solicitudes allegadas en el tercer trimestre, se determinó que corresponden a 2 quejas, 11 reclamos y 4 sugerencias. El resto son peticiones generales que se remiten al responsable directo de atenderla 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 una herramienta analítica de PQRS que extrae del gestor documental la ruta del ID del documento y los tiempos de permanencia en cada puesto de trabajo.

## **6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS**

### **6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.**

Mediante el canal presencial, CITSE, se cuenta con el sistema automático de turnos, dotado de una encuesta digital para evaluar en tiempo real la satisfacción del cliente en dos aspectos: uno de ellos califica los servicios recibidos y el segundo la persona que brindo el servicio; según el reporte del tercer trimestre, la calificación promedio de una muestra de 1.779 usuarios encuestados es la siguiente:

**CALIFICACIÓN DE SERVICIO RECIBIDO**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Excelente	1.709	96,07
Bueno	70	3,93
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.779</b>	<b>100,00</b>

**CALIFICACIÓN DE SERVIDOR PÚBLICO**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Excelente	1.712	96,23
Bueno	67	3,77
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.779</b>	<b>100,00</b>

**6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS  
DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018**

<b>CONCEPTOS FAVORABLES</b>	<b>CANTIDAD</b>
FELICITACIONES	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	1.779

<b>CONCEPTOS DESFAVORABLES</b>	<b>CANTIDAD</b>
QUEJAS	2
RECLAMOS	11
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO	0

## B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

- Encuentro regional en San Juan de Pasto en Nariño, Cali y Tuluá en el Valle del Cauca y Manizales en Caldas:

### 1. Encuentro regional en San Juan de Pasto.

Lugar	AUDITORIO COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LAS LAJAS
Fecha del evento	06 de julio 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	123
Numero de Encuestas aplicadas	65
Jornada de bienestar	SI
Número de beneficiados	533
Carnetización	NO
PQRS recibidas	0
Objetivos metas e indicadores	<p>El señor Director Bg (ra) Jorge Alirio Barón Leguizamón, se reunió con 123 asistentes. En este espacio de diálogo, presentó el informe de su gestión y los resultados de la estrategia; se refirió a las preguntas frecuentes de los afiliados, en materia de servicio de sanidad, temas prestacionales, reajustes de las Asignaciones Mensuales de Retiro y las Sustituciones mensual de retiro por los diferentes conceptos, conciliaciones por IPC; así mismo comunicó a los asistentes los nuevos canales de interacción y recepción de PQRS puestos a disposición en la vigencia: Portal WEB, correos electrónicos, chat virtual, portal de autoservicio, para certificaciones, constancias y desprendibles de pago y todo sobre el tema de la plataforma para las libranzas.</p> <p>Así mismo resolvió las preguntas y solicitudes de los líderes regionales de la reserva y sus iniciativas.</p>
Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento	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, sitio web de Casur, Facebook, Orientador, Emisora de la Policía Nacional
Acciones e incentivos para promover la participación	Convocatoria adicional de los medios de comunicación regionales; se refuerza con llamadas telefónicas por parte de

	la Subdirección de Prestaciones Sociales y la convocatoria por el portal Web.
Actividades complementarias	<p>Julio 03: Reunión con Líderes por parte del Subdirector de Prestaciones: 18</p> <p>Julio 04 Interactuando con nuestros Afiliados. Karaoke de Integración.</p> <p>Julio 05 Acompañamiento Centro Carcelario Pasto.</p> <p>Julio 05 Súper Bingo. En las instalaciones del Club Colombia Tarde de integración con los Afiliados y sus familias con recreación dirigida, refrigerio.</p> <p>Total, de Participantes: 533</p> <p>JULIO 05</p> <p>La Subdirección de Prestaciones Sociales lideró una MESA DE TRABAJO CON PERSONAL ACTIVO, próximo a cumplir tiempo de servicio para el 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; se complementa con una actividad con el fin de recibir ideas innovadoras para el auto sostenimiento del régimen especial de los policías, con asistencia de 55 policías 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	El cubrimiento de la imagen corporativa y revista está a cargo de comunicaciones estratégicas y debe evidenciarse en Mesa de Trabajo con personal activo, actividad central de bienestar y diálogo público.
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 evento	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.
---------------------------------------	---

## 2. Encuentro regional en Valle del Cauca.

Lugar	COMFANDI SAN PEDRO-TULUA
Fecha del evento	14 de agosto 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	110
Numero de Encuestas aplicadas	63
Jornada de bienestar	SI
Número de beneficiados	650
Carnetización	NO
PQRS recibidas	0
Objetivos metas e indicadores	<p>El señor Director Bg (ra) Jorge Alirio Barón Leguizamón, se reunió con 110 asistentes. En este espacio de diálogo, presentó el informe de su gestión y los resultados de la estrategia; se refirió a las preguntas frecuentes de los afiliados, en materia de servicio de sanidad, temas prestacionales, reajustes de las Asignaciones Mensuales de Retiro y las Sustituciones mensual de retiro por los diferentes conceptos, conciliaciones por IPC; así mismo comunicó a los asistentes los nuevos canales de interacción y recepción de PQRS puestos a disposición en la vigencia: Portal WEB, correos electrónicos, chat virtual, portal de autoservicio, para certificaciones, constancias y desprendibles de pago y todo sobre el tema de la plataforma para las libranzas.</p> <p>Así mismo resolvió las preguntas y solicitudes de los líderes regionales de la reserva y sus iniciativas.</p>
Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento	Afiliados y beneficiarios Asociaciones y cooperativas de retirados afiliados a Casur y Te Personal activo policía nacional de Colombia
Herramientas de comunicación utilizadas durante el evento que hayan facilitado la comprensión	Invitación directa, correo electrónico, sitio 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 moda de inscripción al Súper Bingo se realiza de manera personal en una de las actividades de la semana.

<p>Actividades complementarias</p>	<p>Agosto 14</p> <p>Día Pibi Tuluá. En las instalaciones de Comfandi Tuluá, se realizó un día de integración con la participación del Director General en diálogo público, la actividad se desarrolló con una charla de salud reproductiva y sexual, caminata ecológica, diálogo público y tarde con música y baile.</p> <p>Agosto 15</p> <p>Homenaje a la Reserva Activa. En el Hotel Dann Carlton de la ciudad de Cali, se realizó como homenaje a la Reserva Activa un Concierto con la Orquesta de Policía del Valle y Guayacán Orquesta.</p> <p>Agosto 16</p> <p>Acompañamiento Centro Carcelario Cali, Se realizó un acompañamiento al personal que se encuentran en el centro carcelario de Cali 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>Agosto 17</p> <p>Mesa de Trabajo con personal Activo de la Policía Nacional, En auditorio Fray Damián, se reunió personal en servicio activo con tiempo próximo para el retiro, por lo que la Casur informa, orienta y despejas dudas en materia prestacional y de Bienestar.</p> <p>Total, de Participantes: 650</p> <p>Agosto 17. Mesa de trabajo activos</p> <p>En las instalaciones del auditorio Fray Damián 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 60 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,</p>
---	---

	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.
Propuesta de planes, programas, ideas de mejora o de innovación producto del evento	Nuevamente la Conectividad VPN para brindar oportunamente respuesta a nuestros retirados y beneficiarios.  De acuerdo al plan de necesidades que se proyectó, se debe planear los pasajes y viáticos de acuerdo a lo dispuesto en el mismo.  Continuar con el cubrimiento de la imagen corporativa en la Mesa de Trabajo con personal uniformado, actividad central de bienestar y diálogo público
Evaluaciones externas	Los retirados solicitaron, realizar con más frecuencia actividades bienestar social, así mismo, se evidenció un alto grado de interés 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 en CALDAS.

Lugar	HOTEL RECINTO DEL PENSAMIENTO
Fecha del evento	06 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	200
Numero de Encuestas aplicadas	64
Jornada de bienestar	SI
Número de beneficiados	423
Carnetización	NO
PQRS recibidas	0
Objetivos metas e indicadores	El señor Director Bg (ra) Jorge Alirio Barón Leguizamón, se reunió con 200 asistentes. En este espacio de diálogo, presentó el informe de su gestión y los resultados de la estrategia; se refirió a las preguntas frecuentes de los afiliados, en materia de servicio de sanidad, temas prestacionales, reajustes de las Asignaciones Mensuales de Retiro y las Sustituciones mensual de retiro por los diferentes conceptos, conciliaciones por IPC; así mismo comunicó a los asistentes los nuevos canales de interacción y recepción de PQRS puestos a disposición en la vigencia: Portal WEB, correos electrónicos, chat virtual, portal de autoservicio, para certificaciones,

	<p>constancias y desprendibles de pago y todo sobre el tema de la plataforma para las libranzas.</p> <p>Así mismo resolvió las preguntas y solicitudes de los líderes regionales de la reserva y sus iniciativas.</p>
Caracterización Grupos sociales objetivo a quienes se dirigió el evento	<p>Afiliados y beneficiarios</p> <p>Asociaciones y cooperativas de retirados afiliados a Casur y Tegen.</p> <p>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>Septiembre 4</p> <p>Interactuando con los Afiliados, En las instalaciones del Comando de Policía Metropolitana de Manizales, 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>Septiembre 5</p> <p>Acompañamiento Centro Carcelario Manizales, 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>Bingo de Integración. En las instalaciones de la Asociación Asporrcal, se realizó un bingo de integración con premios.</p> <p>Septiembre 06</p> <p>Día Pibi Manizales. En las instalaciones del Hotel Recinto del Pensamiento en Manizales se realizó un día de integración con la participación del Director General en diálogo público, la actividad se desarrolló con una charla de salud reproductiva y sexual, caminata ecológica, diálogo público y tarde con música y baile</p> <p>Total, de Participantes: 423</p> <p>Septiembre 5. Mesa de trabajo activos</p> <p>En las instalaciones del Auditorio Comando metropolitana Manizales 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</p>

	<p>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 34 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>De acuerdo al plan de necesidades que se proyectó, se debe planear los pasajes y viáticos de acuerdo a lo dispuesto en el mismo.</p> <p>La presentación para el diálogo público, debe estar aprobada por el Director y enviada a la Oficina de Control Interno mínimo tres días antes que la comisión competente viaje.</p> <p>Recibir las respuestas a las inquietudes presentadas por parte de los afiliados no resueltas en sitio.</p>
<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 del 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)

### TIC para Gobierno Abierto

Se desarrolló una campaña de promoción de la política de integridad, denominada “rompecabezas de comunicación” que incluyó pruebas y competencias en equipo para interiorización de valores y buenas prácticas de

### TIC para Servicios

Mediante contrato No CO1800212 con INFOTIC, igualmente, se dio inicio a 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.

### TIC para la gestión:

Se suscribió un contrato de consultoría en Transformación Digital para la entidad 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  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano - CASUR

Revisó: Maricela Téllez Amaya – Grupo Atención al Ciudadano  
Aprobó: Oficina Asesora de Planeación  
Elaboró: Elías Morales Morales – Grupo CITSE  
Jaime Gómez Barreto – Grupo Atención al Ciudadano