



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

CASUR HACIA LA INNOVACIÓN EN GESTIÓN Y SERVICIO

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS AFILIADOS Y/O GRUPOS SOCIALES OBJETIVO DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE CASUR

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, en el contexto del marco normativo que la rige y dando alcance a la formulación de políticas y lineamientos del Ministerio de Defensa Nacional en materia de servicio al ciudadano, adopta las directrices tendientes al mejoramiento permanente de la participación ciudadana, comprometiéndose a brindar un servicio al afiliado bajo los más altos estándares de calidad, mediante un trato digno y respetuoso, con el único objeto de hacer un mejor País y un Estado donde el derecho del otro sea el eje de su modelo de servicio.

En virtud de lo anterior y mediante la presente CARTA DE TRATO DIGNO A LOS AFILIADOS, da a conocer a los ciudadanos los derechos y deberes que le asisten para el acceso ante la Caja así:

I. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

En sus relaciones con CASUR toda persona tiene derecho a:

- 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades y por cualquiera de los diferentes canales, (presencial, electrónico, telefónico etc.), de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo.*
- 2. Recibir atención respetuosa, con un trato considerado, equitativo, objetivo, diligente y humano sin diferenciación ni distinción alguna frente a cualquiera que sea su solicitud.*
- 3. Obtener información y orientación así como los requisitos y las disposiciones y normas legales vigentes a cerca de los trámites, peticiones, quejas, derechos de petición presentados, así como obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para tal efecto.*
- 4. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes, así como el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos. Lo anterior salvo expresa reserva legal.*
- 5. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.*
- 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el art 13 de la Constitución Política, para tal efecto, los servidores públicos de CASUR atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.*
- 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.*
- 8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.*

DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

Paralelamente con los derechos que les asisten y acorde con la Ley 1437 de 2011 en su Capítulo II, Artículo 6º, las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Obrar conforme al principio de la Buena Fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar con conocimiento declaraciones o documentos falsos entre otras conductas.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

II CANALES DE COMUNICACIÓN

- Portal Web de manera permanente Casur www.casur.gov.co
- Correo electrónico revista@casur.gov.co, para el envío de preguntas y propuestas
- Correo electrónico inscripcionesbienestar@casur.gov.co para el envío de preguntas y propuestas.



Cordial saludo **ORIGINAL FIRMADO**
BG. (RA) JORGE ALIRIO BARÓN LEGUIZAMÓN
Director - CASUR.