



La seguridad
es de todos

Mindefensa



**CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL**

PROCESO ATENCION A GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2020


“CASUR HACIA LA INNOVACIÓN EN GESTIÓN Y SERVICIO”




Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por máxima Fuerza Armada, para Colombia entera.



**CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL**


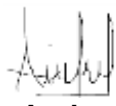


	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	2 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02


1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
2.1.	General	5
2.2.	Específicos	5
3.	ALCANCE	6
4.	GLOSARIO	7
5.	LINEAMIENTOS PARA LA ADOPCION DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	8
5.1.	Atributos del servicio	8
5.2.	Actitud de los servidores públicos y contratistas.	8
5.3.	Canales de atención:	8
5.3.1.	Canal Presencial	9
5.3.1.1.	Ciclo del servicio del canal presencial	9
5.3.2.	Canal Electrónico	11
5.3.2.1.	Ciclo del servicio del canal electrónico	11
5.3.2.2.	Ciclo del servicio del canal telefónico	13
5.3.3.	Canal de atención vía WhatsApp	14
5.3.3.1.	Ciclo del servicio canal WhatsApp	15
5.3.4.	Canal Virtual	15
5.3.4.1.	Chat Institucional	15
5.3.4.2.	Registro de PQRSDf a través de portal web	16
5.3.4.3.	Redes sociales	16
6.	ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL	17
6.1.	Personas con discapacidad auditiva	17
6.2.	Personas con discapacidad visual	17
6.3.	Personas con discapacidad física	18
6.4.	Personas con discapacidad cognitiva o intelectual	18
6.5.	Personas con discapacidad mental	18
7.	MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES	20
7.1.	Para la atención de personas inconformes y alteradas	20
7.2.	Al brindar una respuesta negativa	20

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	3 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

8. CARTA DE TRATO DIGNO A LOS AFILIADOS Y/O GRUPOS SOCIALES OBJETIVO DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE CASUR.....	21
8.1. Derechos de los ciudadanos ante la entidad:.....	21
8.2. Deberes de los ciudadanos ante la entidad	22

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Descripción	Responsable	Versión modificada
14-12-2016	<i>Versión inicial</i>	<i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano</i>	<i>N/A</i>
09-09-2020	<i>Se actualiza versión incluyendo los diferentes canales, ajustando el contenido al formato establecido y articulándolo con la política de servicio al ciudadano del MIPG.</i>	<i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano</i>	<i>01</i>

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Maricela Téllez Amaya Oficina Asesora de Planeación e Informática  Paola Andrea Peña Contratista Oficina Asesora de Planeación e Informática	 Dora Ilsa Ospina Ocampo. Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática.	 Consuelo Deyanira Fonseca Murcia Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	4 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02


1. INTRODUCCIÓN

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional- Casur definió su estrategia de largo plazo con una nueva misión, visión y cinco (5) imperativos estratégicos, desplegados en 8 objetivos enfocados en el reto de convertir la Entidad en una organización caracterizada por sus altos índices de efectividad y desempeño organizacional, que le permitan evolucionar de una gestión centrada en la atención de prestaciones económicas a una gestión orientada a la prestación de nuevos servicios de Seguridad Social Integral.

La estrategia de Casur contiene, además un compromiso de servicio al afiliado y su entorno familiar, que se fundamenta en un pensamiento organizacional guiado por principios rectores de lealtad, respeto, transparencia y equidad, entre otros, que reconoce a la reserva policial como su primera y más importante responsabilidad.

En tal sentido, el servicio es un compromiso permanente que los servidores públicos deben desplegar en la cotidianidad de sus actuaciones, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, contribuir hacia la construcción de una sociedad colombiana con equidad social y económica, incluyente y en Paz.

El presente documento presenta los protocolos de servicio en la atención, que deben aplicarse en la Entidad, contiene la definición de objetivos, alcance, atributos del servicio, el protocolo específico para cada canal y la carta de trato digno como componente bilateral del servicio.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	5 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02


2. OBJETIVOS

2.1. General

Brindar a los servidores públicos y contratistas de Casur, las herramientas y elementos teórico-prácticos, que faciliten y garanticen calidad en la atención del servicio, a través de la estandarización de pautas, comportamientos y conductas que determinen destrezas en el trato al afiliado y demás Grupos Sociales Objetivo.

2.2. Específicos


- Identificar las necesidades y problemas de los ciudadanos, para trabajar en torno a los resultados que los satisfagan.
- Establecer pautas de comportamiento que faciliten a los servidores públicos y contratistas tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.
- Brindar herramientas de calidad en la atención del servicio, que faciliten la estandarización de pautas y comportamientos y refuercen la interacción con la ciudadanía, de manera transparente y participativa.
- Prestar un servicio de excelencia facilitando las garantías del ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la entrega efectiva de servicios e información, a través de los diferentes canales de atención establecidos.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	6 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

3. ALCANCE

El protocolo de servicio al ciudadano de Casur, establece los lineamientos, orientaciones básicas, acuerdos y métodos que deben conocer y cumplir los servidores públicos y contratistas de la Entidad, para implementar la cultura de servicio centrada en el cliente y los grupos sociales objetivo.

Así mismo, se constituye en una herramienta para optimizar los recursos y la capacidad de respuesta mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	7 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

4. GLOSARIO

Atributos del Servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio. ¹

Calidad: Es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie².

Canales de Atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.³

Canal Presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.⁴

Canal Telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil.⁵

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas). ⁶

Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad y tiene una serie de derechos y deberes que debe cumplir y hacer cumplir. ⁷

Consulta: Buscar documentación o datos sobre algún asunto o materia.⁸

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona.⁹

Discapacidad Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Discapacidad Física o motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.¹⁰

Discapacidad mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento. ¹¹

Discapacidad múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial Visual: pérdida o disminución de la visión.¹²

Sensorial Auditiva: pérdida o disminución en audición.¹³

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución. ¹⁴

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.¹⁵

PQRSD: Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. ¹⁶

Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación.


¹ Manual de servicio al ciudadano-MINTIC 2018

²Wikipedia.org

[3-6.9-15] Glosario Protocolo Departamento Nacional de Planeación DNP

⁷ Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

⁸ Academia Real Española

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	8 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

5. LINEAMIENTOS PARA LA ADOPCION DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO.

5.1. Atributos del servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera ser atendido por el servidor y estos se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención.

El modelo de Servicio de Casur tiene como finalidad, brindar información y atender trámites y servicios con altos niveles de desempeño y efectividad organizacional en la búsqueda permanente de la excelencia, esto implica que el servicio en Casur debe ser:

- **Amable:** El Servicio que se brinda, se hace de una manera cortés y sincera.
- **Formador:** Informar con claridad a los afiliados sobre sus derechos y deberes frente a la Entidad y orientar con precisión sobre la manera de proceder en cada situación.
- **Confiable:** Brindar información con exactitud, objetividad y calidad de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas.
- **Digno:** Prestar un servicio respetuoso, gentil y sincero.
- **Incluyente:** Servicio para todos los ciudadanos sin discriminación alguna
- **Efectivo:** El servicio que se brinda responde y es consecuente con la necesidad o solicitud expresada.
- **Oportuno:** El servicio es ágil y se presta en tiempo establecido y en el momento requerido.


5.2. Actitud de los servidores públicos y contratistas.

Cada persona tiene requerimientos y necesidades diferentes que exigen un trato personalizado por los servidores públicos que atienden a los ciudadanos. Es indispensable contar con una disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano. En este sentido, el servidor público debe:

- Prestar servicio con equidad
- Mantener Comunicación efectiva
- Desarrollar Habilidades Sociales
- Fortalecer Conocimientos relacionados con la atención al ciudadano

5.3. Canales de atención:

Los canales de atención son medios a través de los cuales el ciudadano interactúa con la Entidad, con el propósito de obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	9 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

Para brindar información y atender trámites y servicios, la Entidad cuenta con los siguientes canales:

5.3.1. Canal Presencial.

Canal directo ubicado en las instalaciones del Centro Integral de Trámites y Servicios-CITSE, de la ciudad de Bogotá donde los afiliados, ciudadanos y demás grupos sociales objetivo interactúan con la organización para recibir información, orientación y/o atención de trámites y servicios.

Adicional a la sede central ubicada en la ciudad de Bogotá, Casur cuenta 8 puntos de atención que están ubicados en espacios cedidos por los comandos de Departamento de la Policía Nacional, en las siguientes ciudades:


- Medellín
- Cali
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Tunja
- Ibagué
- Armenia
- Villavicencio

5.3.1.1. Ciclo del servicio del canal presencial

Considerando el ciclo del servicio, se definen las siguientes etapas:

A. Planeación del servicio

- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Preparar su puesto de trabajo (ordenado, limpio y despejado).
- Disponer de los recursos necesarios para prestar un buen servicio.
- Evitar mantener alimentos, usar dispositivos móviles que generen barreras de comunicación con los afiliados o grupos sociales objetivo.
- Mantener una actitud de servicio y proactividad durante la jornada laboral.
- Portar el uniforme de dotación o prenda de labor entregado por la Entidad, según especificaciones establecidas por el grupo de Talento Humano para cada vigencia; de no poseer uniforme, tenga en cuenta usar prendas de vestir de colores sobrios y discretos, adecuados para un ambiente de oficina; no exagere en el uso de accesorios, en lo posible haga uso del uniforme sin agregar muchas prendas a las ya establecidas.
- Cuidar su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, usar un maquillaje discreto; así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	10 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

- Procurar que la expresión facial y presentación personal sean correctos oportunos y discretos. El 80% de la atención del afiliado, ciudadano se dirigirá a su rostro.

B. Prestación del servicio


El servidor público o contratista que tiene contacto con el afiliado y demás Grupos Sociales Objetivo desarrolla el papel de orientador o gestor de servicio por lo cual, su actitud es la clave para causar una primera impresión positiva de la Entidad; la primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

Los puntos claves para la prestación del servicio son:

- Dar la bienvenida al afiliado, ciudadano y/o demás grupos sociales objetivo de una manera cordial Ej. *Buenos días, mi nombre es... en que le puedo servir.*
- Verificar si el usuario o ciudadano presenta una situación especial o de discapacidad y aplique las indicaciones especiales para tal fin.
- Demostrar interés, respeto y atención al afiliado y/o beneficiario.
- Evitar distracciones.
- Mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Si se siente cansado o estresado realice pausas activas.
- En caso de dejar su puesto de trabajo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

C. Análisis y comprensión

- Escuchar con atención las inquietudes o necesidades del afiliado y evitar involucrarse de forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que el ciudadano emita.
- Si el tema consultado por el ciudadano no es de competencia de la Entidad, identificar el competente, indicar la instancia que resolverá su inquietud, dando por escrito la dirección y/o teléfono explicando por qué debe remitirlo.
- Ser concreto en la respuesta o solución que le entregue a la persona que está atendiendo.
- Si debe ausentarse de su puesto para realizar alguna gestión relacionada con la consulta explique al ciudadano: por qué debe hacerlo y el tiempo que durará su ausencia. Al regreso agradezca la espera, continúe con el servicio y evite ausentarse de nuevo.
- Si el afiliado debe presentar requisitos para resolver una solicitud, brinde la información completa del trámite o servicio, de qué forma se debe presentar y los detalles que permitan una mejor orientación, evitando que el ciudadano pierda tiempo.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	11 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

D. Cierre del servicio

- Realimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Al despedirse pregunte al ciudadano si desea realizar la encuesta de satisfacción (servicio y servidor público).
- Recuerde al ciudadano la posibilidad de utilizar diferentes canales de servicio.
- Agradézcale permitir servirlo.

5.3.2. Canal Electrónico.

Es la vía por la cual los afiliados, ciudadanos y demás grupos sociales objetivo se comunican con la entidad a través del uso de internet a fin de obtener respuesta por el mismo medio. Adicionalmente, este canal contribuye a que la rendición de cuentas llegue en tiempo real y de manera transparente, generando mayor confianza hacia la gestión del Estado el cual contiene los siguientes parámetros:


Claves para el uso adecuado del canal electrónico:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional
- En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.
- No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

5.3.2.1. Ciclo del servicio del canal electrónico.

A. Análisis y comprensión

- Analizar si la solicitud es de competencia de la Entidad; con el fin de clasificar, radicar e iniciar su trámite. En caso contrario, se debe remitir correo a la entidad competente.
- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo “*Asunto*”.
- En el campo “*Para*” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre de manera impersonal.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar algún documento al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Recuerde revisar la redacción y ortografía antes de enviar la respuesta de forma virtual y agradecer.
- Evitar hacer juicios subjetivos o comentarios alrededor de posibles frases agresivas o negativas por parte del remitente.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	12 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

Modelo de respuesta a un peticionario

① Saludo

Estimado (a) señor (a) (Indicar el grado, nombre y apellido)

Nota:

-Se debe escribir en letra minúscula toda la información, escribir en letra mayúscula es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.

-Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva, comillas o negrilla.

② Identificar el requerimiento con frases tales como:

“De acuerdo con su petición”, “le informamos que”, “de acuerdo con su solicitud”, “En atención a su solicitud, cordialmente se informa (...)”.

Nota 1:

Dar la respuesta acorde a la solicitud del afiliado, retirado o beneficiario lo más claro posible y fundamentado en la información aportada por los aplicativos con que cuenta la Entidad.

Nota 2:

No hablar de “tú” al responder al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos en la solicitud.

③ Despedida.

Se recomienda utilizar siempre una frase de despedida:

Agradecemos su comunicación con el Centro Integral de Trámites y Servicios Citse - Casur.

Cordialmente,


Nombre del funcionario (todo mayúscula)

Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula).

Nota 3:

Manejar un tipo de letra estándar, de acuerdo con guía de imagen corporativa de la entidad.

A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano. La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional cuenta con un sistema de IVR, PBX**2860911**, una línea gratuita nacional **018000910073** y líneas móviles de atención **3108028282**, **3154905465**, para atender solicitudes de trámites y servicios en un horario de atención de lunes a viernes de **7:30 a.m.** a **4:30p.m.**

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	13 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02


5.3.2.2. Ciclo del servicio del canal telefónico

A. Preparación para el servicio

- Se debe conocer claramente los procesos y procedimientos manejados en la Entidad, así como los responsables de cada una de las áreas.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones de las dependencias y servidores a las que es posible que se deba transferir una llamada.

B. Durante la prestación del servicio

- Al recibir una llamada tener a mano los elementos que pueda necesitar y los aplicativos tecnológicos con que cuenta el área o dependencia.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Responda rápidamente: Conteste el teléfono lo antes posible, (antes del tercer timbrado), muestre entusiasmo y actitud de servicio al saludar, en cada saludo use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada.
- Identifíquese, este aspecto es obligatorio, identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “buenos días, Centro Integral de Trámites y Servicios Citse, le atiende... (Dar nombre)”, ¿en qué le puedo ayudar
- Vocalizar las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario.
- Hablar lentamente, tome todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
- Escuchar, cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (“sí”, “ya veo”, “de acuerdo”, “ajá”, etc.).
- Tomar nota esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
- Esperar sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido (call center), así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicar que se pasará la llamada al área encargada o darle el nombre de la dependencia, Entidad y número de teléfono en donde puede recibir la información
- Explicar, si debe poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente porqué debe hacerlo. Es importante que el funcionario, evite dejar en espera al usuario por más de 2 minutos seguidos sin una explicación.
- Si es necesario hacerlo, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se cumpla el requerimiento. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, brindar la opción al afiliado y/o beneficiario de devolverle la llamada o brindarle respuesta por un medio seleccionado por

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	14 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

el usuario, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el afiliado y/o beneficiario acepta la devolución de la llamada, debe pedirle el número telefónico o datos del canal seleccionado y, efectivamente, enviar la información.

- Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del afiliado y/o beneficiario no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicar la razón de la demora. Informe la fecha o tiempo aproximado en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Una vez entregada la respuesta, si es preciso, informar al afiliado y/o beneficiario qué paso sigue en el proceso.

C. Cierre del servicio


- Verificar con el afiliado y/o beneficiario que entendió la información y preguntar si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre a quien está al otro lado del teléfono.
- Permitir al afiliado y/o beneficiario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, comunicara la dependencia que tenga el caso, para que resuelva de fondo y tome contacto con el afiliado.
- Comprobar si la llamada fue devuelta.

5.3.3. Canal de atención vía WhatsApp

Conformado por un equipo Interdisciplinario de servidores públicos y contratistas, este canal permite brindar orientación y solución a los afiliados sobre los trámites y servicios, a través de mensajes de texto o de audio. La agilidad en la respuesta del mensaje lo convierte en un canal efectivo de comunicación en tiempo real.

Para atender consultas y requerimientos la Entidad ha dispuesto las siguientes líneas de atención:

TEMA	LINEA
Información sobre tesorería, pagos y embargos.	3132073310
Información relacionada con desprendibles de nómina, créditos y plataforma de descuentos.	3177767428
Información sobre trámite de sustituciones, reconocimiento de asignaciones, sentencias o asuntos judiciales.	3174327954
Información sobre carnetización, certificaciones de Sanidad y actualización de datos SIATH.	3132072972

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	15 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

5.3.3.1. Ciclo del servicio canal WhatsApp

A. Preparación para el servicio

- Se debe conocer claramente los procesos y procedimientos manejados en la Entidad, así como los responsables de cada una de las áreas.
- Verificar que se conocen las funciones del WhatsApp.
- Tener a la mano el listado de los correos electrónicos de las dependencias y servidores y los contactos de los grupos de apoyo.

B. Durante la prestación del servicio

- Al recibir el mensaje tener a la mano los elementos que pueda necesitar y los aplicativos tecnológicos con que cuenta el área o dependencia.
- Atender el mensaje de texto de manera diligente en el menor tiempo posible.
- Identificarse personaliza la conversación y da confianza al usuario. En esta etapa se hace uso de la plantilla establecida.
- Tomar nota, esto le permite fijarlas ideas y le evita repetir el mensaje.
- En caso de que la solicitud requiera información adicional comuníquelo antes y explique brevemente por qué debe hacerlo. Es importante que el funcionario, evite dejar en espera al usuario por más de 2 minutos seguidos sin una explicación.
- Si la solicitud del afiliado y/o beneficiario no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicar la razón de la demora. Informe la fecha o tiempo aproximado en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

C. Cierre del servicio


- Verificar que el afiliado y/o beneficiario haya entendido la información y preguntar si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, comunicar a la dependencia que tenga el caso, para que resuelva de fondo y tome contacto con el afiliado.

5.3.4. Canal Virtual

Casur dispone de una serie de canales de atención virtual, los cuales permiten que los afiliados accedan a los tramites, servicios e información en general sobre la Entidad. Estos canales son, el chat institucional, el botón para tramite de PQRSDf a los cuales se puede acceder desde el Portal Web Institucional y las redes sociales.

5.3.4.1. Chat Institucional

Este canal está disponible en el portal web institucional, para que los afiliados presenten requerimientos en los horarios establecidos.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	16 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

A. Preparación para el servicio

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

B. Durante la prestación del servicio

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar a quien está conectado ejemplo: *“muy buenos días/tardes bienvenido al chat virtual de Casur”*. Mi nombre es..., en que le puedo servir, permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos la información.
- Intervenga y de soluciones al afiliado de una manera sencilla y clara.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat

C. Cierre del servicio

- Si no se puede brindar una respuesta oportuna, informarle al ciudadano con el siguiente guion: *“Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda)”*.
- Verificar si el afiliado entendió la información suministrada por el servidor público.
- Termine sus comunicaciones agradeciendo la participación al afiliado con frases como: hasta pronto, gracias por su tiempo, que tenga un buen día.

5.3.4.2. Registro de PQRSDf a través de portal web.

Los afiliados pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones mediante los botones de acceso ubicados en la dirección electrónica: <https://www.casur.gov.co/sistema-pqr-y-d>.


Estos botones permiten al afiliado presentar de manera directa peticiones de manera efectiva, las cuales serán atendidas según los términos establecidos por la Ley.

- Enlace del botón de denuncias
- Enlace PQRSD

5.3.4.3. Redes sociales

Casur dispone de cuentas de redes sociales para la promoción y divulgación de información de la gestión de la Entidad como son:

- Facebook: @casuroficial
- Twitter: @casurponal
- YouTube: Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
- Instagram: @Casuroficial

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	17 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

6. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

En Casur se dará atención prioritaria o preferencial a los afiliados, beneficiarios y ciudadanos que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, y personas en situación de discapacidad. La población descrita es especial y susceptible, razón por la cual la atención requiere manejo emocional, mayor tolerancia y mucho respeto; y tiene prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.


En Colombia, dentro de las disposiciones legales que conforman el marco normativo en el cual se sustenta el manejo de la discapacidad, para el adulto mayor se encuentran, la Ley 1850 de 2017 por medio de la cual se establecen “Medidas de protección al adulto mayor en Colombia” en su artículo 2º; Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad: Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por Colombia mediante Ley 1346 de 2009: Ley 762 de 2002, en la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", y más recientemente; la Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, entre otras.

6.1. Personas con discapacidad auditiva

- El servidor deberá tener contacto visual permanente durante la comunicación, si la persona utiliza lectura labiofacial, vocalice correctamente, de frente a la persona, sin exagerar, de forma clara y pausada, y recurrir al uso de herramientas que apoyen la comunicación, como papel y lápiz, lenguaje manual, ayuda de un intérprete si lo hay.
- Capacitar al personal o identificar los medios para facilitar el acceso del afiliado.

6.2. Personas con discapacidad visual

- Dirigir a la persona y ofrecer su ayuda, si el ciudadano la acepta, permítale colocar su mano en el hombro para dirigirlo a la ventanilla y oficina que requiera.
- Si va a indicar el asiento al afiliado, guiarlo y ayudarlo a ubicar en la silla.
- Durante la comunicación repetir el nombre del afiliado al menos 2 veces, hablando claro y cercano sin gritar, para que el afiliado perciba que se dirige a él.
- Evitar el contacto físico sin autorización del afiliado.
- Informar al ciudadano quién lo atenderá y anunciarlo con el servidor público.
- Realice una descripción clara de los tramites y servicios.
- Si el afiliado no desea ayuda respetar su decisión y estar atento a lo que pueda requerir.
- Evitar utilizar palabras o gestos que tengan relación con la situación de discapacidad del ciudadano como: señalar con su mano otros sitios o decirle: mire, como puede ver, vea.
- Dar indicaciones claras de ubicación tales como: a su derecha, a su izquierda, un paso adelante un paso atrás, etc.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	18 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

6.3. Personas con discapacidad física

- Presente siempre una actitud de colaboración, para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si debe transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de la persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- El servidor debe disponer el espacio para la ubicación de la silla de ruedas y asignar el turno prioritario de manera inmediata.
- El servidor debe dirigirse al afiliado como miembro de una comunidad minoritaria y no como discapacitado o minusválido, entendiendo sus necesidades.
- Actuar con respeto y sin posturas paternas o de lástima.
- Evitar hacer comentarios o gestos que puedan incomodar al usuario cuando tiene alguna condición física que salga de los estándares normales.

6.4. Personas con discapacidad cognitiva o intelectual

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona en situación de discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Para las personas que muestran dificultad en el lenguaje, maneje preguntas con opciones de selección, a objeto de que puedan elegir la respuesta o señalarla.
- Lo más importante es tener conciencia de que se debe dirigir directamente a la persona e intentar de diversas maneras hacerse entender, usando un lenguaje muy sencillo, apoyado con gestos, a un ritmo de velocidad adecuado.


6.5. Personas con discapacidad mental

- Si el afiliado está acompañado, verificar que esta persona es un curador designado legalmente para representarlo.
- Si el afiliado sufre de desmayos o convulsiones, tranquilizar a los demás ciudadanos, avisar al brigadista y disponer el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- Si percibe agresión por parte del afiliado, diríjase al acompañante, invítelo a tomar asiento y escuche su inquietud.
- Se deben establecer y facilitar los mecanismos de acceso a la población en condición de discapacidad, a los diversos canales de servicio, teniendo en cuenta el principio de equidad.

Recomendaciones

Los afiliados de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional tienen una formación policial que exige disciplina y obediencia en orden jerárquico, por ello pueden ser muy estrictos y en ocasiones poco tolerantes, se debe tener en cuenta que es una población especial por lo cual se enfatiza el siguiente manejo:

- Hable en un tono más elevado pero cordial.
- Preste mucha atención a sus gestos o señas.
- Hable en lenguaje sencillo, lento y pausado.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	19 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

- Sea empático y amable en el trato.
- Sea lo más tolerante y respetuoso posible.

Se deben establecer y facilitar los mecanismos de acceso de esta población a los diversos canales de servicio, teniendo en cuenta el principio de equidad.

Se debe dar ingreso preferencial a los afiliados con estas situaciones, acompañado de la persona que realice la función de orientador hacia la oficina o ventanilla que requiere.

El servidor debe asignarle un turno prioritario, inmediato al cual se esté atendiendo y asegurarse de tener asientos disponibles para el afiliado.


En caso de presentarse más de un caso a la vez, el servidor público de Casur debe dar prioridad según su situación y asunto en el siguiente orden:

Menores de edad: niños, niñas y adolescentes:

Estos afiliados «podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y protección especial, con prelación en el turno sobre cualquier otra» y tienen prioridad ante las demás situaciones.

Mujeres gestantes o con niños lactantes, situación de discapacidad y tercera edad:

Evitar llamar con apelativos como «abuelita - abuelito» a los ciudadanos o «mamita» a las madres gestantes-lactantes

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	20 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02


7. MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES

7.1. Para la atención de personas inconformes y alteradas

- Mantener el contacto visual con una actitud de comprensión y disposición de ayuda.
- Utilizar la empatía para entender lo que la persona requiere.
- Evite sentimientos de frustración, confusión o molestia a la persona.
- Conservar la calma y permitir desahogarse al afiliado.
- Hágale saber al afiliado que lo escucha con atención.
- Evitar asumir la actitud de quien solicita el trámite o servicio de forma personal, si considera que no puede manejar la situación solicite apoyo a un superior o compañero.
- Ofrecer disculpas al afiliado por la situación que originó la inconformidad.
- Presentar alternativas de solución de manera sincera y sin comprometer algo que no se pueda cumplir.

7.2. Al brindar una respuesta negativa

- Si al tramitar una solicitud, no es posible brindar una respuesta positiva ya sea por dificultades tecnológicas, humanas o informativas tener en cuenta lo siguiente:
- Brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.
- Crear un ambiente que reduzca el riesgo de inconformidad y tome acciones que eviten que la situación se vuelva a presentar.
- Agradecer al afiliado la comprensión ante la situación.
- Si en el momento no se logra resolver la solicitud y promete alguna acción próxima, cerciorarse de cumplir.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	21 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02


8. 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, se da a conocer a los ciudadanos los derechos y deberes que le asisten para el acceso ante la Caja así:

8.1. Derechos de los ciudadanos ante la entidad:

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 aportardocumento 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, asimismo, 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.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL PROCESO ATENCIÓN GRUPOS SOCIALES OBJETIVO PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Página
		PAG-PT-005	22 de 22
		Fecha	Versión
		09/09/2020	02

8.2. Deberes de los ciudadanos ante la entidad

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

1. Acatar la Constitución y las leyes
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. 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.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Canales de Comunicación

- Sistema IVR que permite una interacción más fácil entre la Entidad y los Grupos Sociales Objetivo, línea fija número 2860911 y una línea gratuita nacional 018000910073
- Portal web de manera permanente Casur www.casur.gov.co
- Correo atencionalciudadano@casur.gov.co, para el envío de todo tipo de comunicación.
- Líneas de WhatsApp: 317 4327954, 317 7767428, 313 2073310, 3132072972, 3108028282, 3154905465 atendidas por el Centro de Interacción con el Veterano -CIVET.