



# CARTA DE TRATO DIGNO

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales y brindar un servicio con calidad a sus grupos sociales objetivo; la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, a través de sus servidores públicos, se compromete a velar porque el trato ofrecido sea respetuoso, honesto, justo, responsable y comprometido.

## 1

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación de calidad a cerca de los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos ofrecidos por Casur, así como obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para tal efecto.
- 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.
- 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.
- 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 de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



## 2

### DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 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
- Abstenerse 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.

## 3

### DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.
- Garantizar atención presencial al público como mínimo durante 40 horas a la semana, según las necesidades del servicio, atendiendo a todas las personas que ingresen a los puntos de atención presencial y de radicación dentro del horario de atención.
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- No recibir u ofrecer, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones.
- Todos los demás que señalen la Constitución Política, la Ley y demás reglamentos.

### CANALES DE ATENCIÓN

Presencial: Citse Carrera 7 12B 58  
Horario: 7.30 a 16.30 horas

Portal web: [www.casur.gov.co](http://www.casur.gov.co)

Correo electrónico: [radicacion@casur.gov.co](mailto:radicacion@casur.gov.co)

Línea gratuita nacional: 01 8000 91 0073

IVR telefónico: 601 286 0911

Redes sociales: @CasurOficial  
Facebook, Instagram, Twitter