



MINDEFENSA

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONALTODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

(Página 1 de 5)

RESOLUCIÓN

()

"Por la cual se adoptan los lineamientos sobre PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO en Casur".**EL DIRECTOR GENERAL DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL**

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 115 de la ley 489 de 1998 y el Acuerdo 008 del 19 de octubre de 2001 y,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones.

Que teniendo en cuenta la política del Gobierno Nacional en materia de Servicio al Ciudadano el Ministerio de Defensa Nacional, creó el área de Atención y Orientación Ciudadana, asignando entre sus funciones actividades con los jefes; asignando entre sus funciones las de Coordinar con los responsables o jefes de las dependencias de atención al ciudadano de las unidades ejecutoras del sector, la puesta en ejecución de los lineamientos del gobierno en materia de servicio al ciudadano y realizar seguimiento a su cumplimiento.

Que mediante la Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016 "COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA, a las directrices impartidas por Ministerio de Defensa Nacional - MDN -, se imparte instrucción a los órganos del sector en el sentido de adoptar directrices tendientes al mejoramiento permanente de servir al ciudadano en el contexto de sumario normativo.

Que mediante Resolución 9308 del 16 de Octubre de 2015 se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que mediante comunicado del Ministerio de Defensa Nacional de fecha 17 de agosto de 2016 se recibe lineamientos PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL y se solicita a cada entidad del Grupo Social y Empresarial de la Defensa GESED la revisión y adopción de su propio protocolo de atención al ciudadano y la carta de trato digno.

Que mediante DECRETO 1166 del 19 de Julio de 2016, por medio del cual se regula la presentación, radicación y constancia de las peticiones de manera verbal, con el propósito de lograr su cumplimiento unificado a nivel sectorial.

Que por lo anteriormente expuesto, el Director General de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

RESUELVE:

Artículo 1º. Expedir el "Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional", con el siguiente contenido:

Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

Por nuestros Fueros Armados, para Colombia entera.

www.casur.gov.co
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073
Bogotá, D. C.



CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

Artículo 2º. Objetivo General. Brindar a los funcionarios de Casur las herramientas y elementos teóricos 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.

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 la primera y más importante responsabilidad.

El Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Caja de sueldos de Retiro de la Policía Nacional, permite establecer los lineamientos para orientar y prestar el servicio que deben cumplir los servidores públicos de Casur por los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad, lo anterior para implementar la cultura de servicio centrada en el cliente y proyectada en la nueva plataforma estratégica de la entidad.

Artículo 3º. Modelo de Servicio en Casur. Los canales de servicio con los que cuenta Casur para brindar información y atender trámites y servicios son los siguientes:

- ✓ Presencial
- ✓ Electrónico
- ✓ Multinivel y
- ✓ Canal Electrónico

De igual manera se definen atributos del servicio a los Grupos Sociales Objetivo así:

- ✓ Formador
- ✓ Confiable
- ✓ Digno
- ✓ Efectivo y
- ✓ Oportuno

Artículo 4º. Actitud y atributos del servicio. Entendiendo que cada persona tiene requerimientos distintos y requiere un trato personalizado, es necesario:

- ✓ Servicio con equidad
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Desarrollo de Habilidades Sociales
- ✓ Fortalecimiento de Conocimientos

CAPÍTULO II. PROTOCOLOS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

Artículo 5º. Canal Presencial. En las instalaciones del Centro Integral de Trámites y Servicios CITSE (Ubicado en Bogotá, Centro Cra. 7 No. 12B-58 primer piso) en el que los afiliados, ciudadanos y demás grupos sociales objetivo interactúan con la organización para recibir información, orientación y/o atención de trámites y servicios.

Considerando el ciclo del servicio en donde se definen claramente las etapas del mismo:

- Planeación del servicio
- Prestación del servicio
- Análisis y comprensión

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 1823 de 2004, y se crean y asignan funciones a Grupos internos de trabajo"



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

(Página 3 de 5)

- Cierre del servicio

Artículo 6º. 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. Contiene las siguientes etapas:

- Claves para el uso adecuado del canal electrónico
- Modelo de respuesta a un peticionario
- Análisis y comprensión
- Otras recomendaciones generales

Artículo 7º. Canal Telefónico. Por ese canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional cuenta con un nuevo sistema de IVR que permite una más fácil interacción con los grupos sociales objetivo a través del PBX 2860911 en un horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. El documento contiene las siguientes etapas:

- Preparación para el servicio
- Durante la prestación del servicio
- Solución y cierre del servicio

Artículo 8º. Pautas de servicio Multicanal. Contempla los diversos canales dispuestos por La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional para la recepción de correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes en lo referente a participación ciudadana, divulgación de información por medios escritos tales como Noti-Casur, revista Casur, boletín El Orientador, impresos y material publicitario. Se identifican las siguientes etapas:

- Preparación para el servicio
- Gestión de comunicaciones, PQRSDf, consultas o felicitaciones
- Correspondencia

Artículo 9º. Pautas del servicio en situaciones especiales. Casur tiene dentro de sus afiliados un número significativo de personas dentro de los rangos que se catalogan como "adultos mayores", una población especial y susceptible, razón por la cual la atención requiere manejo emocional, mayor tolerancia y mucho respeto.

Para el adulto mayor, la **Ley No.7935 "Ley Integral para la Persona Mayor"** en su **artículo 1º**. Establece lo siguiente: "...Garantizar a las personas adultas mayores, igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos"...

Para las personas con alguna discapacidad (en silla de ruedas, no videntes, sordomudos entre otros); la **Ley 7600 "Igualdad de oportunidades para las Personas con Discapacidad"**, establece en su **artículo 1º**. Lo siguiente: "...Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes" y en el **artículo 2º**. Define discapacidad así: "...Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite sustancialmente una o más de las actividades principales de un individuo". Entendiéndose que la discapacidad física, generalmente no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que aparte de su situación física, llevan una vida normal y generalmente pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados dado lo anterior es una premisa darles el trato de acuerdo con su necesidad específica.

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 1823 de 2004, y se crean y asignan funciones a Grupos internos de trabajo"



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

(Página 4 de 5)

El documento contiene las siguientes etapas:

- Procedimiento en situaciones de inconformidad o agresividad
- Si la respuesta es negativa
- Situación de emergencia
- Servicio Prioritario
- Discapacidad Auditiva
- Discapacidad Visual
- Discapacidad Física
- Discapacidad mental

CAPÍTULO III. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Artículo 10º. 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:

Derechos y Deberes de los Ciudadanos:

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.*

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 1823 de 2004, y se crean y asignan funciones a Grupos internos de trabajo"



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

(Página 5 de 5)

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.

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

CAPÍTULO IV. AUTOEVALUACIÓN

En concordancia con las directrices emanadas del Ministerio de Defensa, se incluye en el protocolo el formato de Autoevaluación establecido a fin de medir la calidad del servicio periódicamente y utilizar los resultados del cuestionario periódicamente para tomar acciones de mejora en el servicio.

Artículo 11º. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición en cumplimiento a los lineamientos en materia de Servicio al Ciudadano emanados de la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana - Unidad de Gestión general del Ministerio de Defensa Nacional.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:

Dada en Bogotá, D.C.

Brigadier General (RA) **JORGE ALIRIO BARÓN LEGUIZAMÓN**
Director General

Elaboró: Ma. Del Carmen Torres *DC*
Profesional Contratista OAP
Revisó: Cr (RA) Dora Ilsa Ospina Ocampo *DI/OO*
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática
Aprobó: Dra. Claudia Chauta Rodríguez *CC*
Jefe Oficina Asesora de Jurídica
Archivo: C:/Documents/Ma.C/Atención al Ciudadano