

E I G

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 94

CASUR cada día más cerca de sus afiliados

Agilidad y facilidad en trámites para los afiliados



jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });

DATOS DE LA EXPERIENCIA

Entidad

• Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - CASUR
País - Ciudad: Colombia

Temas clave: Servicios Gobierno Electrónico
Fecha de publicación: Febrero, 2011

Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

[Ver todas las experiencias](#)

[7]

Descripción

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR) es la organización encargada de pagar y administrar los sueldos de los Policías pensionados o sus beneficiarios, así como proveer servicios de bienestar social a sus afiliados. CASUR cuenta con una plataforma en línea para facilitar los trámites de sus afiliados, desde donde se puede consultar información sobre: desprendibles de pago, constancia de pago, constancia de vinculación, certificado de ingresos y retenciones, constancia aportes a salud, valores por reclamar y formatos de solicitud.

Pestañas verticales

Relato del caso

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR) se encarga del pago de asignaciones de retiro del personal de la Policía Nacional colombiana. Son muchísimos sus afiliados, localizados en todas partes del país e incluso en el exterior. Ante la gran cantidad y frecuencia de solicitudes de los afiliados, la entidad llegó a enviar 300 mil documentos mensuales por correo convencional a diferentes ciudades. Esta situación generaba un gran desgaste administrativo e inversión de recursos.

Para los usuarios la situación no era muy distinta, pues debían presentarse personalmente a recibir respuesta a sus solicitudes, lo que implicaba una considerable inversión de tiempo y dinero.

En vista de la cantidad de solicitudes de documentación, los costos de envío de respuestas y el desgaste administrativo que generaba esta situación, en 2008 la Oficina de Planeación e Informática de CASUR emprendió el estudio de los trámites y servicios que más demandaban los usuarios. Encontró que estos se relacionaban con la situación del usuario en la entidad, así como el certificado de vinculación institucional. Identificó también que buena parte de estos trámites no requerían notificación personal para entregar la documentación solicitada.

Ante este diagnóstico, la decisión era lógica: encontrar una manera eficiente para entregar estos documentos. Evidentemente, lo mejor era un acceso en línea. CASUR solicitó asesoría al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) para la contratación del diseño de la página web.

La solución no se limitaba al acceso en línea, por lo cual, después de realizar el soporte de la plataforma se analizaron los procedimientos diarios del CASUR para generar la información que debe ser recopilada y actualizada en el sistema con el fin de renovar mes a mes la totalidad de los documentos disponibles para los afiliados. Se articularon las distintas instancias para lograr un resultado oportuno y eficiente que permitiera a cada uno de los afiliados enviar la información vía correo electrónico y habilitar el servicio de solicitud en línea. Así nace, en febrero de 2011, la plataforma CASUR Más Cerca de sus Afiliados.

La difusión de los servicios de la plataforma se realizó a través del boletín institucional de noticias y la revista trimestral de la entidad. También se difundieron pautas radiales y anuncios en los encuentros regionales de afiliados. La plataforma cuenta con más de 20 mil afiliados registrados y cerca de 120 mil cuentas de correo electrónico. La herramienta cuenta con un sistema de monitoreo y seguimiento a través de la medición de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Con los distintos servicios en línea, CASUR rompió definitivamente la brecha de espacio y de tiempo que separaba a los usuarios de sus servicios, ganando en eficacia y eficiencia. Además, aumentó la capacidad de respuesta de la entidad, lo que permite prestar un mejor servicio y facilitar al usuario la consecución de documentos en forma inmediata.

Los tiempos de trámite se redujeron significativamente, en los casos de requerir un desprendible de pago o un

certificado de ingresos y retenciones. Se estima que el ahorro anual por envío de desprendibles de pago llega a los 25 mil dólares. Para el afiliado, el ahorro es de cerca de 35 mil dólares al mes por costos de movilización, mientras que se ahorran 40 mil horas mensuales en tiempo invertido.

Otro beneficio evidente es la actualización de los funcionarios en el uso y la apropiación de las TIC. Gracias al apoyo de los directivos y asesores de CASUR, se han alcanzado las metas proyectadas, al tiempo que se acerca la entidad a sus afiliados y se mejora la atención a todo el territorio nacional.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]
Entidades participantes

Nombre de la entidad

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - CASUR

Contacto:

Coronel Víctor Eduardo Castillo Suarez,

- Jefe de la Oficina de Planeación,
- Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional,
- 5521805
- administrativa@casur.gov.co [8]

Doris Constanza Martínez Rodríguez,

- Pagadora,
- Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
- 5521805,
- planeacion@casur.gov.co [9]

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```





El futuro digital es de todos

MinTIC



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Sábado, Diciembre 14, 2019 - 12:23pm

Source URL: <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/casur-cada-dia-mas-cerca-de-sus-afiliados>

Enlaces

- [1] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/767?rate=lac-JSP1qWnECg8CGk7p6uwclehws1tx55q0PtFsS5g>
- [2] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/767?rate=1V1Aus7eaoAMFIJjnQ_o41bczncBv11vv-H11jKYnns
- [3] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/767?rate=5ONTTkY2qPzgsnN9uVvr5hF3wKbHU3tlPknUvYV3Hzl>
- [4] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/767?rate=-y-FPqK3SuekjUc9keTX04pqVDFqyFYGkAf_knCwyWk
- [5] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/767?rate=S-AS1KGVcWg_XSxBitMU1ZrqHzZu0yT-XnPw061YhOk
- [6] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_37_casurpolicia_v1.pdf
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:administrativa@casur.gov.co>
- [9] <mailto:planeacion@casur.gov.co>