

INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Apreciado Afiliado, para el Centro Social de Agentes de la Policía Nacional es muy importante conocer su opinión sobre nuestros procesos y servicios, así como dar trámite a sus requerimientos según lo establecido por la Ley, por ello hemos puesto a su disposición los siguientes medios a través de los cuales podrá presentar sus peticiones de manera efectiva, agradecemos su interés por darnos su información la cual es muy valiosa y nos ayudan a mejorar nuestros procesos.

A continuación presentamos cada uno de los medios por el cual nos puede contactar:

- **Atención Personalizada**

A través de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) que se encuentra ubicada en la diagonal 44 No. 68B - 30.

- **Buzones de sugerencias**

Tres (3) buzones ubicados en el comedor principal, área de piscina y Hotel.

- **Página Web**

Ingresando a la página de la Institución www.policia.gov.co, mediante la pestaña de trámites y servicios al ciudadano y luego accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- **Correo Electrónico**

servicioalcliente@centrosocialdeagentes.gov.co

- **Líneas Gratuitas**

De cobertura Nacional 6054447 extensión 407 y 430

Una vez recibida su petición, esta será registrada en un sistema interno que nos permitirá mantenerlo informado sobre el estado de la misma, para ello le haremos entrega de su

respuesta través de correo electrónico, por lo tanto es importante nos relacione en su petición su número telefónico de contacto y correo electrónico.

El tiempo en el cual daremos respuesta a sus peticiones, será el establecido en la Ley 1755 de 2015, para ello tenga presente cual es el tipo de petición que requiere realizar, así:

- **Reconocimientos Del Servicio Policial:**

Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido por parte de un funcionario o una dependencia de la Policía Nacional. La respuesta o trámite será informado quince (15) días hábiles después de su recepción.

- **Sugerencias:**

Si Usted desea darnos su opinión sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio policial ingrese por esta opción. Contamos con quince (15) días hábiles después de su recepción para dar respuesta o informar el trámite de la misma.

- **Información De Seguridad Ciudadana:**

Si Usted desea informarnos sobre aspectos de seguridad y convivencia ciudadana que contribuyan al mejoramiento de la tranquilidad y salubridad de los habitantes de Colombia ingrese por esta opción. Contamos con quince (15) días hábiles después de su recepción para dar respuesta o informar el trámite de la misma.

- **Peticiones De Información:**

Si Usted requiere realizar una solicitud ya sea de forma verbal o escrita ante un funcionario de la Policía, con el fin de ser orientado o informado acerca de un asunto concreto ingrese por esta opción. Contamos con diez (10) días hábiles para resolver su petición o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.

- **Consultas:**

Esta opción si usted requiere realizar un requerimiento sobre temas específicos del Centro Social de Agentes y que la respuesta requiera un estudio más profundo y detallado. Contamos con treinta (30) días hábiles a partir de su recepción para resolverla o informar el trámite de la misma.

- **Reclamo:**

Esta opción si Usted requiere exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio del Centro Social de Agentes de la Policía Nacional. Contamos con quince (15) días hábiles para resolver su petición o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.

- **Queja:**

Esta opción si Usted requiere manifestar de manera verbal o escrita una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que le causó la prestación del servicio de uno o varios de los funcionarios Policiales y personal civil que labora en el CESAP. Contamos con quince (15) días hábiles para resolver su petición o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Para el proceso de Afiliacion contamos en nuestra página web con el formulario de afiliaciones y la explicación de la documentación que debe traer para cada persona, este mismo lo podrá descargar de manera gratuita.

La documentación para solicitud de Afiliación debe hacerla llegar a nuestras oficinas de manera física ya que esto será parte del archivo del Centro Social.

Estamos a su disposición para cualquier requerimiento y contamos con un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am hasta las 12:00 m y de las 14:00 hasta las 17:00 horas en nuestra sede.