Bogotá, 30 de enero de 2026

Señores
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL – CASUR
Ciudad

REF: GUIÓN PBX CALL CENTER Y PROTOCOLO DE ATENCION – CASUR

Cordial saludo

Por medio del presente se pone a consideración de la **Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR** el siguiente **Guion PBX y Protocolo Operativo de Atención**, el cual establece los lineamientos que deben aplicar los agentes del servicio PBX en la atención de llamadas dirigidas a los afiliados y beneficiarios.

El presente documento define de manera clara los **pasos, validaciones, canales y herramientas** a utilizar durante la gestión de los diferentes requerimientos, con el fin de garantizar una atención ordenada, eficiente, trazable y alineada con los procedimientos institucionales de CASUR.

GUIÓN PBX CALL CENTER

Bienvenida:

"Bienvenido a la línea de atención al afiliado de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, CASUR. Gracias por comunicarse con nosotros.

Le recordamos que con el fin de garantizar la calidad de nuestros servicios, su llamada podrá ser grabada o monitoreada.

Para brindarle un mejor servicio, por favor preste atención al siguiente información:"

Menú Principal

"Para información sobre su cuenta individual, asignación de retiro o desprendibles de pago, marque 1."
"Para trámites de afiliación o actualización de datos, marque 2."
"Si necesita soporte técnico para el acceso a nuestra plataforma digital, marque 3."
"Para reportar novedades relacionadas con servicios, otros servicios o información general marque 4."
"Para comunicarse con un asesor, marque 5."
"Para repetir este menú, marque 9."

Mensaje de espera

"En CASUR, estamos comprometidos con tu bienestar. Por favor, espera en línea mientras te conectamos con uno de nuestros agentes.

Recuerda que también puedes acceder a nuestros servicios en línea a través de nuestra página web o mediante nuestra línea de WhatsApp con Kata en Línea. Allí puedes solicitar tu desprendible de nómina, certificados de titular o beneficiario, certificado de ingresos y retenciones, desprendible de prima y mucho más.

📲 Solo escribe por WhatsApp para obtener toda la información que necesitas, fácil y rápido. ¡Gracias por tu paciencia!"

(Música instrumental tranquila y profesional)

Agente no disponible

"En este momento, todos nuestros agentes están ocupados. Por favor, espere en línea o intente comunicarse más tarde. Le recordamos que nuestra atención por Whatsapp con KATA en línea está disponible las 24 horas."

Mensaje de Ausente o Fuera de Horario

Gracias por comunicarse con la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, CASUR. En este momento, nuestras líneas no están disponibles. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 7:30 de la mañana a 4:30 de la tarde. Por favor, intente comunicarse nuevamente dentro de este horario.

Recuerda que también puedes acceder a nuestros servicios en línea a través de nuestra página web o mediante nuestra línea de WhatsApp con Kata, en Línea. Allí puedes solicitar tu desprendible de nómina, certificados de titular o beneficiario, certificado de ingresos y retenciones, desprendible de prima y mucho más.

Además recuerda que para acceder a los servicios virtuales debes tener tus datos actualizados.

Solo escribe por WhatsApp para obtener toda la información que necesitas, fácil y rápido.

1. **Horario de Atención:**

Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., sincronizado con el horario laboral de CASUR.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PBX – CASUR

1. Inicio de la llamada

Al recibir la llamada, el agente deberá contestar de manera cordial, indicando su nombre y presentándose formalmente, informando que se está comunicando con la **Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR**.

2. Registro inicial de la llamada

Con el fin de realizar el registro de la atención, el agente solicitará de manera respetuosa los siguientes datos de la persona que se contacta:

- Nombre completo
- Número de documento de identidad

3. Identificación del requerimiento

Una vez realizado el registro, el agente preguntará al afiliado o usuario cuál es el motivo de la llamada, con el fin de identificar claramente el requerimiento y brindar la atención correspondiente.

4. Clasificación del requerimiento y atención

4.1 Requerimientos con información general

Cuando la solicitud esté relacionada con información general que no implique el acceso a datos personales del afiliado (por ejemplo: horarios de atención, canales de contacto, orientación general de trámites), el agente procederá a brindar la información solicitada de manera clara y oportuna.

4.2 Requerimientos con información personal o trámites exclusivos del titular

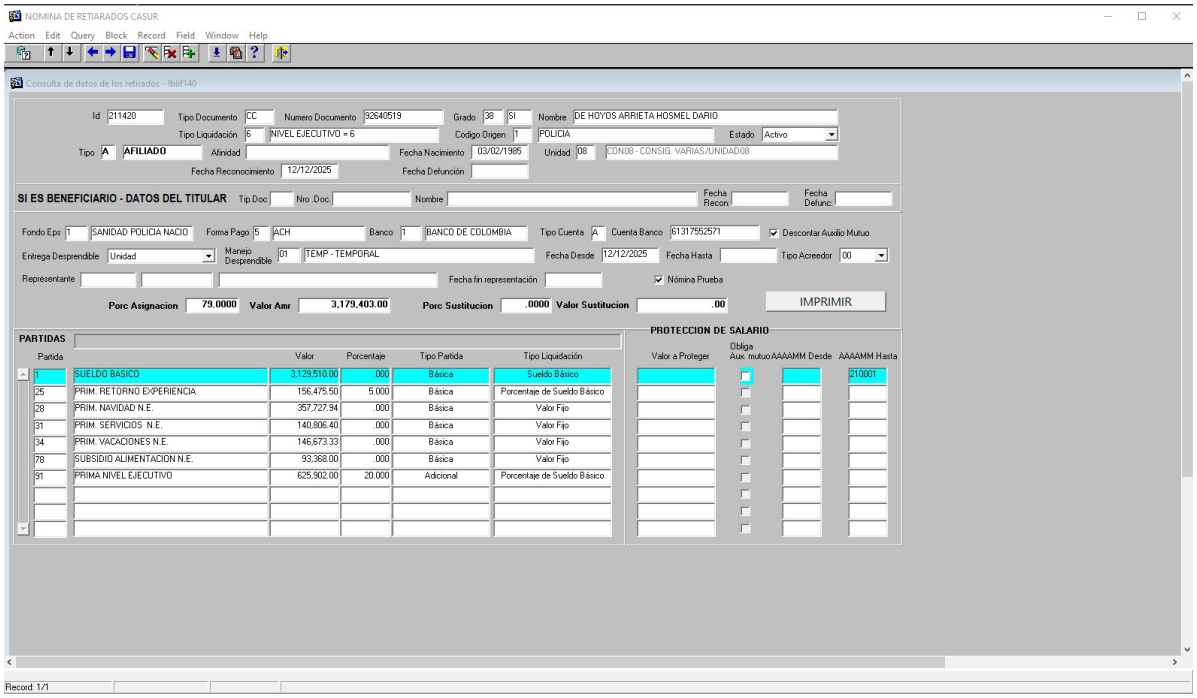
Cuando el requerimiento involucre información personal del afiliado o trámites que deben ser gestionados exclusivamente por el titular (tales como actualización de datos, solicitud de certificados, estado de trámites u otros procedimientos similares), el agente realizará el proceso de **validación de identidad**.

Para este fin, se formularán las siguientes preguntas de seguridad:

- ◊ **Para el titular:**
  - Grado con el que se retiro
  - Fecha de ingreso a Casur
  - Banco al que le consigna Casur
  - Fecha de nacimiento

- ◊ **Para beneficiario por sustitución se hacen preguntas adicionales a las anteriores:**
  - Fecha de defunción del titular
  - Cedula del titular
  - Nombre completo del titular

Las respuestas serán verificadas contra la información registrada en el **sistema prestacional.**



- Si la información suministrada coincide con la registrada en el sistema, el agente procederá a gestionar y dar atención al requerimiento del afiliado.

- Si la información no coincide o no es posible validar la identidad del titular, el agente informará de manera clara que no es posible continuar con la atención del trámite solicitado y orientará sobre los canales o procedimientos alternos disponibles.

5. Cierre del requerimiento

Una vez atendido y resuelto el requerimiento, en cualquiera de los escenarios descritos, el agente consultará al afiliado o usuario si requiere apoyo adicional.

- En caso de existir un nuevo requerimiento, el agente procederá a atenderlo conforme al presente protocolo.
- En caso de no requerir información adicional, el agente solicitará al afiliado su apreciación sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida durante la llamada.

6. Agradecimiento y finalización de la llamada

Posterior a la consulta de satisfacción, el agente agradecerá el contacto realizado con la **Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR**, se despedirá de manera cordial y dará por finalizada la llamada, dejando constancia del cierre de la atención en el sistema correspondiente.

SOLICITUD ATENDIDAS POR LOS AGENTES

SOLICITUD	RESPUESTA
Actualización datos Dibanka	Se verifica previamente que el usuario cuente con acceso activo al correo institucional. En caso afirmativo, se le suministra el contacto de **Dibanka** para que dicha entidad realice la actualización correspondiente en la plataforma. En caso de no contar con acceso al correo institucional, se procede a efectuar la actualización de datos en **CASUR**, a través del **Sistema de Gestión de Afiliados**; una vez actualizada la información, se da aplicación al protocolo mencionado anteriormente para continuar con el trámite correspondiente.
Actualización de datos Casur	Se registra el número de teléfono del usuario y se actualiza en el correo institucional. Adicionalmente, a través del **Sistema de Gestión de Afiliados**, se actualizan tanto el número telefónico como el correo institucional asignado, con el fin de garantizar el acceso del usuario a **Kata en línea** y al **portal de CASUR**.
Activación de correo	Al usuario se le asigna un correo institucional y una contraseña, y de manera simultánea se realiza la actualización de sus datos en el sistema correspondiente.
Información sobre embargos	Cuando el **titular** se comunica para consultar por un embargo reflejado en su desprendible, se le informa el **tipo de embargo** y el **juzgado de origen**, sin suministrar valores ni montos asociados. En caso de que la solicitud sea realizada por un **tercero**, la llamada se redirecciona al **área de embargos**, indicándole que la información deberá ser solicitada formalmente por medio de correo electrónico.
Sustituciones	Cuando se comunica la persona que adelanta el proceso, se solicita la cédula del titular y se verifica el estado en el que se encuentra el trámite, conforme a la información registrada en **ControlDoc**. No obstante, si requiere información más específica, como fechas de inclusión a nómina u otros detalles puntuales, la solicitud se redirecciona al área competente para su atención por medio de correo electrónico.

	En caso de que la solicitud sea realizada por un tercero, esta deberá efectuarse directamente a través de correo electrónico.
Préstamos Casur	Se suministra información general relacionada con las tasas de interés anual, así como los montos mínimos y máximos aplicables. Adicionalmente, se orienta al usuario para que consulte la **página web de CASUR**, donde se encuentra detallada la información sobre los requisitos para la solicitud de préstamos y el correo electrónico habilitado para el envío de la solicitud correspondiente.
Descuentos por nómina	Se redirecciona al usuario a **Dibanka** en caso de que no identifique el origen del descuento. Si el usuario consulta por un descuento específico, se le informa de manera general el concepto del mismo; no obstante, para información adicional o de mayor detalle, se le orienta a realizar la consulta directamente con **Dibanka**.
Terminación de un crédito	Se redirecciona al usuario a **Dibanka** para que remita el paz y salvo correspondiente y se realice el trámite necesario para la suspensión del descuento por nómina.
Afiliaciones a bienestar social	Se suministra al usuario el **número de contacto del área de Bienestar Social** para la atención de su requerimiento.
Auxilio mutuo	Cuando se informa el fallecimiento del titular, se suministra a los interesados el **contacto del área de Auxilio Mutuo**, con el fin de que puedan realizar el trámite correspondiente para el **reclamo del servicio funerario del titular**.
Notificar fallecimiento de un titular o beneficiario por sustitución	Se solicita el envío del certificado de defunción, acompañado de una carta explicativa de los hechos, al área de **Radicación** para el trámite correspondiente.
Cotizar pensión cuando empiezan a trabajar ya sea en empresa o como independiente	Se entrega al interesado la **resolución** y el **certificado de vinculación**, con el fin de que la empresa pueda validar que, por parte de CASUR, no se cotiza pensión sino que se recibe asignación de retiro. En consecuencia, el usuario puede cotizar pensión, debiendo ser registrado bajo régimen especial, y el componente de **salud** deberá ser reportado y tramitado ante el **FOSYGA**.
vinculación / desvinculación sanidad beneficiario	Se solicita el envío de una **carta redactada y firmada por el titular**, en la cual se indique de manera expresa la solicitud de vinculación o desvinculación del beneficiario, adjuntando copia de la cédula de ciudadanía del beneficiario para el trámite correspondiente.
sacar un carnet siendo titular	Se solicita presentar la **resolución de asignación** y la **cédula de ciudadanía** en el área de Carnetización, donde se procederá a la toma de la fotografía para el registro correspondiente.
Sacar carnet beneficiarios	Se indica al usuario que debe **presentarse en el área de Carnetización** con la documentación requerida, con el fin de realizar el trámite de correspondiente.
Pagos no realizados por nómina	Se solicita al usuario gestionar ante el banco el extracto de movimientos y, junto con el desprendible de pago, remitir dicha documentación a las áreas de **Tesorería** y **Radicación** por medio de correo electrónico.
Cambio de cuenta	Se solicita remitir vía correo electrónico a las áreas de **Radicación** y **Tesorería** la carta de solicitud, el certificado bancario y copia de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%. Este trámite deberá realizarse **dentro de los**

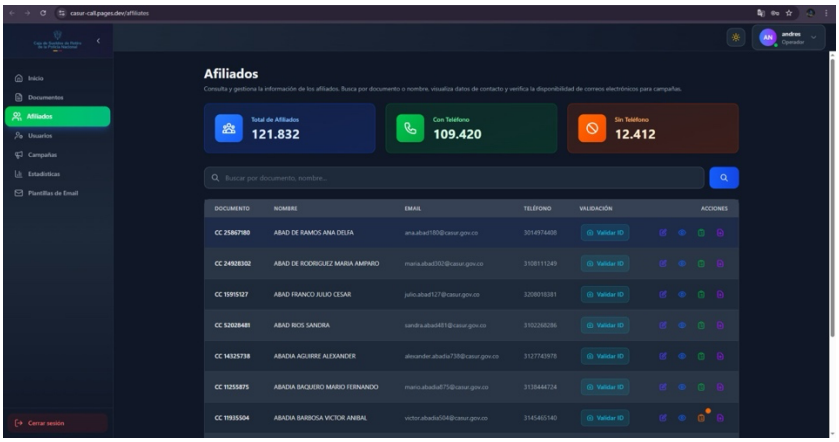
	cinco (5) primeros días de cada mes, sin que ello implique el cierre de la cuenta vigente.
Sacar carnet por pérdida o robo	El usuario debe presentarse en el **área de Carnetización**, ya sea en **Bogotá** o, en otras ciudades, ante **Talento Humano**, realizar el pago del carné mediante código QR y asistir con ropa oscura de la cintura hacia arriba, con el fin de efectuar la toma de la fotografía correspondiente.
Actualización TI a CC en carnetizacion y sanidad o renovación del carnet	El usuario debe **acercarse al área de Carnetización en Bogotá** o, en otras ciudades, al área de **Talento Humano** de la respectiva Metropolitana, llevando el carné vencido y la contraseña o la cédula de ciudadanía, con el fin de realizar el cambio correspondiente, tanto en **Carnetización** como en **Sanidad**.
Actualización de datos para sanidad	Se registran los datos de dirección, ciudad, barrio y número de teléfono del usuario, con el fin de realizar la actualización de la información tanto en el **SIATH** como en **Sanidad**.
Requisitos para hacer proceso de sustitución	Se remite al usuario un **documento en formato PDF** que contiene de manera detallada todos los requisitos necesarios para adelantar el proceso de sustitución.
Códigos de vinculación para que se les genere un descuento por nómina	Se redirecciona al usuario a **Dibanka** para que le sea asignado el código de afiliación correspondiente.
Afiliaciones a veterano	Se suministra al usuario el **contacto del área de Veteranos** o, en caso de encontrarse en Bogotá, la dirección correspondiente, para que pueda realizar el trámite respectivo.
Personas que no pertenecen a Casur	Se suministra al usuario el número telefónico de **TEGEN** y se le indica que consulte por internet el contacto de **CAGEN**, con el fin de verificar en cuál caja se encuentra registrado.
Información sobre el incremento	Se informa al usuario que el **decreto correspondiente aún no ha sido expedido**, por lo cual deberá esperar a su emisión para conocer sobre el incremento. Una vez se tenga dicha información a los afiliados que la soliciten se les proporcionará.
Actualización o redireccionamiento a Kata	Se brinda apoyo actualizando el número de teléfono en la base de datos de **Kata en linea** y se orienta al usuario sobre cómo puede solicitar sus documentos por ese medio.
Envío de resolución de retiro	El envío de la información se realiza por medio de **WhatsApp**.
Certificado de sanidad beneficiario y titular	En el caso del **beneficiario**, se suministra el correo del área de Carnetización o el enlace del portal de servicios de salud para que pueda descargar el certificado correspondiente. En el caso del **titular**, la entrega del certificado se realiza **por medio de WhatsApp**.
Certificado de la universidad para los descuentos	Se redirecciona al usuario al correo del **CITSE**, indicándole que en la solicitud debe especificar la universidad a la cual va dirigida.

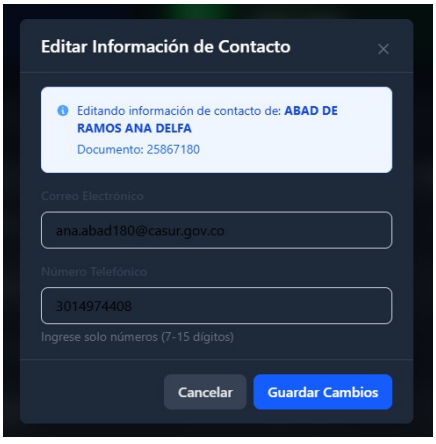
Bono pensional	A las personas que no pertenecen actualmente a **CASUR**, pero que hicieron parte de la Policía, se les informa que tienen derecho a un bono pensional, y se les remite un documento en formato PDF que contiene toda la información correspondiente sobre dicho beneficio.
Servicio de consultorio jurídico o abogados	Se redirecciona al usuario al **área de Judiciales** para que realice la solicitud correspondiente por medio de correo electrónico.
Envío hoja de servicio	La hoja de servicio se envía por medio de **WhatsApp**; en caso de no encontrarse disponible, se redirecciona al usuario al correo del área de Radicación para realizar la solicitud correspondiente.
Desprendibles de pago	Existen dos alternativas para la entrega de la información: redirigir al usuario a Kata o realizar la entrega directamente por medio de WhatsApp.
Afiliación/desafiliación club de agentes	Si el usuario se encuentra en Bogotá, puede dirigirse al **CAN** para realizar el trámite de desafiliación. En caso de encontrarse en otra ciudad, deberá enviar un correo electrónico con la solicitud o comunicarse a través de la línea telefónica dispuesta para tal fin.

PLATAFORMAS UTILIZADAS

- **SISTEMA DE GESTION DE AFILIADOS**

1. Visualiza y edita información de los afiliados: realiza la actualizacion de datos.





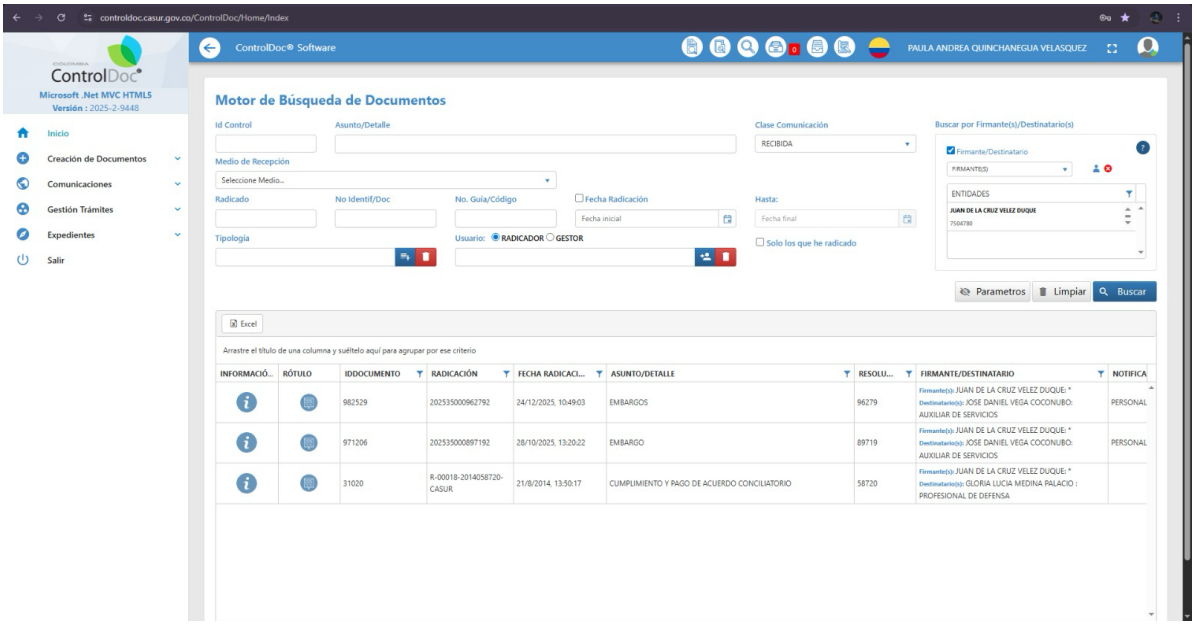


2. Descarga de documentos solicitados por los afiliados



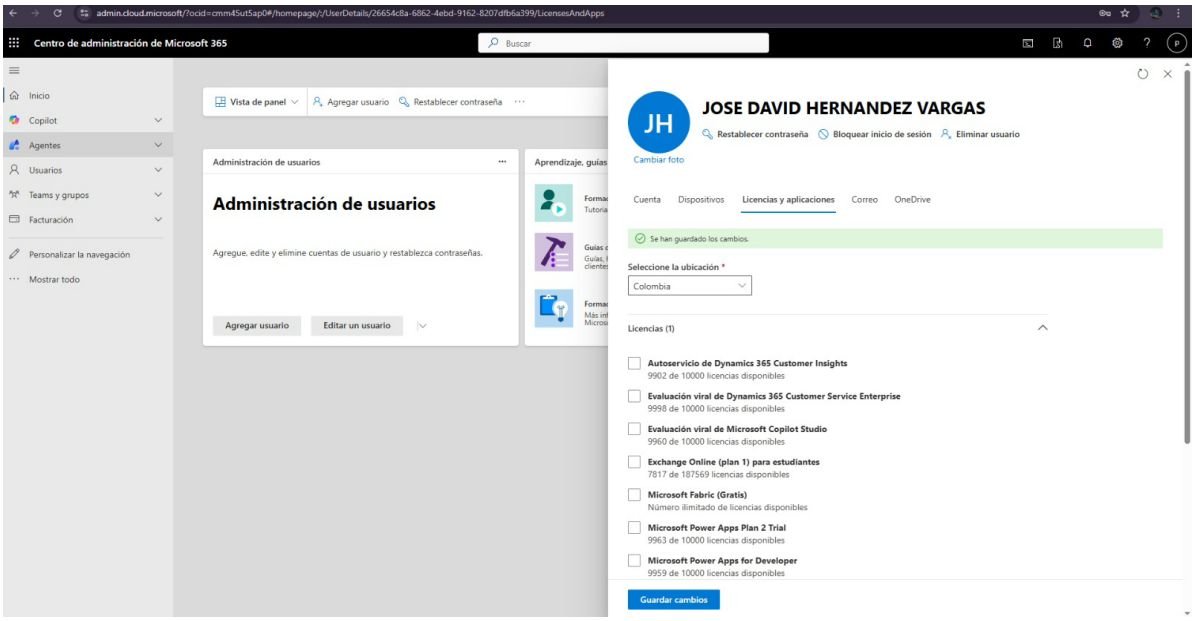
- **CONTROLDOC**

Permite revisar información de procesos como embargos, sustituciones, o cual cualquier otro proceso que tenga un radicado



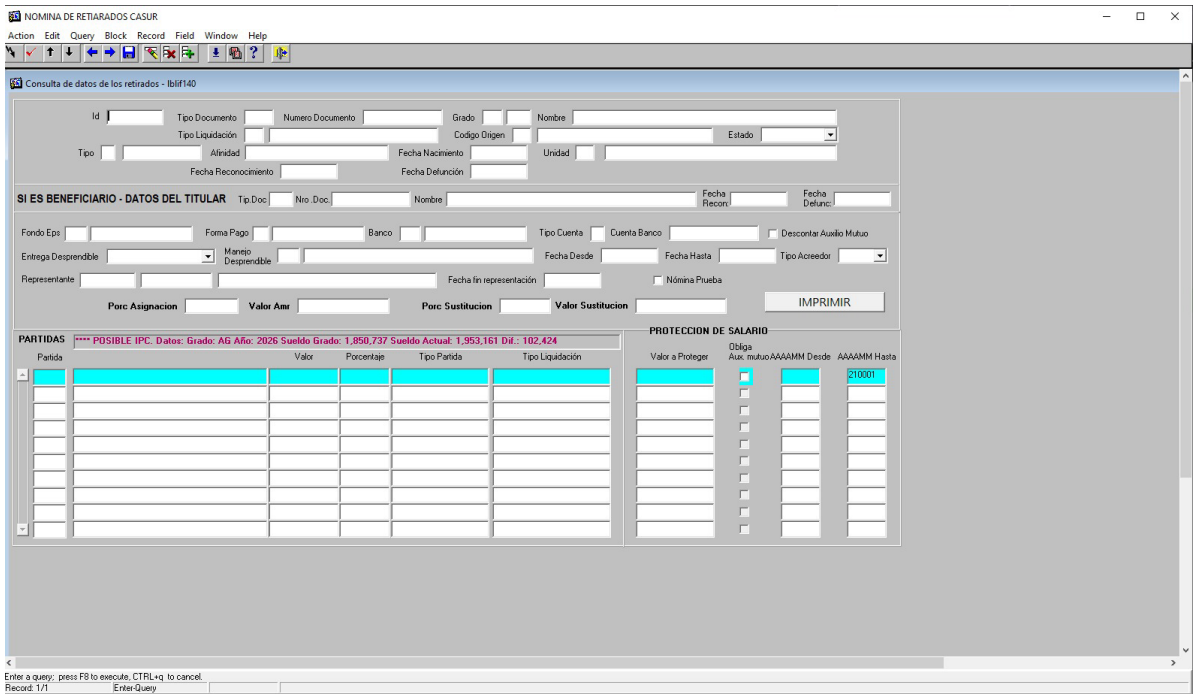
- **ACTUALIZACIÓN TELÉFONO CORREO INSTITUCIONAL**

Se actualiza solo la información del correo que les asigna casur o se crean si no existen en el sistema



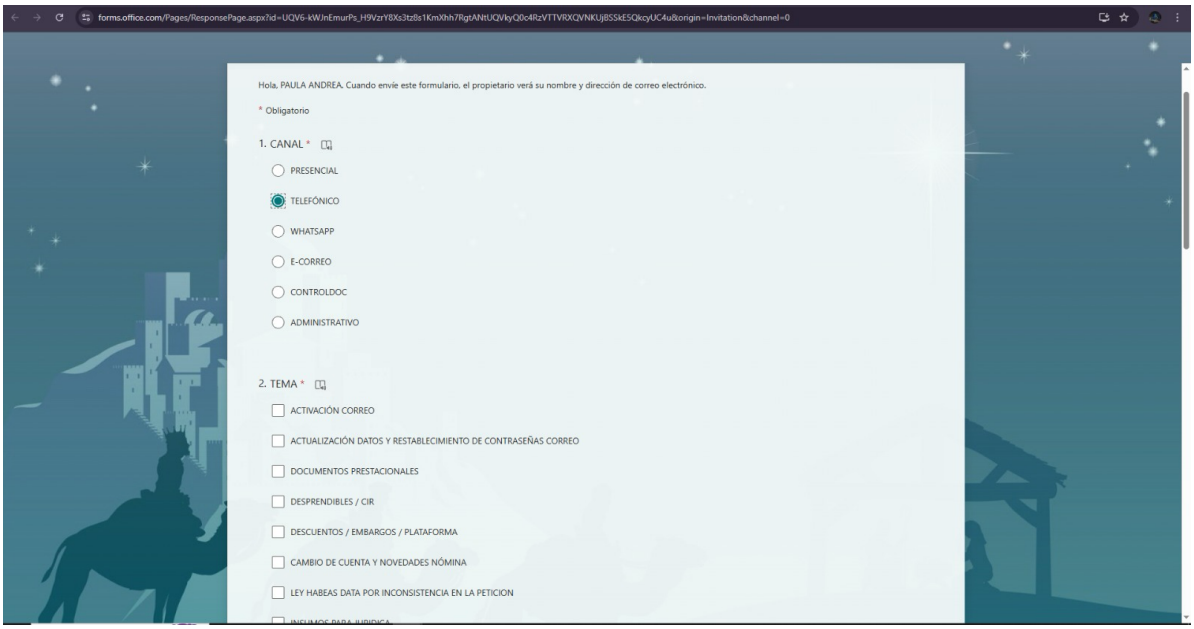
- **PRESTACIONAL**

se visualiza la información del usuario, permitiendo identificar si corresponde a titular o beneficiario; a partir de dicha información se formulan las preguntas de seguridad para la validación correspondiente.



- **FORMS**

Se registran todas las llamadas, dejando constancia de la solicitud realizada y de los datos del usuario.



Atentamente:



JONATHAN DAVID LUNA
Cédula de Ciudadanía No. 1.073.706.360
En Calidad de REPRESENTANTE LEGAL
Empresa: CLOUD CITY COLOMBIA SAS
Nit: 901.249.716-3
Email: administrativo@cloudcity.com.co
Website: www.cloudcitycolombia.com
Ciudad: Bogotá