Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Informe general

CALL CENTER

REPORTE FINAL FEBRERO 2026



Realizado Por: **LEYDY CALAMBAS**

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Atención cercana, soluciones reales

Excelente servicio los felicito, la persona que me atendió es muy atenta e idónea en lo que hace, muchas gracias.

Atención cercana, soluciones reales.

El Contact Center de CASUR es un canal de atención telefónica que acompaña a nuestros afiliados en sus trámites y consultas de forma ágil, clara y cercana. Desde su inicio en noviembre de 2024, ha brindado orientación sobre afiliaciones, certificaciones, citas y más.

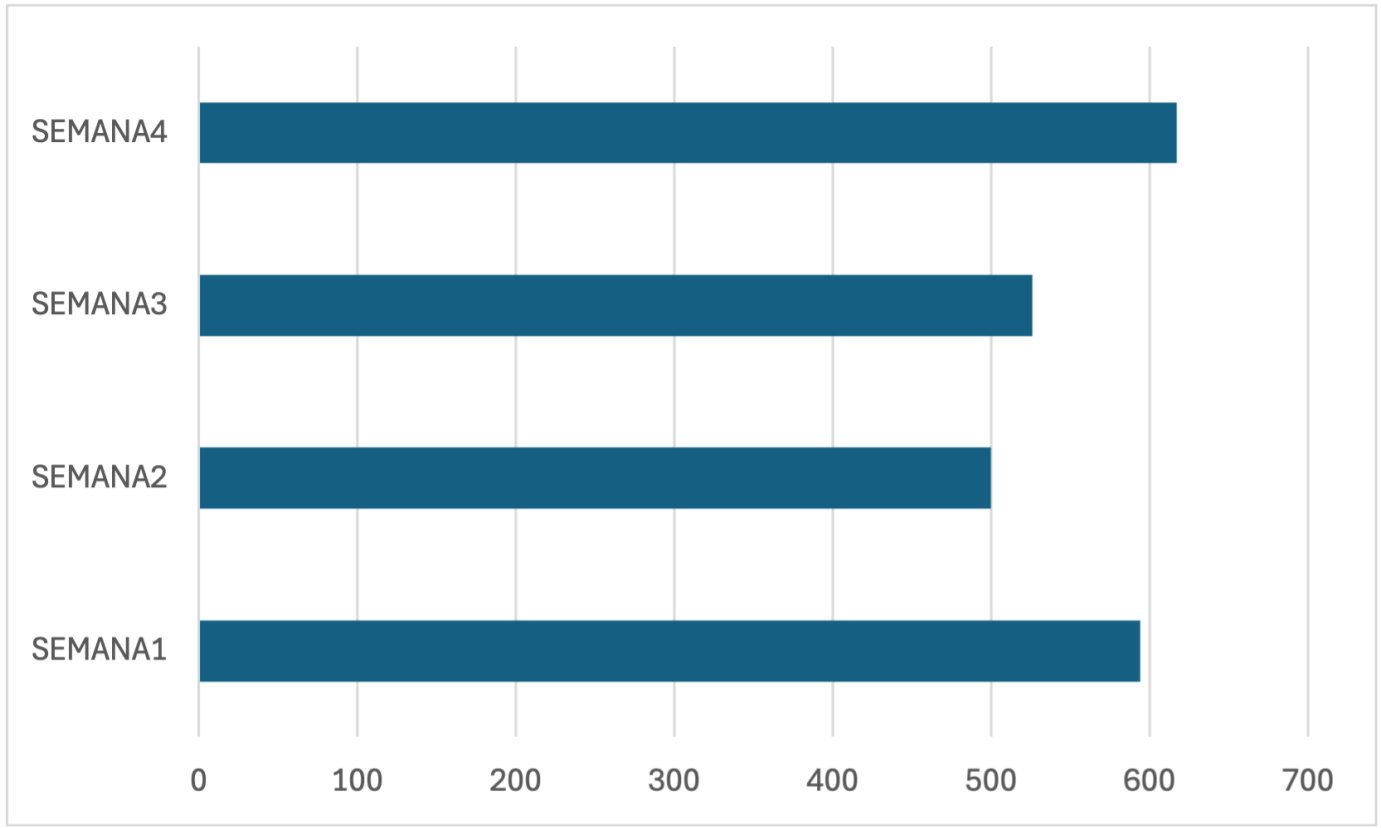
Este servicio refuerza el compromiso de CASUR con la atención humana y oportuna, facilitando el acceso a la información y mejorando la experiencia de nuestros usuarios.

Entre las solicitudes realizadas, se encuentran:

- Actualización de datos personales
- Consulta y descarga de desprendibles de pago
- Información relacionada con embargos y descuentos
- Solicitud de cambio de entidad bancaria para consignación de nómina
- Verificación de pagos de nómina
- Trámites relacionados con la asignación de retiro y sustituciones
- Este canal de atención permite optimizar la experiencia del afiliado, ofreciendo soluciones oportunas y mejorando la comunicación con la entidad.

REPORTE GESTION FEBRERO 2026

REPORTE FINAL FEBRERO



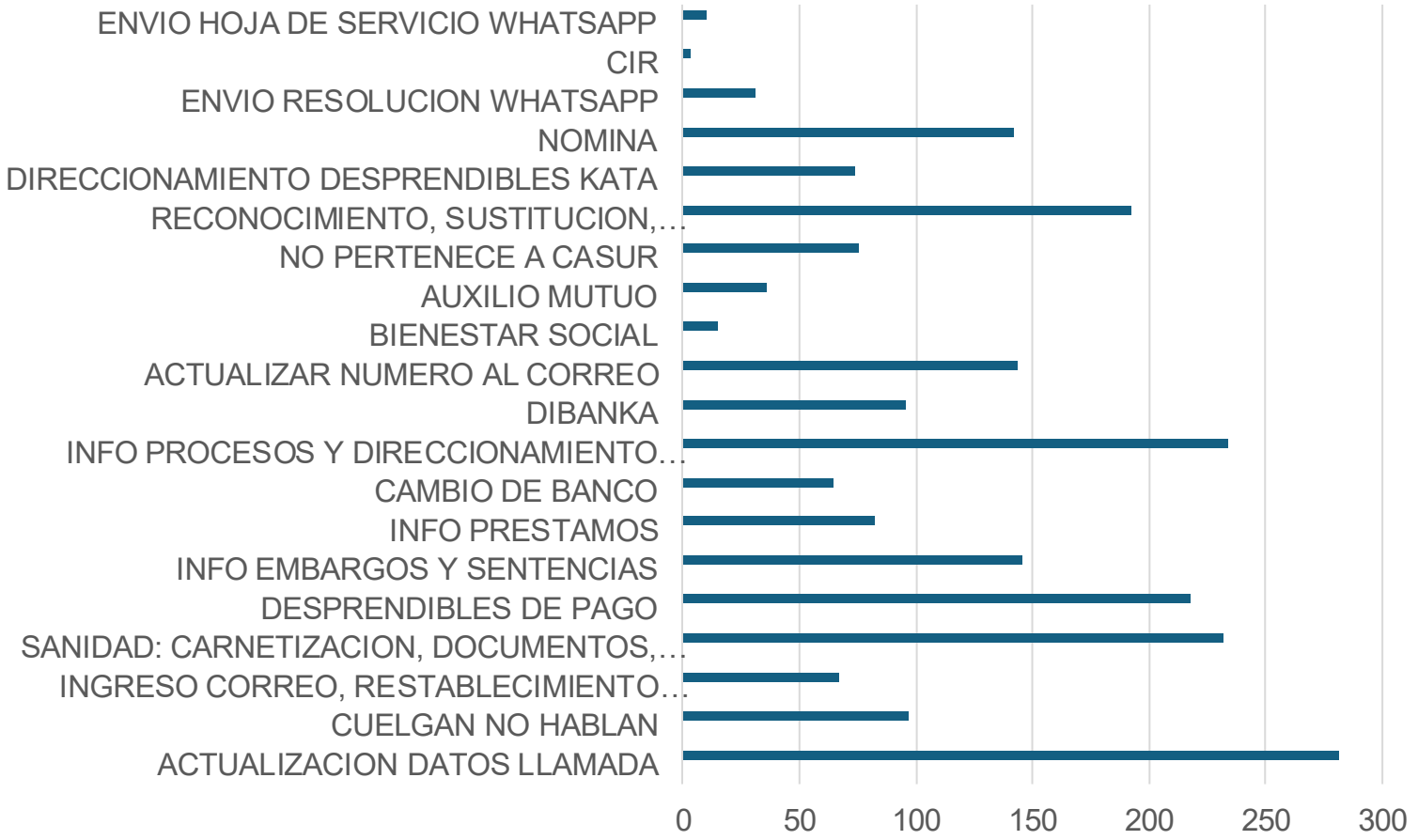
SEMANA	CANTIDAD
SEMANA1	594
SEMANA2	500
SEMANA3	526
SEMANA4	617
TOTAL	2237

PROMEDIO	
DIARIO	111.85
HORA	13.98

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

SERVICIOS SOLICITADOS

REPORTE FINAL FEBRERO 2026



CANTIDAD
2237

Gestión De Llamadas Y Procesos Atendidos

Durante la atención telefónica es importante considerar que **una sola llamada puede incluir la gestión de varios requerimientos o trámites del usuario**. En una misma interacción, el afiliado puede solicitar información, realizar consultas adicionales o requerir la gestión de diferentes procesos.

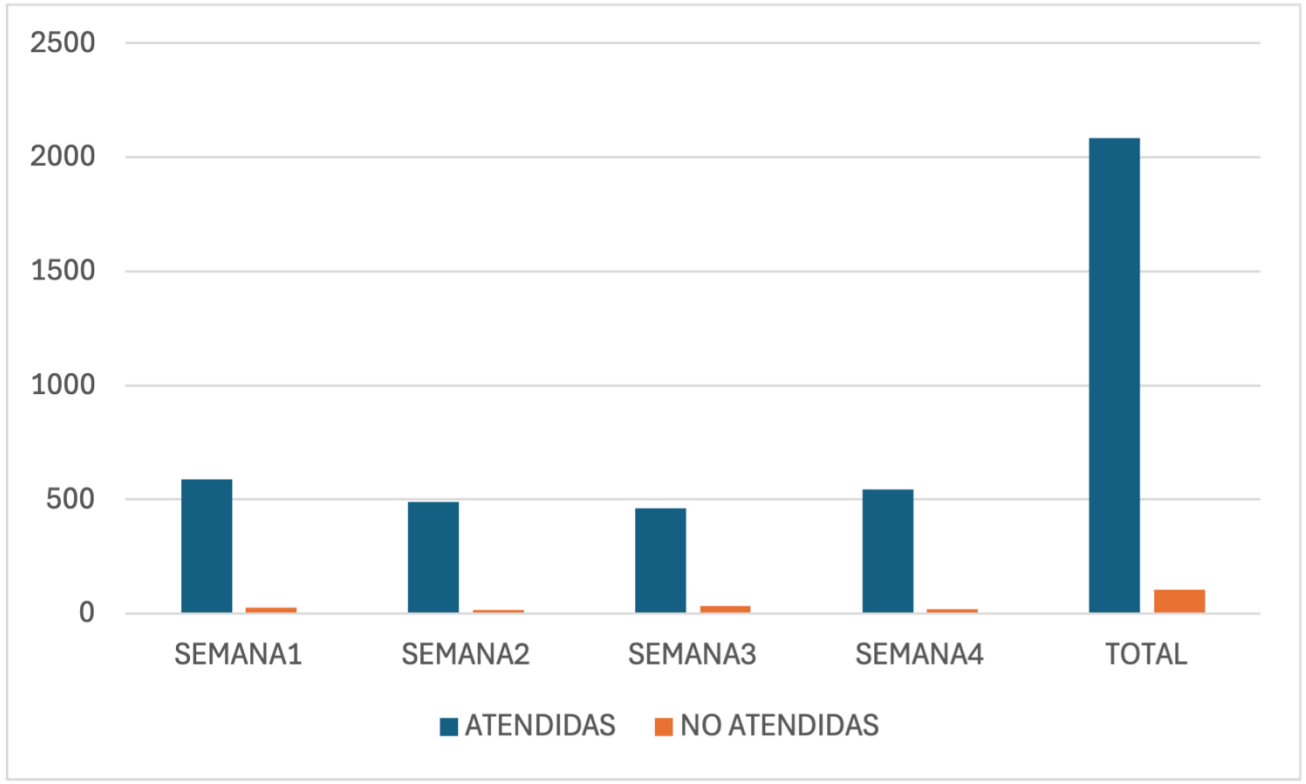
Por esta razón, **el número de procesos gestionados puede ser superior al número de llamadas atendidas**, ya que en una única llamada es posible resolver múltiples solicitudes.

Este modelo de atención permite **optimizar el servicio, brindar soluciones más completas en un solo contacto y mejorar la experiencia del usuario**, reduciendo la necesidad de realizar llamadas adicionales para resolver sus requerimientos.

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

REPORTE DE LLAMADAS

REPORTE FINAL FEBRERO 2026

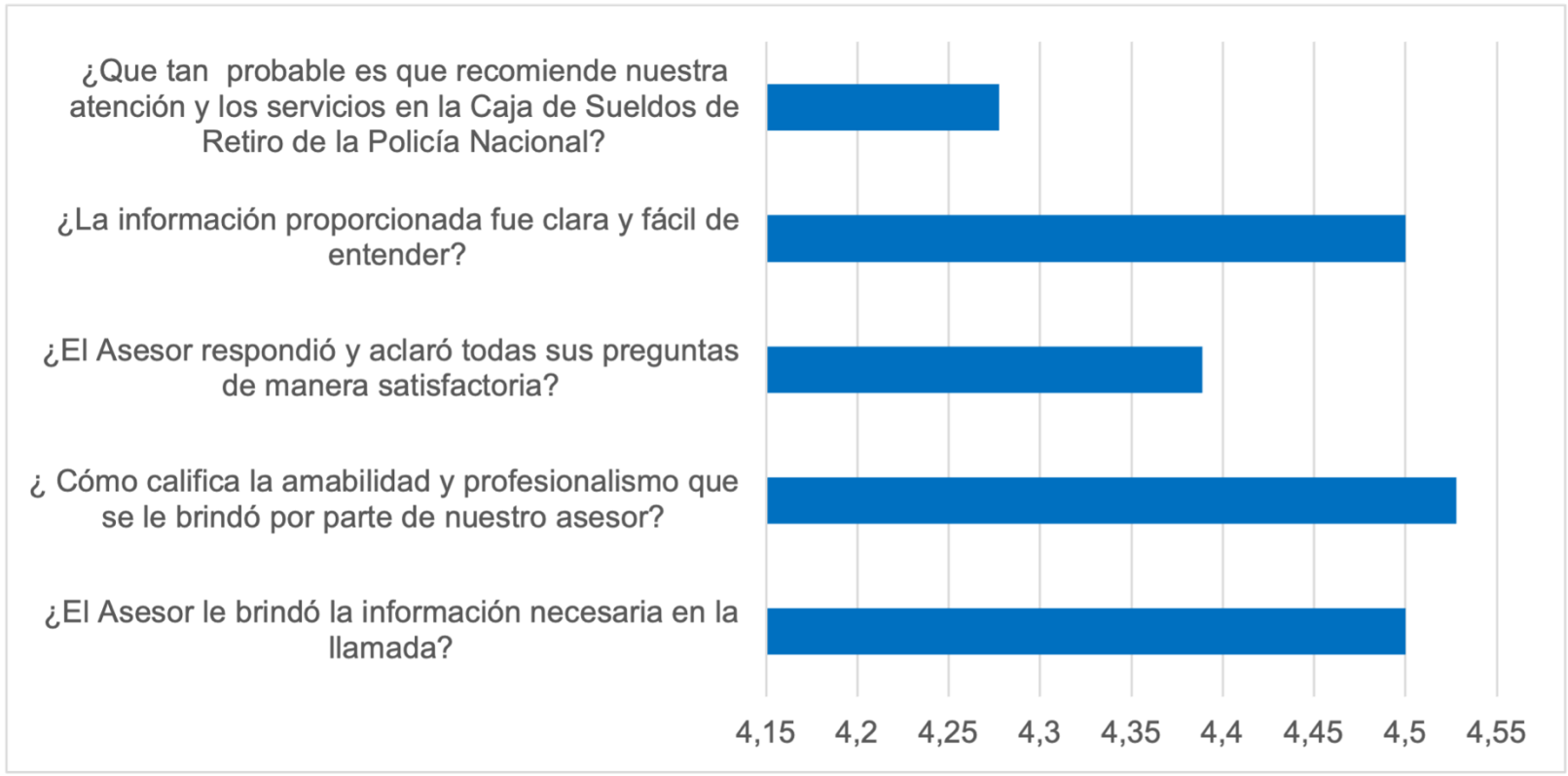


SEMANA	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
SEMANA1	588	28
SEMANA2	488	17
SEMANA3	462	33
SEMANA4	545	18
TOTAL	2083	104,15

PROMEDIO	
ATENDIDAS	95,24%
NO ATENDIDAS	4,76%

ENCUESTAS SATISFACCION

REPORTE FINAL FEBRERO 2026



CANTIDAD
450

Seguimos trabajando para que cada llamada sea una experiencia de calidad.

CloudCity
Software Factory