Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Informe general

CALL CENTER

REPORTE FINAL ABRIL 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.

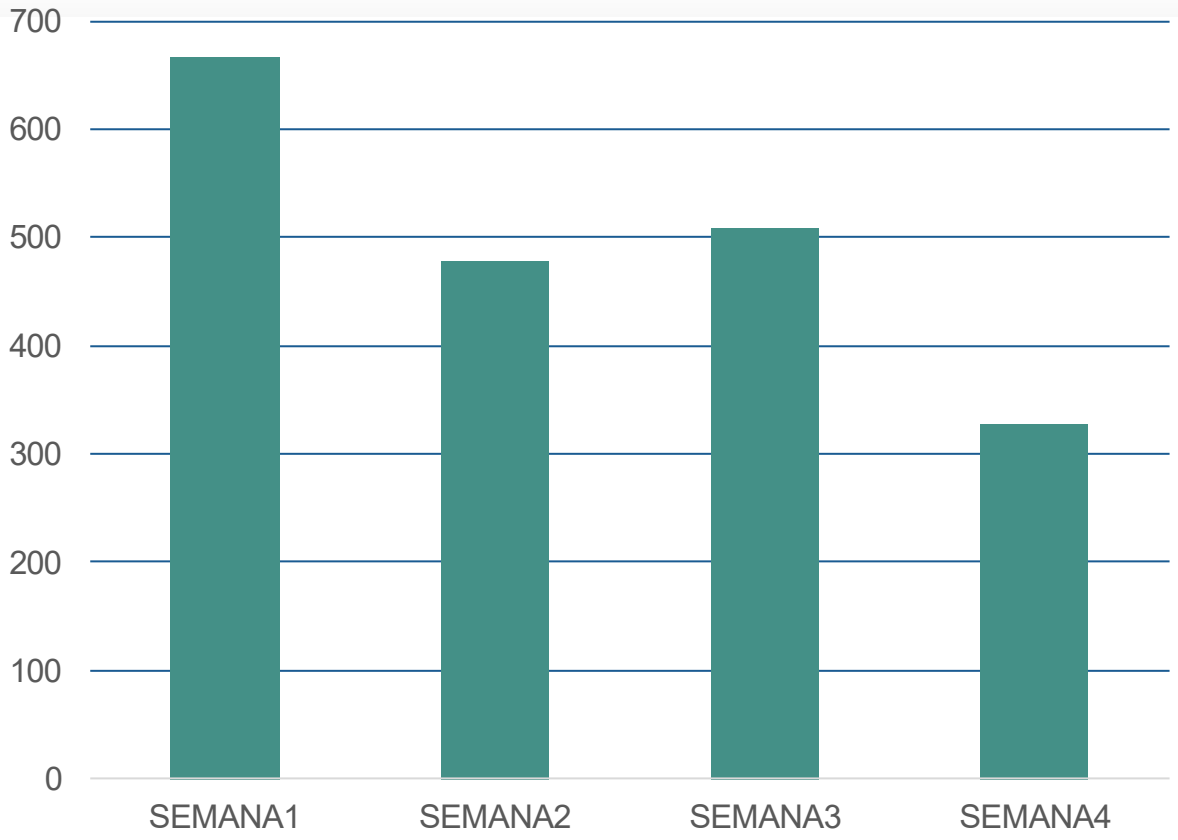
Este servicio refuerza el compromiso de CASUR con la atención humana y oportuna, facilitando el acceso a la información y mejorando la experiencia de nuestros usuarios.

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 ABRIL2026

REPORTE FINAL ABRIL



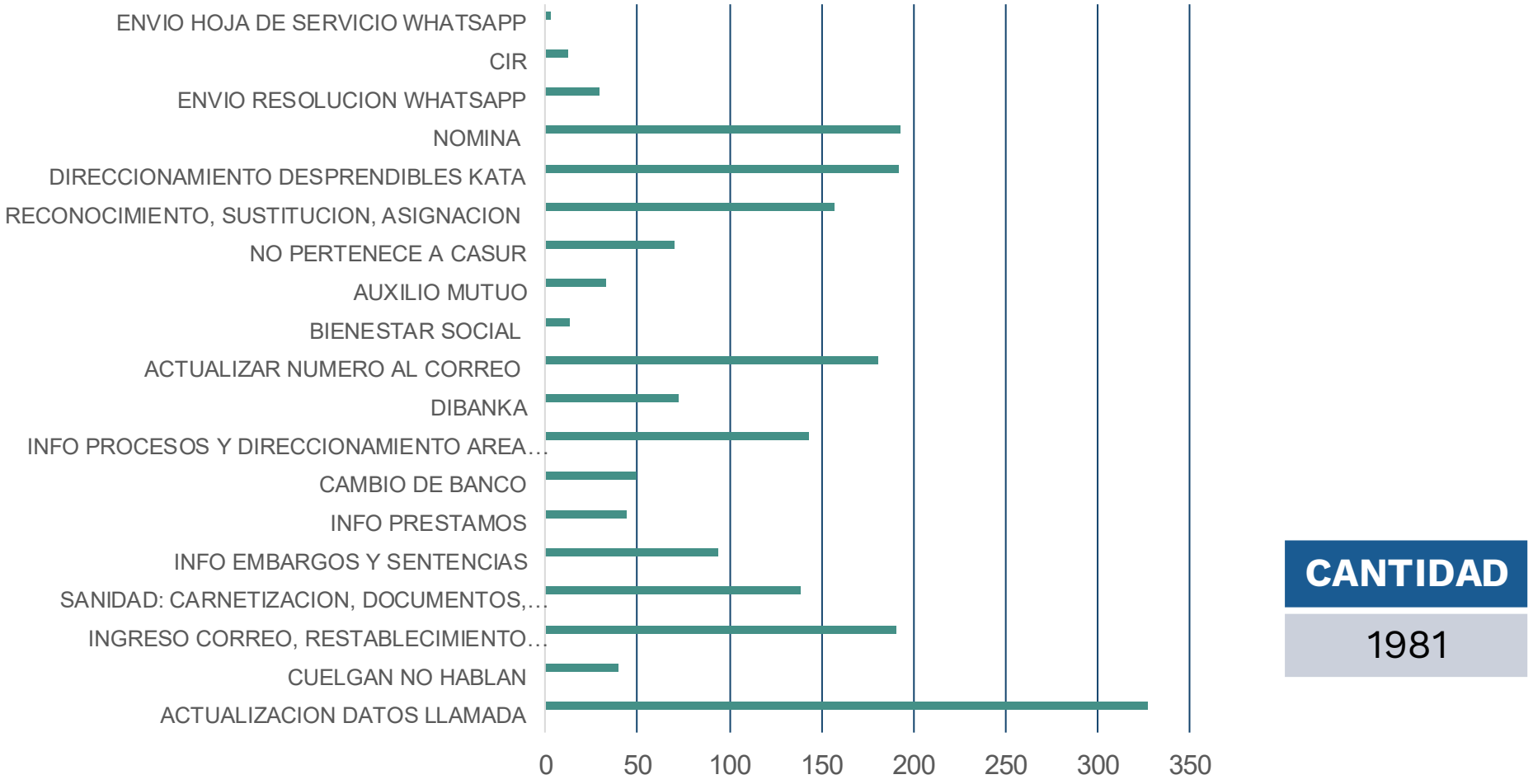
DIA	CANTIDAD
SEMANA 1	666
SEMANA 2	479
SEMANA 3	509
SEMANA 4	327
TOTAL	1981

PROMEDIO	
DIARIO	110,05
HORA	13,75

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

SERVICIOS SOLICITADOS

REPORTE FINAL ABRIL 2026



CANTIDAD
1981

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.

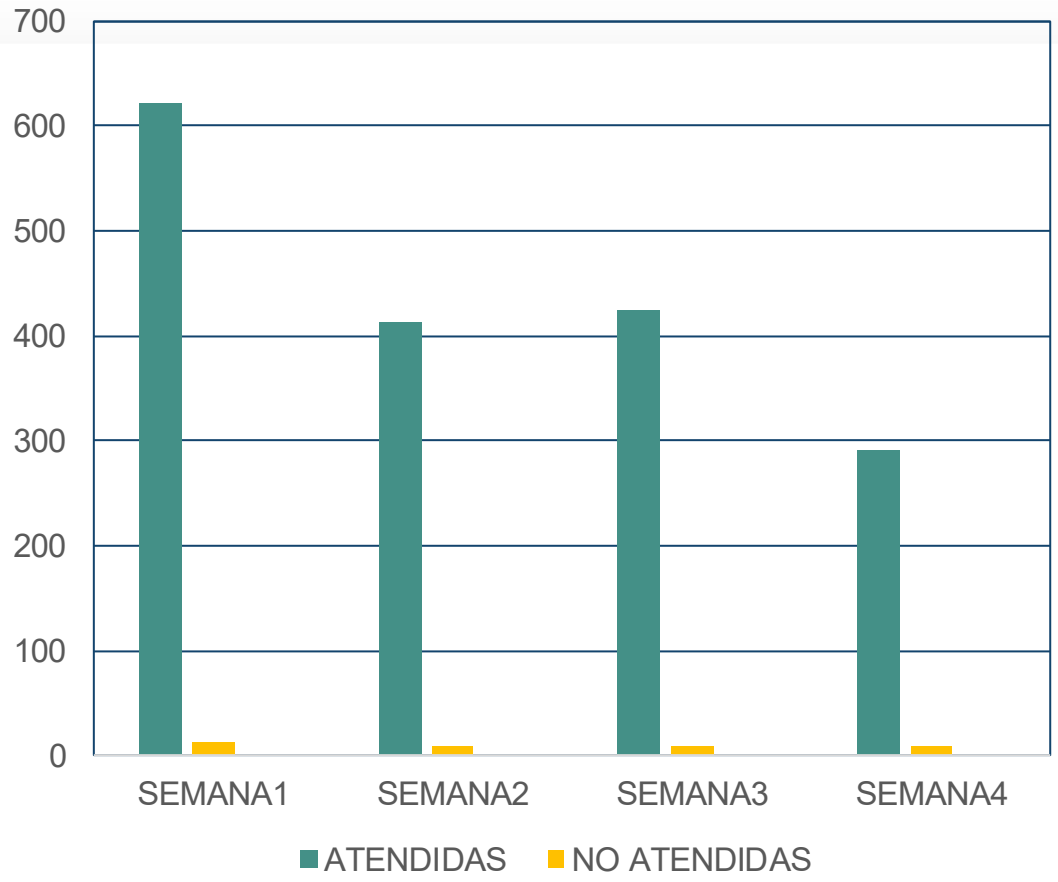
Por esta razón, **el número de procesos gestionados puede ser superior al número de llamadas atendidas**, ya que en una única llamada es posible resolver múltiples solicitudes.

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 ABRIL 2026



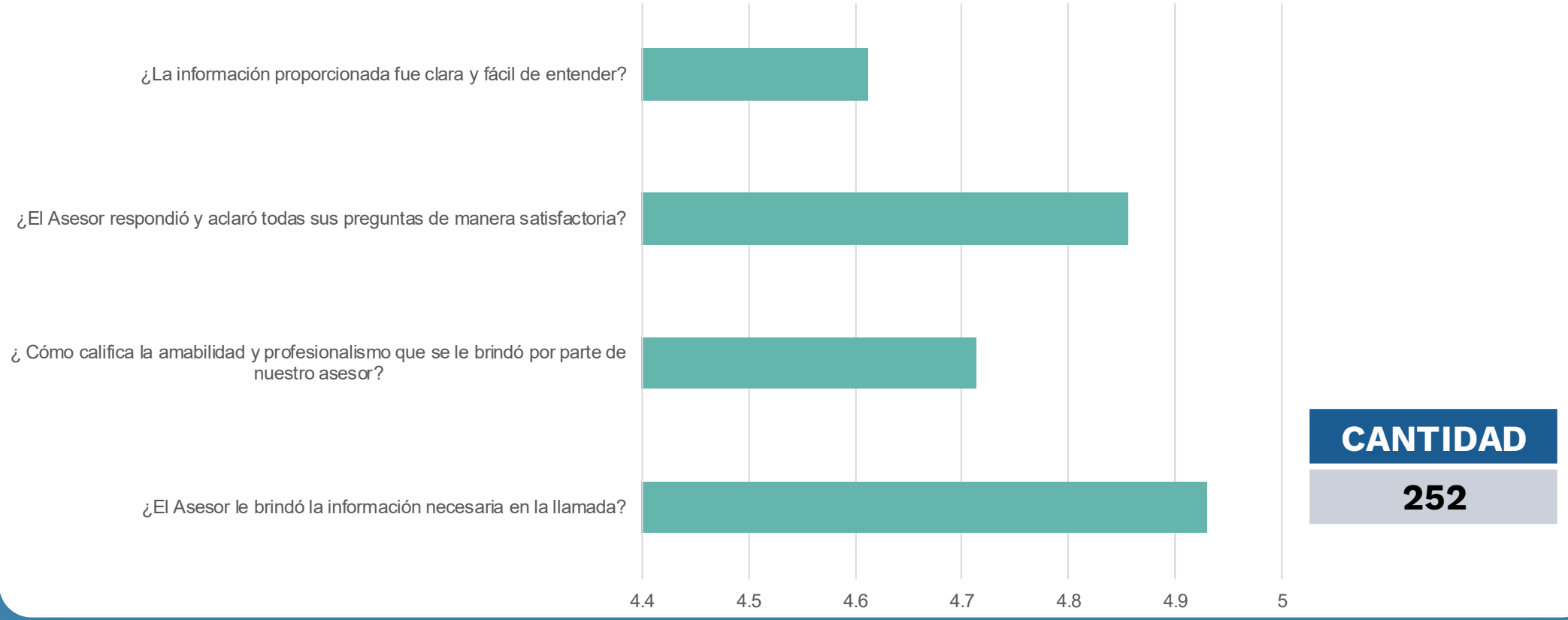
SEMANA	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
SEMANA1	622	13
SEMANA2	413	9
SEMANA3	424	8
SEMANA4	291	9
TOTAL	1750	39

PROMEDIO	
ATENDIDAS	97,2%
NO ATENDIDAS	2,1%

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

ENCUESTAS SATISFACCION

REPORTE FINAL ABRIL 2026



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

CloudCity
Software Factory