Bogotá, 30 de enero de 2026

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

REF: GUIÓN PBX CALL CENTER

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**, el cual establece los lineamientos que deben aplicar los agentes del servicio PBX en la atención de llamadas dirigidas a los afiliados y beneficiarios.

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.

Encuesta de satisfacción

Gracias por comunicarse con nosotros, antes de finalizar nos gustaría conocer su opinión sobre la atención recibida, le tomara menos de un minutos responder tres preguntas usando el teclado de su teléfono, su respuesta es muy importante para nosotros:

Pregunta 1: *en una escala del uno al cinco en donde uno es muy mala y cinco es excelente -, ¿Cómo califica la atención del asesor que lo atendió?.*

Pregunta 2: *¿Se resolvió su consulta o solicitud durante esta llamada? - marque uno para sí y marque dos para no.*

Pregunta 3: *¿La información que recibió fue clara y fácil de entender? - en una escala del uno al cinco en donde uno es nada clara y cinco es muy clara, marque su respuesta.*

1. **Horario de Atención:**

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

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