Bogotá, 30 de enero de 2026

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

Asunto: MANUAL DE OPERACIONES PARA EL AGENTE PBX - CASUR

1. Configuración de Turno y Acceso

Cada jornada debe iniciar con la verificación de las plataformas digitales de gestión:

- **Gestión de Sesión:** Ingresar al **Sistema de Gestión de Afiliados** con correo institucional y contraseña.
- **Disponibilidad:** Sincronizar el estado del agente en el PBX dentro del horario de **7:30 a.m. a 4:30 p.m.**.
- **Registro Activo:** Mantener abierto el formulario de **Forms** para el registro en tiempo real de cada interacción.

2. Gestión de Seguridad y Privacidad

Antes de entregar información sensible o realizar trámites, el agente debe ejecutar el filtro de identidad consultando el **Sistema Prestacional**:

Validación para Titulares
Se deben confirmar al menos tres de los siguientes puntos:

- Grado de retiro.
- Fecha exacta de ingreso a la entidad.
- Entidad bancaria donde recibe su asignación.
- Fecha de nacimiento registrada.

Validación para Beneficiarios
Además de los puntos anteriores, se requiere:

- Fecha de defunción del titular.
- Documento de identidad y nombre completo del titular fallecido.

3. Operación de Trámites Frecuentes

El agente debe actuar según el tipo de solicitud técnica o administrativa:

- **Documentación Inmediata:** Si el afiliado solicita desprendibles de pago o certificados de ingresos, el agente debe usar la herramienta de **Descarga de Documentos** y enviarlos vía WhatsApp.
- **Actualización Tecnológica:** Para activaciones de correo o acceso a **Kata en Línea**, se debe actualizar el número celular y el correo institucional en el Centro de Administración.

- **Casos de Embargos:** Únicamente se informa el tipo de embargo y el juzgado. Está **prohibido** informar valores económicos por teléfono.
- **Novedades de Nómina:** Para cambios de cuenta bancaria, se instruye al usuario a enviar la certificación bancaria y cédula ampliada al 150% a los correos de Tesorería y Radicación.

4. Uso de Aplicativos de Consulta

Aplicativo	Función Principal
ControlDoc	Seguimiento de procesos con radicado, estados de sustitución y embargos.
SIATH / Sanidad	Actualización de datos residenciales y de contacto para servicios de salud.
Plataforma de Afiliados	Edición de información básica y visualización de historial de pagos.

---

5. Finalización de Gestión

- **Verificación de Pendientes:** Confirmar que no queden dudas sobre el trámite realizado.
- **Encuesta de Servicio:** Registrar la percepción de satisfacción del usuario en la plataforma de control.
- **Cierre de Ticket:** Dejar constancia técnica de la solución brindada en el sistema correspondiente antes de recibir la siguiente llamada.

.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