Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional



Informe General

Kata en Línea 2026



Realizado por: CloudCity Software Factory

Siempre **contigo**, siempre **en línea**

Ha sido una herramienta muy útil, que facilita la vida de los usuarios, una excelente adquisición. (Encuesta de satisfacción)

¿Qué es Kata en Línea ?

Kata en Línea es la asistente virtual de CASUR, diseñada para acompañar a nuestros usuarios de forma ágil, cercana y disponible las 24 horas del día. A través de inteligencia artificial, Kata responde consultas sobre pensiones, servicios de salud, afiliaciones y trámites, todo desde la comodidad de un celular o computador.

Con esta herramienta, CASUR le apuesta a la innovación tecnológica y a mejorar la experiencia de quienes confían en nosotros, ofreciendo atención más accesible y oportuna. En el presente informe se presentan los resultados obtenidos con Kata en Línea durante el 2025.

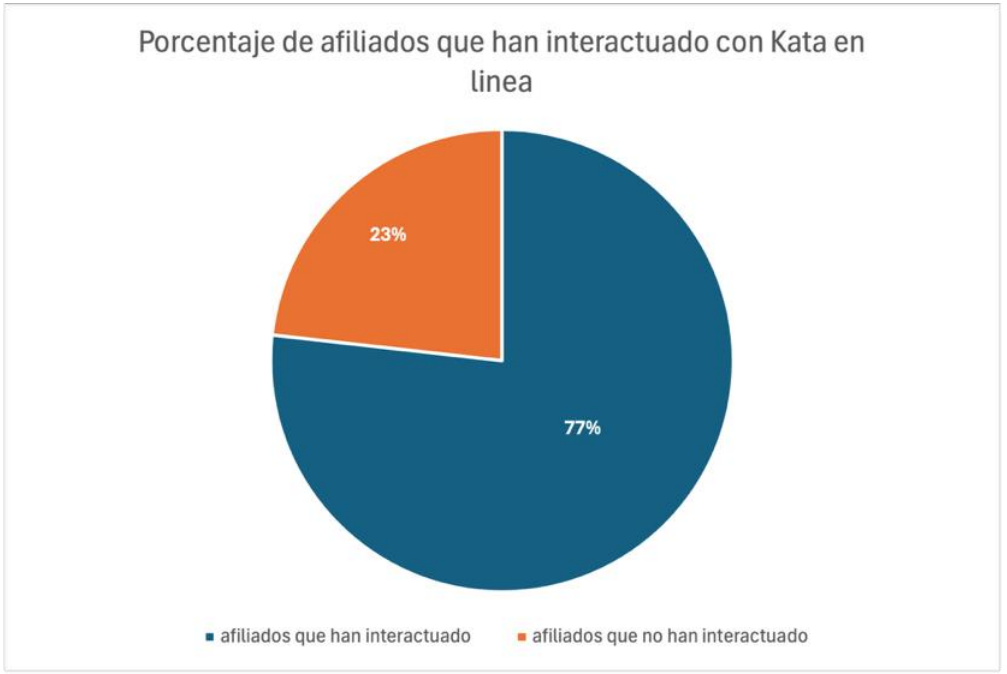
Balance General 2026

41.079 +
Documentos generados y entregados a los afiliados durante el año del 2026.

80.613 +
Afiliados únicos que han interactuado con Kata

Kata en Línea

Detallado por tipo de solicitud realizada a Kata durante el 2026.





Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

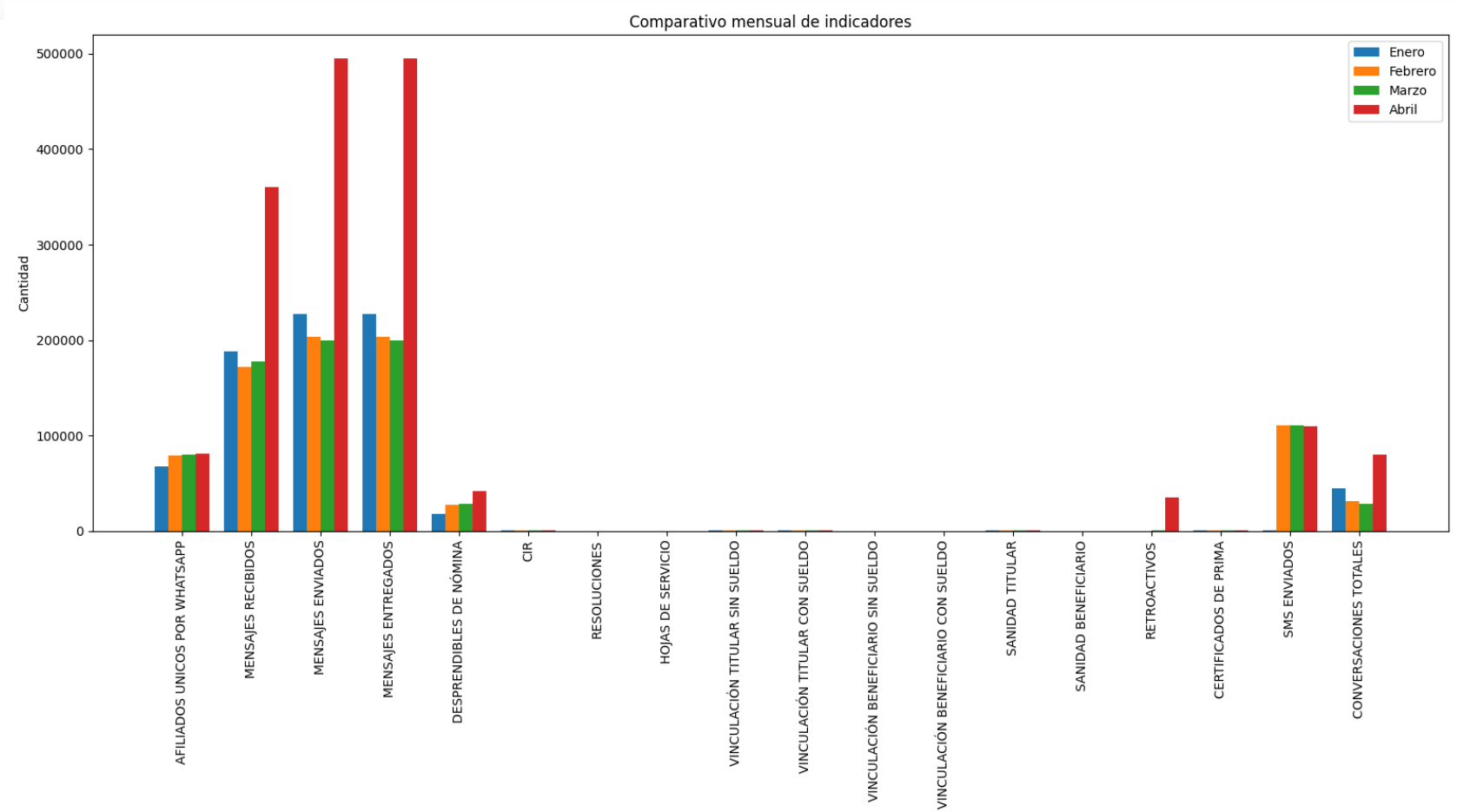
2026

Estadísticas mensuales

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
AFILIADOS UNICOS POR WHATSAPP	67.896	79.361	79.796	80.613	80.613
MENSAJES RECIBIDOS	188.556	172.029	178.061	359.981	898.627
MENSAJES ENVIADOS	226.961	203.681	199.774	494.948	1.125.364
MENSAJES ENTREGADOS	226.924	203.684	199.763	494.889	1.125.260
DESPRENDIBLES DE NÓMINA	17.817	27.808	28.899	41.414	115.938
CIR	431	290	322	796	1.839
RESOLUCIONES	0	0	0	0	0
HOJAS DE SERVICIO	6	8	20	9	43
VINCULACIÓN TITULAR SIN SUELDO	670	519	619	557	2.365
VINCULACIÓN TITULAR CON SUELDO	865	847	728	932	3.372
VINCULACIÓN BENEFICIARIO SIN SUELDO	21	22	10	8	61
VINCULACIÓN BENEFICIARIO CON SUELDO	51	52	19	17	139
SANIDAD TITULAR	648	708	795	917	3.068
SANIDAD BENEFICIARIO	21	58	55	63	197
RETROACTIVOS	14	131	706	35610	36.461
CERTIFICADOS DE PRIMA	535	358	271	527	1.691
SMS ENVIADOS	407	110.687	110.409	109.462	330.965
CONVERSACIONES TOTALES	44.548	31.128	28.254	79.831	183.761

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Interacciones generales



Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Ranking servicios más utilizados en Kata

A	Desprendibles de nómina	89 %
B	Vinculación titular con sueldo	4 %
C	Vinculación titular sin sueldo	3 %
D	Sanidad titular	3 %

Datos recopilada mediante encuestas de satisfacción

Conclusiones Generales

Avances de Kata en línea en el 2026

Notas sobre eficiencia y mejora del servicio

Kata en Línea ha demostrado ser una herramienta altamente eficiente y transformadora para la atención al usuario. Entre sus ventajas destacadas:

- 📲 Disponibilidad 24/7 sin necesidad de desplazamientos.
- 🤖 Interacción clara, rápida y amigable.
- 📈 Altísima adopción durante 2026 gracias a procesos de sensibilización efectivos.

1. El número de afiliados únicos que usan Kata ha crecido exponencialmente, comparado con los años 2024 y 2025.
2. Los mensajes, solicitudes y generación de documentos muestran un aumento sostenido y continuo.
3. Las certificaciones y actualizaciones también crecieron significativamente, lo que indica mayor confianza en el sistema por parte de los usuarios.