Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Informe general

CALL CENTER

INFORME GENERAL 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 2026

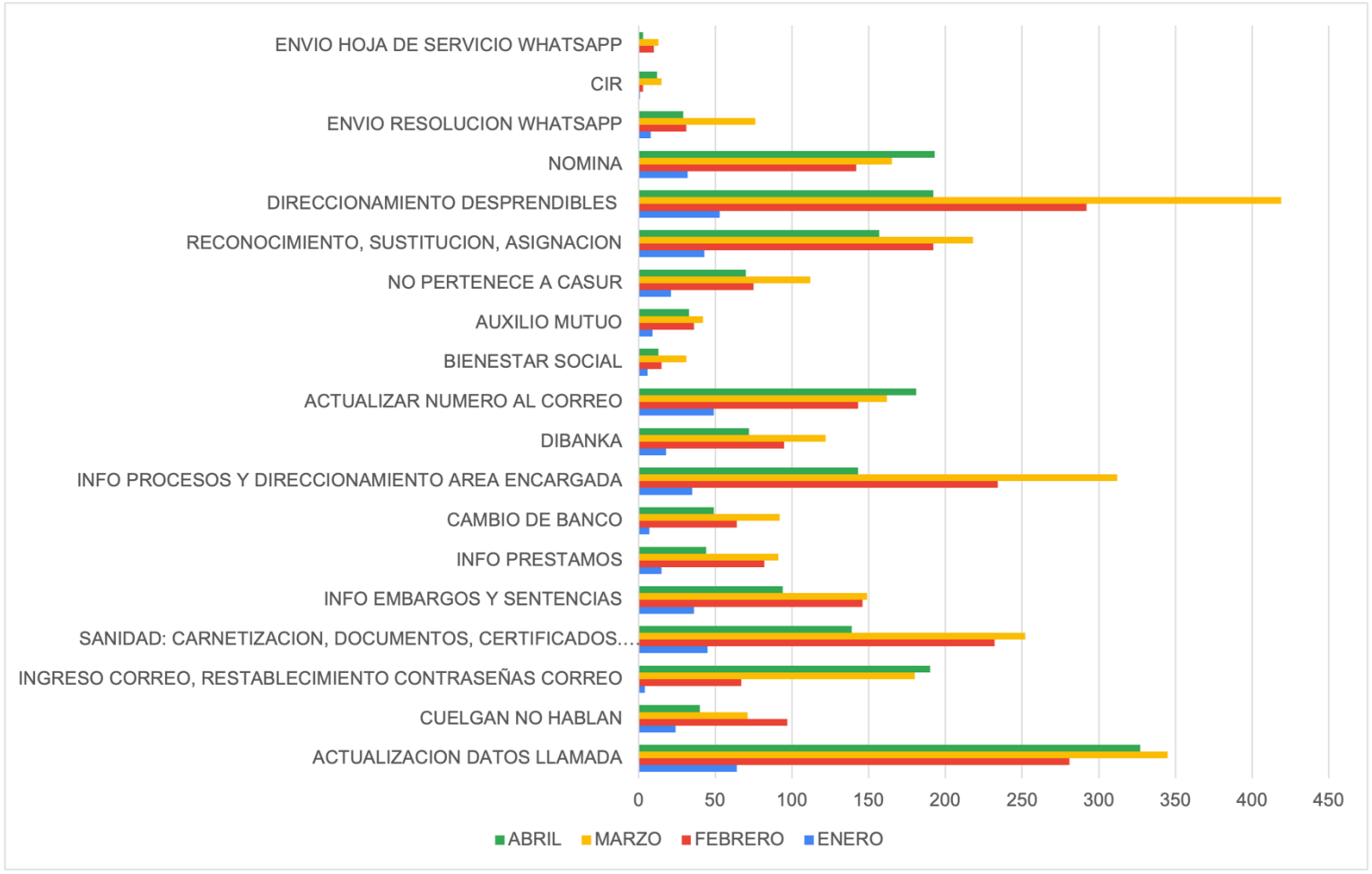
REPORTE SOLICITUDES

SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
ACTUALIZACION DATOS LLAMADA	64	281	345	327	**1017**
CUELGAN NO HABLAN	24	97	71	40	**232**
INGRESO CORREO, RESTABLECIMIENTO CONTRASEÑAS CORREO	4	67	180	190	**441**
SANIDAD: CARNETIZACION, DOCUMENTOS, CERTIFICADOS. CAMBIOS DIRECCION	45	232	252	139	**668**
INFO EMBARGOS Y SENTENCIAS	36	146	149	94	**425**
INFO PRESTAMOS	15	82	91	44	**232**
CAMBIO DE BANCO	7	64	92	49	**212**
INFO PROCESOS Y DIRECCIONAMIENTO AREA ENCARGADA	35	234	312	143	**724**
DIBANKA	18	95	122	72	**307**
ACTUALIZAR NUMERO AL CORREO	49	143	162	181	**535**
BIENESTAR SOCIAL	6	15	31	13	**65**
AUXILIO MUTUO	9	36	42	33	**120**
NO PERTENECE A CASUR	21	75	112	70	**278**
RECONOCIMIENTO, SUSTITUCION, ASIGNACION	43	192	218	157	**610**
DIRECCIONAMIENTO DESPRENDIBLES	53	292	419	192	**956**
NOMINA	32	142	165	193	**532**
ENVIO RESOLUCION WHATSAPP	8	31	76	29	**144**
CIR	1	3	15	12	**31**
ENVIO HOJA DE SERVICIO WHATSAPP	0	10	13	3	**26**
GESTION TOTAL	**470**	**2237**	**2867**	**1981**	**7555**

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

SERVICIOS SOLICITADOS

REPORTE GESTION 2026



CANTIDAD
7555

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.

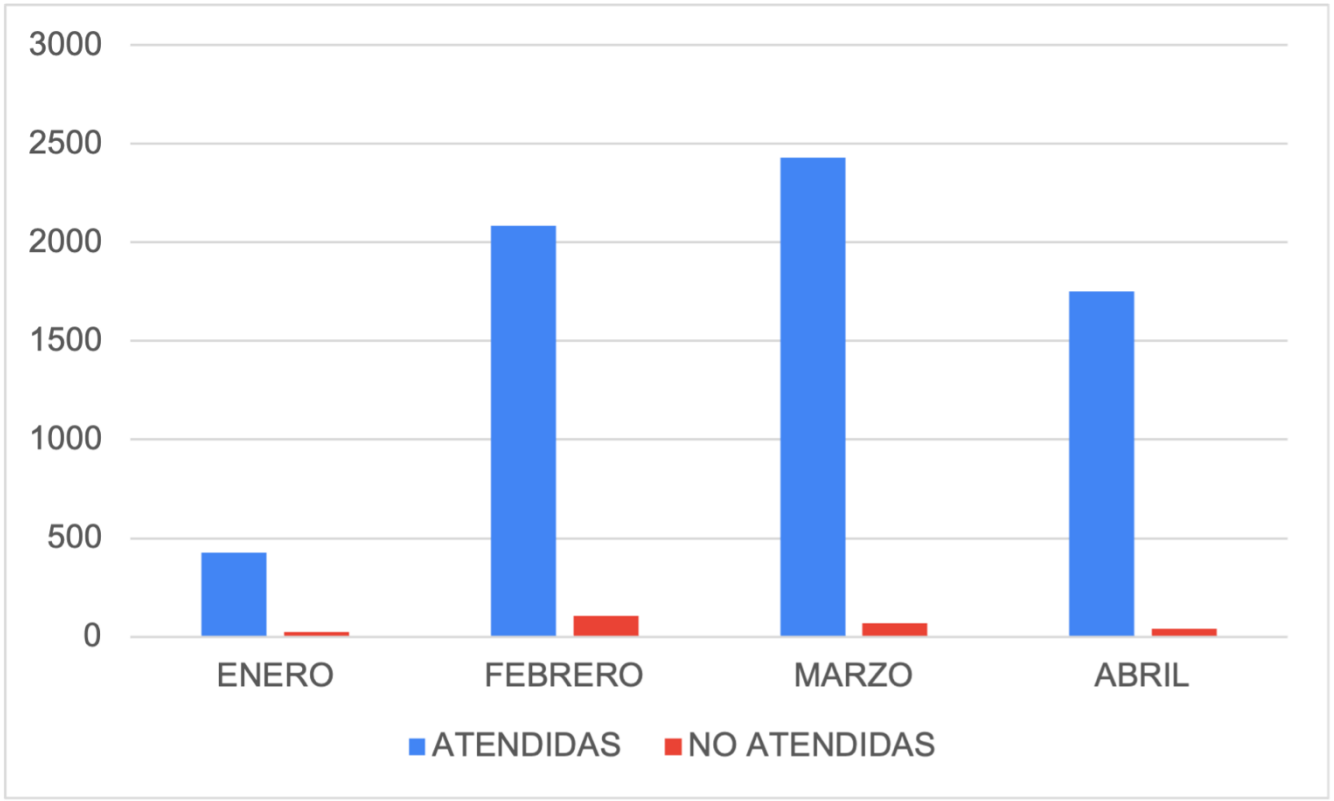
Por esta razón, **el número de procesos gestionados puede ser superior al número de llamadas atendidas**, ya que en una única llamada es posible resolver múltiples solicitudes.

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 GENERAL 2026



LLAMADAS	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	428	24
FEBRERO	2083	104
MARZO	2429	70
ABRIL	1750	39
TOTAL	6690	237

PROMEDIO	
ATENDIDAS	96,6%
NO ATENDIDAS	3,4%

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

ENCUESTAS SATISFACCION

REPORTE GENERAL 2026



CANTIDAD
1.054

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

CloudCity
Software Factory