

Estudio No. 22-2026
Trámites cancelados y pendientes del RTR

I. Alcance

Revisión de la gestión y resolución de los trámites cancelados y pendientes del RTR, presentados del 01/01/2024 al 31/03/2026.

II. Objetivo

Verificar si los trámites presentados por los afiliados del RTR, que se encuentran cancelados y pendientes de resolver, contienen el respaldo documental que justifica su estado, según la normativa vigente.

III. Resultados Obtenidos

Esta revisión es importante para verificar el motivo por el cual, las solicitudes presentadas por los afiliados del RTR para el reclamo de ajustes pendientes a su pensión no se han tramitado, la existencia de justificaciones correspondientes en la base de datos, así como el respaldo documental conforme a la normativa vigente, con el fin de garantizar la protección de los derechos de los afiliados.

De conformidad con lo anterior y el objetivo propuesto para esta revisión:

- ✓ Se verificó la información incluida en la base de datos respecto al registro de los estados actual (49 'Casos en estudio', 32 'Pendiente de resolver otra solicitud', 01 'Solicitud en área de atención' y 19 'Finalizado con renuncia del solicitante'), la documentación de respaldo y la trazabilidad del trámite en estudio, determinándose oportunidades de mejora para los trámites que estaban pendiente de resolver, que no tenían la justificación correspondiente en el sistema, que podían cambiar el estado actual para mejor control, entre otras, las cuales fueron comunicados a la Administración para lo correspondiente.
- ✓ Se validó el cumplimiento normativo para el proceso bajo estudio, donde se realizó una oportunidad de mejora respecto al procedimiento 'Análisis y resolución de solicitudes de pensión y jubilación – RTR', lo cual fue comunicado al Departamento de Concesión de Derechos para su valoración.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria SO 077-2026 del 14/07/2026.