

Estudio No. 25-2026
Atención al afiliado y préstamo de equipo ortopédico

I. Alcance

Revisar la gestión del Departamento de Prestaciones Sociales para atender las solicitudes de atención al afiliado y el préstamo de equipo ortopédico presentados entre el 01/01/2025 y el 20/05/2026.

II. Objetivo

Verificar si la gestión del servicio brindado por Departamento de Prestaciones Sociales para las solicitudes de atención de los afiliados y el préstamo de equipo ortopédico se efectúa de conformidad con la normativa vigente.

III. Resultados Obtenidos

Esta revisión permitió corroborar si las actividades desarrolladas por el Departamento de Prestaciones Sociales relacionadas con la atención profesional al afiliado y la gestión del préstamo de equipo ortopédico, así como el registro de la información respectiva de estos procesos se realizan conforme al cumplimiento regulatorio correspondiente, en beneficio de los afiliados.

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

- ✓ Se revisó el servicio de atención profesional al afiliado, así como los registros documentales de la gestión, los tiempos de respuesta y el abordaje de los casos, observándose situaciones en 20 de los 25 casos revisados, relacionadas con aspectos documentales, como omisiones, datos incompletos, repetidos, documentos en blanco, ubicaciones incorrectas, entre otros, las cuales fueron comunicadas a la Administración para su corrección.
- ✓ Se verificó la gestión de préstamo de equipo ortopédico, considerando el cumplimiento de requisitos, los tiempos de respuesta, el análisis de las solicitudes y el respaldo documental y se identificaron oportunidades de mejora en 5 casos en los que se enviaron correos de aprobación de solicitudes sin adjuntar toda la documentación correspondiente como parte de la evidencia del cumplimiento de requisitos, lo cual fue comunicado a la Administración para lo pertinente.
- ✓ Se examinó el tema de la consanguinidad de los beneficiarios del equipo ortopédico y los tiempos de respuesta tanto en el servicio profesional al afiliado como del préstamo de equipo ortopédico con resultados satisfactorios.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 089-2026 del 12/08/2026.