

Estudio No. 28-2026
Percepción, satisfacción y experiencia de los afiliados en relación con el proceso de declaratoria del derecho

I. Alcance

La medición de percepción, satisfacción y experiencia de los afiliados que hayan realizado el trámite durante el período del 01/07/2025 al 30/06/2026.

II. Objetivo

Analizar la percepción, satisfacción y experiencia de los afiliados en relación con el proceso de declaratoria del derecho, con el fin de identificar oportunidades de mejora (RCC y RTR).

III. Resultados Obtenidos

El presente estudio es relevante por cuanto permitió evaluar la percepción, satisfacción y experiencia de los afiliados respecto al proceso de declaratoria del derecho, permitiendo identificar brechas, debilidades y oportunidades de mejora, con el fin de que estos puedan ser utilizados como insumo para fortalecer la confiabilidad e integridad de la información, mejorar la efectividad de las operaciones, contribuir a la adecuada protección de los activos institucionales asociados al Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable.

De conformidad con el objetivo propuesto para esta revisión y considerando las encuestas aplicadas a los afiliados, las pruebas efectuadas y la documentación analizada, se logró analizar el grado de percepción, satisfacción y experiencia de los usuarios respecto al proceso evaluado, cumpliéndose así el objetivo del estudio. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- Experiencia de los afiliados: Oportunidades de mejora en la claridad de los cálculos y resoluciones del derecho de pensión, así como con la comunicación, el seguimiento y la atención brindada a los afiliados durante sus gestiones.
- Experiencia multicanal: Debilidades en los tiempos de respuesta de algunos canales de atención, principalmente en el correo electrónico y en la gestión telefónica con los Ejecutivos de Servicio, así como la necesidad de fortalecer las medidas de atención durante los períodos de mayor demanda.
- Carta de Servicio: Incumplimiento en el tiempo comprometido para la atención presencial y oportunidades para mejorar la experiencia y satisfacción de los afiliados.

En este contexto, se concluye que los controles establecidos operan de manera razonable y contribuyen al cumplimiento de los objetivos del proceso; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora que fueron comunicadas a la Administración para su valoración y atención.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 103-2026 del 16/09/2026.