

Estudio No. 03-2019:
□ Gestión de los trámites de pensión del RTR □

Alcance

Revisar la gestión de los trámites de pensión del RTR, del 01/01/2018 al 31/08/2018.

Objetivos

1. Verificar los controles existentes, en la gestión de los trámites de pensión del RTR.
2. Validar el cumplimiento de la normativa, aplicable al tema bajo estudio.

Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos planteados para esta revisión:

- ✓ Se analizaron las gestiones efectuadas por los responsables de las unidades de □Sucursales□, □Servicio al Afiliado□, □Cálculo□ y □Control de Calidad□, determinándose algunas observaciones relacionadas con las certificaciones con firma digital, cálculos de pensión en hojas de Excel e Informes de Comisión de Concesión de Derechos, que fueron comunicadas a la Administración con sus respectivas recomendaciones.
- ✓ Se verificaron los cálculos de tiempo de servicio, deudas y montos de pensión, así como la documentación soporte del expediente del afiliado, para una muestra de 120 casos con trámites de pensión, revisión y recursos de revocatoria con apelación, observándose algunas oportunidades de mejora, las cuales se comunicaron para su corrección.
- ✓ Asimismo, se efectuó una recomendación en relación con la fórmula del indicador para la actividad 1.1.4, asignada en el Plan Anual Operativo (PAO) del Departamento de Concesión de Derechos.

El estudio fue aprobado por el Órgano Colegiado, en la Sesión Ordinaria No. 12-2019 del 31 de enero de 2019.