Estudio No. 28-2018
Gestión de la Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado

Alcance

Revisar las actividades efectuadas por la Unidad de Servicio Multicanal al afiliado, del 01/07/2017 al 31/05/2018.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, para la gestión telefónica, atención de consultas, campañas masivas y envío de correspondencia, bajo la responsabilidad de la Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado.

Resultados Obtenidos

De conformidad con el objetivo planteado para esta revisión:

- ✓ Se analizaron los servicios brindados en la Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado y se efectuaron algunas observaciones relacionadas con la gestión de correspondencia, la evaluación de la atención telefónica y el sistema de mensajería, para reforzar el proceso de mejora continua.
- ✓ Se revisaron los procedimientos e instructivos internos de la Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado, para validar el cumplimiento de los controles establecidos y se determinaron algunas oportunidades de mejora, que fueron acogidas por la Administración.
- ✓ Se verificaron los servicios brindados en esta Unidad con la documentación soporte proporcionada: reportes, comprobantes, archivos en Excel y se detectaron algunas diferencias, que fueron hechas del conocimiento de la jefatura respectiva.
- ✓ Asimismo, se efectuaron recomendaciones en relación con el cálculo del indicador y la redacción de las fórmulas del Plan Anual Operativo (PAO) del Departamento de Plataforma de Servicios.

El estudio fue aprobado por el Cuerpo Colegiado, en la Sesión Ordinaria No. 107-2018 del 27 de setiembre de 2018.