**Estudio No. 24-2020**

**Trámites por Vejez del RCC**

**Alcance**

Revisar el trámite y resolución de las solicitudes por vejez del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), presentados del 01/01/2019 al 11/02/2020.

**Objetivos**

1. Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos, para la resolución de los trámites de pensión por vejez del RCC.
2. Constatar la exactitud, integridad y consistencia de la información incluida para los casos por vejez en el sistema de ‘Servicio al Cliente RCC’.
3. Validar el cumplimiento de la normativa interna aplicable a la resolución de los trámites de pensión por vejez del RCC.

**Resultados Obtenidos**

De conformidad con los objetivos planteados para esta revisión:

* Para los 61 casos seleccionados, se les verificó la exactitud, integridad y consistencia de la información ingresada en el Sistema de Servicio al Cliente RCC, al igual que la documentación adjunta al expediente físico o digitalizado, comunicándose oportunidades de mejora a la Administración.
* Para la muestra de trámites seleccionados, se verificaron los cálculos de montos de pensión o jubilación, obteniéndose resultados satisfactorios.
* Referente a los tiempos establecidos, para la resolución de los trámites por vejez del RCC, se identificaron algunos casos con excesos en las etapas atendidas por el Departamento de Plataforma de Servicios, que fueron comunicados a la Administración para su análisis.
* Se revisó la normativa relacionada con el proceso en estudio y se brindaron recomendaciones al respecto.

Este estudio se aprobó en la Sesión Ordinaria No. 118-2020 del 19/10/2020.