**Estudio No. 11-2021**

**Trámites de pensión por invalidez y sobrevivencia del RCC**

1. **Alcance**

Revisar el trámite y resolución de los trámites de pensión por invalidez y sobrevivencia del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), presentados del 01/01/2020 al 18/11/2020.

1. **Objetivos**
2. Constatar la exactitud, integridad y consistencia de la información incluida para los casos por invalidez y sobrevivencia en el Sistema de ‘Servicio al Cliente RCC’.
3. Constatar las actividades y controles aplicados en la determinación y recuperación de sumas giradas de más.
4. Validar el cumplimiento de la normativa interna aplicable a la resolución de los trámites de pensión y sobrevivencia del RCC.
5. **Resultados Obtenidos**

De conformidad con los objetivos planteados para esta revisión, se concluye lo siguiente:

* Para constatar la exactitud e integridad de la información, se revisaron expedientes físicos, digitales y la consistencia de los datos incluidos en los sistemas y se determinaron aspectos de mejora relacionados con el registro de la información, los cuales fueron dadas a conocer a la Administración para su valoración.
* Para verificar las actividades y controles aplicados en la determinación y recuperación de sumas giradas de más (entrevistas, recálculos y revisión de procedimientos), se determinaron situaciones relacionadas con errores en el cálculo de deudas por sumas pagadas de más, falta de seguimiento de trámites pendientes y se establecieron oportunidades de mejora al respecto.
* Al revisar el cumplimiento de la normativa, se establecieron algunos aspectos de mejora en relación con las labores efectuadas para el control de estudiantes que perciben un derecho por sobrevivencia, lo cual fue debidamente informado a la Administración para su análisis.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 043-2021 del 22 de abril de 2021.