

Estudio No. 03-2022
Atención de quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios
presentadas por los afiliados

I. Alcance

Revisar la Gestión de Atención de denuncias, quejas, consultas, sugerencias y comentarios presentadas por los afiliados del 01/01/2020 al 10/06/2021, con respecto al servicio brindado por JUPEMA.

II. Objetivo

Verificar la gestión de las quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios presentados por los afiliados.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con el objetivo planteado, al revisar la gestión efectuada por la Oficina de Servicio al Usuario y las dependencias responsables, sobre las quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios, presentadas por los afiliados de JUPEMA, se observaron aspectos de mejora relacionados con:

- ✓ Mejorar la oportunidad de las respuestas brindadas a los afiliados, para dar cierre a los casos.
- ✓ La Oficina de Servicio al Usuario actualmente carece de un sistema automatizado, que le facilite controlar la información que se registra para la resolución de quejas, denuncias o consultas. Y que permita la generación de reportes e informes estadísticos, para la toma de decisiones.

No obstante, actualmente se encuentra en proceso de cotización el proyecto denominado 'Buzón digital de sugerencia'.

- ✓ Observaciones al procedimiento "Gestión integral de quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios del afiliado" (P01-PR-003).

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 015-2022 del 03/02/2022.