

**Estudio No. 44-2022**  
**Efectividad del servicio multicanal**

**I. Alcance**

Diagnosticar la gestión y efectividad de la atención al usuario, por parte de la Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado, del 01/01/2021 al 30/04/2022.

**II. Objetivo**

Evaluar la gestión y efectividad de la atención por parte de la Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado.

**III. Resultados Obtenidos**

De conformidad con el objetivo propuesto para esta revisión:

- Se revisaron los procedimientos, instructivos y fichas de proceso relacionados con el tema bajo estudio determinándose oportunidades de mejora que fueron comunicados a la Administración para lo pertinente.
- Se verificaron los servicios brindados por la Unidad de Servicios Digitales al Afiliado y la suficiencia de la documentación soporte de algunos indicadores del PAO del I trimestre del 2022 y abril del 2022, con resultados satisfactorios.
- Se constató que la Unidad de Servicios Digitales al Afiliado está cumpliendo con los indicadores establecidos, excepto por la meta relacionada con la atención telefónica, la cual fue justificada por la Administración.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 133-2022 del 01 de diciembre de 2022.