

Estudio No. 28-2025

Atención de denuncias, consultas y sugerencias presentadas por los afiliados

I. Alcance

Revisar la gestión para la atención de denuncias, quejas, consultas, sugerencias y comentarios presentadas por los afiliados del 01/02/2024 al 09/05/2025, con respecto al servicio brindado por JUPEMA.

II. Objetivo

Verificar si el Departamento de Comunicación y Mercadeo gestiona las quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios presentados por los afiliados, conforme a los procedimientos establecidos.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con el objetivo propuesto para esta revisión:

- ✓ Se verificó que el Departamento de Comunicación y Mercadeo gestiona las quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios conforme a los procedimientos establecidos.
- ✓ Se determinaron algunos aspectos de mejora con respecto a la integridad y confiabilidad de la información registrada y de los controles del proceso bajo revisión, que fueron comunicados a la Administración para su consideración.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 112-2025 del 15/10/2025.