

Estudio No. 31-2025
Efectividad del servicio multicanal

I. Alcance

Diagnosticar la gestión y efectividad de la atención al usuario, por parte de la Unidad de Servicios digitales al afiliado, del 01/01/2024 al 30/06/2025.

II. Objetivo

Verificar si la Unidad de Servicios Digitales realiza de manera efectiva los procedimientos establecidos, en relación con los servicios brindados a los afiliados de JUPEMA.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con el objetivo propuesto para esta revisión:

- Se verificó que la Unidad de Servicios Digitales ejecuta de manera efectiva los procedimientos establecidos, en relación con los servicios brindados a los afiliados de JUPEMA, contando además con documentación de respaldo suficiente y conforme a los requerimientos, por lo que los resultados fueron satisfactorios.
- Se revisaron los procedimientos, instructivos y fichas de proceso relacionados con el tema bajo estudio, determinándose oportunidades de mejora que se comunicaron a la Administración para el análisis correspondiente.
- Se constató que la Unidad de Servicios Digitales al Afiliado cumple con los indicadores establecidos en el PAO para el año 2024 y el primer semestre de 2025; no obstante, se identificaron algunas diferencias que fueron comunicadas a la Administración para su correspondiente revisión.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 114-2025 del 17/10/2025.