

Estudio No. 06-2026

Trámites cancelados, en códigos de espera y pendientes de resolver del RCC

I. Alcance

Revisión de la gestión y resolución de los trámites cancelados, en códigos de espera y pendientes de resolver del RCC, presentados del 01/01/2022 al 31/10/2025.

II. Objetivo

Verificar si los trámites presentados por los afiliados del RCC, que se encuentran cancelados, en espera, pendientes de resolver o no resueltos, presentan el respaldo documental que justifica su estado, según la normativa vigente.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con el propósito de verificar el cumplimiento normativo en los trámites presentados por afiliados del RCC, que estos cuenten con el respaldo documental que justifique su estado (cancelados, en espera, pendientes de resolver o no resueltos), de identificar demoras injustificadas y con el fin de velar por la protección de los derechos de los afiliados, se seleccionó una muestra de 143 casos, identificándose oportunidades de mejora en 37 de ellos en los siguientes aspectos:

- El trámite de casos clasificados con el código "Pendientes de análisis" y de aquellos pendientes de resolución, los cuales se mantenían sin avance y sin justificación documentada para permanecer en dicho estado o sin una justificación clara en el sistema.
- El control de la documentación faltante y la tramitación de casos con información incompleta respecto al resultado registrado en el sistema de Servicio al cliente RCC y en la documentación consignada en dicho sistema.
- La realización de estudios socioeconómicos a beneficiarios cuyos causantes no cumplieron con el requisito mínimo establecido en el Reglamento General del RCC.

Por lo anterior, se concluye que los controles establecidos al respecto operan razonablemente, sin embargo, como se indicó se determinaron oportunidades de mejora las cuales se comunicaron a la administración y fueron atendidas oportunamente.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 040-2026 del 09/04/2026.