

Libro III, Título V, Letra O. Procedimientos de Gestión de Reclamos del Instituto de Previsión Social para el Sistema de Pensiones Solidarias

Capítulo IV. Sistema de Gestión de Reclamos

1. El *Sistema de Gestión de Reclamo*, tendrá como objetivo apoyar y mantener un control permanente del proceso de solución de los reclamos y estar en condiciones de informar a quien lo requiera sobre el estado del trámite.

2. El *Sistema de Gestión de Reclamos* debe tener funcionalidades que permitan realizar lo siguiente:

- Ingreso de reclamos.
- Entrega de comprobantes de recepción al recurrente.
- Registrar los antecedentes aportado por el recurrente.
- Informar cualquier etapa del proceso de solución del reclamo y los funcionarios responsables de cada etapa.
- Registrar la solución del reclamo.
- Registrar todas las notificaciones cursadas en el proceso de solución y las notificaciones enviadas al interesado con la solución alcanzada.
- Permitir la trazabilidad del proceso de solución. Esto implica mantener un respaldo auditable de todas las etapas del proceso de solución de reclamos.

3. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá dar soporte a la atención de público y a las consultas efectuadas a través del Sitio Web y Call Center, debiendo estar permanentemente actualizado de tal forma que se pueda conocer en todo momento el estado en que se encuentran los reclamos.

4. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá ser accesible de forma eficiente y rápida de tal forma de dar respuesta oportuna ante un requerimiento del recurrente y de esta Superintendencia.

5. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá permitir al IPS obtener reportes de gestión que señalen el estado en que se encuentra la función de solución de los reclamos y todos los reportes de control necesarios para establecer problemas en alguna de las etapas del proceso de solución y establecer programas de mejora continua.

6. El IPS deberá dar acceso a esta Superintendencia en las dependencias de ésta al *Sistema de Gestión de Reclamos* para consultas y generación de estadísticas.