



PP-09-01

1 de junio de 2009

A TODO EL PERSONAL

### MANEJO Y ATENCION DE QUERELLAS Y RECLAMACIONES

La Oficina del Procurador del Pensionado, tiene el compromiso de proveer mayor apoyo a la matrícula de participantes, pensionados y beneficiarios de nuestros Sistemas de Retiro (ASR), proteger sus derechos y velar porque se procesen sus solicitudes de servicio con agilidad y eficiencia. Además, tiene a su cargo el control y manejo de todas las querellas y reclamaciones, por lo que es necesario que las mismas se canalicen únicamente a través de esa Oficina. La meta de nuestra administración es que la Oficina del Procurador del Pensionado sea la primera opción ante la ASR, para la radicación de querellas y reclamaciones.

Por lo general, nuestra matrícula recurre a la Oficina del Procurador del Pensionado como alternativa, luego de agotar los trámites rutinarios. Por tal motivo, debemos demostrarles que sus preocupaciones son importantes para nosotros y que estamos enfocados en atender las situaciones que nos presentan y evitar las radicaciones de querellas por dilación en el trámite de las solicitudes, ante las agencias reguladoras y fiscalizadoras.

Les recordamos que al referirles las querellas y reclamaciones tenemos el compromiso de colaborar tenazmente en el manejo ágil, rápido y efectivo para que el cliente pueda recibir una contestación del área u oficina, aún cuando no haya una determinación final al respecto. Además, deberán informarle a la Oficina del Procurador del Pensionado las gestiones realizadas o enviar copia de las comunicaciones cursadas a los querellantes y reclamantes. Esa Oficina se encargará del seguimiento necesario para asegurarse que se cumpla eficientemente con esta instrucción y de ser necesario enviará copia de los recordatorios a sus respectivos Administradores Auxiliares, Subadministrador y Administrador.

Por la importancia que reviste este asunto, esperamos la cooperación de todos ustedes para continuar maximizando el nivel de eficiencia en la atención de las solicitudes radicadas ante ASR.

De necesitar información adicional o tener alguna duda sobre este asunto, pueden comunicarse con la Oficina del Procurador del Pensionado, a través de las siguientes extensiones: 4478, 4488, 4397 y 4090.

Cordialmente,

Héctor M. Mayol Kauffmann (FIRMADO)  
Administrador