

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

Capítulo I. Introducción

La Ley N° 20.255, sobre Reforma Previsional, establece las bases de un Sistema de Pensiones Solidarias con el fin de otorgar protección social efectiva a toda la población. De igual forma establece que su administración le corresponde al Instituto de Previsión Social y que comprende el otorgamiento de los beneficios solidarios de invalidez.

En la presente Letra se establece un procedimiento para que el IPS resuelva los reclamos que presenten en sus canales de atención los recurrentes sobre materias referidas al Sistema de Pensiones Solidarias.

Este procedimiento tiene por objetivo facilitar el ingreso, registro, seguimiento y control de la solución de los reclamos en tiempos mínimos, ajustados a los problemas presentados por los recurrentes, así como facilitar al IPS la administración de esta tarea de modo que alcance las soluciones en forma eficiente, a través de la interacción de los organismos involucrados y con el recurrente sólo en casos estrictamente necesarios.

Nota de actualización: Esta Letra O y sus correspondientes Capítulos fueron incorporados por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011.

Nota de actualización: Este Capítulo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 252 de fecha 13 de diciembre de 2019. Posteriormente, este Capítulo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 315, de fecha 10 de noviembre de 2023.