

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

# **Capítulo II. Disposiciones Generales**

---

1. Para efectos de la presente letra O, se entenderá como reclamo al planteamiento de cualquier anomalía que afecte a alguna persona interesada, en materias referidas al Sistema de Pensiones Solidarias, que sea presentada formalmente ante el IPS, en forma presencial a través de los Centros de Atención Previsional Integral, en adelante CAPRI, Sucursales, o a través de su Sitio Web o del Call Center.

Se entiende por persona interesada, en adelante el interesado, a aquel individuo beneficiario o potencial beneficiario del Sistema de Pensiones Solidarias.

2. Los reclamos podrán ser presentados ante el IPS por el interesado o por un tercero en su representación, presentando para ello un poder especial simple suscrito ante Notario Público u Oficial del Registro Civil en aquellos lugares donde no exista Notaría. Sin perjuicio de lo anterior, resulta también válido para estos efectos el mandato otorgado en conformidad al Anexo II del presente Título.

3. El IPS sólo debe resolver a través de los procedimientos que se definen en esta Letra los reclamos relacionados con materias del Sistema de Pensiones Solidarias.

4. Los reclamos relacionados con el Sistema de Pensiones Solidarias recibidos en esta Superintendencia y que sean remitidos al IPS, deberán ser resueltos a través de los procedimientos y plazos definidos en esta norma.

5. El IPS deberá contar con un Sistema de Gestión de Reclamos que permita ingresar, controlar y monitorear los reclamos suscritos por los recurrentes, de tal forma que en cualquier momento se pueda conocer el estado en que se encuentra el trámite. Este sistema deberá permitir el ingreso de los reclamos en cualquiera de los canales de atención del IPS, en forma independiente del lugar de residencia de la persona.

6. Los reclamos relacionados con materias reguladas en el D.L. N° 3.500, de 1980, sólo deben ser recepcionados y remitidos a las Administradoras de Fondos de Pensiones, según las normas vigentes aplicables a los CAPRI.