

Libro III, Título XVIII**Capítulo V. Reclamos asociados al pago de la pensión**

1. Todos los reclamos asociados al proceso de pago de la pensión presentados ante el IPS deberán ser resueltos considerando la normativa impartida por esta Superintendencia y los procedimientos de atención vigentes del IPS, debiendo registrarlos en el sistema implementado para la gestión de reclamos de la PGU, u otro que el IPS defina específicamente para ello. Sin perjuicio de lo anterior, deberá considerarse lo señalado en los números siguientes.

2. El IPS tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del reclamo en cualquiera de los canales de atención, para resolver los reclamos relacionados con el pago de la pensión. Este plazo debe ser comunicado al reclamante en el momento en que presente el reclamo.

Si el reclamo no dice relación con el pago de la pensión, el IPS deberá remitirlo a SERNAMEG en un plazo máximo de tres días hábiles desde la fecha de su recepción, informando de ello a la persona que lo interpuso.

3. El IPS deberá coordinarse con SERNAMEG para establecer medios de comunicación, de preferencia con apoyo de tecnologías de información, que permitan la recepción de requerimientos desde el IPS, el envío de las respuestas y su gestión eficiente.

4. Todos los requerimientos, información, documentación que se requiera o genere y que sustente el proceso de resolución de un reclamo del pago de la pensión en el IPS, deben ser respaldados en el sistema de gestión de reclamos, dejando trazabilidad auditable de todo el referido proceso.

Nota de actualización: Este Título y Capítulo fueron incorporados por la Norma de Carácter General N° 316 de fecha 15 de diciembre de 2023.