

**Libro III, Título XVII, Letra L Reclamos respecto de la PGU****Capítulo III. Reclamos ingresados en las Entidades Involucradas**

---

7. Las entidades involucradas están obligadas a recibir los reclamos que presenten sus afiliados en sus canales de servicio y establecer procedimientos que permitan remitir el reclamo y su resolución al IPS, con apoyo de tecnologías de información.

8. Los reclamos que reciban las entidades involucradas deberán ser resueltos por estas de acuerdo con la normativa que les sea aplicable y a los procedimientos de reclamo implementados pudiendo determinar, según la complejidad de la materia reclamada, si se resuelven a través de procedimientos operativos inmediatos (expeditos). En caso de las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán utilizar el procedimiento normativo definido en la Letra A del Título VII del Libro I del Compendio de normas del Sistema de Pensiones.

9. En relación con los plazos, cualquiera sea el procedimiento a través del cual la entidad involucrada aborde el análisis y solución del reclamo, este deberá ser resuelto y comunicado a los interesados, en un plazo máximo de 10 días hábiles a contar de la fecha de su interposición. En cualquier caso, la entidad involucrada deberá contar con procedimientos que permitan dar seguimiento a las soluciones alcanzadas.

10. Durante el análisis de las materias reclamadas la entidad involucrada podrá requerir al IPS datos o informes sobre la situación que afecta a los interesados para dar solución a los problemas que hubiesen planteado. La remisión de los requerimientos al IPS debe hacerla en un plazo máximo de 2 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del reclamo.

11. El IPS deberá responder el requerimiento de la entidad responsable en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado desde la fecha en que recibió la solicitud de información.

**Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 319, de 26 de abril de 2024.**