

Diferenciamos los términos para tramitar de manera correcta las manifestaciones de inconformidades a través de los canales dispuestos para los afiliados:

- **Queja:** Esto va enfocado en las conductas irregulares de funcionarios de Eps Familiar de Colombia.
- **Reclamos:** Se enfoca en las deficiencias durante la prestación de servicios por parte de la Eps.

Al conocer estos términos, se puede precisar las solicitudes de forma mucho más correcta y fácil para obtener respuesta satisfactoria por parte del servicio de atención al afiliado. Todos los afiliados están en su derecho de poner quejas y reclamos al ver fallas en la prestación del servicio por el que pagaron.

CÓMO RADICAR QUEJAS Y RECLAMOS EN EPS FAMILIAR DE COLOMBIA

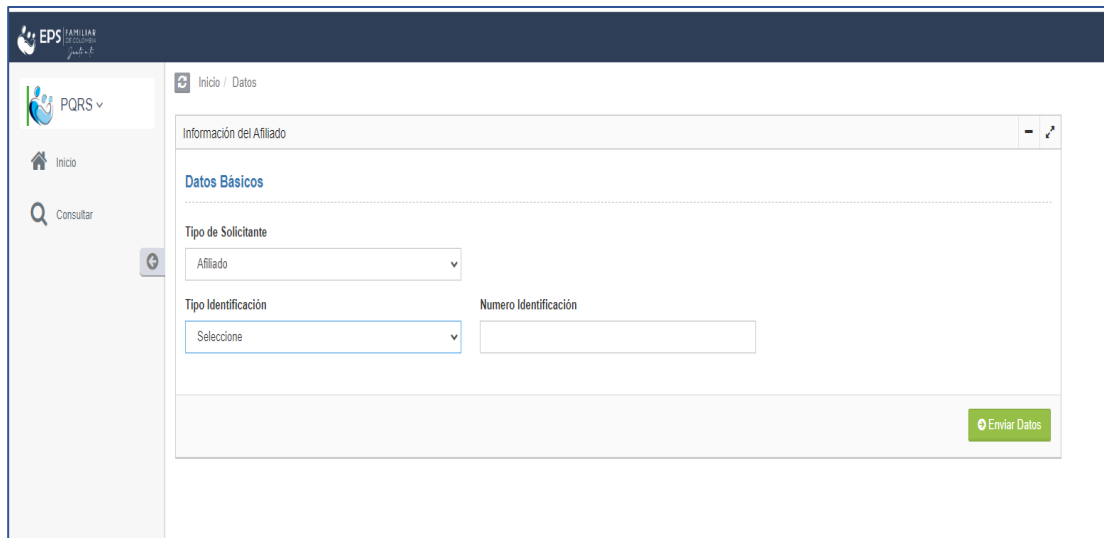
Las quejas y reclamos Eps Familiar de Colombia se puede poner desde la página web o a través de una línea telefónica dispuesta para recibir este tipo de manifestaciones. Te explicamos cómo hacerla desde los dos canales:

- ❖ **PÁGINA WEB:** debes ir a [nuestra https://www.epsfamiliardecolombia.com/](https://www.epsfamiliardecolombia.com/) en donde por diferentes medios puedes acceder:

- 1 **Pantallazo directo** que invita al afiliado entrar, inmediatamente lo lleva al diligenciamiento del formulario.



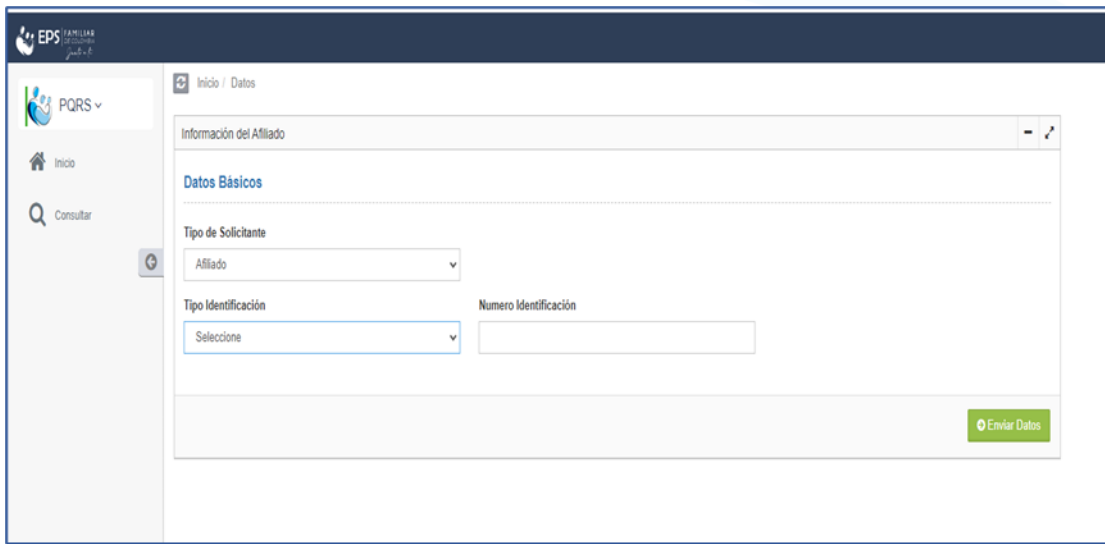
Debe llenar ciertos datos como: si es Afiliado o Particular. En caso de ser Afiliado continúa seleccionando el tipo de identificación y el número de identificación.



2

[Micrositio de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD](#): El afiliado debe hacer clic para entrar, y será trasladado a tramitar el formulario.





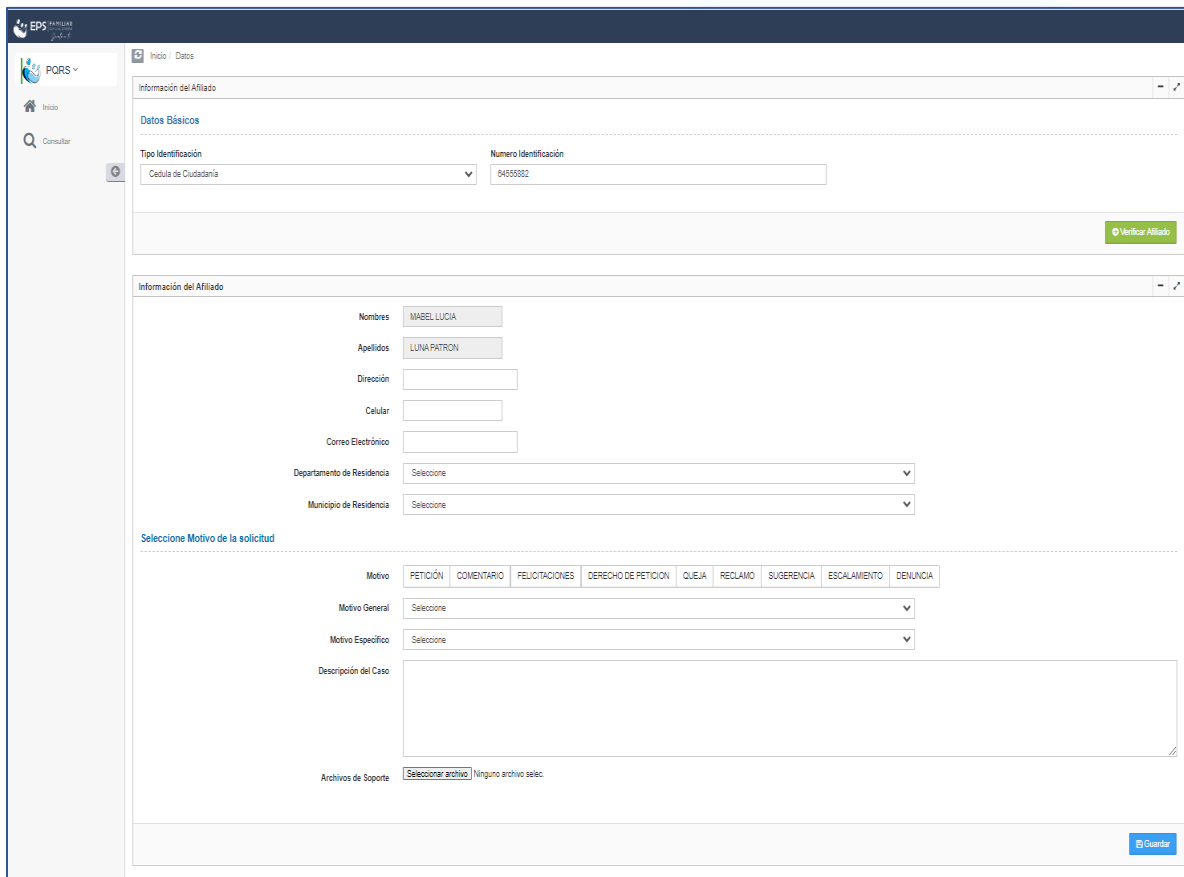
3

[Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD:](#)



Igualmente se conduce al afiliado a llenar los datos en el formulario, tales como: dirección, celular, correo electrónico, seleccione departamento de residencia, Municipio de residencia, seleccionar el motivo general y específico, descripción del caso, además puede añadir archivos adjuntos. Estos pueden ser fotos o documentos que tenga para su testimonio.

Se ilustra pantallazo:



The screenshot shows the 'Información del Afiliado' form in the EPS FAMILIAR DE COLOMBIA web portal. The form is divided into two main sections. The top section, titled 'Detos Básicos', contains fields for 'Tipo Identificación' (set to 'Cédula de Ciudadanía') and 'Numero Identificación' (64555882). A 'Verificar Afiliado' button is located to the right. The bottom section, also titled 'Información del Afiliado', contains fields for 'Nombres' (MABEL LUCIA), 'Apellidos' (LUNA PATRON), 'Dirección', 'Celular', and 'Correo Electrónico'. It also features dropdown menus for 'Departamento de Residencia' and 'Municipio de Residencia'. Below these is a 'Seleccione Motivo de la solicitud' section with a horizontal menu of options: PETICIÓN, COMENTARIO, FELICITACIONES, DERECHO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, ESCALAMIENTO, and DENUNCIA. There are also dropdowns for 'Motivo General' and 'Motivo Especifico', and a large text area for 'Descripción del Caso'. At the bottom, there is a 'Archivos de Soporte' section with a 'Seleccionar archivo' button and a note 'Ninguno archivo selec.'. A 'Guardar' button is at the bottom right.

❖ **LINEA CELULAR:** Se dispone de una línea celular **314 8309071** con funcionalidad las 24 horas del día.



The screenshot shows the homepage of the EPS FAMILIAR DE COLOMBIA website. At the top, there is a navigation bar with the logo, email address (notificaciones@epsfamiliardecolombia.com), 'Preguntas Frecuentes', and 'Iniciar Sesión'. A search bar is present with the text 'Buscar en el sitio'. A call center icon displays the number 018000417802 and 6052798923, with '24 horas de atención'. Below the navigation bar is a horizontal menu with categories: Entidad, Sedes, Afiliados, Prestadores, Aportantes, Sariaft, Sicof, Salud, Participa, De Interés, Indicadores de Calidad, and Proveedores. The main content area is titled 'Atención y Servicios a la Ciudadanía' and features a grid of service tiles: 'Atención', 'Solicitud Portabilidad', 'Consultar IPS Primaria', 'Circular Ext 008 - Decreto 441', 'Circular Externa 000011', 'Acceso a la Información Pública', 'Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD', 'Carta de Deberes y Derecho de los afiliados', and 'Gestión Medicamentos'. At the bottom, there is a banner with the text 'Si tienes alguna inconformidad con nuestro servicio' and 'Ahora también comunícate a nuestra línea permanente de'. The banner includes a 'HAZ CLIC AQUI' button and the phone number 314 830 90 71, along with a 'ATENCIÓN LAS 24 HORAS' icon.