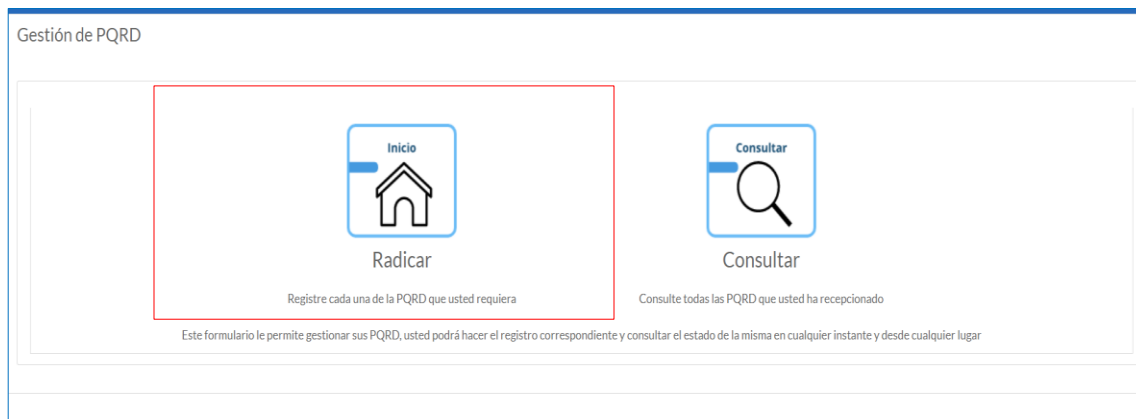


INSTRUCTIVO ACCESO A PORTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN PAGINA WEB

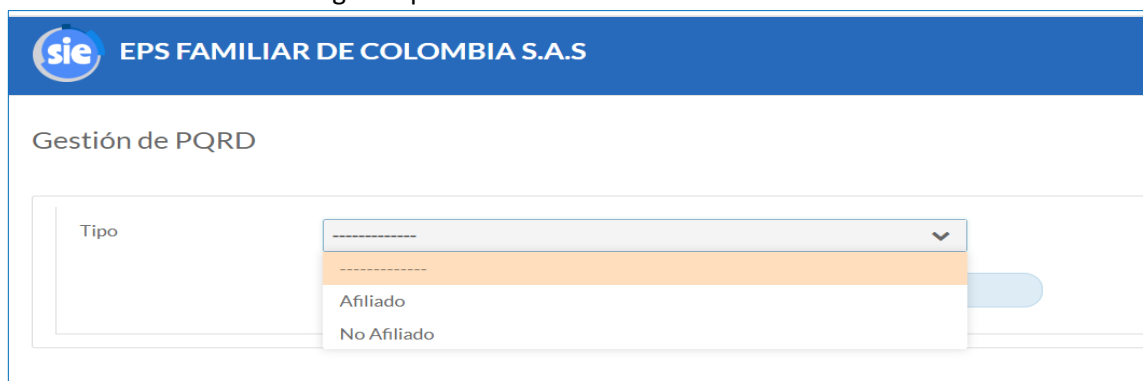
1. Ingresa a página web: <https://www.epsfamiliardecolombia.com/>, en el módulo Peticiones, Quejas y Reclamos:



2. Selecciona la opción a realizar:



- **RADICAR:** Escoge la opción de Afiliado o No Afiliado



Si es Afiliado, completar los datos solicitados:


EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S

Gestión de PQRD

Tipo

Afiliado

Tipo Identificación

Cédula de Ciudadanía

Número Identificación



Seleccionar la lupa de búsqueda:



Se obtiene una ventana con los datos de contacto del afiliado, registrado en BDUA:

Datos Afiliado/ Remitente	Motivo
Tipo Identificación Cédula de Ciudadanía Número Identificación Nombres Apellidos Municipio Dirección (*) Celular (*) Email (*) Población Especial(*) Etnia Interpone PQRD En Nombre De Un Tercero ☒ Nombres Peticionario Apellidos Peticionario Número Identificación Peticionario Parentesco Conyugue	Descripción PQRD(*) PRUEBA--PRUEBA--PRUEBA--PRUEBA--PRUEBA--PRUEBA Tipo Solicitud (*) PETICIÓN Modalidad Alto Costo Patología ¿Los hechos están relacionados con una clínica, hospital, centro de salud, laboratorio clínico u otro prestador de servicios de salud? (*) No ¿Tiene orden médica? (*) No ¿Ya presentó su reclamo o solicitud ante la EPS o entidad responsable de garantizar los servicios de salud? (*) No

Archivo



Archivo

Para completar se debe diligenciar los campos vacíos:

- Población especial, señalando a qué tipo corresponde el afiliado:



☐ Desplazado
 ☐ Habitante de Calle
 ☐ Mujer en estado de gestación
 ☐ Población privada de la libertad
 ☐ Víctima de violencia de género
 ☐ No Aplica
 ☐ Persona con discapacidad
 ☐ Víctima del conflicto armado
 ☐ Trabajador (a) sexual

- Etnia, señalando a qué tipo corresponde el afiliado:

1-Afrocolombiano o afrodescendiente
2-Negro
3-Palenquero
4-Indígena
5-Raizal (del Archipiélago de San Andrés)
6-Rom o gitano
7-Mulato
8-No Aplica

- Información si interpone PQR en nombre de un tercero,

Interpone PQRD En Nombre De Un Tercero	☒
Nombres Peticionario	
Apellidos Peticionario	
Número Identificación Peticionario	
Parentesco	Conyugue v

- Descripción de PQR: El afiliado relata la inconformidad que está manifestando.

Descripción PQRD(*)	PRUEBA--- PRUEBA-- PRUEBA---PRUEBA---PRUEBA---PRUEBA
---------------------	--

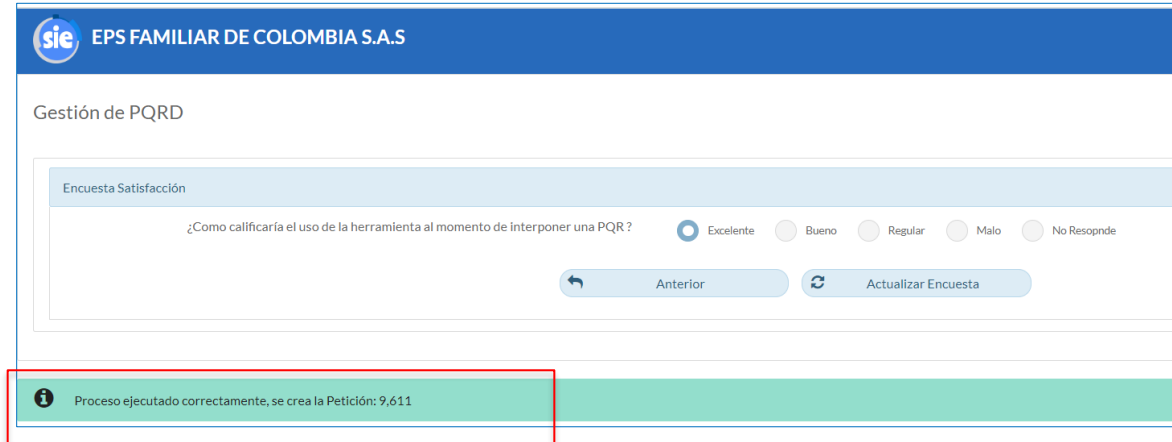
- Responder preguntas:

¿Los hechos están relacionados con una clínica, hospital, centro de salud, laboratorio clínico u otro prestador de servicios de salud? (*)	No v
¿Tiene orden médica? (*)	No v
¿Ya presentó su reclamo o solicitud ante la EPS o entidad responsable de garantizar los servicios de salud? (*)	No v

- En caso de tener ordenes médicas, historias clínicas u otro documento de evidencia adjuntar en el recuadro:

Archivo
Archivo

- Proceso Ejecutado, entregado el número de radicado



EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S

Gestión de PQRD

Encuesta Satisfacción

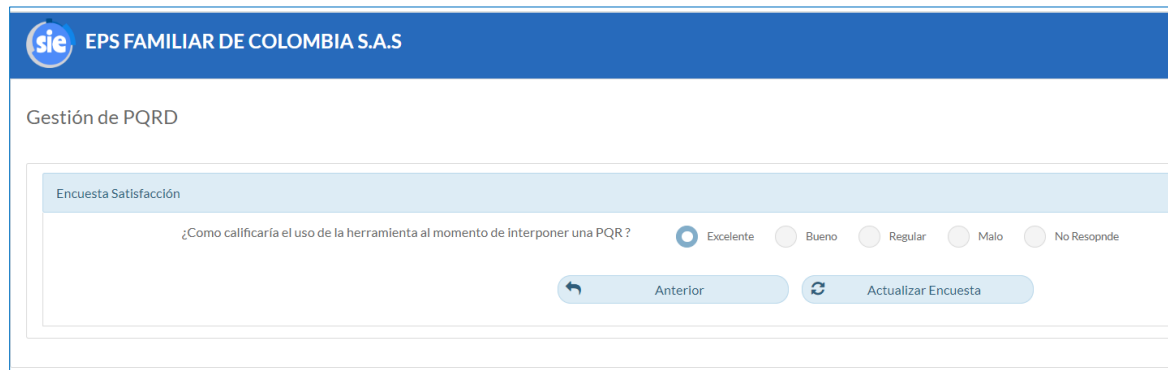
¿Como calificaría el uso de la herramienta al momento de interponer una PQR ?

☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No Resopnde

[Anterior](#) [Actualizar Encuesta](#)

Proceso ejecutado correctamente, se crea la Petición: 9.611

- Diligencia Encuesta de Satisfacción de la herramienta dispuesta al afiliado:



EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S

Gestión de PQRD

Encuesta Satisfacción

¿Como calificaría el uso de la herramienta al momento de interponer una PQR ?

☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No Resopnde

[Anterior](#) [Actualizar Encuesta](#)

• CONSULTAR:



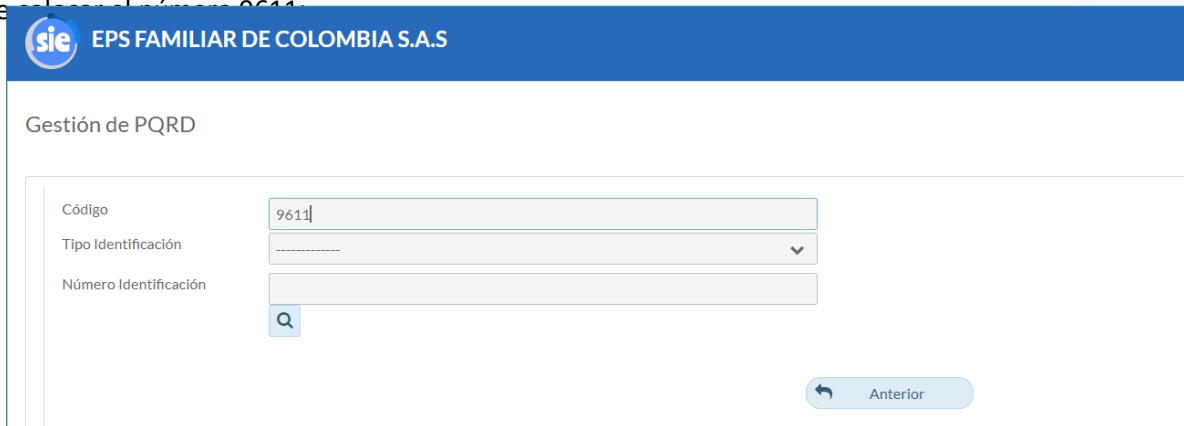
Gestión de PQRD

Radicar
Registre cada una de la PQRD que usted requiera

Consultar
Consulte todas las PQRD que usted ha recepcionado

Este formulario le permite gestionar sus PQRD, usted podrá hacer el registro correspondiente y consultar el estado de la misma en cualquier instante y desde cualquier lugar

Se puede consultar el PQR interpuesto para conocer el estado y la respuesta emitida de la Eps, registrando el número del PQR previamente dado por el aplicativo, Tipo y número de identificación para el ejemplo se debe ingresar el número 9611:

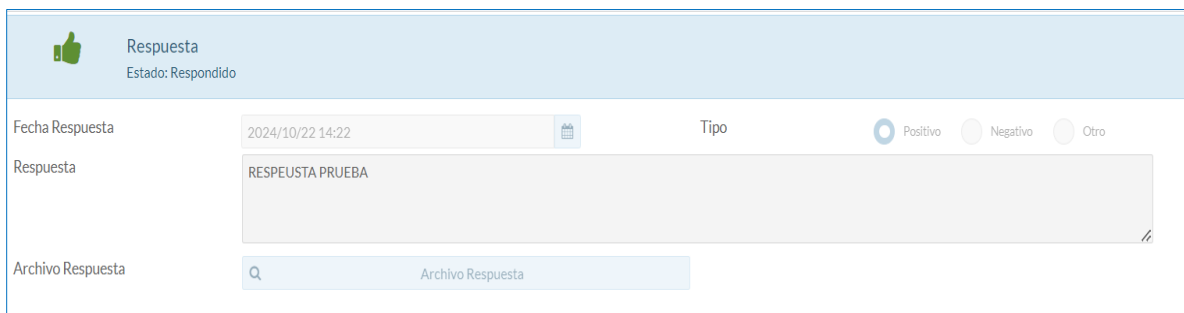


The screenshot shows the 'Gestión de PQRD' section of the EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. website. It features a search form with the following fields:

- Código:** A text input field containing the value '9611'.
- Tipo Identificación:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Número Identificación:** A text input field with a search icon (magnifying glass) to its right.

At the bottom right of the form, there is a button labeled 'Anterior' with a left-pointing arrow.

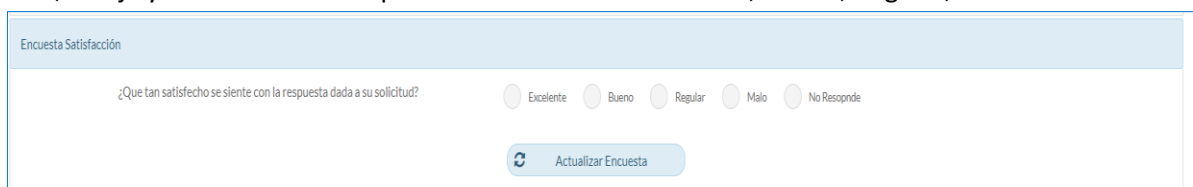
La ventana siguiente muestra el estado y la respuesta dada al afiliado del PQR:



The screenshot displays the 'Respuesta' (Response) window, indicating the status is 'Estado: Respondido'. It includes the following information:

- Fecha Respuesta:** 2024/10/22 14:22, accompanied by a calendar icon.
- Tipo:** Radio buttons for 'Positivo' (selected), 'Negativo', and 'Otro'.
- Respuesta:** A text area containing the text 'RESPEUSTA PRUEBA'.
- Archivo Respuesta:** A section with a search icon and a button labeled 'Archivo Respuesta'.

Finalmente el afiliado encontrará una Encuesta de Satisfacción con relación a la respuesta dada a su Petición, Queja y Reclamo con las opciones a calificar de Excelente, Bueno, Regular, Malo



The screenshot shows the 'Encuesta Satisfacción' (Satisfaction Survey) form. It asks the question: '¿Que tan satisfecho se siente con la respuesta dada a su solicitud?' (How satisfied are you with the response given to your request?).

The response options are radio buttons for:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No Responde

At the bottom, there is a button labeled 'Actualizar Encuesta' (Update Survey) with a refresh icon.