

COMUNICADO A CLIENTES No. 015-2021

Bogotá D.C., 31 julio de 2021

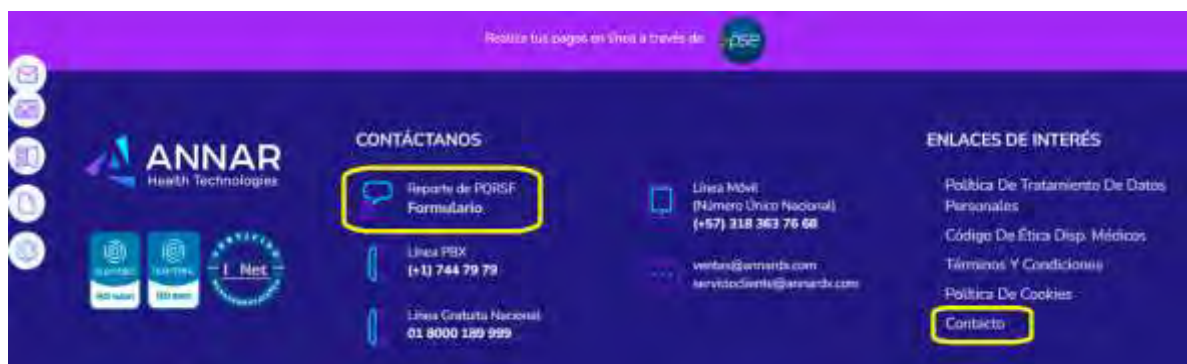
ASUNTO: Nuevo protocolo para la gestión de PQRSF en Annar HT
DIRIGIDO A: Clientes de Annar
DE: Gerencia general y Servicio al cliente

Estimado cliente, reciba un cordial saludo de Annar Health technologies.

Como parte de la actualización y mejora de nuestro ERP - CRM corporativo, hemos establecido un nuevo protocolo para la adecuada gestión de las PQRSF, el cual entrará en vigencia a partir del 2 de agosto de 2021, por lo cual atentamente le solicitamos tener presentes los siguientes puntos para que continuemos brindándole una adecuada solución para los eventos que nos reporta:

Protocolo para el reporte de PQRSF:

1. Ingrese a nuestra página web www.annardx.com y dirijase al final, en donde encontrará el banner de CONTÁCTANOS y los sitios habilitados para acceder al formulario web para el registro del evento que nos quiera reportar, para lo cual puede clicar en **"REPORTE DE PQRSF Formulario"** o en **"Contacto"** como se indica en la siguiente imagen; y automáticamente será direccionado al formulario web que debe diligenciar.



2. Una vez que se encuentre en el formulario web, por favor diligencie TODA la información solicitada. Los primeros datos solicitados constituyen información necesaria para el consentimiento de Habeas data.

Por favor tenga en cuenta los siguientes puntos para diligenciar el formulario:

- **Nombre Completo:** la persona que está reportando el caso debe escribir su nombre y apellido
- Tipo de identificación: seleccione el tipo de documento que lo identifica
- Identificación: ingrese el número del documento seleccionado
- Empresa: ingrese la RAZON SOCIAL de su institución (evite escribir siglas o nombres coloquiales con los que identifican a la empresa en su ciudad o en el mercado)

- Cargo: escriba el cargo que desempeña en la institución
 - Teléfono: escriba su número celular corporativo o personal, o el número fijo de la institución en el que le podemos contactar si fuera necesario.
 - Correo electrónico: escriba la dirección electrónica a la que debemos enviarle la respuesta del caso que nos está reportando.
 - Tipo de PQRSF: seleccione si el caso que nos reporta es una pregunta, queja o reclamo, sugerencia o solicitud, o felicitación. Puede usar como guía la Clasificación de PQRSF que se encuentra al lado derecho del formulario.
 - Asunto: con una frase corta escriba de qué se trata el caso que está reportando. Ejemplo: Recibí un producto que no solicité.
 - Fecha del caso: seleccione en el calendario, la fecha en la que ocurrió el evento (no es la fecha en la que está haciendo el reporte; aunque puede darse que sea la misma fecha).
 - Fecha del despacho: si su caso es sobre el despacho de un pedido y conoce la fecha en la que se le despachó, seleccione en el calendario esa fecha. Si su caso no tiene que ver con despacho de pedido, o no conoce esa fecha, por favor seleccione la fecha en que está haciendo el reporte.
 - Fecha de recepción: si su caso tiene que ver con un pedido, seleccione en el calendario la fecha en la cual lo recibió. Si su caso no tiene que ver con un pedido, por favor seleccione en el calendario la fecha en la que está haciendo el reporte.
 - Temperatura de recepción: si su caso involucra la temperatura a la cual recibió el pedido, por favor seleccione en el listado desplegable, los grados centígrados a los cuales recibió el pedido. Si su caso no tiene que ver con temperatura, seleccione 0 (cero) en el listado desplegable.
 - Descripción del caso: escriba brevemente todo el caso, sin omitir detalles.
 - Adjuntar archivo: por favor adjunte todas las evidencias que le permitan garantizar la sustentación de su caso: fotografías, correos, PDF etc.
 - Seleccione el check para autorizar el manejo de los datos personales que está enviando a través del formulario web que está diligenciando.
3. Opción alternativa: si lo prefiere puede guardar en un sitio seguro el siguiente link: <https://erp.annarht.com/pqrs> el cual lo llevará al formulario web para que lo pueda diligenciar.
Para usar esta alternativa, por favor tenga en cuenta que debe guardar el link en un dispositivo que le permita adjuntar las evidencias que se solicitan.
4. Una vez que registre el caso recibirá una respuesta automática en la que se le indicará el ID asignado para el evento que reportó, el cual es único y exclusivo para su caso, por lo que es importante que lo tenga presente en todo momento.
- Después de recibir el ID, le agradecemos que espere la respuesta formal para su caso, en el correo que registro en el formulario web.
 - **IMPORTANTE:** No diligencie un nuevo formulario web para ingresar información adicional sobre un caso que ya registró previamente, o para preguntar sobre la evolución o estatus del evento, ya que estaría duplicando el caso.
 - Si necesita información sobre la evolución de su caso o requiere complementar la información que registró, por favor envíe un correo a serviciocliente@annardx.com y mencione el ID que se le fue asignado, para obtener ayuda.

5. Tiempo de respuesta: nos esforzamos por brindar una respuesta a la mayor brevedad (incluso en el mismo día del reporte del evento, cuando nos es posible), no obstante, nos alineamos con la Ley 1480 de 2011 de la Superintendencia de Industria y Comercio, que define al Estatuto del consumidor, y con base en él, nuestro tiempo establecido para brindar solución a los casos es de siete (7) días calendario, que corresponde a la mitad del tiempo que establece la Ley en mención.

Atentamente le confirmamos que este nuevo protocolo para la gestión de PQRSF ha sido definido teniendo como norte la garantía de brindar a todos nuestros clientes un servicio superior, atendiendo oportuna y eficazmente todos los eventos PQRSF que nos reportan, por lo cual agradecemos mucho su ayuda para lograr que todas personas de su institución involucradas con el reporte de PQRSF se alineen a este protocolo, y de esa forma apoyen nuestro esfuerzo, que estamos seguros agregará valor a la atención que brindamos a todos nuestros clientes a nivel nacional.

Le reiteramos nuestro compromiso constante de calidad y servicio.

Muy cordialmente,



Michael Himmel
Gerente general



Liliana Garzón Reyes
Director de Servicio al cliente