

# Pasos para el registro de los PQRSF usando el Formulario Web

## Accede al formulario web con los siguientes pasos

1

Ingresa a nuestra página web <https://annarht.com/>



2

Ingresa al portal cliqueando sobre el país en el que te encuentres.

Colombia  
México



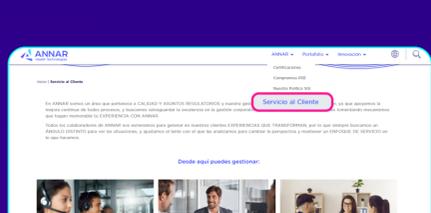
3

Una vez en el home da clic en ANNAR, en la parte superior derecha



4

Despliega las opciones y escoge **SERVICIO AL CLIENTE**. Da clic sobre la opción **REGISTRAR AQUÍ TUS PQRSF**, pasando el cursor por la primera fotografía a la izquierda.

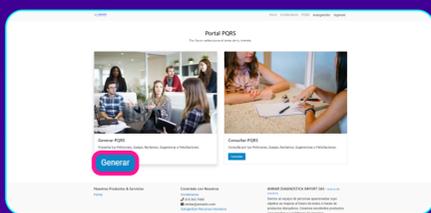


5

También puedes ir hasta el final de la página y buscar **CONTACTANOS**, y la opción **REPORTAR DE PQRSF - Formulario**.



6



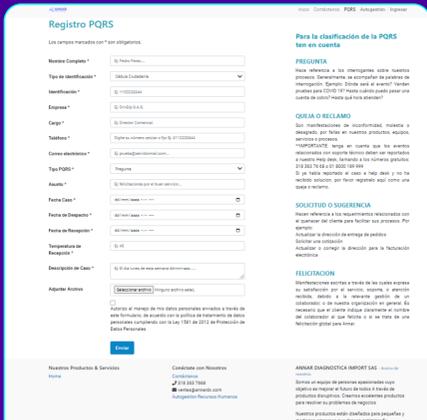
Ingresa a Generar PQRSF y da click en **GENERAR**.

7

Diligencia el Formulario Web

Ten en cuenta lo siguiente:

Si la PQRSF que estás reportando **NO** hace referencia a una novedad con un producto o pedido, por favor digita la fecha en la que estás haciendo el reporte en las celdas **FECHA DE RECEPCION** y **FECHA DE DESPACHO** y selecciona cero (0) en la celda **TEMPERATURA**



8



Autoriza el tratamiento de tus datos personales.

9

Da click en **ENVIAR**.



10



Al cabo de unos minutos recibirás un correo electrónico indicándote el número de **ID asignado a tu PQRSF**.

11

Si deseas conocer el avance de tu caso, puedes ingresar a nuestra página web, como se indicó en el paso 6, y en la opción **CONSULTAR PQRS**, da click en **CONSULTAR**.

Ingresa el ID del caso y el NIT de tu empresa y presiona **SOLICITAR**.



### IMPORTANTE:

#### 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 Estado los casos es de siete (7) días hábiles, que corresponde a la mitad del tiempo que establece la Ley en mención.

#### Aceptación de la respuesta y solución brindada:

Cuando la PQRSF que nos reporta involucre la calidad y/o el desempeño de nuestros productos o dispositivos médicos, recibirás una respuesta formal del área de Annar Health Technologies asignada para resolver tu caso, en el correo que registraste cuando creaste el evento en el formulario web. Esa respuesta incluirá un espacio para que firmes el ACUSO DE RECIBO, el cual debes enviarnos respondiendo al correo que recibiste con la solución del caso. El cual TENDRÁ como emisor a: ENVIAR ANNAR. Estaremos atentos a recibir tu firma durante los siete (7) días calendario siguientes al envío de nuestra respuesta. Si transcurrido ese lapso no recibimos un correo con tu firma, daremos por entendido que ha aceptado la respuesta brindada para solucionar la PQRSF que nos reportaste.

#### Opciones alternativas para el reporte de PQRSF:

Si por alguna razón tú no tienes fácil acceso a nuestra página web, puedes reportar tus PQRSF con alguna de estas alternativas:

Guarda en un sitio seguro el siguiente link: <https://erp.annarht.com/pqrs> el cual te llevará al formulario web para que lo puedas diligenciar.

Envía un correo a [serviciocliente@annardx.com](mailto:serviciocliente@annardx.com) y reporta el caso que quieres registrar, y haremos el registro por ti, pero no recibirás la respuesta automática indicándote el ID del caso que nos has informado.