

## POLÍTICA DE ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

En SUSUERTE S.A. la satisfacción del cliente es parte vital en nuestros valores corporativos, por tal razón, en todos los niveles de la organización se establece el compromiso para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores y mujeres embarazadas, que requieran la prestación de un servicio o la compra de un producto en nuestras instalaciones. Para ello se ha implementado un modelo de atención preferencial que permite facilitar la solución de los requerimientos de los usuarios de acuerdo a unos principios de efectividad y buen trato.

### OBJETIVO:

Recibir atención humanizada, oportuna y eficiente, brindar orientación y comunicación permanente de manera cordial.

En nuestras oficinas principales de los municipios de Caldas o las oficinas que se encuentren adecuadas para la atención preferencial y los CIS, los asesores estarán a disposición para la atención preferencial, en las cuales la fuerza de ventas brindará prioridad a personas en situación de discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores y mujeres embarazadas, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

### ALCANCE:

Prestar un servicio preferencial en oficinas principales, CIS o puntos que se encuentren adecuados para la atención prioritaria, a las personas en situación de discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores y mujeres embarazadas.

### DEFINICIONES

**ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con adultos mayores, las mujeres embarazadas y las personas con algún tipo de discapacidad.

**PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD:** Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**MOVILIDAD REDUCIDA:** Son aquellas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda externa. Es decir, las personas



con movilidad reducida no son capaces de moverse sin ayuda, sin embargo, estas pueden tener o no una discapacidad.

**ADULTO MAYOR:** Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

## AVISOS

En las oficinas principales, CIS y/o puntos adecuados para la atención prioritaria, se ubicarán el aviso de atención prioritaria a clientes en situación de vulnerabilidad en un lugar visible.



Si el cliente desea formular una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación (PQRSF) se puede comunicar a través de nuestras líneas de atención [servicioalcliente@susuerte.com](mailto:servicioalcliente@susuerte.com), Cel. 3104979379, Tel 8984848 Ext 100. Horarios de atención de lunes a viernes de 8:00a.m – 12:00p.m. Y 2:00p.m – 6:00p.m., sábados 8: 00a.m – 12:00p.m.

## DOMICILIOS

En Manizales, Chinchiná, La Dorada Y Villamaría y en los demás municipios del Departamento en los cuales se cuente con el servicio de domicilio, se tendrá atención prioritaria a clientes en situación de vulnerabilidad conforme a esta política.

## PROTOCOLO PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Los trabajadores de SUSUERTE deberán brindar un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje incluyente y adecuado a las personas en condición de vulnerabilidad, de acuerdo con la condición de cada persona, evitando el uso de términos excluyentes.



- Garantizar que toda persona con discapacidad que ingrese a un punto de venta o CIS, reciba atención prioritaria de acuerdo a las políticas establecidas en el presente documento y evitarle a los clientes y usuarios en condición de vulnerabilidad, largos tiempos de espera.
- En todos los casos en que los colaboradores identifiquen que en el punto de venta o CIS se encuentran personas en condición de vulnerabilidad deberán preguntarle cómo le pueden ayudar, sin tomar decisiones por este y sin obligarlo a aceptar su ayuda. De acuerdo con la respuesta del cliente se deberá brindar el apoyo para el servicio requerido.
- Facilitar el acceso a los servicios en los puntos de venta o CIS, a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, en los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten la accesibilidad. Los colaboradores se desplazarán hasta lugar que se encuentre el cliente para solucionar su necesidad.
- Todos los colaboradores de SUSUERTE S.A., deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a los clientes de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el presente documento y cumplir con el siguiente protocolo del servicio:
  1. Saludar amablemente.
  2. Atender la necesidad del cliente.
  3. Verificar la información del servicio a prestar.
  4. Solicitarle al cliente la confirmación de los datos depositados en el sistema.
  5. Ofrecer los demás servicios y productos del portafolio.
  6. Registrar al cliente en El CRM "Cliente Estrella" si así lo desea.
  7. Solicitarle al cliente la verificación de los datos en el soporte de pago entregado y/o formulario de chance y el dinero de devuelta antes de retirarse del punto de venta.
  8. Agradecimiento y despedida.

**Empresa: SUSUERTE S.A.**

**Representante Legal: JOSÉ JULIÁN HURTADO QUINTERO.**

**NIT: 810000317-8.**

**CIUDAD: Manizales, Caldas.**

**FECHA: Septiembre de 2021**

