

POLÍTICA DE ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

OBJETIVO

Los asesores de nuestras oficinas principales, las oficinas que se encuentren adecuadas para la atención preferencial y los CIS, estarán a disposición de brindar prioridad a las personas en situación de vulnerabilidad con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso solicitado y tener usuarios satisfechos.

La satisfacción del cliente es uno de nuestros pilares, por esta razón establecemos en toda la organización un compromiso de atención prioritaria para:

ADULTOS MAYORES

**PERSONAS CON
MOVILIDAD REDUCIDA**

**PERSONAS EN
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**



POLÍTICA DE ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

AVISOS



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

PQRSF

Si un cliente desea formular una PQRSF (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación) se puede comunicar a través de nuestras líneas de atención:

 **3104979379**

 **8984848 EXT 100**

ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Son aquellas personas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda externa.

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Son todas las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de mediano y largo plazo.

ADULTO MAYOR

Son las personas que tienen más de 60 años de edad.

PUNTOS DE VENTA CON ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Municipio	Barrio	Nombre PDV Susuerte	Dirección
Filadelfía	Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 5 # 5 - 08</i>
La Dorada	Centro	La Sexta	<i>Calle 11 # 6 - 02</i>
La Dorada	Las Ferias	Las Ferias Principal	<i>Calle 2 # 7 - 41 Barrio Las Ferias</i>
La Dorada	Centro	La 10	<i>Carrera 4 # 10 - 04</i>
La Dorada	Los Alpes	Los Alpes	<i>Carrera 5 # 7- 02</i>
La Victoria	Centro, Parque Principal	Oficina Principal	<i>Calle 9 # 5 - 09</i>
Manizales	Alta Suiza	Redentoristas	<i>Carrera 19 # 74 - 06</i>
Manizales	Alta Suiza	Alta Suiza	<i>Carrera 20 # 72 - 02</i>
Manizales	Enea	Cis Enea	<i>Carrera 35 # 100 - 71</i>
Manizales	Centro	La Manizales	<i>Carrera 23 # 28 - 50</i>
Manizales	Fundadores	El Éxito	<i>Centro Comercial Fundadores Local 9913</i>

PUNTOS DE VENTA CON ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Municipio	Barrio	Nombre PDV Susuerte	Dirección
Neira	Centro, Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 10 Calle 10 Palacio de la Alcaldía</i>
Aguadas	Centro, Parque Principal	El Estanquillo	<i>Carrera 6 # 6 - 07</i>
Anserma	Centro	Oficina Principal	<i>Carrera 4 # 16 - 39</i>
Anserma	Centro	Rin Tin Tin	<i>Carrera 4 # 12 - 10</i>
Aranzazu	Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 5 # 6 - 04</i>
Arauca	Centro, Parque Principal	El Parque	<i>Carrera 4 # 8 - 24</i>
Chinchiná	Caserio, Vereda La Floresta	La Floresta	<i>Vereda la Floresta</i>
Chinchiná	Caserio, Vereda El Trébol	El Trébol	<i>Vereda El Trébol Vía Marsella</i>
Chinchiná	Galería	Galeria	<i>Carrera 7 Calle 8 Esquina</i>
Chinchiná	Centro, Parque Principal	Oficina Principal	<i>Calle 11 # 8 - 58</i>
Chinchiná	Centro	El Melissa	<i>Carrera 8 # 11 - 75</i>

PUNTOS DE VENTA CON ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Municipio	Barrio	Nombre PDV Susuerte	Dirección
Manizales	Centro	El Cuellar	<i>Carrera 23 # 23 - 60</i>
Manizales	Centro	Olaya 1	<i>Calle 14 # 22 - 45</i>
Manizales	Centro	Patomar	<i>Carrera 23 #16-45</i>
Manizales	Enea	Enea Aeropuerto	<i>Carrera 36 # 96 - 15</i>
Manizales	Enea	Enea Doña Martha	<i>Carrera 35 # 101 - 10</i>
Manizales	Alta Suiza	Gas Natural	<i>Calle 21 # 71 - 07 Alta Suiza</i>
Manizales	La Carola	Cis Mall Plaza	<i>Cra 14 #55d 107 primer piso local BH 052</i>
Manzanares	Centro	La Trilladora	<i>Carrera 4ª Calle 2 # 1 - 105 Centro</i>
Manizales	Centro	Caldas La 30	<i>Calle 30 # 23 - 69</i>
Marmato	Plaza Principal	Oficina Principal	<i>Atrio Plaza Principal de Marmato</i>
La Merced	Calle Real	Oficina Principal	<i>Carrera 6 # 13-41</i>

PUNTOS DE VENTA CON ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Municipio	Barrio	Nombre PDV Susuerte	Dirección
Neira	Centro, Parque Principal	El Parque	<i>Carrera 9 con calle 10</i>
Norcasia	Centro	Oficina Principal	<i>Calle 10 # 6 - 03</i>
Palestina	Caserio, Vereda la plata	La Plata	<i>Vereda La Plata</i>
Pensilvania	Centro, Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 6 # 5 - 6</i>
Riosucio	Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 6 Calle 8 Esquina</i>
Risaralda	Centro	Oficina Principal	<i>Carrera 2 # 5 - 20</i>
Salamina	Calle Real	La Nacional	<i>Carrera 6 # 6 - 04</i>
Samaná	Calle Real	Calle Real	<i>Carrera 10 Calle 7 Esquina</i>
San José	Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 2 # 3 - 14</i>
Supía	Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 7 Calle 32 # 31 - 67</i>
Villamaría	La Pradera	Trefilados	<i>Calle 6 # 12 - 03</i>
Viterbo	Centro, Parque Principal	Oficina Principal	<i>Carrera 8 # 8 - 77</i>