

## POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

En COLAMSEG S.A. la satisfacción del cliente es parte vital en nuestros objetivos para el cumplimiento de nuestra misión. Por tal razón, en todos los niveles de la organización se establece el compromiso para la atención preferencial a personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños de brazos, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, que requieran de nuestros servicios fuera o dentro de 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.

COLAMSEG S.A. define las oficinas físicas de atención al cliente como el canal e instrumento más adecuado para atender de forma prioritaria a personas discapacitadas, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños de brazos, los cuales podrán contar con otra persona que los representen, para lo cual deben entregar un poder autenticado o declaración juramentada en la que autorizan a esa persona para que los represente ante cualquier trámite o para recibir información de la compañía. Así mismo la compañía cuenta con el apoyo de una fundación la cual prestará sus servicios para atención de personas con discapacidad en su comunicación utilizando el lenguaje de señas, con el fin de brindar la información requerida por el usuario.

COLAMSEG S.A. ha diseñado un manual en braille con la información más relevante de la compañía la cual se dará a conocer a las personas que así lo requieran. Adicionalmente se ha publicado un video institucional en nuestra página web [www.colamseg.com](http://www.colamseg.com) con lenguaje de señas, audio y subtítulos de apoyo, para que todos nuestros usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a la información de la compañía.

Ofrecemos la atención de las solicitudes a través de otros canales no presenciales como los correos electrónicos, la página web y las líneas de atención telefónica.

### CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

DOCUMENTO ANTERIOR			DOCUMENTO VIGENTE		
COD. VERSION	ELABORADO POR	REVISADO POR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	HOJAS A REEMPLAZAR	FECHA ACTUALIZACIÓN
1.0	Laura Ortega	Junta Directiva			
2.0	Stephanie Patiño	Junta Directiva	Actualización normatividad	Todas	Octubre 2017