

## Riesgo público: **¿Qué hacer ante la agresión de un usuario o cliente?**

Si un usuario o cliente agrede verbal o físicamente, con o sin justa causa, a uno de nuestros colaboradores o prestadores; si nuestras instalaciones son agredidas o se presenta un soborno o una extorsión, reporta inmediatamente este caso adverso siguiendo estos tres pasos:

### Registro

Si eres el colaborador, prestador o aliado que sufrió la agresión, informa tu caso en el portal web de cada negocio y busca en el menú la sección de atención al cliente, contáctenos o escríbenos.

**EPS | IPS | Ayudas Diagnósticas: [www.epssura.com](http://www.epssura.com)**

**ARL | CGR: [www.arlsura.com](http://www.arlsura.com)**

**Voluntarios: [www.segurossura.com.co](http://www.segurossura.com.co)**

Escribe tu comentario en el formulario, si este te pide clasificar tu observación, hazlo así:

- Asóciala a una Petición
- En la causa del comentario, relaciónala con una Inadecuada atención del cliente

Si tienes dudas apóyate en las Líneas de Atención que aparecen en la parte de abajo de cada sitio web.

### Responsable

Para que SURA gestione adecuadamente el caso adverso, es fundamental que el colaborador, prestador o aliado reporte oportunamente el suceso. El registro del evento también puede ser realizado por una persona del equipo como líder o testigo.

## Detalle del evento

Para que el caso adverso quede bien reportado, te debes asegurar de documentar correctamente todo el episodio:

- Fecha y hora
- Lugar de ocurrencia (ciudad y municipio)
- Sede (IPS propia o adscrita, sucursal SURA, domicilio del servicio asistencial, conductor elegido, operarios de grúas, asesor de ventas, auxiliares de toma de muestras a domicilio, entre otros)
- Identificación del afectado (tipo y número de documento)
- Nombres completos
- Números telefónicos
- Correo electrónico
- Identificación de la persona que genera la afectación (tipo y número de documento si se tiene).
- Nombres completos
- Es cliente o no cliente, acompañante, familiar, entre otros
- ¿Es una persona reincidente por inadecuada actitud?
- Tipo de agresión: ¿verbal, física, amenaza, hubo daños a bien ajeno? ¿Existen grabaciones u otro material probatorio?, ¿Cuáles?
- ¿Hubo presencia de testigos? ¿Están dispuestos a dar información sobre lo sucedido?
- ¿Hubo alguna situación en el servicio que pudo causar la inadecuada actitud del cliente?
- Relata con el mayor detalle los hechos, las palabras y la afectación emocional, física o moral que ha causada la situación.
- Datos completos de quien diligencia el reporte (tipo y número de documento, nombres completos, cargo, teléfonos, correo electrónico)