

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LOS CLIENTES DE MOVISTAR COLOMBIA

Bogotá, 12 de marzo de 2020.– Telefónica Movistar Colombia informa que debido a la situación originada por el Coronavirus COVID-19 adoptó una serie de medidas con el fin de garantizar la adecuada atención de los clientes y la continuidad del servicio.

A partir de hoy, la compañía ha puesto en marcha un protocolo para atender a sus clientes masivos y corporativos que garantiza la normalidad en procesos como la instalación de los productos y servicios, y el soporte posventa en todo el país. Lo anterior incluye que estos equipos de trabajo tomen precauciones sanitarias adicionales para limitar los riesgos tal como lo han recomendado las autoridades nacionales y locales.

Precisamente, en nuestros 95 Centros de Experiencia en 50 ciudades del país también se han tomado medidas de precaución para reducir dichos riesgos y operar con normalidad.

Así mismo, la compañía ha reforzado todos sus canales de atención digital para que los clientes puedan gestionar sus requerimientos de manera virtual. Hay que recordar que a través de nuestros medios digitales se pueden hacer compras, consultas, pagos y recargas. Al cierre de 2019, nuestros clientes realizaron el 69% de sus consultas por autogestión, el 48% del recaudo por canales digitales, así como el 16% de las altas y el 11% de las recargas.

Canales Segmento Masivo

- Página web: www.movistar.co
- App Mi Movistar
- Línea de atención en WhatsApp (315 2333333)
- Línea de ventas 01 8000 911 008
- Línea de portabilidad 01 8000 360 000
- Líneas de atención desde teléfonos fijos 01 8000 930 930 – 5885204.
- Líneas de atención desde el celular *611, consultas #610 y roaming #500
- Redes sociales: Twitter y Facebook

Canales Segmento Corporativo

- Página web: www.movistar.co/empresas
- App Mi Movistar Empresas
- Línea de ventas en WhatsApp (315 4305805)
- Línea de ventas 01 8000 911 008
- Líneas de atención desde teléfonos fijos 01 8000 940 099
- Líneas de atención desde el celular #600.
- Redes sociales: Twitter y Facebook
- Chat a través de sitio Seguro
- [Blog Think Big Movistar Empresas Colombia](#)

Acerca de Telefónica Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 5,7 billones de pesos en 2019. La actividad de la compañía, que opera bajo la marca comercial Movistar, se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión de pago, telefonía fija y una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

Telefónica está presente en 281 municipios con banda ancha fija, 946 con telefonía móvil y en 946 ofrece la tecnología 4G LTE (412 con red propia y 534 con RAN). Así mismo, ofrece telefonía fija en 748 municipios. Telefónica cerró 2019 con una base de clientes de 19,3 millones en todo el país: 16,1 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha, 528 mil de TV de pago y 1,5 millones de líneas fijas en servicio.