

Nota de prensa

Movistar Colombia cuenta con más de 2,5 millones de usuarios únicos en sus canales digitales

- La compañía ofrece a los clientes un servicio 24/7 a través de sus canales digitales, App Mi Movistar y su cuenta oficial de WhatsApp.
- El 66% de los clientes de Movistar Colombia han migrado de lo presencial a lo digital, prefiriendo hacer uso de los canales digitales para consultas y trámites.
- En la App Mi Movistar, la empresa ha crecido interanualmente un 42% en usuarios activos y en WhatsApp, el 80% de las interacciones se resuelven en menos de 10 segundos.

Bogotá, 24 de agosto de 2022. – **Movistar Colombia** anuncia el mejoramiento de sus canales digitales y trabaja en reforzar una comunicación asertiva con sus clientes, esto con el propósito de permitirles resolver sus inquietudes a la distancia de un clic, brindándoles mayor agilidad en la resolución de consultas y generando transacciones sin necesidad de acudir presencialmente ante un asesor.

Para lograrlo, la empresa le apuesta a su App Mi Movistar, con más de 120 millones de transacciones, y a su cuenta oficial de WhatsApp, con un promedio de 7.4 millones de consultas, entre las cuales se destacan la descarga de facturas, información de planes, consumos, pagos, recargas, asistencia en fallas técnicas, ofertas de planes y/o equipos, adquisición de productos o información personalizada.

“En **Movistar Colombia**, reconocemos y cuidamos uno de los principales activos de nuestros clientes, el tiempo. Es por ello que ponemos a su disposición canales digitales que tienen como función ser herramientas intuitivas, fáciles de utilizar y que ofrece un servicio de atención las 24 horas del día y los siete días de la semana. Brindando un acompañamiento transversal y completo, permitiéndonos estar al otro lado de la pantalla sin necesidad de salir de casa”. Afirmó, **Fabián Hernández, presidente CEO de Movistar**.

La compañía de telecomunicaciones trabaja en hacer más sencilla la vida de sus clientes y estas acciones, son visibilizadas en los resultados. En la actualidad, el 66% de sus clientes han migrado de lo presencial al consumo de canales digitales como alternativa de soluciones de autogestión desde cualquier número móvil y con una respuesta rápida a sus consultas.

En definitiva, **Movistar Colombia** sigue comprometida en seguir brindando el mejor servicio, enfocándose en entender el comportamiento de uso, las tendencias y demandas del mercado, generando a partir de ello mejoras en el diseño UX y UI, y como consecuencia, logrando optimizar y fortalecer los canales digitales de atención al cliente.

Ver más:

Acerca de Telefónica Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 5,91 billones de pesos en 2021. 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 46 ciudades y municipios del país con fibra óptica, 263 con banda ancha fija y más de 900 con telefonía móvil 4G LTE. Telefónica cerró el primer semestre de 2022 con una base de clientes de 23 millones en todo el país: 19,7 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha -648 mil con fibra-, 620 mil de TV de pago (423 mil con IPTV) y 1,4 millones de líneas fijas en servicio