

Nota de prensa

# Telefónica Movistar gana premio Portafolio en la categoría Servicio al Cliente

- Movistar cuenta con 42 Centros de Experiencia accesibles habilitados a nivel nacional en 31 ciudades para atender con el Servicio de Interpretación Virtual de FENASCOL a personas con discapacidad auditiva.
- Ofrece sin cobro de datos para clientes Movistar el uso de la app de Centro de Relevos del Ministerio TIC, la cual permite a personas con discapacidad auditiva comunicarse con intérpretes.
- En los canales tradicionales Telefónica Movistar atiende mensualmente a 4 millones de clientes en su aplicación y más de un millón en su canal de Whats App.

**Bogotá, 29 de noviembre de 2023.** – Telefónica Movistar fue reconocida por los Premios Portafolio en la categoría Servicio al Cliente, por su enfoque de atención a personas en situación de discapacidad auditiva y visual. Destacando acciones como la implementación de protocolos de atención diferenciales a esta población, la continua capacitación a los colaboradores para brindar una atención excelente y una oferta con un beneficio especial para las personas con discapacidad, Movistar Sin Barreras.

“Nuestra misión es “Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas”. Por ello elegimos ser más confiables y accesibles para todos y tenemos el compromiso de ayudar a la sociedad a prosperar: promoviendo el progreso económico y social basado en la digitalización, sin dejar a nadie atrás. Este reconocimiento nos motiva a continuar en el camino, en hacer las cosas aún mejor” afirmó, **Fabián Hernández, presidente CEO Telefónica Movistar.**

Colombia cuenta con más de 3 millones de personas con dificultades para realizar actividades básicas diarias (7,1% de la población del país) Según el DANE; Entendiendo esta situación, Telefónica Movistar diseñó un Protocolo de Atención Especial para Personas con Discapacidad Visual y Auditiva. El cual socializa a toda la fuerza de asesores del canal de Centro de Experiencia; este viene acompañado de sensibilizaciones y capacitaciones en lenguaje inclusivo y toma de conciencia, se refuerzan los tips y lineamientos para una atención especializada y adecuada a personas con discapacidad en la adquisición y/o

asesoría en productos y servicios, así como la atención a solicitudes o peticiones por parte de clientes y usuarios con discapacidad.

Adicionalmente, puso en marcha la adecuación de 42 Centros de Experiencia accesibles habilitados en 31 ciudades a nivel nacional oferta Movistar Sin Barreras que cuentan con equipos y personal exclusivos para la atención de Personas con discapacidad auditiva, adicionalmente, permite el uso de la app Centro de Relevamiento del Ministerio TIC sin cobro de datos que le permite comunicarse con intérpretes.

La compañía ha implementado en Colombia diferentes herramientas, procesos y procedimientos internos, para ofrecer a la población en condición de discapacidad la posibilidad de acceder a los canales de atención priorizados, contribuyendo así a reducir la brecha digital de millones de colombianos con discapacidad, entre la que se destaca la oferta de “Movistar Sin Barreras” ofrece un beneficio del 15% de descuento vitalicio dirigido exclusivamente a las personas con discapacidad para aplicar en los planes móviles pospago de la oferta comercial vigente y también en cualquier plan internet para sus casas (ya sea con Fibra o cobre).

### **Innovación en la atención**

Telefónica Movistar actualmente cuenta con un promedio de atención mensual de 4 millones de clientes en su aplicación y más de un millón en su canal de Whats App. Siempre trabaja para facilitar el acceso a todos los colombianos. De igual forma, a través de su canal telefónico ha facilitado rutas cortas de solución a consultas a través de su motor cognitivo y autogestiones en línea o multicanal.

### **Acerca de Telefónica Movistar Colombia**

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 7,86 billones de pesos en 2022. 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 68 ciudades y municipios del país con Fibra Óptica, 240 con banda ancha fija y más de 1.120 con telefonía móvil 4G LTE. Telefónica cerró el tercer trimestre de 2023 con una base de clientes de 25 millones en todo el país: 21,6 millones de líneas móviles, 1,5 millones de clientes de banda ancha -1.1 millones con Fibra-, 816 mil de TV de pago y 1,4 millones de líneas fijas en servicio.