

Gracias a la implementación de las herramientas del Centro de Relevó, iniciativa del MinTIC y Fenascó, la Compañía cuenta con canales de atención accesibles. Los usuarios con discapacidad auditiva pueden recibir atención en las tiendas y en las líneas de atención al cliente TigoUne, habilitadas con el servicio de Centro de Relevó.

El Centro de Relevó es un proyecto del Ministerio de las TIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascó, que busca beneficiar a la población sorda del país a través de herramientas que les permiten comunicarse con cualquier persona oyente.

Gracias a la implementación de las herramientas del Centro de Relevó, el 73% de las tiendas de la Compañía cuentan con el Servicio de Interpretación en Línea, SIEL, para que los usuarios con discapacidad auditiva puedan comunicarse fácilmente con los asesores, usando la lengua de señas.

Así mismo, para recibir atención telefónica, los usuarios sordos pueden acceder al servicio de Relevó de Llamadas, que ofrece la posibilidad de que un intérprete genere el puente de comunicación entre el usuario y las líneas de atención de la Compañía.

“Para TigoUne es muy importante que todos nuestros usuarios, sin excepción alguna, puedan adoptar un estilo de vida digital. Por ello, pusimos en marcha la implementación de este proyecto de la mano del Centro de Relevó, para que nuestros canales de servicio sean accesibles para todos y no existan barreras de comunicación con nuestros clientes”, destacó Santiago Londoño, vicepresidente ejecutivo de TigoUne.

### **¿Cómo funciona?**

#### **En las tiendas:**

1. Los usuarios con discapacidad auditiva recibirán un turno de atención preferencial
2. Una vez llegue el momento de ser atendidos, recibirán un mensaje de texto a su celular donde se les indicará el módulo asignado
3. Para iniciar la atención, el asesor ingresará al Servicio de Interpretación en Línea - SIEL - del Centro de Relevó, donde un intérprete virtual se encargará de hacer la traducción.

Para saber en qué tiendas está disponible el Centro de Relevó y sus horarios, los clientes pueden consultar la página [www.tigo.com.co/tiendas](http://www.tigo.com.co/tiendas)

En las líneas de atención

1. Los usuarios podrán acceder a la web [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co) o descargar la aplicación Centro de Relevo Colombia, disponible para dispositivos móviles Android y IOS.

2. Luego, deberán registrarse y elegir el servicio de Relevo de Llamadas. Allí podrán solicitar al intérprete comunicarse con las líneas de atención al cliente de TigoUne:

- Servicio: 01800042222

- Ventas: 018000411111

3. A través de video llamada el usuario establecerá comunicación con el intérprete de señas, quien hará el puente con el asesor telefónico de TigoUne.

Estas herramientas no tienen ningún costo para los usuarios quienes solo deberán registrarse.

Por otro lado, la Compañía cuenta también con canales digitales en los que podrán recibir atención a través del chat en [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) o en las redes sociales @TigoUneCol en Facebook y Twitter.