



## Estos son los canales de atención directos para usuarios MOVii y/o beneficiarios del programa Renta Ciudadana

Los beneficiarios registrados en MOVii y que recibirán el pago de Renta Ciudadana a través de nuestra billetera, pueden comunicarse con nosotros en los siguientes canales:

**a.Chatbot:** Este se encuentra en la app MOVii (botón con signo de interrogación “?” en parte superior derecha, se puede acceder con o sin logueo), y WhatsApp: **3112244522** (*este es el **único** número autorizado de WhatsApp NO se debe consultar ni escribir a números diferentes*). El chatbot resuelve información general sobre todos nuestros productos y servicios.

**b.Pedir Agente de Servicio desde el chatbot:** Los usuarios una vez conectados al chat pueden solicitar hablar con un Agente de Servicio escribiendo la palabra **Asesor** cuando el bot no pueda resolver sus inquietudes o requieran radicar una petición, queja o reclamo.

Para usuarios beneficiarios de Renta Ciudadana pueden seleccionar en el menú inicial del bot la opción **“Soy Renta Ciudadana”** y posterior a solicitud de información básica pasar a ser atendido por un Agente de Servicio exclusivo para este grupo de usuarios.

**c.Portal MOVii:** Los usuarios pueden solicitar toda la información que requieran sobre MOVii o poner ticket (PQRs) para ayudarlos a resolver sus problemas o dudas. Solo deben hacer clic en la opción **“Ayuda”** en nuestra página web [www.movii.com.co](http://www.movii.com.co) o ingresar desde la app MOVii en el botón de ayuda (*botón con signo de interrogación “?” en parte superior derecha*)

- Si lo que desean es conocer el contexto de un producto o servicio, paso a paso o leer de un tema en específico deben hacer clic en la pestaña **“Base de conocimiento”**
- Si requieren poner una petición, queja o reclamo, hacer una consulta, pedir información, deben hacer clic en **“Enviar un ticket”**

**d.Redes Sociales:** A través de nuestras redes los usuarios cuentan con diferentes videos y publicaciones donde aprender acerca del uso y manejo de nuestra app, nuestros productos y servicios; así como estar enterado de novedades, actualizaciones, promociones e información de interés.

**Facebook:** MOVii

**Instagram:** MOVii

**Twitter / X:** @soymovii



NIT: 901077952-6