

INSTRUCTIVO DE USO – CENTROS DE RELEVO

Registro en el Centro de Relevo para el inicio de una conversación con una persona sorda, a través de un intérprete de Lengua de Señas Colombiana:

- Ingresar a la URL <https://www.centroderelievo.gov.co> desde un computador



En la parte inferior derecha de la página principal aparece la opción Inicio de Sesión o Registro. Deberá escoger esta última si aún no se encuentra registrado.

Nota: El usuario con discapacidad es el que debe hacer el proceso de registro ante el Centro de Relevo, en caso de que no se haya realizado previo a la atención personalizada, el asesor deberá guiar a la persona para que realice el proceso de registro para la asignación de usuario y contraseña.

1. Para registrarse debe realizar los siguientes pasos:

REGISTRARME

Nosotros te guiamos para que puedas ser parte de esta gran comunidad.

1. Comunícate con el chat de WhatsApp Atención al Usuario al número [3103469979](https://wa.me/3103469979).
2. Graba un video indicando que quieres REGISTRARTE.
3. Responde las preguntas que solicitan en Atención al Usuario.
4. En respuesta se enviará el Usuario y la Contraseña para que puedas hacer uso del servicio.



También podrá consultar el video tutorial de como registrarse en el siguiente enlace: <https://youtu.be/zNIBhN6G6rg>

- Para iniciar sesión debe hacer clic en la barra “Iniciar Sesión”:



Atención al Usuario Herramientas

Te invitamos en este 2022 a actualizar la app de Centro de Relevo, sigue los pasos que encuentras en el video y utiliza nuestros servicios. ¡Queremos que seas parte de esta gran comunidad!

INICIAR SESIÓN

Si quieres comunicarte con una persona sorda a través del Centro de Relevo, puedes llamar desde cualquier parte de Colombia al número, **3103157380 - Opción 1**, si la persona sorda está registrada y activa en nuestro sistema se podrá hacer el relevo de llamada.

- Se abrirá esta ventana donde debe dar clic en el botón “INICIAR CHAT”



Uniendo Mundos
Conectando Ideas

CENTRO DE RELEVO
COLOMBIA

Para ingresar al chat
de Centro de Relevo

1. Ve a la parte de abajo a la derecha
2. Clic en Iniciar Chat
3. Escoge el servicio (PQRS, Relevo de llamadas o SIEL)
4. Ingresa Nombre de usuario y Contraseña
5. Clic en el botón Iniciar Chat

El futuro digital es de Todos MINTIC

Iniciar Chat

- **Escoja el servicio que va a utilizar (Relevo, SIEL, PQR o pruebas técnicas), seguido de su usuario y contraseña y haga clic en el botón “INICIAR CHAT”:**



Uniendo Mundos
Conectando Ideas

CENTRO DE RELEVO
COLOMBIA

Para ingresar al chat
de Centro de Relevo

1. Ve a la parte de abajo a la derecha
2. Clic en **Iniciar Chat**
3. Escoge el servicio (PQRS, Relevo de Llamadas o SIEL)
4. Ingresa **Nombre de usuario y Contraseña**
5. Clic en el botón **Iniciar Chat**

El futuro digital es de todos MINTIC

Powered by audara

Relevo: El Centro de Relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea. El servicio de Relevo de Llamadas es el medio por el cual las personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse, vía telefónica, con la Fiduciaria, para presentar derechos de petición (PQRSD).

Siel: El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL- facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al poner a disposición de ambos un intérprete en línea al cual pueden acceder desde un computador, una Tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono. A través del SIEL, personas sordas y oyentes podrán comunicarse en las oficinas a nivel nacional de la Fiduciaria.

PQR: El servicio de PQR es utilizado para cuando se tienen inconvenientes con la plataforma o con el servicio prestado en cada una de las modalidades antes descritas.



CENTRO DE RELEVO

Por favor Ingresar para iniciar la conversación.

Relevo ▾

Relevo
SIEL
PQR
Pruebas Técnicas

Contraseña

Iniciar Sesión

¿Olvido la Contraseña?

Powered by audara

Servicio de Interpretación en línea SIEL

Cuando una persona con discapacidad auditiva se acerque a una oficina a nivel nacional requiriendo atención, se debe seguir el siguiente paso a paso:

1. En la página de Inicio del Centro de Relevo, seleccione la opción “SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LÍNEA – SIEL”:



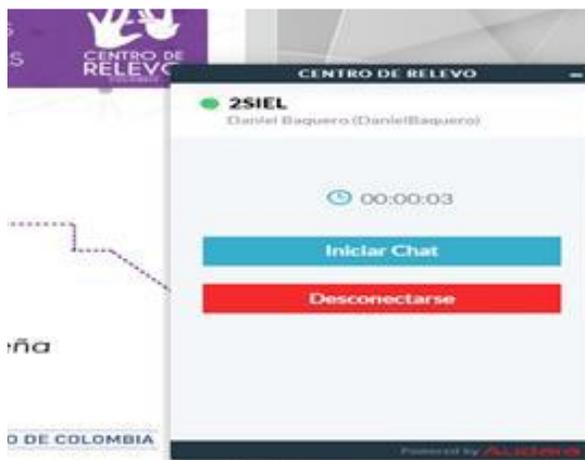
2. Seleccione “Ingresa al SIEL”



3. Haga clic en el botón “INICIAR CHAT”:

4. Seleccione la opción “SIEL”, ingrese usuario y contraseña luego haga clic en la opción “Iniciar Sesión”:

5. Seleccione la opción “Iniciar Chat”:



6. Espere unos instantes hasta que responda el intérprete asignado. Cuando lo haga, seleccione la opción en la imagen de la CÁMARA ubicada en la parte superior derecha del cuadro de Chat.



¡Listo! Ahora puede utilizar el SIEL.

Recuerde que la persona sorda es quien debe estar frente a la cámara del computador o dispositivo móvil y usted, como funcionario, debe tener la diadema o unos audífonos con el micrófono habilitado.

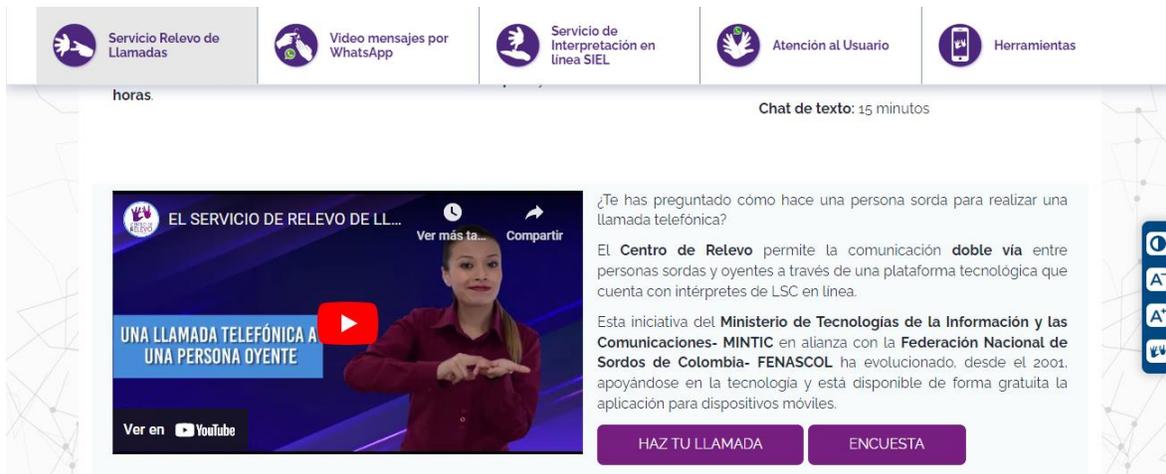
Relevo de Llamadas

El Centro de Relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea. El servicio de Relevo de Llamadas es el medio por el cual las personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse, vía telefónica, con la Fiduciaria, para presentar Solicitudes.

1. En la página de Inicio del Centro de Relevo, seleccione la opción “SERVICIO RELEVO DE LLAMADAS”:



2. Seleccione “HAZ TU LLAMADA”:



3. Haga clic en el botón “INICIAR CHAT”:



Uniendo Mundos
Conectando Ideas

CENTRO DE RELEVO
COLOMBIA

Para ingresar al chat
de Centro de Relevo

1. Ve a la parte de abajo a la derecha
2. Clic en Iniciar Chat
3. Escoge el servicio (PQRS, Relevo de llamadas o SIEL)
4. Ingresa Nombre de usuario y Contraseña
5. Clic en el botón Iniciar Chat

El futuro digital es de todos MinTIC

Iniciar Chat

4. Seleccione la opción “RELEVO”, ingrese usuario y contraseña luego haga clic en la opción “Iniciar Sesión”:



Uniendo Mundos
Conectando Ideas

CENTRO DE RELEVO
COLOMBIA

Para ingresar al chat
de Centro de Relevo

1. Ve a la parte de abajo a la derecha
2. Clic en Iniciar Chat
3. Escoge el servicio (PQRS, Relevo de llamadas o SIEL)
4. Ingresa Nombre de usuario y Contraseña
5. Clic en el botón Iniciar Chat

El futuro digital es de todos MinTIC

CENTRO DE RELEVO

Por favor Ingresar para iniciar la conversación.

Relevo ▾

Bienvenido al Centro de Relevo, en un momento será atendido por uno de nuestros intérpretes

Usuario

Contraseña

Iniciar Sesión

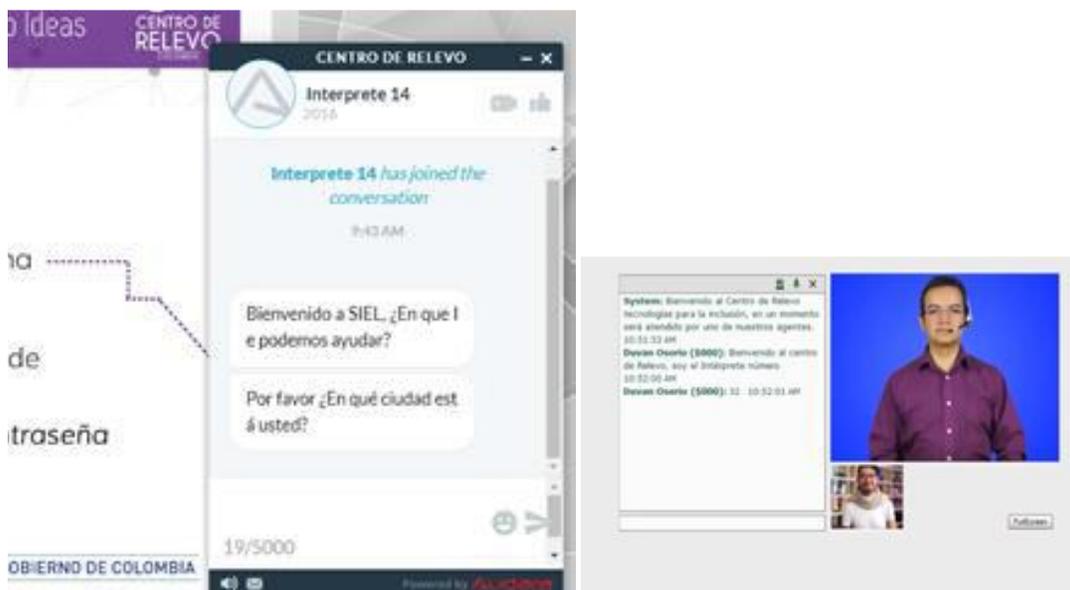
¿Olvidó la Contraseña?

Powered by audara

5. Seleccione la opción “Iniciar Chat”:



7. Espere unos instantes hasta que responda el intérprete asignado. Cuando lo haga, seleccione la opción en la imagen de la CÁMARA ubicada en la parte superior derecha del cuadro de Chat.



¡LISTO! Ahora puede iniciar su conversación mediante el Servicio de Relevo de Llamadas.

