

Manual Línea de Atención Empresarial



Prospera



RECUERDA:

En este canal virtual tendrás
**atención de lunes a viernes de
07:30 a.m. a 05:00 p.m.**

IMPORTANTE:

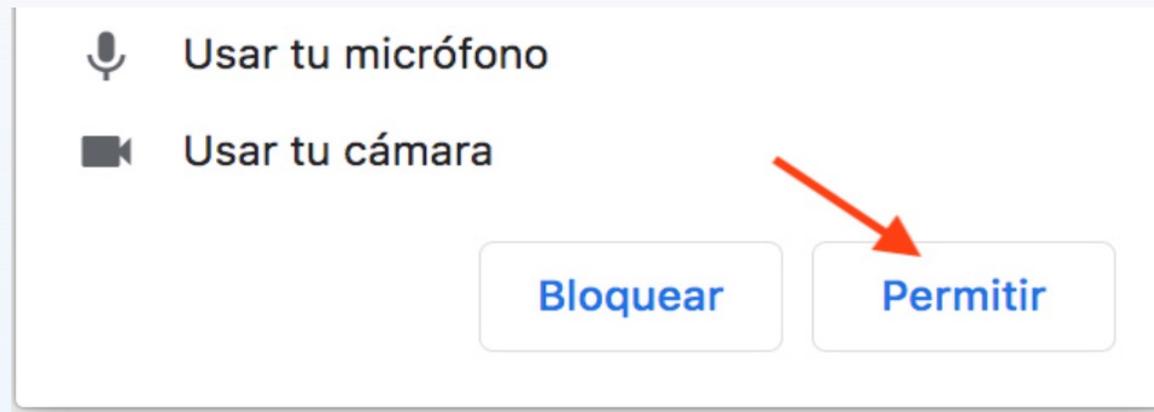
El canal de atención te permite ingresar desde un computador, tablet o celular **siempre y cuando tengas conexión a internet**

Ahora te explicamos como usar
el canal de atención para
Orientación Virtual sin cita
previa...

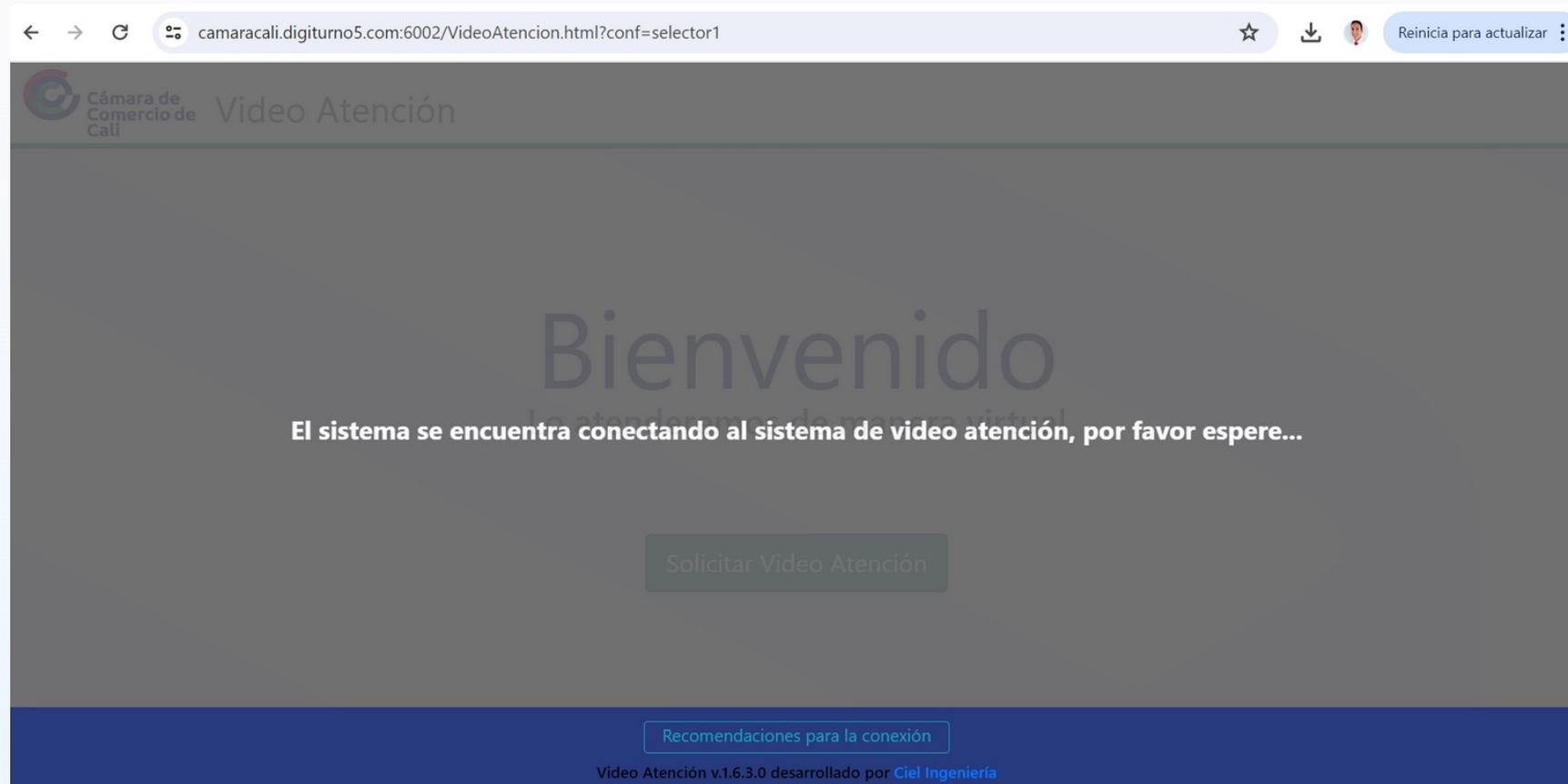
Paso #1: Haz click en el link compartido por Prospera



Paso #2: Recuerda siempre dar click en la opción: Permitir el uso de micrófono y cámara a la página de internet



Paso #3: Espera a que cargue la atención virtual



Recomendaciones:

- Usa audífonos para la video llamada.
- Desde un móvil, asegúrate de tener buena señal o en lo posible usa una red WiFi.
- Si tienes problemas con la llamada, refresca el navegador para reintentarlo.

Paso #4: Haz clic en Solicitar Videoatención



Cámara de Comercio de Cali Video Atención

Bienvenido

Lo atenderemos de manera virtual

 Solicitar Video Atención

[Recomendaciones para la conexión](#)

Video Atención v.1.6.3.0 desarrollado por [Ciel Ingeniería](#)

Paso #5: Escribes tu documento de identidad y luego haz clic en la lupa

 Cámara de Comercio de Cali Video Atención

Ingrese sus datos:

Tipo de identificación	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>	
Identificación	<input type="text" value="1100000000"/>	
Primer Nombre	<input type="text"/>	
Primer Apellido	<input type="text"/>	
Celular	<input type="text"/>	
Correo Electrónico	<input type="text"/>	
Ciudad	<input type="text" value="Seleccione..."/>	

[Recomendaciones para la conexión](#)

Video Atención v.1.6.3.0 desarrollado por Ciel Ingeniería

Paso #6: Completa tus datos, luego haz clic en continuar

 **Video Atención**

Ingrese sus datos:

Tipo de identificación	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>
Identificación	<input type="text" value="1100"/> 
Primer Nombre	<input type="text" value="A"/>
Primer Apellido	<input type="text" value="A"/>
Celular	<input type="text" value="3018888888"/>
Correo Electrónico	<input type="text" value="vitr[REDACTED]@gmail.com"/>
Ciudad	<input type="text" value="Cali"/>



[Recomendaciones para la conexión](#)

Video Atención v.1.6.3.0 desarrollado por [Ciel Ingeniería](#)

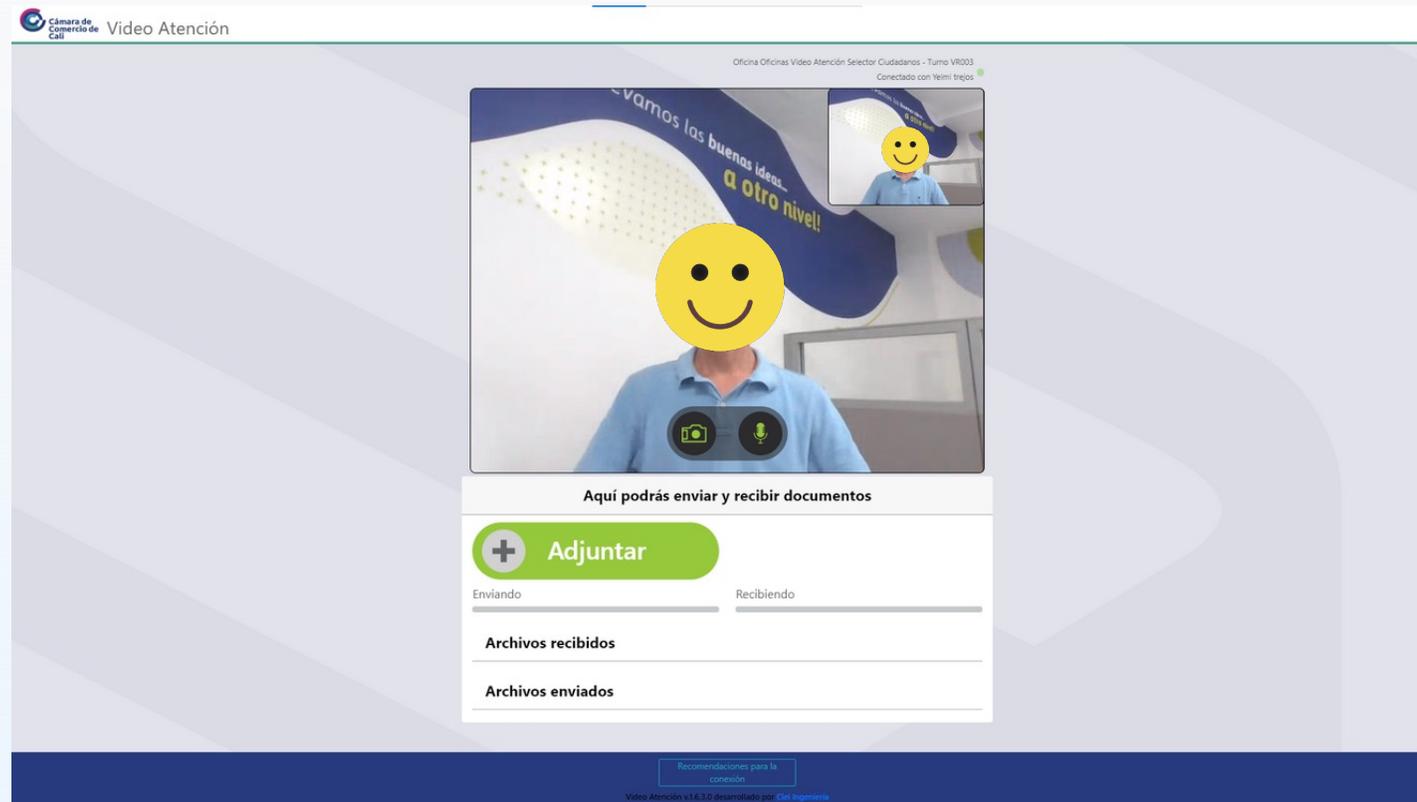
Paso #7: Espera tu turno

The screenshot shows a digital interface for video attention. At the top left is the logo of the 'Cámara de Comercio de Cali' and the text 'Video Atención'. A blue box at the top center contains the text: 'Oficina Oficinas Video Atención', 'Selector Ciudadanos - Turno', and 'VR001 - Estado EnEspera'. Below this, the main text reads: 'En un momento uno de nuestros asesores te atenderá.' In the center is a circular progress indicator with a blue and green ring. Below the indicator, it says: 'El tiempo de espera aproximado es de' followed by '1 Min.' in large bold text. A smaller line of text states: 'Sin embargo, ten en cuenta que el tiempo de espera puede variar. Si vas a gestionar un trámite o solicitud, te recomendamos tener lista la documentación pertinente.' Below that, it says 'Tu turno' followed by 'VR001' in large bold text. At the bottom center is a red button with a white 'X' icon and the text 'Cancelar Video Atención'. At the very bottom, there is a dark blue footer with a link 'Recomendaciones para la conexión' and the text 'Video Atención v.1.6.3.0 desarrollado por Ciel Ingeniería'.

En aproximadamente 15 minutos te atenderán*

Espera aproximada de acuerdo a orden de llegada y nivel de atención en ese momento por el canal virtual.

Paso 8: ¡Listo! Ya estás conectado con un asesor(a) de Prospera para atenderte.



En la parte superior a tu imagen en la cámara,
aparecerá información de tu atención:

Número de turno



Oficina Oficinas Video Atención Selector Ciudadanos - Turno VR003

Conectado con Yeimi trejos

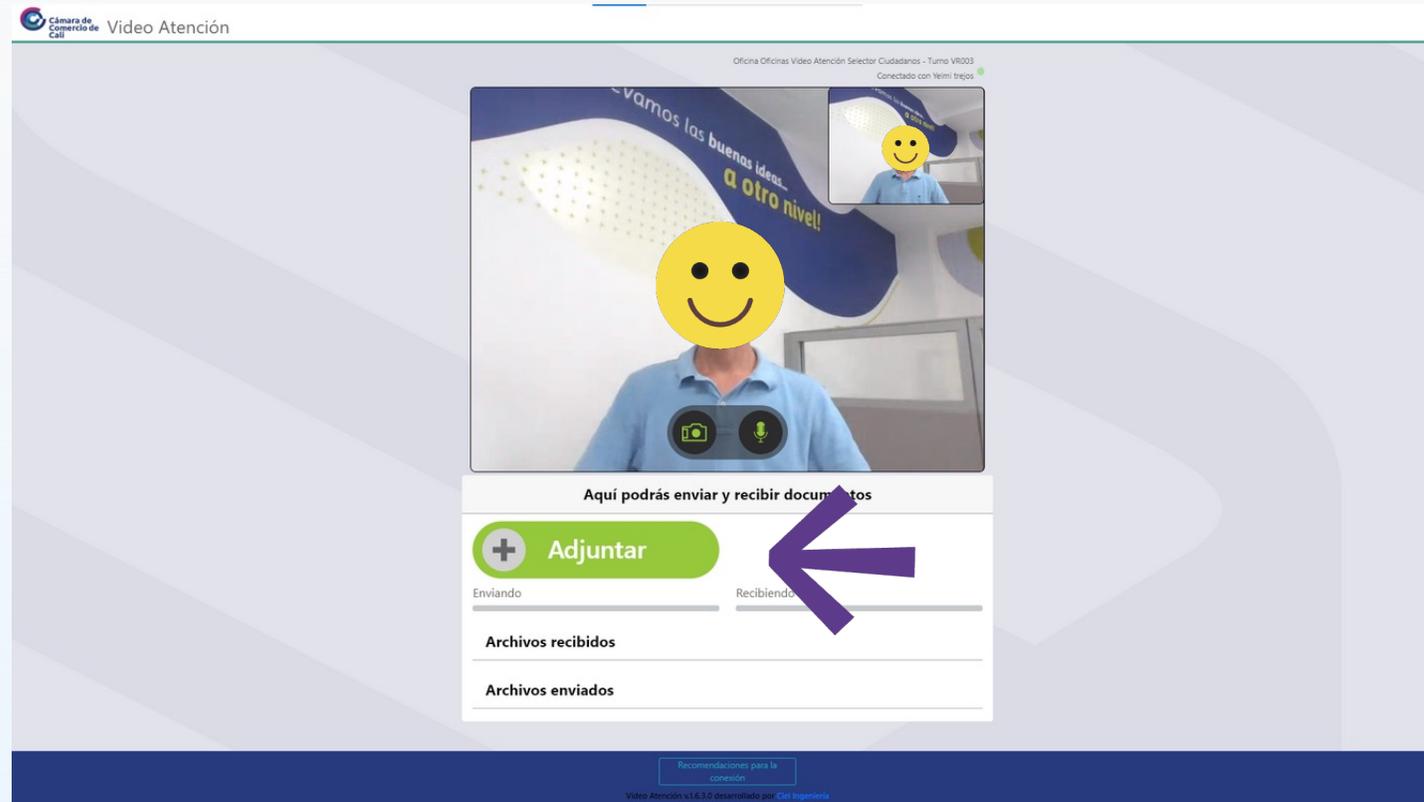


Nombre del asesor(a) que te atiende

Ten en cuenta:

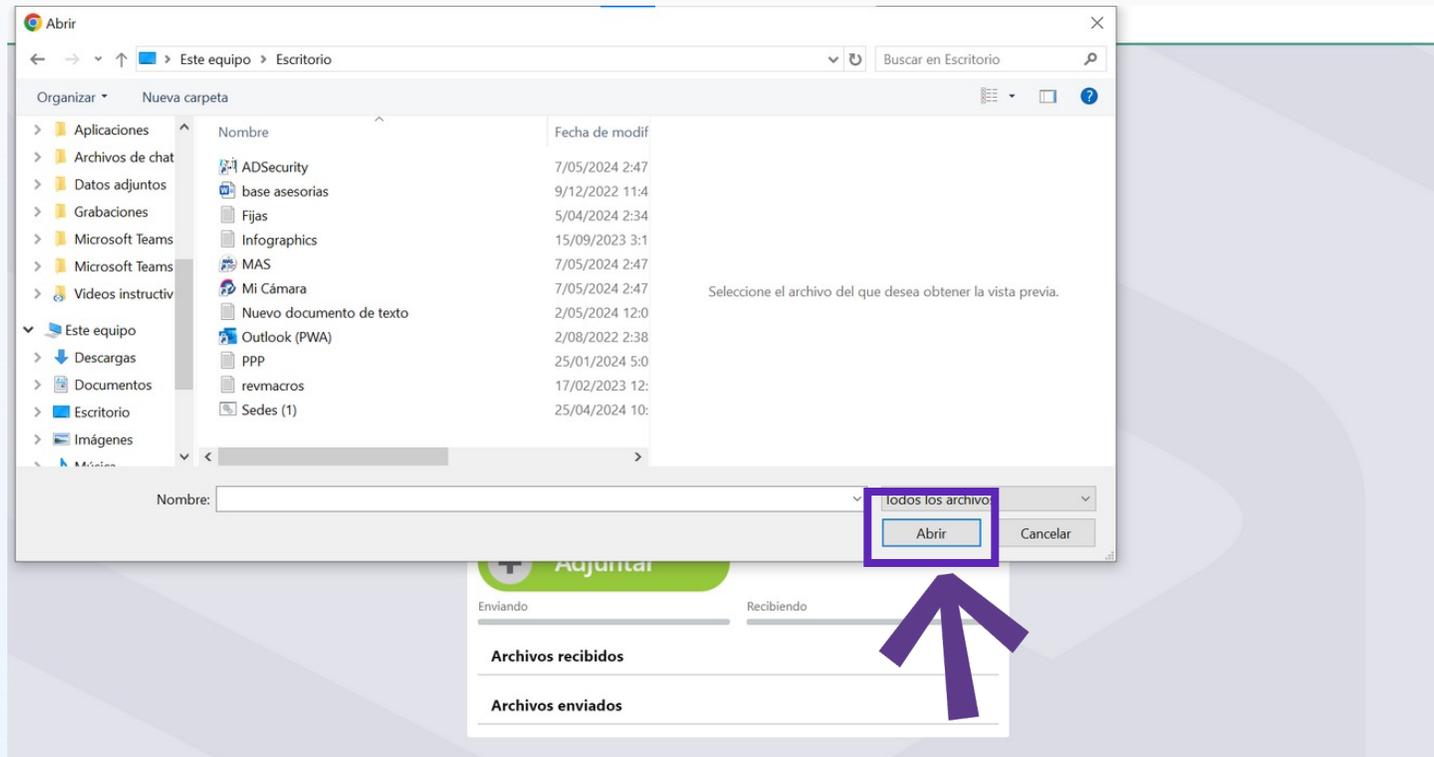
Puedes compartir archivos para consulta tales como: Word, Excel, PowerPoint, PDF e imágenes.
A continuación te mostramos cómo:

Si deseas compartir archivos, das clic en **Adjuntar**



The screenshot displays a video chat window from the 'Cámara de Comercio de Cali' with the title 'Video Atención'. The main video feed shows a person whose face is obscured by a yellow smiley face icon. A smaller inset window in the top right shows another participant. Below the video feed, a control bar contains icons for camera and microphone. A file sharing menu is open, titled 'Aquí podrás enviar y recibir documentos'. It features a green '+ Adjuntar' button, which is pointed to by a large purple arrow. Below this button are sections for 'Enviando', 'Recibiendo', 'Archivos recibidos', and 'Archivos enviados'. At the bottom of the interface, there is a small blue box with the text 'Recomendaciones para la conexión' and 'Video Atención v.14.3.0 desarrollado por C&E Ingeniería'.

Busca el archivo que deseas adjuntar, en las carpetas de tu computador o celular y haz clic en **Abrir:**



En la opción de Archivos enviados, podrás ver el archivo compartido:



Se finalizó la transferencia del archivo: f0cfb33d174efc603d96a4b59

Conectado con Yeimi trejos

Aquí podrás enviar y recibir documentos

+ Adjuntar

Enviando Recibiendo

Archivos recibidos

Archivos enviados

- f0cfb33d174efc603d96a4b59719b823.pdf Ver Reenviar Eliminar

En la opción de archivos recibidos, podrás ver los archivos que te compartara el asesor(a)



Aquí podrás enviar y recibir documentos

+ Adjuntar

Enviando Recibiendo

Archivos recibidos

- [logo-prospera.svg](#)   

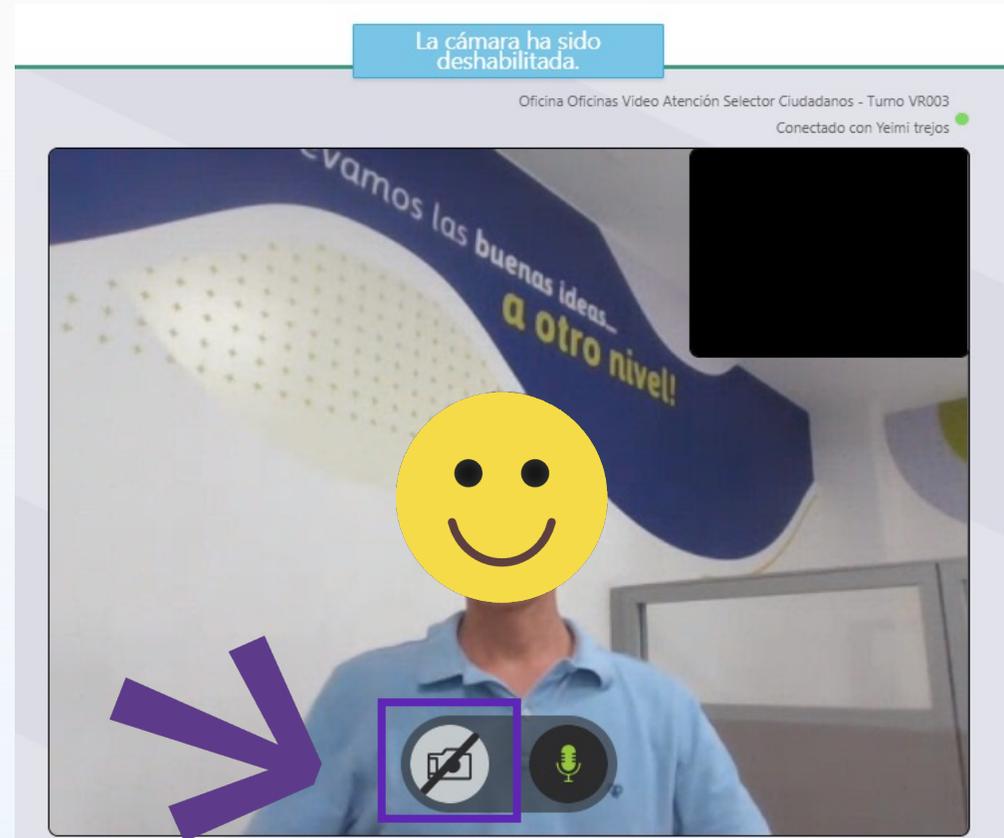
Archivos enviados

- [f0cfb33d174efc603d96a4b59719b823.pdf](#)   

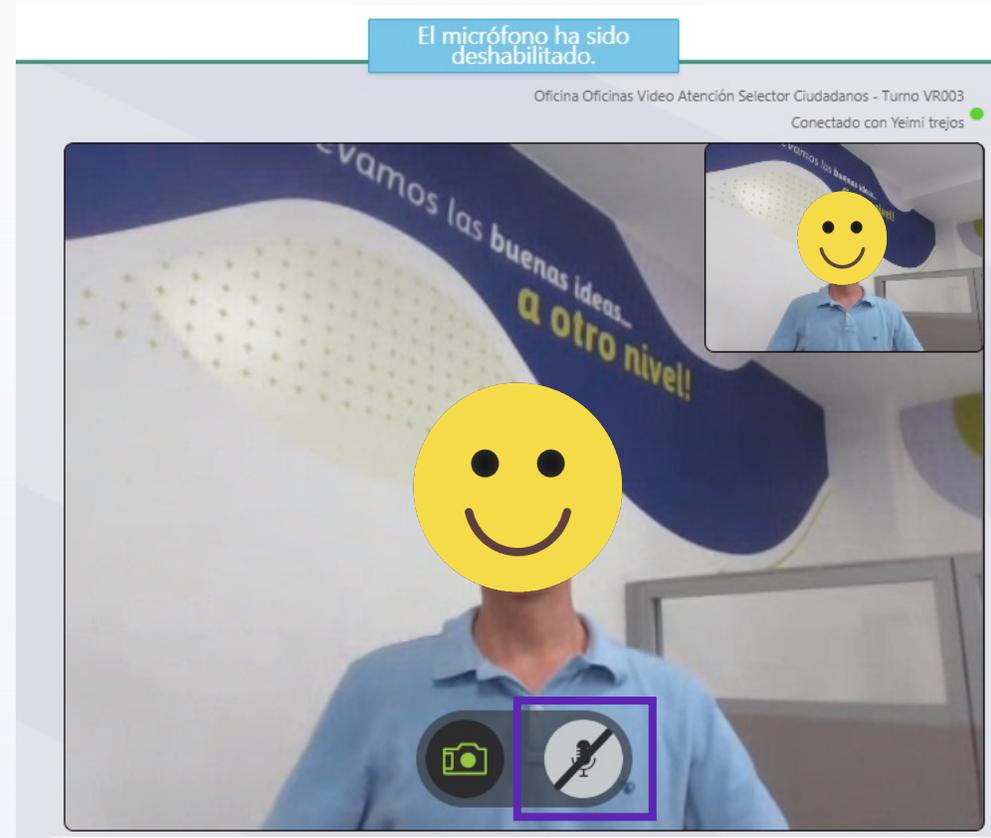


Te recomendamos usar
adecuadamente la opción de
micrófono y cámara.
A continuación te explicamos como:

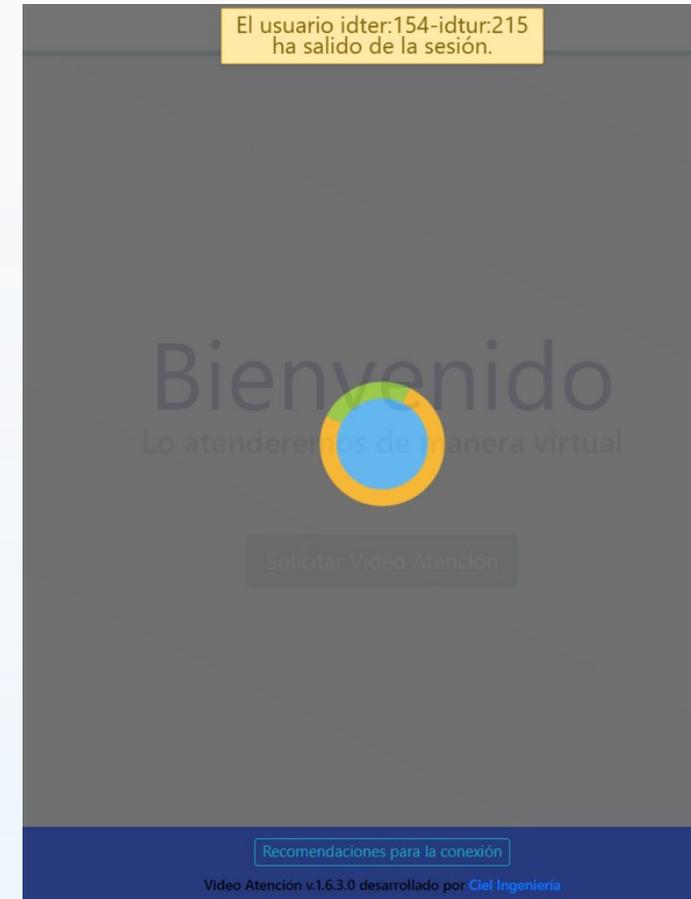
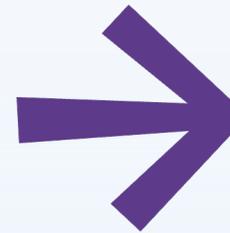
Para encender o apagar la cámara debes hacer clic en el icono de cámara



Para encender o apagar el micrófono haz clic en el icono de micrófono.



Paso #9: Finalmente, la atención se termina automáticamente.



Gracias

