



### **El 'call center' de las personas con discapacidad auditiva**

**Con intérpretes virtuales, Nicéfero Amado habla con sus seres queridos, a pesar de su discapacidad.**

El hecho de no lograr ser entendido por sus seres queridos ni por sus viejos amigos, y no poder escuchar la voz de su madre llevaron a Nicéfero Andrés Amado a sentirse frustrado.

Desde muy niño, Nicéfero dejó de escuchar el cantar de los pájaros en el parque del barrio y las risas de los otros niños en la escuela. Quedó sordo y su comunicación con el mundo se volvió un calvario.

Oriundo de Anolaima, Cundinamarca, este joven, que llegó a vivir a Bogotá desde 1999, empezó a buscar métodos para entender lo que hasta sus propios familiares trataban de decirle.

“Era frustrante. Yo no tuve mucho contacto con la lengua de señas, por lo que inicialmente pensaba que no me ponían atención. Tenía que decirles a las personas que me acompañaran a hacer las vueltas, o que me hicieran el favor de llamar a la persona que uno quería, pero a veces ellos también estaban ocupados y no podían hacerlo; entonces, debía pagar un intérprete, que cobra por hora 56.000 pesos aproximadamente, pero no siempre me alcanzaba”, relató Amado.

No obstante, hace siete años, aproximadamente, Nicéfero conoció el Centro de Relevo gracias a un amigo que tiene la misma discapacidad y le comentó sobre los servicios que ofrecen. Desde entonces, prácticamente no se despega del teléfono.

“Esto ha sido una cosa muy chévere y hay que aprovecharla. Me ayuda a todo en mi vida; por ejemplo, casi todos los días tengo reuniones en el trabajo, así que hago uso del Servicio de Interpretación en Línea (Siel), para saber qué es lo que se habla, y así mismo poder participar. Ya no necesito que la gente me colabore, llevo muchos años llamando, y yo creo que hasta que muera seguiré usando este servicio”, indicó.

Actualmente, Nicéfero trabaja en la empresa Corona, en el área de atención, recibiendo las órdenes de compra. Además, está felizmente casado y mantiene una comunicación constante con su madre.

“El Centro de Relevo nos cambia la vida, la mejora. Si no lo tuviéramos, sería una cosa muy aburrida. Nos brinda esa tranquilidad, esa oportunidad de llamar y es algo en verdad muy bueno. No lo cambio por nada”, concluyó.

Diario EL TIEMPO, 14 de Noviembre de 2017. Página 3.4