

*En el portal Gestión de Daños – Configuración WiFi ([www.une.com.co/tracking-danos](http://www.une.com.co/tracking-danos)) se puede conocer sobre inconvenientes con los servicios, registrar fallas, hacerles seguimiento y hasta configurar la contraseña WiFi.*

**(Medellín, febrero 14 de 2014, Boletín UNE No. 12)** Los usuarios de UNE EPM Telecomunicaciones tienen a su disposición en la web el portal Gestión de Daños – Configuración WiFi, una herramienta para la gestión ágil y rápida de cualquier inconveniente o necesidad de soporte técnico en los servicios.

Este año la compañía decidió apostarle al cumplimiento de la promesa básica de servicio y por eso se propuso como foco estratégico el cliente.

“Tenemos el compromiso de acercarnos más a nuestros usuarios y brindarles una mejor calidad y satisfacción en los servicios”, afirma el presidente de UNE, Marc Eichmann Perret, al resaltar que se está trabajando en tres frentes (cultura corporativa, percepción de marca, y procesos y tecnología) para impactar en toda la cadena de valor de los servicios.

En 2013, UNE cerró el año con un acumulado de 2.886.000 servicios conectados en su regional Noroccidente (Antioquia y Eje Cafetero) y de 1.279.000 servicios más en las regionales Norte (Atlántico, Bolívar, Magdalena y Cesar), Centro (Bogotá, Cundinamarca y Santanderes) y Suroccidente (Valle, Cauca y Nariño).

### **autogestión y control**

El portal [www.une.com.co/tracking-danos](http://www.une.com.co/tracking-danos) permite consultar el estado del servicio, reportar cuando se presente una falla en Internet, en telefonía o en televisión; saber sobre el estado de su reparación en caso de estar ya reportada; cambiar el nombre o contraseña de la red WiFi, y agendar la visita de un técnico para que atienda cualquier inconveniente en el servicio.

Para la gestión de estas acciones los clientes UNE de hogares pueden ingresar al portal con su código familiar (aparece en la parte superior izquierda de la factura), desplazar la flecha “Activar consulta” hacia la derecha y dar clic en “Consultar”.

El objetivo del portal es que el usuario tenga el control del soporte técnico de sus servicios y pueda de manera fácil y rápida reportar o gestionar cualquier daño o posible eventualidad en los mismos, así como la configuración de su contraseña WiFi.

Una vez reporte el daño, el cliente recibirá, vía mensaje de texto en su celular, información sobre la evolución de éste. Si la falla se debe a un daño masivo en una zona específica o a una acción realizada por UNE de tipo preventivo, el portal se lo hará saber y mostrará una fecha aproximada en la que será resuelta.

Si es necesaria una visita de un técnico, el portal mostrará la fecha para la cual ésta quedó programada. Así mismo, ofrece la opción de agendar o reprogramar la visita.

Para acceder al video tutorial de UNE sobre cómo registrar un daño por Internet, se puede visitar: <http://www.youtube.com/watch?v=rvN2TBtiFCI>