



# Canales de Atención

Junio 2009



# Canales de Atención

**Canal telefónico:** Para realizar el reporte de los incidentes tipo daño se ha creado la **línea soporte técnico empresarial especializada 018000 51 32 87** y las líneas locales para las ciudades de Medellín **415 10 00** y Bogotá **606 91 98**.

Para poder acceder al Centro de Gestión debe digitar su número de identificación (ID) o su número de NIT incluyendo el dígito de verificación. Allí, un equipo de profesionales atenderá de forma oportuna y eficaz sus requerimientos.

El ID (**2103**) es el número que activa el acceso de su NIT(**891800498-1**) a nuestra línea de soporte técnico empresarial y es entregado por la Dirección de Servicio Empresarial en el momento de la puesta en operación de sus servicios.

Las opciones a las que podrá acceder el cliente empresarial a través de la **línea soporte técnico empresarial especializada 018000 51 32 87** son:

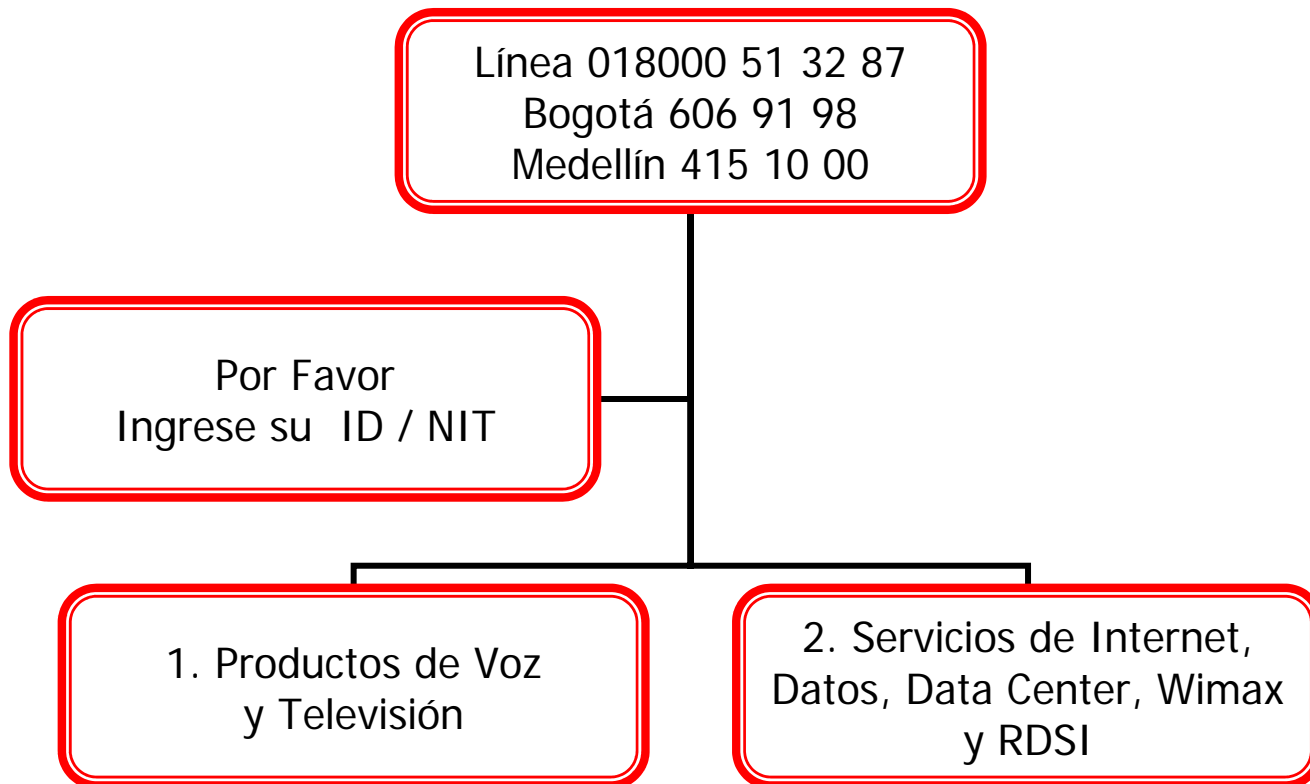
Opción 1: Productos de VOZ y Televisión

Opción 2: Servicios de Internet, Datos, Wimax y RDSI



# Canales de Atención

- Como conclusión, el esquema de atención de la línea de soporte técnico empresarial especializada es el siguiente: Línea 018000 51 32 87



# Canales de Atención

- Estas líneas tienen una operación nacional 7x24.
- Los clientes pueden reportar los incidentes tipo queja en la atención recibida en cualquiera de las líneas anteriormente mencionadas.
- **Canal Escrito:** La institución puede canalizar sus requerimientos escritos enviando la correspondencia a las siguientes direcciones:
  - Bogotá: Calle 67 No. 7- 35 Of.1007
  - Medellín: Carrera 58 No. 42 – 125 Edificio EEPPM.
- **Canal Virtual:** A través de la página web <http://www.une.com.co> accediendo al link “EMPRESAS”, podrá obtener la información general de UNE y del portafolio ofrecido. Adicionalmente, podrá realizar requerimientos de tipo PQR bajo el esquema de Oficina Virtual, la cual ofrece los servicios en línea de consulta o sugerencias, pedidos y peticiones, quejas y reclamaciones.
- Para los requerimientos de soporte técnico podrá enviar su solicitud al correo electrónico [servicioc2-gestion@une.com.co](mailto:servicioc2-gestion@une.com.co).



# Plan de Escalamiento en el proceso de atención de incidentes tipo daño.

