

**EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES
UNIMOS S.A. E.S.P.**

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE
IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P**

(PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022)



RESPONSABLE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITOR: Esp. JUAN ALBERTO VARGAS ARCINIEGAS

Ipiales, 12 de julio de 2022

1. JUSTIFICACIÓN

El presente Informe de la EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P se realiza en cumplimiento al **Art. 76 de la Ley 1474 del 2011** “ ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, **Ley 1712 del 2014**“ por la cual se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información”; para lo cual la Oficina de Control Interno realiza monitoreo y control a la atención brindada a los grupos de valor y presentará un informe a la Alta Gerencia”.

2. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa UNIMOS SA E.S.P con el propósito de asegurar la oportunidad, cobertura y la eficiente prestación de sus servicios realiza monitoreo y control en forma semestral a las diferentes observaciones, quejas y reclamos por parte de los grupos de valor, en este caso los suscriptores y demás personas naturales y/o jurídicas para satisfacer de manera efectiva sus denuncias, solicitudes de servicios y trámites respectivos.

3. METODOLOGÍA

Para el presente Informe la Oficina de Control Interno solicita un reporte a la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente que lidera el proceso de facturación, recaudo, cartera, incluyendo el área de atención al cliente en los meses de enero a junio de 2022 de manera física y virtual; de esta forma la Oficina de Control Interno realiza monitoreo y control a los indicadores de calidad y atención al ciudadano para los meses en referencia con el propósito de realizar control, verificación y seguimiento y evolución de PQRSD y así poder generar medidas preventivas y correctivas.

4. REPORTE DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE SEGÚN MONITOREO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL 2022.

La Oficina de Control Interno realiza monitoreo y seguimiento de los Indicadores de Calidad de Atención al Cliente de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2022 con corete a 30 de cada mes, dicho reporte es registrado en el Formato I.A.U a cargo del Subgerente comercialización que lo publica en el botón de transparencia de la página oficial de Unimos S.A E.S.P en el link: <https://unimosesp.com.co/informes%20de%20gestion%20evaluacion%20y%20auditoria/> una vez se remita a la Oficina de Control Interno para su revisión.

Para el primer semestre del año en curso este fue el comportamiento de los indicadores de calidad de Atención al Usuario para los meses en referencia al periodo de estudio:

5. ANALISIS COMPARATIVO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE.

QUEJA MAS FRECUENTE	ANALISIS PORCENTUAL DE INDICADORES DE CALIDAD					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Daño en la telefonía	39%	40%	37%	58%	47%	42%
2. Daño en el Internet	21%	28%	31%	22%	33%	38%
3. No oportunidad en la reparación de daño	28%	23%	18%	15%	11%	8%
4. Demora en el tiempo de instalación.	12%	9%	14%	5%	9%	12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Por parte de la oficina receptora se entrega a este despacho el consolidado de PQR's donde la mayor queja fue por DAÑO EN TELEFONIA en el mes de abril de la presente anualidad y la menor por concepto de DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACION en el mes de abril con un 5%.

A juicio de la Subgerencia Comercialización y Atención al Cliente La diferencia entre los indicadores, se debe principalmente al inconveniente que se presentó en el mes de abril en la calle 27 donde se presentó un hurto de material de la red de cobre el cual dejó inactivos alrededor de 320 usuarios. Por esta razón subió el número de quejas y bajó la calificación de satisfacción.

6. VERIFICACION DEL REPORTE Y CERTIFICACIÓN DE LOS FORMATOS MINTIC T.4.2 – MONITOREO DE QUEJAS Y FORMATO T 4.3 SEGUIMIENTO PQRS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRIMES SEMESTRE 2022.

La Oficina de Control Interno realiza también el monitoreo y seguimiento los informes registrados en el *Formato T 4.2 y T 4.3 de quejas y peticiones, quejas de segunda instancia, satisfacción de usuarios y monitoreo de quejas*; para el primer y segundo trimestre de 2022 con corte a 30 de marzo y 30 de junio respectivamente, los mismos que serán reportados al MINTIC y cargados al SIUS en cada trimestre a cargo del Subgerente comercialización que lo publica además en el botón de transparencia de la página oficial de Unimos S.A E.S.P en el link: <https://unimosesp.com.co/informes%20de%20gestion%20evaluacion%20y%20auditoria/> una vez se remita a la Oficina de Control Interno para su revisión.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS FORMATOS T.4.2 Y T. 4.3 DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

Para el primer trimestre y segundo trimestre del año en curso, este fue el comportamiento de los Quejas, Peticiones y satisfacción del usuario para los meses en referencia al periodo de estudio.

RESUMEN DE LA INFORMACION VALIDADA			
ITEM	PERIODO		DIFERENCIA
	1º. TRIMESTRE	2º. TRIMESTRE	
1. Monitoreo de quejas (Plantilla T. 4.2)	440	466	26
2. Quejas y peticiones (Plantilla T. 4.3)	169	144	25
3. Quejas segunda instancia (Plantilla T. 4.3)	0	0	0
4. Satisfacción de usuarios (Plantilla T. 4.3)	4.45	4.3	0.15

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Una vez validada la información en el *Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones – SIUST*; el análisis demuestra que se continua monitoreando las quejas de Usuarios por parte del área Comercial y que a su vez como demuestra el cuadro y según el líder del proceso Comercial las PQRS disminuyeron para el segundo trimestre del año en curso sin embargo la satisfacción del usuario disminuyó levemente; en análisis de seguimiento y verificación las falencias radica prácticamente en el proceso de facturación más concretamente en la entrega por parte de los técnicos por desconocimiento desacierto en entrega; sin embargo con el líder del proceso de Facturación se prevén acciones de mejora que se logran con metas a corto plazo.

CONCLUSIONES

- La Subgerencia Comercial implementará un **FORMATO ÚNICO DE PQR's** donde la peticiones de interés general o interés particular, las quejas o reclamos por insatisfacción del servicio y las expresiones verbales o escritas para mejoramiento de la calidad, sean tabuladas y monitoreadas frecuentemente para aplicar medidas preventivas o correctivas según el caso y sean direccionadas al área competente y aplicar las acciones de mejoramiento continuo que serán revisadas por el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.
- La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente debe elaborar, implementar y socializar la **Política de fidelización** como valor agregado institucional y que hace referencia a la satisfacción del cliente con nuestros servicios y a mantener el deseo de continuar con nuestro servicio el cual consiste en una serie de estrategias y técnicas de marketing y ventas cuyo objetivo será principalmente conseguir que nuestros consumidores o clientes



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3

perduren en el tiempo con nuestros productos y/o servicios a lo largo del tiempo, convirtiéndose en un **cliente** habitual.

- Por su parte la Oficina de Sistema debe publicar en la página oficial de la empresa todos y cada uno de los componentes de PQRSD para que nuestros clientes habituales y potenciales estén enterados diariamente del trámite de sus peticiones, quejas y reclamos para la respectiva solución en línea de ser posible.
- Se debe realizar por parte de la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE O USUARIO EXTERNO con el propósito de medir mensualmente la percepción del usuario mediante la construcción de indicadores de gestión y de calidad que conduzcan a las diferentes acciones preventivas y correctivas para mejorar el servicio en nuestra Empresa.

JUAN ALBERTO VARGAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

UNIMOS S.A. E.S.P



Carrera 5 No. 12 -04 - (+57) 2 7732333
www.unimosesp.com.co - unimos@unimosesp.com.co
Ipiales, Nariño, Colombia