

**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**

**(SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022)**



**RESPONSABLE: OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITOR: Esp. JUAN ALBERTO VARGAS ARCINIEGAS**

Ipiales, 18 de enero de 2023

## 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 de Telecomunicaciones del municipio de Ipiales UNIMOS S.A 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 julio a diciembre 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 SEGUNDO 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la presente anualidad 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 segundo semestre del año en curso este fue el comportamiento de los indicadores de calidad de Atención al cliente para los meses en referencia al periodo de estudio.

## 5. ANALISIS COMPARATIVO DE LOS INICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE.

QUEJA MAS FRECUENTE	ANALISIS PORCENTUAL DE INDICADORES DE CALIDAD 2022					
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Daño en la telefonía	35%	37%	33%	32%	31%	31%
2. Daño en el Internet	29%	32%	31%	29%	33%	30%
3. No oportunidad en la reparación de daño	30%	23%	25%	30%	27%	29%
4. Demora en el tiempo de instalación.	9%	8%	11%	9%	9%	10%
<b>TOTAL</b>	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 agosto de la presente anualidad con el 37% y la menor por concepto de DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACION en el mes de agosto con un 8%.

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 agosto teniendo en cuenta que las lluvias se intensificaron y la ola invernal afecta las redes de cobre que afectan las líneas de telefonía fija, aproximadamente alrededor de 280 usuarios.

## 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 SEGUNDO 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 tercer y cuarto trimestre del 2022 con corete a 30 de septiembre y 31 de diciembre respectivamente, los mismos que serán reportados al MINTIC y cargados al SIUST en cada trimestre a cargo del Subgerente comercialización que lo publica además en el en el botón de transparencia de la página oficial de Unimos S.A E.S.P en el link: <https://unimosp.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 TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

Para el tercer trimestre y cuarto 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 2022			
ITEM	PERIODO		DIFERENCIA
	3º. TRIMESTRE	4º. TRIMESTRE	
1. Monitoreo de quejas (Plantilla T. 4.2)	425	416	9
2. Quejas y peticiones (Plantilla T. 4.3)	154	140	14
3. Quejas segunda instancia (Plantilla T. 4.3)	0	0	0
4. Satisfacción de usuarios (Plantilla T. 4.3)	4.39	4.42	0.4

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Una vez se validó la información en el *Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones – SIUST*; el análisis demuestra que se continúa monitoreando las quejas de Usuarios por parte del área Comercial y que a su vez como demuestra el cuadro anterior y según el líder del proceso Comercial las PQRS disminuyeron para el cuarto trimestre del año 2022, como se evidencia en el cuadro comparativo (de 154 a 140 PQRS); complementario a ello, la satisfacción del usuario aumentó levemente (a 4.42); la verificación de las falencias radica principalmente en el proceso de facturación más concretamente en la entrega de facturación; donde se continúa con las observaciones (riesgo) de NO entrega por parte de los funcionarios técnicos a cargo; dicha observación se manifestó a la Gerencia para la toma de decisiones con respecto al desempeño de los técnicos que ejecutan la labor.

## CONCLUSIONES

- Se debe continuar con el seguimiento, monitoreo y control de las diferentes PQRS por parte de la Subgerencia Comercial para adelantar actividades preventivas y correctivas a fin de mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios ante la comunidad que es el cliente principal, de esta manera se hará trazabilidad y la oportunidad de servicio será más eficiente.
- Desde la subgerencia comercial se tiene proyectado, realizar salidas de comercialización en las diferentes zonas, donde se encuentra la red de fibra óptica para poder ofrecer un excelente servicio, además se planea realizar llamadas a los usuarios ofreciendo un servicio postventa para verificar la calidad de servicio y las observaciones de los usuarios

- La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente debe continuar con la ejecución de 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 perduren en el tiempo y se convierta en cliente potencial.
- La subgerencia Comercial y de atención al cliente realizo la encuesta de satisfacción del cliente y una vez realizado dicha encuesta se debe tabular los registros y sacar indicadores de gestión que maximicen la actividad comercial que medirá mensualmente la percepción del usuario mediante la construcción de esos indicadores de gestión y de calidad que conduzcan a las diferentes acciones de mejorar en el servicio.



**JUAN ALBERTO VARGAS**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

UNIMOS S.A. E.S.P