

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

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

(PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023)



RESPONSABLE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITOR: Esp. JUAN ALBERTO VARGAS ARCINIEGAS

Ipiales, 14 de julio 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 PRIMER SEMESTRE SEGÚN MONITOREO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL 2023.

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 la presente anualidad con corete a 30 de cada mes, dicho reporte es registrado en el Formato I.C.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> 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 cliente para los meses en referencia al periodo de estudio.

5. ANALISIS COMPARATIVO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2023.

QUEJA MAS FRECUENTE	ANALISIS PORCENTUAL DE INDICADORES DE CALIDAD					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Daño en la telefonía	31%	33%	30%	34%	35%	28%
2. Daño en el Internet	45%	47%	48%	38%	39%	51%
3. No oportunidad en la reparación de daño	13%	11%	9%	15%	11%	9%
4. Demora en el tiempo de instalación.	11%	9%	13%	5%	15%	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 PQRD donde la mayor queja fue por DAÑO EN INTERNET en el mes de junio de la presente anualidad con el 51% y la menor por concepto de OPORTUNIDAD EN LA REPARACION DEL DAÑO en el mes de marzo y junio con un 9%.

A juicio de la Subgerencia Comercialización y Atención al Cliente, Se nota una disminución en el reporte de daños de línea fija esto principalmente a que los usuarios de línea siempre vienen disminuyendo por la normal naturaleza y comportamiento de los usuarios al requerir cada vez menos de este servicio, otra novedad presentada en este reporte por quejas más frecuentes se evidencia en el mes de junio en el cual se presentaron más reportes por fallas de internet y esto se debe a un daño importante transcurrido a finales del mes de Junio por parte de contratistas de una empresa ajena a UNIMOS S.A E.S.P el cual generó a la empresa un daño importante en una parte de la red de fibra óptica dejando desconectado alrededor de 150 usuarios de 5 barrios conectados a través de esta red .

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 PRIMER SEMESTRE 2023.

La Oficina de Control Interno realiza también el monitoreo y seguimiento los informe s 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 del 2023 con corte a 30 de marzo y 30 de junio 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/informe> 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 2023.

Para el primer trimestre y segundo trimestre del año en curso, este fue el comportamiento de las Quejas, Peticiones y satisfacción del usuario para los meses en referencia al periodo de estudio, es decir 2023:

RESUMEN DE LA INFORMACION VALIDADA 2022			
ITEM	PERIODO		DIFERENCIA
	1º. TRIMESTRE	2º. TRIMESTRE	
1. Monitoreo de quejas (Plantilla T. 4.2)	390	403	13
2. Quejas y peticiones (Plantilla T. 4.3)	133	135	2
3. Quejas segunda instancia (Plantilla T. 4.3)	0	0	0
4. Satisfacción de usuarios (Plantilla T. 4.3)	4.47	4.37	0.10

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 se incrementaron para el segundo trimestre del año 2023 levemente, como se evidencia en el cuadro comparativo (de 390 a 403 PQRD); complementario a ello, la satisfacción del usuario disminuyó de la misma manera al pasar de 4.47 a 4.37; la verificación de las falencias radica principalmente en el proceso de atención oportuna de los daños que se han presentado por causas ajenas a las acciones de la Empresa; razón de ello son los múltiples daños ocasionados transversalmente por la apertura de acometidas y demás obras realizadas por el operador del servicio domiciliario de gas, se debe anotar que el proceso de facturación ha mejorado notoriamente disminuyendo el número de reclamos por concepto de facturas no entregadas.

CONCLUSIONES

➤ La Subgerencia de Comercialización y la Oficina de Control Interno realizan la validación de la información de PQRS en el **Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones – SIUST**; lo que permite seguir monitoreando las diferentes quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los diferentes grupos de valor con el propósito 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 se mejora la prestación del servicio por parte de la entidad.

- Se han planificado en el equipo de trabajo de la Subgerencia comercial salidas de comercialización tanto en la zona urbana como en la zona rural para expandir el servicio de redes con fibra óptica para poder ofrecer un excelente servicio, desde ya se deja la recomendación para que el área de comercialización realice la trazabilidad del servicio post venta mediante llamadas a los usuarios y verificar la calidad de servicio registrando los casos y sugerencias respectivas.
- Uno de los pilares fundamentales de la entidad es el área de comercialización razón por la cual se debe estar en constante capacitación del capital humano que labora e dicha área; por consiguiente es necesario incluir en el Plan Institucional de Capacitación el adiestramiento constante del personal en temas como comunicación asertiva, publicidad corporativa, identidad corporativa y sostenibilidad de los clientes potenciales entre otros.
- La subgerencia Comercial y de atención al cliente debe implementar indicadores de gestión con las encuestas de satisfacción para mejorar la **Política de fidelización** como valor agregado institucional haciendo referencia a la satisfacción del cliente de nuestros servicios y así mantener una serie de estrategias y técnicas de marketing post venta.



JUAN ALBERTO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
UNIMOS S.A. E.S.P