

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

INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO DE LAS PQRS

(2º SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023)



RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL GASTO PÚBLICO

JAIRO HERNANDO VELA BOHORQUEZ
Gerente

RESPONSABLE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO

LEYDI CATHERINE GUANCHA SOLÍS
Asesora de Control Interno

Ipiales, 15 de enero de 2024



1. JUSTIFICACIÓN



El presente Informe se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 - Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la Ley 1712 del 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, y la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

En virtud de las normas en cita, la Oficina Asesora de Control Interno realizó un seguimiento a la gestión de recepción, tramite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formularon a la entidad durante el 2º semestre de la vigencia 2023, que se relacionan con el cumplimiento de sus actividades misionales, la aplicación de la normatividad vigente aplicable; y por medio del presente, rinde a la Gerencia de la entidad un informe semestral sobre el particular.

2. INTRODUCCIÓN



En este documento se presenta la información concerniente a la recepción y la gestión de solicitudes y Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD allegadas por los grupos de interés De la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. a través de los canales dispuestos por la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

Objetivo General:

La información fue procesada, modelada y como resultado se presentan las tendencias y estadísticas para frente a la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias de la ciudadanía durante el periodo en comento.

Objetivos específicos:

En ese sentido, el presente informe tiene como finalidad:

1. Presentar las cifras acerca de las solicitudes recibidas por la entidad.
2. Dar cuenta de la gestión a las peticiones atendidas por la entidad.
3. Señalar las acciones establecidas frente a la atención de las PQRSD.
4. Sugerir acciones de mejora

3. METODOLOGÍA



Para la elaboración del presente Informe, la Oficina de Control Interno solicitó a la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente de la entidad, como entidad líder del proceso de facturación, recaudo, cartera, comercialización y atención al cliente, el suministro de información referente al trámite de las PQRSD presentadas por los grupos de interés, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

A partir de la información suministrada, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación y seguimiento al proceso de gestión de PQRSD implementado por la entidad, verificando que este se encuentre sujeto a los indicadores de calidad y atención al ciudadano contenido en la normatividad vigente, y si es del caso, coadyuvar en la generación de medidas preventivas y correctivas.

4. CANALES DE ATENCIÓN

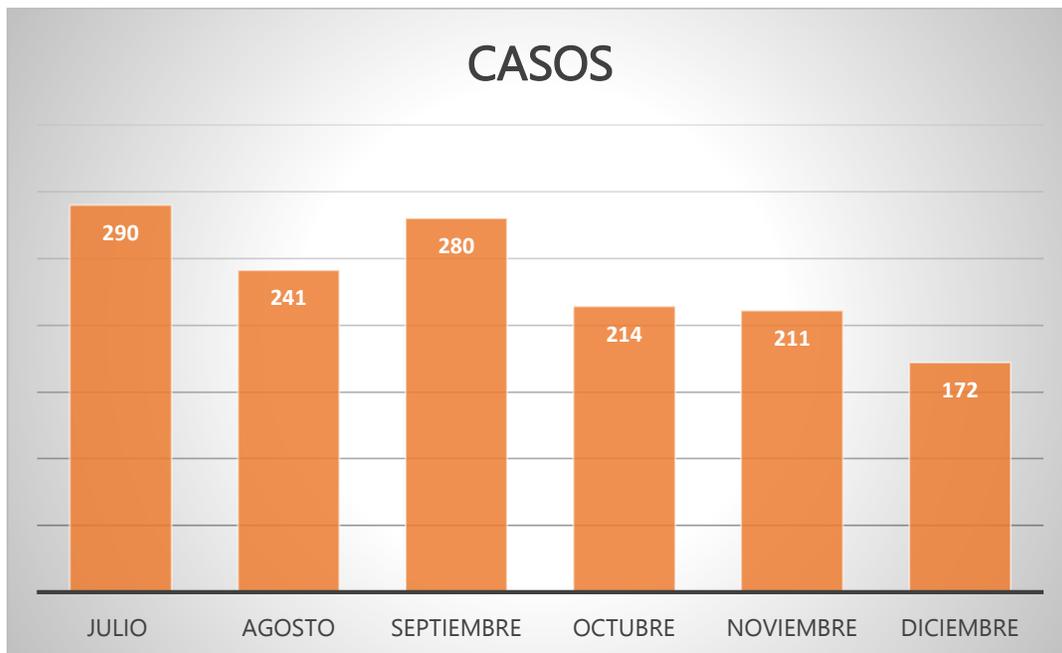


La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. cuenta con un sistema de gestión documental físico y electrónico, a través del cual se reciben y gestionan las solicitudes de la ciudadanía, entre los que se destacan:

ITEM	CANAL	MEDIO
1	Ventanilla de correspondencia: instalaciones físicas de la empresa ubicadas en la Cr 5 # 12-04 Ipiales – Nariño.	Físico
2	Correo electrónico : Clientes@unimosp.com.co	Electrónico
3	Página web : https://unimosp.com.co/	Electrónico
4	Redes Sociales : https://www.facebook.com/UnimosIpiales	Electrónico
5	Línea telefónica fija : 602-7732333	Electrónico
6	Líneas móviles- Whassaap: 3106417365- 3218598556	Electrónico

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la información aportada por la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente, durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se recibieron 1.408 PQRSD, como se detalla a continuación:



6. MEDIO DE RECEPCIÓN

Las solicitudes ingresan a la entidad por medio de los siguientes canales: ventanilla de correspondencia, correo electrónico, página web, redes sociales, línea telefónica fija y líneas telefónicas móviles.

A continuación, se observa la distribución de solicitudes de acuerdo con el medio de recepción:

CANAL	No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
 VENTANILLA FÍSICA	589	41.83%
 CORREO ELECTRÓNICO	133	9.45%
 PAGINA WEB	22	1.56%
 REDES SOCIALES	75	5.33%
 LÍNEA FIJA	447	31.75%
 LÍNEA MÓVIL	142	10.09%

7. GESTIÓN DE SOLICITUDES

De conformidad con la información aportada por la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente, las solicitudes en función de su trámite se encuentran en los siguientes estados:

A continuación, se detalla el número de peticiones mensual y su porcentaje de respuesta

Mes	Casos	Gestionados	En Tramite	Porcentaje
Julio	290 Casos	290 Casos	0 Casos	100%
Agosto	241 Casos	241 Casos	0 Casos	100%
Septiembre	280 Casos	280 Casos	0 Casos	100%
Octubre	214 Casos	214 Casos	0 Casos	100%
Noviembre	211 Casos	203 Casos	8 Casos	96.06%
Diciembre	172 Casos	158 Casos	14 Casos	91.14%
TOTAL	1.408	1.386	22	98.44%

Es posible colegir, que los meses con mayor número de requerimientos radicados fueron julio y septiembre, y los meses con menos cantidad fueron noviembre y diciembre.

Se evidencia que de 1.408 PQRSD, recepcionadas en el 2º semestre de 2023, 1.386 han sido gestionadas exitosamente. Es decir que, el porcentaje de respuesta de la entidad para el periodo monitoreado es del 98.44%.

La información aportada no permite evidenciar el cumplimiento de los términos legales y reglamentarios de respuesta a las distintas PQRSD.



8. SOLICITUDES RECURRENTE

Con el fin de conocer cómo se distribuyen las solicitudes recibidas de acuerdo a las temáticas más recurrentes, a continuación, se detalla la cantidad de solicitudes recibidas por asunto y el porcentaje equivalente.

TEMÁTICA
Intermitencia o fallas en el servicio.
Devolución de Servicio
Recepción del recibo Y/o factura de cobro
Demora en soporte solicitado
Traslados.
Otras

9. REPORTE DE LOS FORMATOS MINTIC T.4.2 – MONITOREO DE QUEJAS Y T 4.3 - SEGUIMIENTO PQRS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL 2º SEMESTRE DE 2023.

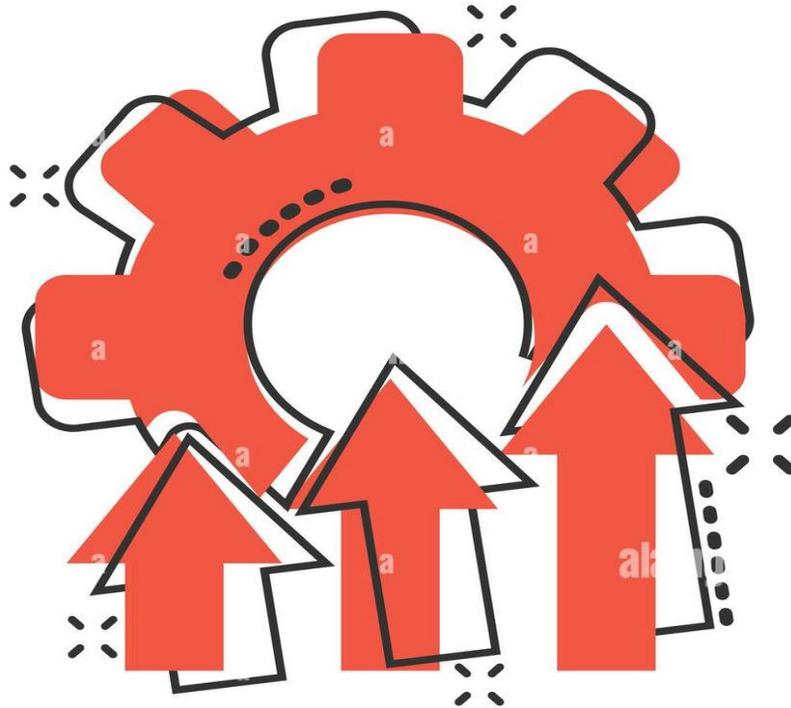


La Oficina de Control Interno realizó también el monitoreo y seguimiento al reporte de los formatos MINTIC T 4.2 y T 4.3 de quejas y peticiones, quejas de segunda instancia, satisfacción de usuarios y monitoreo de quejas; para el tercer y cuarto trimestre de 2023, con corte a 30 de septiembre y 31 de diciembre respectivamente, los cuales se encuentran a cargo de la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente y deben ser reportados ante el MINTIC, cargados a la plataforma SIUST.

Considerando que el plazo de rendición es dentro de los treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre, hasta el momento se cuenta con el reporte correspondiente al 3er trimestre de 2023; no obstante, la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente, se encuentra trabajando en la elaboración del formato correspondiente al 4º trimestre de la vigencia 2023.



10. ACCIONES Y GESTIÓN



Como parte de las estrategias para mejorar los canales de atención al ciudadano de la entidad, se implementó:

1. Encuestas de satisfacción: A través de llamadas telefónicas al usuario, con el fin de hacer un seguimiento al servicio post venta.
2. Capacitación del personal de atención al usuario: En temas referentes a la atención al usuario y trato idóneo con los usuarios.
3. Promoción del uso del buzón de sugerencias.

11. CONCLUSIONES



1. La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. cuenta con canales de atención físicos y electrónicos para la recepción, tramite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, dando cumplimiento con ello a lo dispuesto por el inciso primero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
2. Verificada la página web institucional, se evidencia que la entidad cuenta con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, contenido de un formulario único para recepción de PQRS, dando cumplimiento a lo ordenado por el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Lo cual se puede evidenciar a través del siguiente enlace: <https://unimosp.com.co/solicitudes/>
3. Si bien se evidencia que el periodo evaluado registró un alto porcentaje de respuesta (98,4%), la información aportada por el área receptora de PQRS no permite evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta, información necesaria para determinar el cumplimiento de los términos legales por parte de la entidad y sus dependencias.

12. RECOMENDACIONES



Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente:

1. La encuesta a satisfacción vía telefónica debería documentar y agrupar los resultados de satisfacción de los usuarios, para determinar la efectividad de este mecanismo y su incidencia en la mejora de la prestación de los servicios ofertados por la entidad.
2. El formulario de PQRSD contenido en la página web de la entidad, al desplegar la pestaña "Tipo de servicio para el que quiere radicar un PQRSD" debería permitir la opción "Actos de corrupción", con el fin de permitir que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios y trabajadores de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Ello, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los incisos 3 y 4 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

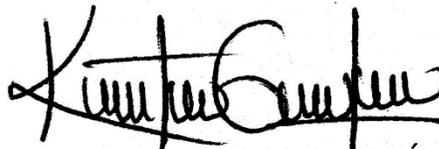
Oficina Asesora de Planeación:

1. Diseñar, socializar e implementar el Programas de Transparencia y Ética Pública dentro del plazo legalmente establecido (18 de enero de 2024), con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su nacionalidad; el cual debe comprender las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Ello, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
2. Establecer el proceso de trazabilidad de la gestión de PQRSD recibidas por la Subgerencia de Gestión de Comercialización y de Atención al Cliente, y que son dirigida a las distintas dependencias de la entidad, con el fin de dar cumplimiento a los términos legales de respuesta.

13. SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados. La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa. Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Ipiales, 15 de enero de 2024



LEYDI CATHERINE GUANCHA SOLÍS
Asesora de Control Interno
UNIMOS S.A. E.S.P.

