

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

**INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD**

**(1° SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024)**

**HERSON DAVID CORAL FIGUEROA**  
Gerente

**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**  
Asesora de Control Interno

Ipiales, julio 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 1º semestre de la vigencia 2024, 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 el presente documento se relaciona 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 enero y el 30 de junio de 2024.

### Objetivo General:

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

### 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 proceso líder 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 enero al 30 de junio de 2024.

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 : <a href="https://unimosp.com.co/">https://unimosp.com.co/</a>	Electrónico
4	Redes Sociales : <a href="https://www.facebook.com/Unimospiales">https://www.facebook.com/Unimospiales</a>	Electrónico
5	Línea telefónica fija : 602-7732333	Electrónico
6	Líneas móviles- Whatsapp: 3106417365- 3218598556	Electrónico

#### REPORTE DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE SEGÚN MONITOREO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL 2024.

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 corte 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://unimosp.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 se muestra a continuación el comportamiento de los indicadores de calidad de Atención al cliente para los meses en referencia al periodo de estudio.



## 1. ANALISIS COMPARATIVO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO PRMER SEMESTRE 2024.

QUEJA MAS FRECUENTE	ANALISIS PORCENTUAL DE INDICADORES DE CALIDAD 2024					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Daño en la telefonía	34%	31%	34%	33%	34%	39%
2. Daño en el Internet	41%	43%	40%	42%	45%	41%
3. No oportunidad en la reparación de daño	13%	14%	13%	13%	14%	12%
4. Demora en el tiempo de instalación.	12%	12%	13%	12%	7%	8%
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Por parte de la oficina productora de la información se entrega a este despacho el consolidado de PQR's donde la mayor queja fue por DAÑO EN INTERNET en el mes de mayo de la presente anualidad con el 45% y la menor por concepto de DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACION en el mes de agosto con un 7%.

De acuerdo con el reporte emitido por la Subgerencia Comercialización y Atención al Cliente, se puede determinar adicionalmente un incremento en el reporte de daños de la línea fija en el mes de junio, obedeciendo a razones de daño importante, que afectó a varias troncales principales, las cuales reparten el servicio a más de 500 usuarios de los sectores comprendidos entre la calle 12 y el municipio de San Juan, quienes presentaron la novedad a través de los canales de recepción de daños y quejas.

## 2. 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 2024.

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 2024 con corte a 31 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/informes%20de%20gestion%20evaluacion%20y%20auditoria/> una vez se remita a la Oficina de Control Interno para su revisión.

## 3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS FORMATOS T.4.2 Y T. 4.3 DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

Para el primer 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 2024			
ITEM	PERIODO		DIFERENCIA
	1º. TRIMESTRE	2º. TRIMESTRE	
1. Monitoreo de quejas (Plantilla T. 4.2)	491	519	28
2. Quejas y peticiones (Plantilla T. 4.3)	608	665	57
3. Quejas segunda instancia (Plantilla T. 4.3)	0	0	0
4. Satisfacción de usuarios (Plantilla T. 4.3)	4.29	4.27	0.02

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Una vez se validada 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. Sin embargo, es de anotar que la diferencia entre los indicadores, tiene un incremento promedio de 3 a 6 unidades por mes para el total diferencial del trimestre, el cual obedece a un comportamiento inusual del promedio normal de los requerimientos de los usuarios,

puesto que a finales del mes de mayo de 2024 se presentó un hurto del cableado tanto de cobre como de fibra, en varios puntos de la ciudad, afectando a 500 usuarios de diferentes barrios. En cuanto al punto de satisfacción del usuario se evidencia una disminución negativa mínima de 0.02 en la puntuación, debido al daño antes mencionado, afectando de esta manera el valor promedio.

## 5. RECOMENDACIONES

La Subgerencia Comercial y Atención al cliente, debe seguir implementando la Política de Fidelización, que es un valor clave para la entidad. Esta política se centra en asegurar la satisfacción de nuestros clientes con los servicios que ofrecemos manteniendo su interés en la vinculación con la empresa. Para ello, se requiere el uso de diversas estrategias y técnicas de marketing y ventas, con el objetivo principal de que nuestros clientes actuales permanezcan con nosotros a largo plazo y se conviertan en clientes leales.

Crear un proceso claro y eficiente para dar seguimiento a las PQRSD que recibe la Subgerencia de Gestión de Comercial y Atención al Cliente. Este proceso asegurará que las solicitudes se dirijan a las áreas correspondientes de la entidad y que se respondan dentro de los plazos legales establecidos.

La Subgerencia Comercial y Atención al Cliente, debe seguir supervisando y monitoreando las PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos) para poder realizar acciones preventivas y correctivas que mejoren la calidad de nuestros servicios a la comunidad como principal cliente. Al hacer un seguimiento detallado, se podrá asegurar que los servicios ofertados por la entidad sean más eficientes y respondan mejor a las necesidades de nuestros usuarios.

  
JACKELINE ARELLANO PAGUAY  
Asesora de Control Interno  
UNIMOS S.A. E.S.P.

