



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

NIT: 900292948-3

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

INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

(1º SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025)

HAROLD IBARRA MUÑOZ
Gerente

JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno

Ipiales, 15 de julio de 2025



Carrera 5 No. 12 -04 · (+57) 2 7732333

www.unimosesp.com.co - unimos@unimosesp.com.co

Ipiales, Nariño, Colombia

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, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formularon a la entidad durante el 1º semestre de la vigencia 2025, 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 UNIMOS S.A. E.S.P. Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales a través de los canales dispuestos por la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

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.



Carrera 5 No. 12 -04 - (+57) 2 7732333

www.unimosesp.com.co - unimos@unimosesp.com.co

Ipiales, Nariño, Colombia

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 2025.

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

UNIMOS S.A. E.S.P. Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales 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@unimosesp.com.co	Electrónico
3	Página web : https://unimosesp.com.co/	Electrónico
4	Redes Sociales : https://www.facebook.com/UnimosIpiales	Electrónico
5	Línea telefónica fija : 602-7732333	Electrónico
6	Líneas móviles- Whatsapp: 3106417365- 3218598556	Electrónico

REPORTE DE PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE SEGÚN MONITOREO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL 2025.

La Oficina de Control Interno realiza monitoreo y seguimiento de los Indicadores de Calidad de Atención al Cliente de los meses de julio a diciembre 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://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 de la vigencia 2025 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 PRIMER SEMESTRE 2025

QUEJA MAS FRECUENTE	ANALISIS PORCENTUAL DE INDICADORES DE CALIDAD 2025					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Daño en la telefonía	49%	57%	53%	54%	56%	52%
2. Daño en el Internet	27%	23%	25%	26%	27%	27%
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%	6%	12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Daño en Telefonía	53%
Daño en el Internet	26%
No. oportunidad en la reparación de daño	11%
Demora en el tiempo de instalación	9%

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 TELEFONÍA con el 53% y la menor por concepto de DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN con el 9% durante el primer semestre de 2025.

De acuerdo con el reporte emitido por la Subgerencia Comercialización y Atención al Cliente, se evidencia un incremento constante en el reporte de daños de línea fija en todo el primer semestre de 2025, esto obedece principalmente a que los usuarios de línea vienen sufriendo hurtos constantes de cable de cobre que hace que la prestación del servicio se vuelva complejo de restablecer, situación que ha incrementado las PQRS por este tipo de concepto.

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 2025.

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 del 2025 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/>

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS FORMATOS T.4.2 Y T. 4.3 DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

Para el primer y segundo trimestre de la vigencia 2025, la siguiente tabla muestra el comportamiento de las Quejas, Peticiones y satisfacción del usuario:

RESUMEN DE LA INFORMACION VALIDADA 2025			
ITEM	PERIODO		DIFERENCIA
	1º. TRIMESTRE	2º. TRIMESTRE	
1. Monitoreo de quejas (Plantilla T. 4.2)	393	397	4
2. Quejas y peticiones (Plantilla T. 4.3)	559	510	48
3. Quejas segunda instancia (Plantilla T. 4.3)	0	0	0
4. Satisfacción de usuarios (Plantilla T. 4.3)	4,31	4,36	0,04

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.



Una vez se valida 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 teniendo en cuenta el reporte del primer y segundo trimestre refleja una leve disminución en las quejas y peticiones realizadas a la entidad, de igual manera un leve incremento en la satisfacción de sus usuarios por la prestación del servicio y sin ningún reporte frente a las quejas en segunda instancia.

5. RECOMENDACIONES

Mejorar la oportunidad en la atención de daños y la instalación de nuevos servicios, con el propósito de reducir los tiempos de respuesta y elevar la satisfacción del usuario. Para ello, se sugiere hacer seguimiento continuo desde el Sistema de Información SITI a los tiempos reales de atención de las solicitudes, así como garantizar la capacitación permanente del personal responsable del servicio al cliente, promoviendo una gestión más ágil y eficiente.

Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios, mediante estrategias que brinden mayor claridad sobre los tiempos de atención y solución de las solicitudes. Igualmente, se recomienda fomentar una interacción más directa y oportuna a través de canales electrónicos como redes sociales, líneas de WhatsApp y otros medios digitales, con el fin de resolver inquietudes de manera inmediata.

Actualizar y dinamizar la página web institucional, incorporando contenido de interés general para la comunidad, tales como: estado actual del servicio, nuevas ofertas comerciales, avances tecnológicos y proyectos de mejora en curso, fortaleciendo así el acceso a la información de manera oportuna y transparente.

Diseñar e implementar una estrategia de fidelización de usuarios, orientada a promover su permanencia y aumentar la confianza en los servicios ofrecidos. Esta estrategia puede incluir descuentos por antigüedad, aplicación de encuestas de satisfacción con incentivos, y campañas de comunicación que resalten las mejoras en la calidad del servicio.

Establecer mecanismos efectivos de retroalimentación, que permitan recoger de manera estructurada las necesidades, expectativas y sugerencias de los usuarios. Esto facilitará a la entidad la adaptación de sus procesos, con el fin de ofrecer una experiencia más satisfactoria y competitiva.


JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno



Carrera 5 No. 12 -04 · (+57) 2 7732333

www.unimosesp.com.co - unimos@unimosesp.com.co

Ipiales, Nariño, Colombia