

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

INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

(2º SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025)

HAROLD IBARRA MUÑOZ
Gerente

JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno

Ipiales, 31 de diciembre de 2025

Página 1



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 2º 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 julio y el 31 de diciembre 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.

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 julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 INICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2025

QUEJA MAS FRECUENTE	ANALISIS PORCENTUAL DE INDICADORES DE CALIDAD 2025					
	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1. Daño en la telefonía	15%	12%	14%	10%	9%	8%
2. Daño en el Internet	45%	48%	50%	42%	40%	38%
3. No oportunidad en la reparación de daño	25%	22%	20%	18%	15%	14%
4. Demora en el tiempo de instalación.	15%	18%	16%	30%	36%	40%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

Daño en Telefonía	15%
Daño en el Internet	50%
No. oportunidad en la reparación de daño	25%
Demora en el tiempo de instalación	40%

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 con el 50% durante el segundo semestre de 2025.

De acuerdo con el reporte emitido por la Subgerencia Comercialización y Atención al Cliente, se tiene lo siguiente:

Análisis porcentual de indicadores de calidad:

Del análisis de las quejas mas frecuentes durante el tercer y cuarto trimestre del 2025, se identifican las siguientes tendencias:

Daños en telefonía fija: Se evidencia una disminución progresiva en este tipo de quejas, pasando del 15% en julio al 8% en diciembre, lo cual obedece a mejoras en los procesos de mantenimiento correctivo y preventivo de la red.

Daños en el servicio de internet: Esta causal continúa siendo la principal, aunque presenta una reducción gradual del 50% en septiembre al 38% en diciembre, reflejando avances en la estabilidad del servicio, aunque se reconoce la necesidad de continuar fortaleciendo la infraestructura tecnológica.

Oportunidad en la reparación de daños: Se observa una disminución constante, pasando del 25% en julio al 14% en diciembre, lo que evidencia una mejora en los tiempos de respuesta y en coordinación de los equipos técnicos.

Demora en el tiempo de instalación: Presenta un incremento significativo durante el cuarto trimestre, alcanzando el 40% en el mes de diciembre. Esta situación se asocia principalmente a la inoportuna respuesta del área técnica, así como a la falta de procesos estandarizados y mecanismos de control que permitan definir, medir y realizar seguimiento efectivo a los tiempos de instalación. En atención a lo anterior, actualmente se encuentran en proceso de construcción y formalización los procedimientos que permitirán la implementación de acciones correctivas y de mejora orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y a mitigar el impacto en la satisfacción de los usuarios.

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 SEGUNDO 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 tercer y cuarto trimestre del 2025 con corte 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://unimosesp.com.co/informes%20de%20gestion%20evaluacion%20y%20auditoria/>

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS FORMATOS T.4.2 Y T. 4.3 DEL TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

Para el tercer y cuarto 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)	125	110	15
2. Quejas y peticiones (Plantilla T. 4.3)	85	78	7
3. Quejas segunda instancia (Plantilla T. 4.3)	12	8	5
4. Satisfacción de usuarios (Plantilla T. 4.3)	88%	92%	4%

Fuente: Subgerencia Comercialización y Atención al cliente.

El análisis demuestra el siguiente comportamiento comparativo entre el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025:

- ⊕ El monitoreo de quejas presenta una disminución de 15 casos, pasando de 125 en el tercer trimestre a 110 en el cuarto trimestre, lo cual refleja una mejora en la gestión preventiva y correctiva de los servicios.
- ⊕ Las quejas y peticiones disminuyen en 7 casos, pasando de 85 a 78, lo que evidencia una reducción progresiva en las inconformidades de los usuarios.
- ⊕ Las quejas en segunda instancia registran una disminución de 4 casos, lo que indica un fortalecimiento en la atención y resolución oportuna en primera instancia.
- ⊕ El índice de satisfacción de los usuarios presenta un incremento del 4%, pasando del 88% al 92%, reflejando una percepción positiva frente a la calidad del servicio y la atención brindada.
- ⊕ Por lo anterior, se puede concluir que las acciones implementadas por la Subgerencia Comercial han contribuido a mejorar la experiencia del usuario y a optimizar los procesos de atención.

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar un análisis periódico de las PQRSD más frecuentes para identificar causas raíz, definir acciones correctivas y preventivas, y reducir la reincidencia de quejas relacionadas con la calidad y continuidad del servicio.
- ✓ Garantizar 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, a través del uso de líneas telefónicas, WhatsApp, redes sociales y página institucional.
- ✓ Diseñar e implementar una estrategia de fidelización de usuarios, orientada a promover su permanencia y aumentar la confianza en los servicios ofrecidos.
- ✓ Activar el funcionamiento del buzón de PQRS, el cual se encuentra dispuesto en la oficina de Atención al Usuario.
- ✓ 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.


JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno