

INFORME

GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN- UNIMEDIOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA PRIMER TRIMESTRE/2022

26 de Abril de 2022

Tabla de contenido

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. MARCO LEGAL APLICABLE:	4
4. METODOLOGÍA:	6
5. DESARROLLO DEL INFORME:	7
5.1. Análisis PQRS Oficina de Prensa - OPN:	7
5.2. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica - OPRR	9
5.3. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD	11
5.4. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos - OPE	11
5.5. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual - OPRA	11
6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS	13
6.1. CONCLUSIONES UNIMEDIOS	14
6.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONSOLIDADO	14
7. ANEXOS	14
8. ENLACE WEB	14

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN – PRIMER TRIMESTRE / 2022 UNIMEDIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

1. OBJETIVO:

Reportar la gestión de la Unidad de Medios de Comunicación - UNIMEDIOS para recibir, analizar, dar tratamiento y respuesta a nuestros usuarios y demás partes interesadas de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información, de acuerdo con los requisitos de la Universidad Nacional de Colombia de manera clara, precisa, oportuna, completa y de fondo, que propenda por el desarrollo de nuestros objetivos misionales.

2. ALCANCE:

Aplica para las PQRS's de los trámites y servicios que presta la Unidad de Medios de Comunicación – UNIMEDIOS de la Universidad Nacional de Colombia de sus usuarios, correspondiente al período primer trimestre, 01 de enero al 31 de marzo de 2022, en las siguientes dependencias de UNIMEDIOS:

- Oficina de Prensa
- Oficina de Producción y Realización Radiofónica
- Oficina de Producción y Realización Audiovisual
- Oficina de Medios Digitales
- Oficina de Proyectos Estratégicos

3. MARCO LEGAL APLICABLE:

- a. **Constitución Política de Colombia**, Artículo 23.
- b. **Decreto 1757 de 1994** del Ministerio de Salud, compilado en el artículo 2.10.1.1.3. y siguientes del Decreto 780 de 2016, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Salud y Protección Social”, se establece el “Servicio de atención a los usuarios”.
- c. **Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008** del Congreso de la República “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”
- d. **Ley 1437 del 18 de enero 2011**, “por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en lo referente a Quejas y Reclamos.
- e. **Ley 1474 del 12 de julio 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”; Artículo 76.
- f. **Ley 1581 del 17 de octubre de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- g. **Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012** del Departamento Administrativo de la Función Pública, “por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- h. **Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012** de la Presidencia de la República, Compilado en el Decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- i. **Ley 1712 del 06 de marzo de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- j. **Acuerdo 171 de 2014 del Consejo Superior Universitario**, “Por el cual se adopta el Estatuto Disciplinario del personal académico y administrativo de la Universidad Nacional de Colombia”

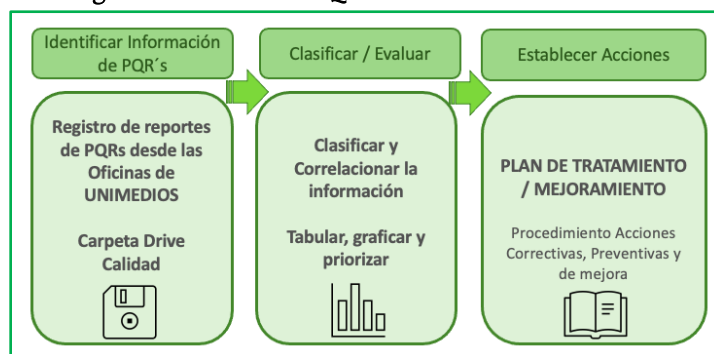
- k. **Decreto 1074 de 2015** “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, relacionado con disposiciones generales para Protección de Datos Personales.
- l. **Ley 1755 del 30 de junio de 2015** “por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- m. **Decreto 124 de 26 de enero de 2016**, del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y las guías y estrategias adoptadas por este Decreto.
- n. **Decreto 1166 de 10 de julio de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- o. **Circular Externa No 000008** de 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Título VII, se establece la “Participación al usuario y la participación ciudadana”
- p. **Resolución de Rectoría No 109** de 19 de febrero de 2021 “Por el Cual se establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y derogan la Resoluciones de Rectoría 988 y 1376 de 2016”.
- q. **Resolución de Rectoría No 207** del 16 de abril de 2021 “Por el cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se Deroga la Resolución 440 de 2019 de Rectoría”
- r. **U.PR.15.001.003** - Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia
- s. **U.PR.SIGA.002** - Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora

4. METODOLOGÍA:

La metodología empleada para identificar y controlar las solicitudes de los miembros de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general reportadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos -SQR de la Universidad Nacional de Colombia y/u otros medios disponibles para la comunicación interna y externa dirigidas a la Unidad de Medios de Comunicación UNIMEDIOS por sus usuarios y demás partes interesadas, que garantice los mecanismos para la atención clara, precisa, oportuna, completa y de fondo, a fin de evaluar su impacto y generar acciones concretas para el mejoramiento continuo de la gestión, que propendan por el desarrollo de sus objetivos misionales.

Con la finalidad de dar una estructura a las actividades de gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones presentadas en el período del alcance del presente informe, y bajo una secuencia lógica, se ha utilizado la metodología basada en las fases de “identificar la información”, “clasificar / evaluar” y “establecer acciones”, que de manera correlacionada permita lograr el objetivo procedimental que la Universidad Nacional de Colombia ha establecido, para lo cual se puede detallar en la siguiente gráfica:

Metodología de análisis de PQRs



Fuente: Oficina de calidad, UNIMEDIOS

5. DESARROLLO DEL INFORME:

Se realiza recopilación de los datos de reporte de PQRS's registradas en las dependencias de UNIMEDIOS y tomadas desde el Sistema de Quejas y Reclamos -SQR de la Universidad Nacional de Colombia y de correos electrónicos de los usuarios, a través de plantilla "Formato de Seguimiento PQRS - UNIMEDIOS", publicada en el DRIVE <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/133dqXNJFtm0lpyapSl-u9HAp-K5WFTju> reportadas desde el correo institucional de la oficina de calidad de UNIMEDIOS calidad_umc@unal.edu.co, plantilla "Formato de Seguimiento PQRS - UNIMEDIOS".

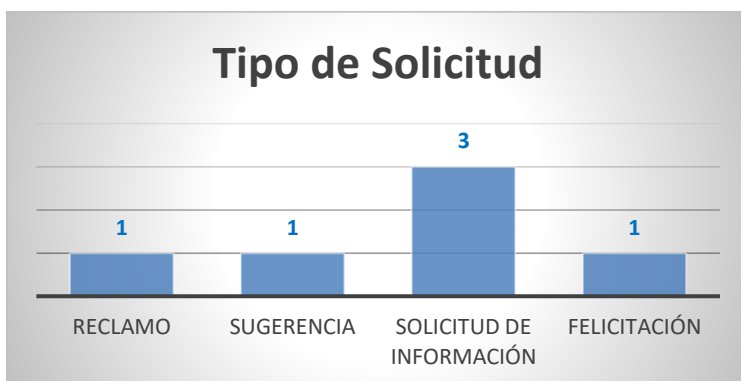
Para lo anterior se tabula la información y se realiza el reporte de cada dependencia de UNIMEDIOS, a saber:

5.1. Análisis PQRS Oficina de Prensa - OPN:

Se reportan seis (6) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el primer trimestre de 2022 para la Oficina de Prensa, las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Reclamo	1
Sugerencia	1
Solicitud de Información	3
Felicitación	1
Total	6

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF - Prensa primer trimestre 2022



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Prensa, primer trimestre 2022

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	6/6	100%
Tiempo de respuesta	Dentro de las 24 horas. 5/6	83,33%
Medio de recepción	Correo Electrónico	6 solicitudes
¿Se requiere plan de mejoramiento?	0/6	0%

Desarrollo Del Análisis:

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
RECLAMO: (1) Centro de Estudios Sociales -CES: "Agradece publicación de una noticia, pero pide que se mencione el nombre de una entidad que colaboró en el proyecto (OEI)"	Se agrega el dato a la publicación - Ajuste a la publicación	Corrección	Dentro de las 24 horas
SUGERENCIA: (1) "Es importante visibilizar los logros académicos de la UNAL desde la Agencia de Noticias"	Publicación de respaldo - BOLETIN	No aplica	dos días hábiles
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (3) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Comunicación Enviada - Comunicado	No aplica	Dentro de las 24 horas
FELICITACIÓN: (1) IDEA-UNAL: "Agradecen a UNIMEDIOS por el apoyo profesional y oportuno de todo el equipo de UNIMEDIOS tanto en la preparación como en la realización del debate con los precandidatos presidenciales sobre las políticas minero energéticas y ambientales del país, llevado a cabo en las instalaciones de la Universidad Nacional de Colombia el 23 de febrero."	Comunicación Enviada - Comunicado	No aplica	Dentro de las 24 horas

Oportunidades De Mejora - PRENSA

De las seis (6) solicitudes de las partes interesadas del proceso de "Divulgación de la Información General - Oficina de Prensa" no se identifica la necesidad de establecer planes de mejoramiento para el período primer trimestre de 2022, dado que no hay recurrencia en las solicitudes, en cuanto a las solicitudes de información que son más recurrentes, estas son el resultado de la dinámica de la oficina.

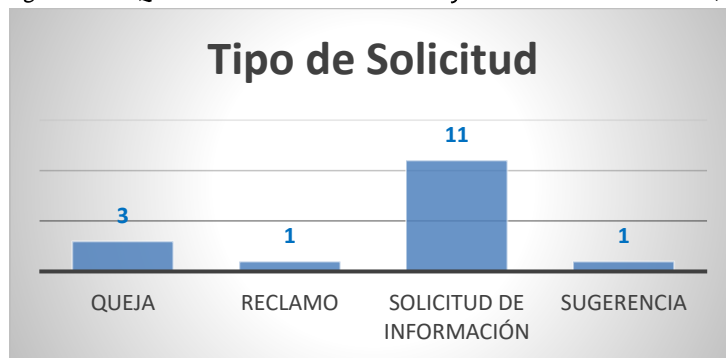
Las solicitudes de los usuarios y demás partes interesadas de UNIMEDIOS no representan un alto impacto en el desempeño del proceso de "Divulgación de Información General" y la satisfacción general.

5.2. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica - OPRR

Se reportan dieciséis (16) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el Primer trimestre de 2022, para la Oficina de Producción y Realización Radiofónica, se reciben quince (15) desde correo electrónico y una (1) desde la "página de solicitudes UNIMEDIOS", las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Queja	3
Reclamo	1
Solicitud de Información	11
Sugerencia	1
Total	16

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF - Oficina de Producción y Realización Radiofónica, primer trimestre 2022



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Radio, primer trimestre 2022

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	14/16	87,5%
Medio de recepción	Correo Electrónico Página de solicitudes	15 Solicitudes 1 Solicitud
¿Se requiere plan de mejoramiento?	0/16	0%

Desarrollo Del Análisis

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
QUEJA: (3) 1- Gustavo Bustamante: Manchando mi buen nombre profesional, la empleada de la emisora María Isabel, por una tergiversación histórica a la siguiente carta, (la catalogó de acoso sexual) han retirado mis bellos programas de la parrilla de programación. 2- Centro Nacional de Memoria Histórica: "Derecho de réplica, basado en la información expresada y publicada sobre el Centro Nacional de Memoria Histórica y el Museo de Memoria de Colombia en el programa emitido el viernes 4 de marzo de 2022 ". 3- Bertha Polo: "Por favor, me informan por qué no ha vuelto a transmitirse al aire el magnífico programa diario: ANÁLISIS UNAL?. Lo extraño mucho, me encantaba." / "Quisiera saber qué paso con el conductor del mencionado programa: GUILLERMO PARADA ?."	Comunicado	Correctiva	1- 16 días hábiles 2- 14 días hábiles 3- 11 días hábiles
RECLAMO: (1) Gonzalo Galvis Chaves: "Permito preguntar, cambiaron para desordenar un formato exitoso Incluyendo media hora de Radio Francia? ¿Disminuyeron media hora del programa temático para disminuir la opinión y rebajar la cantidad de entrevistados?, las dificultades técnicas de la emisora nunca van a ser solucionadas?"	Comunicado con contexto interno (contenido y técnico) y externo (situación virtualidad y presencialidad)	Correctiva	14 días hábiles
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (11) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Comunicado	No Aplica	9/11 respuestas dentro del plazo de Ley
SUGERENCIA: (1) Mario Alexander Hurtado: "Propuesta de Emisión"	Comunicado - Respuesta negativa por incumplimiento de derechos de autor	No Aplica	Respuesta por fuera de plazo de establecido de Ley

Oportunidades De Mejora OPRR

La oficina de Producción y Realización Radiofónica recibió dieciséis (16) PQR's en el trimestre de evaluación, situaciones que se encuentran dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia, no se presenta causal de formulación de "planes de mejoramiento".

Las solicitudes de los usuarios y demás partes interesadas de UNIMEDIOS no representan un alto impacto en el desempeño del proceso de "Divulgación de Información General" y la satisfacción general.

5.3. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD

La dependencia informa: (reporte de plantilla de registro de PQRS en carpeta DRIVE <https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1gzB01xR4oOv7NOayeTwUwNclgsIrZm4s> 19/04/2022). Para este último periodo no se recibió ningún tipo de PQRS."

5.4. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos - OPE

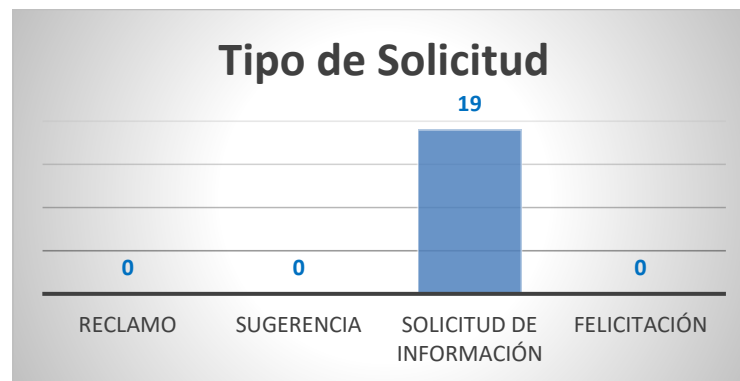
La dependencia reporta que para el periodo "primer trimestre de 2022" no se presentaron PQRS, reportado en carpeta DRIVE https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1ENV2w9zIZerpd8913k_nUGqpdu4UkiAd y correo electrónico 23 de marzo de 2022 desde rachaconm@unal.edu.co

5.5. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual - OPRA

Los usuarios y partes interesadas reportan diecinueve (19) registros clasificados como "solicitud de información" para el primer trimestre de 2022 en la Oficina de Producción y Realización Audiovisual - OPRA, los cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Reclamo	0
Sugerencia	0
Solicitud de Información	19
Felicitación	0
Total	19

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y realización Audiovisual, primer trimestre 2022



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Audiovisual, primer trimestre 2022

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	19 / 19	100%
Medio de recepción	Correo Electrónico	19 solicitudes
¿Se requiere plan de mejoramiento?	0/19	0%

Desarrollo Del Análisis

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (19) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Comunicación Enviada – Comunicado	No aplica	19 cumplen dentro de los 10 días

Oportunidades De Mejora - OPA

La oficina de Producción y Realización Audiovisual recibió diecinueve (19) solicitudes de información en el trimestre de evaluación, situaciones que se encuentran dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia, no se presenta causal de formulación de "planes de mejoramiento"

Las solicitudes de los usuarios y demás partes interesadas de UNIMEDIOS no representan un alto impacto en el desempeño del proceso de "Divulgación de Información General" y la satisfacción general.

6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS

Se reportan cuarenta y uno (41) registros en la plantilla Excel "Formato de seguimiento QRSF" desde las dependencias de UNIMEDIOS para el período primer trimestre de 2022, las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo	Prensa	Radio	Audiovisual	Proyectos	Medios Digitales	Resumen
Reclamo	1	1				2
Queja		3				3
Solicitud de Información	3	11	19			33
Felicitación	1					1
Sugerencia	1	1				2
Total	6	16	19	0	0	41

Fuente: Archivos anexos Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF, primer trimestre 2022

Nota: Desde dirección UNIMEDIOS se reporta una queja captada desde la "Página de Solicitudes UNIMEDIOS", la cual se traslada a la Oficina de Producción y Realización Radiofónica, quien se encargó de dar respuesta.

6.1. CONCLUSIONES UNIMEDIOS

- El medio utilizado para el reporte de PQRs a UNIMEDIOS se realiza por el correo electrónico oficial de cada una de las dependencias evaluadas de UNIMEDIOS, con un registro en el sistema de quejas y reclamos de la UNAL.
- Los cuarenta y uno (41) registros de solicitudes de los usuarios, dentro del marco de PQRs a UNIMEDIOS, para el período no amerita la apertura de plan de mejoramiento, para el periodo de primer trimestre de 2022.
- Las demás dependencias presentan reducción destacada de las solicitudes para el periodo considerando que en el mes de enero había receso universitario.
- Se destaca la reducción de Quejas y Reclamos en el período comparado con los trimestres evaluados en el año 2021.

6.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONSOLIDADO

- Para el periodo no se reportan planes de mejoramiento por fuente de PQRs del primer período de 2022.

7. ANEXOS

- Anexo 1. Formato de Seguimiento QRSF – CONSOLIDADO UNIMEDIOS

8. ENLACE WEB

- <https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1jw0rFzTwaoNt3TLD--6-Y1vryPjb035o>