INFORME

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

SEGUNDO TRIMESTRE/2024

09 de agosto de 2024

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Tabla de contenido

1. OBJETIVO: 3
2. ALCANCE: 3
3. MARCO LEGAL APLICABLE: 4
4. METODOLOGÍA: 5
5. DESARROLLO DEL INFORME: 6
5.1. Análisis PQRS Oficina de Oficina de Dirección UNIMEDIOS: 6
5.2. Análisis PQRS Oficina de Prensa - OPN: 7
5.3. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica - OPR 9
5.4. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD 11
5.5. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE 13
5.6. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual – OPRA 15
5.7. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede 16
a) Sede Manizales: 16
b) Sede Palmira: 18
c) Sede Medellín: 18
6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS 19
7. CONCLUSIONES UNIMEDIOS 21
8. ANEXOS 22
9. ENLACE DRIVE 22

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN – SEGUNDO TRIMESTRE / 2024 UNIMEDIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

1. OBJETIVO:

Realizar el reporte de la gestión de la Unidad de Medios de Comunicación – UNIMEDIOS, de la recepción, análisis, dar tratamiento y respuesta dentro de los plazos establecidos a nuestros usuarios y demás partes interesadas respecto a sus PQRs - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de Información, de acuerdo con los requisitos normativos de la Universidad Nacional de Colombia de manera clara, precisa, oportuna, completa y de fondo, que propenda por el cumplimiento de nuestros objetivos misionales y la satisfacción de sus usuarios.

2. ALCANCE:

Aplica para las PQR´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 segundo trimestre, 01 de abril al 30 de junio de 2024, 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
- Oficinas de enlace UNIMEDIOS en sedes (Medellín, Manizales, Palmira).

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

3. MARCO LEGAL APLICABLE:

Constitución Política de Colombia	Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
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."
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.
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.
Ley 1581 del 17 de 2012	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."
Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012. – DAFP	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. 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".
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".
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"
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.
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".
Decreto 124 de 26 de enero de 2016	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, "Por el cual se sustituye el Titulo 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.
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"
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".
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"
U.PR.15.001.003	Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de UNAL
U.PR.SIGA.002	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora

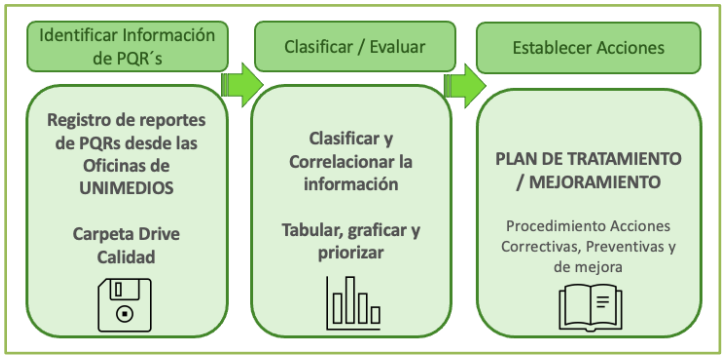
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

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

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

5. DESARROLLO DEL INFORME:

Se realiza recopilación de los datos de reporte de PQR´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 la carpeta DRIVE de Calidad UNIMEDIOS https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1Fm1hqNaux_FdyOEWrPzOtPEJUbyY83MP reportadas desde el correo institucional de la oficina de calidad de UNIMEDIOS calidadumc_nal@unal.edu.co, plantilla "Formato de Seguimiento PQRS – UNIMEDIOS".

Para lo anterior, con la información suministrada de las dependencias UNIMEDIOS, se realiza tabulación de la información, a saber:

5.1. Análisis PQRS Oficina de Oficina de Dirección UNIMEDIOS:

Se reporta un (1) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas clasificada como "queja" para el segundo trimestre de 2024, las cuales se clasifican como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Queja	1
Sugerencia	0
Solicitud de Información	0
Felicitación	0
Total	**1**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina Dirección UNIMEDIOS, segundo trimestre 2024

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina Dirección UNIMEDIOS, segundo trimestre 2024

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	1/1 solicitudes de información en los plazos de ley	100%
Medio de recepción	Sistema de Quejas y Reclamos Aranda No 19395	1 / 1
Se requiere plan de mejoramiento?	No, se requiere Plan de Mejoramiento	0

Desarrollo Del Análisis:

Hechos:
"Solicitud de Rectificación conforme al Derecho de Rectificación"
No Aplica a la Dependencia

Oportunidades De Mejora – Dirección

No se identifican oportunidades de mejora en el periodo, dado a que las solicitudes presentadas a la dependencia de DIRECCIÓN UNIMEDIOS se encuentran dentro de las actividades misionales de otra dependencia, por lo que se realiza el traslado, sin novedad en la gestión.

5.2. Análisis PQRS Oficina de Prensa - OPN:

Se reporta uno (1) registro de solicitud de información de los usuarios y partes interesadas para el segundo trimestre de 2024 para la Oficina de Prensa, la cual se clasifica como se relaciona en la siguiente tabla:

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Tipo de Solicitud	
Reclamo	0
Sugerencia	0
Solicitud de Información	1
Felicitación	0
Total	**1**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Prensa segundo trimestre 2024

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Prensa, segundo trimestre 2024

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	1/1 solicitudes de información	100%
Medio de recepción	Correo Electrónico	100%
Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere PM, son solicitudes de información que se encuentran dentro de la misionalidad de la dependencia de PRENSA UNAL	0%

Desarrollo Del Análisis:

Situación	Solución	recibidas	Plazo
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (1) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Solicitud de envío de tarifas de pauta publicitaria. "No Aplica a la Dependencia"	1	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Oportunidades De Mejora – Oficina de Prensa

No se identifican oportunidades de mejora en el periodo, dado a que las solicitudes presentadas a la dependencia de PRENSA UNAL se encuentran dentro de las actividades misionales, sin novedad en la gestión.

5.3. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica - OPR

Se presenta cuatro (4) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el segundo trimestre de 2024, para la Oficina de Producción y Realización Radiofónica, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Queja	1
Sugerencia	0
Solicitud de Información	0
Petición	3
Total	**4**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Radiofónica, segundo trimestre 2024

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Radiofónica, segundo trimestre 2024

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	4 / 4 solicitudes dentro de los plazos de Ley		100,00%
Medio de recepción	Correo Electrónico	4	100,00%
	Red Social	0	0,00%
	WhatsApp	0	0,00%
Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere plan de mejoramiento		0,00%

Desarrollo Del Análisis

Situación	Clasificación de la solicitudes	Solución	Plazo
PETICIÓN: (3) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Concurso profesoral de la Facultad de Ciencias Sede Bogotá	Respuesta Correo electrónico	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley
	No hay señal para Bogotá UNAL.		
	Cursos ofrecidos por el CID de la Facultad de Ciencias Económicas,		
QUEJA: (1)	Transmisión en Tunen Radio, Radio Garden		

Oportunidades De Mejora OPRR

Se presenta por tres trimestres consecutivos la queja (*cuarto trimestre 2023, 09 quejas; primer trimestre de 2024, 14 quejas; segundo trimestre de 2024, 1 queja*) porque "No hay señal en streaming, aplicación y sitio web", considerando que se viene presentando por el ataque cibernético en general a las páginas de la UNAL, lo que ha afectado la calidad de la señal de RADIO UNAL en redes.

Continuar con la ejecución con el plan de mejoramiento registrado en Softexpert, relacionado con la mejor de la conectividad y la seguridad en los sitios web de la Unidad de Medios de Comunicación UNIMEDIOS- UNAL.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

5.4. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD

Se reporta trece (13) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el segundo trimestre de 2024, para la Oficina de Medios Digitales – OMD, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Queja	2
Reclamo	0
Solicitud de Información	10
Petición	1
Total	**13**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Medios Digitales, segundo trimestre 2024

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – OMD, segundo trimestre 2024

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	13/13 solicitudes dentro de los plazos de Ley	100,00%
Medio de recepción	Una (1) solicitud "Queja" por Sistema Quejas, Reclamos y Sugerencias Nivel Nacional. Una (1) solicitud "Queja" por Correo Electrónico de la Dependencia Diez (11) Solicitudes de Información / Petición por correo electrónico de la Dependencia	13
Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se requiere plan de mejoramiento debido a que son solicitudes con la competencia de otras dependencias	0%

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Desarrollo Del Análisis

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (1O)	7 solicitudes de "VALIDACIÓN ACADÉMICA" cuya responsabilidad de respuesta es de dependencias externas a UNIMEDIOS, *"Se reenvía el correo a las dependencia/s encargada/s de la UNAL para su revisión y verificación".*	Traslado	7/7 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado
	3 solicitudes de información "SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD" con responsabilidad de respuesta a dependencias externas a UNIMEDIOS, *"Se reenvía el correo a las dependencia/s encargada/s de la UNAL para su revisión y verificación".*	Traslado	3/3 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado
QUEJA: 2)	No. 9864 Publicidad engañosa con el uso de la Imagen institucional. Publicidad es legal y tiene la autorización de la Universidad,	Seguimiento y consulta Jurídica	1/1 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado
	No. 20219 informar, que en la red Facebook, se está usando su imagen para redirigir a supuestos cursos gratuitos, que la universidad ofrece	Seguimiento y consulta jurídica	1/1 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado
PETICIÓN: (1)	"Derecho de petición" Se da traslado al Buzón notificaciones Oficina Jurídica Oficina Jurídica Nacional Oficina Jurídica Nacional <ofijn_nal@unal.edu.co>	Traslado	1/1 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado

Oportunidades De Mejora-OMD

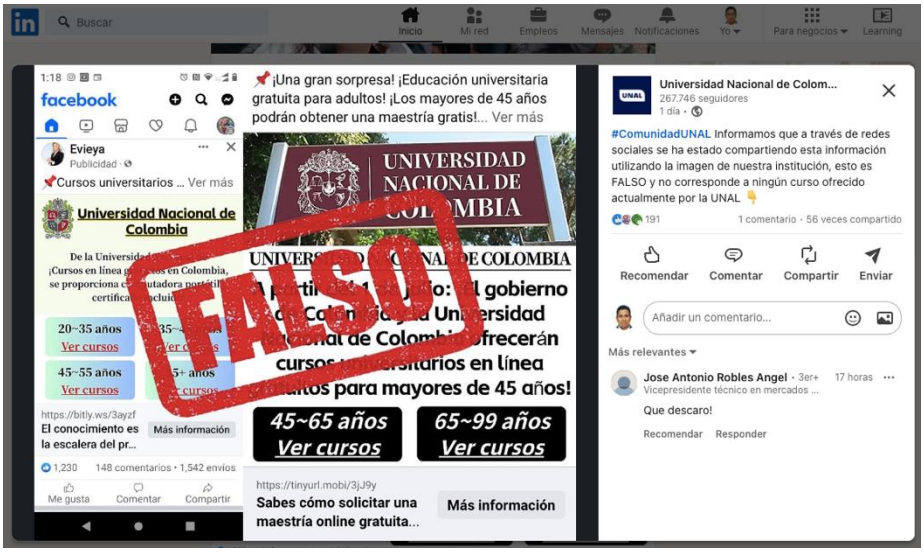
Se identifica la necesidad de mejorar la gestión para el seguimiento de la veracidad de la información publicada en las redes sociales de la Universidad y el seguimiento del uso del Logo-Símbolo de la UNAL en estos espacios virtuales.

Desde la Dirección de UNIMEDIOS se reporta la necesidad de definir Plan de Mejoramiento asociado a control de contenidos en redes sociales con el uso de la imagen institucional con "información falsa". **CORRECCIÓN**: Publicar en las respectivas redes sociales, donde se haga desmentir la información falsa. Ver detalle gráfico 1.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

ACCIÓN CORRECTIVA: Formular e implementar plan de mejoramiento con el conjunto de acciones correspondientes para prevenir su ocurrencia.

Gráfico 1. Publicación en redes 10 de julio de 2024.



Fuente: https://www.linkedin.com/school/universidadnacionaldecolombia/posts/?feedView=all

5.5. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE

Se reportan seis (06) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el segundo trimestre de 2024, para la Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Petición	0
Sugerencia	0
Solicitud de Información	6
Felicitación	0
Total	**6**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE, segundo trimestre 2024

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE, segundo trimestre 2024

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	6/6 solicitudes dentro de los plazos de Ley	100,00%
Medio de recepción	Redes Sociales	100,00%
Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se presenta solicitudes de alto impacto a la gestión	0,00%

Desarrollo Del Análisis

Situación	Clasificación de la solicitudes	Tratamiento	Plazo
SOICITUDES DE INFORMACIÓN: (6)	Información de programas académicos, bienestar y relaciones exteriores	Dar indicaciones de accesibilidad a la información	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley

Oportunidades de mejora Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE

No se identifican oportunidades de mejora en el periodo, debido a que las PQRs se clasifican en "Solicitudes de información" las cuales se asocian a la misionalidad y dinámica de la dependencia.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Se deja la observación de realizar seguimiento a la solicitud (enviada el pasado 26/06/2024) a Vicerrectoría General respecto al manejo de las PQRs generadas desde las Redes Sociales, con la finalidad de contar con lineamientos específicos y legales para dar respuesta y tratamiento.

5.6. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual – OPRA

Los usuarios y partes interesadas reportan veintiuno (21) registros para el segundo trimestre de 2024 en la Oficina de Producción y realización Audiovisual - OPRA, las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Petición	0
Sugerencia	0
Solicitud de Información	21
Felicitación	0
Total	**21**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Audiovisual, segundo trimestre 2024

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Audiovisual, segundo trimestre 2024

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	21/21 solicitudes dentro de los plazos de Ley	100,00%
Medio de recepción	Correo Electrónico	100,00%

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Se requiere plan de mejora-miento?	No requiere, no se presenta solicitudes de alto impacto a la gestión	0,00

Desarrollo Del Análisis

Situación	Clasificación de la solicitudes	total	Plazo
SOLICITUDES DE IN-FORMACIÓN: (2)	Solicitud de Trámites y Servicios	11 (52,38%)	100% de soli-citudes aten-didas dentro de los plazos de Ley
	Redes Sociales de la dependencia	2 (9,52%)	
	Procesos de contratación de personal	1 (4,76%)	
	Traslado a otras dependencias por competencia	3 (14,29%)	
		1 (4,76%)	
	Derechos de Autor	3 (14,29%)	

Oportunidades De Mejora – OPRA

La Oficina de Producción y realización Audiovisual recibe en el segundo trimestre de 2024 veintiuno (21) solicitudes, situaciones que se encuentran dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia, de los cuales el 52,38% corresponden a solicitud de trámites y servicios, y el 14,29% por tema de "Traslado a otras dependencias por competencia" y "derechos de autor".

No se requiere la apertura de plan de mejoramiento debido a que las solicitudes de información presentadas se encuentran dentro de la misionalidad y dinámica de la dependencia, no se presentan quejas o reclamos por parte de los usuarios.

5.7. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede

Se realizan los siguientes reportes:

a) Sede Manizales:

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

Los usuarios y partes interesadas reportan cuatro (04) registros para el segundo trimestre de 2024 en la Oficina Enlace Sede Manizales, las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Reclamo	1
Queja	1
Solicitud de Información	2
Felicitación	0
Total	**4**

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina Enlace Sede Manizales, segundo trimestre 2024

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina Enlace Sede Manizales, segundo trimestre 2024

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	4/4 solicitudes con respuesta dentro de los plazos	100,00%
Medio de recepción	Correo Electrónico (1) Comunidad Universitaria (3)	100,00%
Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se presenta solicitudes de alto impacto a la gestión	0,00%

Desarrollo Del Análisis

Situación	Clasificación de la solicitudes	Tratamiento	Plazo
SOICITUDES DE INFORMACIÓN: (2)	Información académica	A través de Redes Sociales se da respuesta "lo más pronto posible con la información".	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley
PETICIONES: (1)	Solicitud de información sobre el paro universitario		

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

QUEJAS: (1)	Solicitud de información sobre teléfono y extensión de dependencia		

Oportunidades De Mejora – Oficina Manizales

No se identifican oportunidades de mejora a la dependencia "Oficina Enlace - Sede Manizales", debido a que las solicitudes se encuentran dentro de la misionalidad y dinámica de la dependencia, adicional que no se presenta recurrencia en los eventos presentados.

b) Sede Palmira:

Desde la Oficina de Enlace Sede Palmira, se informa que para el segundo trimestre de 2024 no se presentaron PQRs, para lo cual, se reporta desde correo electrónico lmfuertess@unal.edu.co el día 14 de junio de 2024 desde la Jefatura de Oficina de sede al correo calidadumc_nal@unal.edu.co.

c) Sede Medellín:

Oficina de enlace de sede no reporta para el segundo trimestre de 2024.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS

Registros

Se reportan cincuenta (50) registros en la plantilla Excel "Formato de seguimiento QRFS" desde las dependencias de UNIMEDIOS y Oficinas Enlace que reportaron para el período segundo trimestre de 2024, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo	Dirección UNIMEDIOS	Prensa	Radio	Audiovisual	Comunicación Estratégica	Medios Digitales	Sede Medellín	Sede Manizales	Sede Palmira	**Resumen**
Reclamo								1		**1**
Petición			3			1				**4**
Queja	1		1			2		1		**5**
Solicitud de Información		1		21	6	10		2		**40**
Felicitación										**0**
Sugerencia										**0**
Total	**1**	**1**	**4**	**21**	**6**	**13**	**0**	**4**	**0**	**50**

Fuente: Archivos anexos Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF, segundo trimestre 2024

Oportunidades de mejora:

- Oficina de Medios Digitales

Implementar plan de mejoramiento respectivo desde la Oficina de Medios Digitales con los siguientes elementos:

Evento: Se identifica la necesidad de mejorar la gestión para el seguimiento de la veracidad de la información publicada en las redes sociales de la Universidad y el seguimiento del uso del Logo-Símbolo de la UNAL en estos espacios virtuales.

Acciones:

1. Corrección: Se realiza publicación en redes de la veracidad de la información publicada en redes.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

2. Gestionar desde la dependencia responsable las acciones técnicas correspondientes para establecer el seguimiento de las redes sociales, la veracidad de la información y el uso adecuado de la imagen institucional.
3. Establecer una campaña de comunicación asociada al uso adecuado de la imagen institucional por parte de los usuarios y demás partes interesadas en páginas web y redes sociales.

Tiempo de respuesta de las PQRs:

Con el objetivo de evaluar la eficacia del tiempo de respuesta de las PQRs se enmarque en el requisito de Ley, se identifica el desempeño del proceso de manera trimestral, para lo cual se resume del total de las solicitudes:

Eficacia de tiempo de respuesta

I TRIM 2022	II TRIM 2022	III TRIM 2022	IV TRIM 2022	I TRIM 2023	II TRIM 2023	III TRIM 2023	IV TRIM 2023	I TRIM 2024	II TRIM 2024
90,28%	95,30%	96,98%	96,37%	100%	100%	96,43%	100%	100%	100,00%

Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF –Segundo trimestre 2024

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

7. CONCLUSIONES UNIMEDIOS

- El medio utilizado para el reporte de PQRs a UNIMEDIOS se realiza por el correo electrónico, redes sociales y desde el sistema de quejas y reclamos UNAL.
- Se gestiona el 100,00% de las solicitudes y sus clasificaciones, dentro de los plazos de Ley.
- De las solicitudes recibidas en la dependencia Oficina de Medios Digitales-OMD, que venía reportando 95 solicitudes en el primer trimestre 2023, se logra disminuir el número de registros, los cuales se debían trasladar a las dependencias con la competencia correspondiente pasando a 53 solicitudes al segundo trimestre, dieciocho (18) para el tercer trimestre, veintisiete (27) para el cuarto trimestre de 2023, (18) para el primer trimestre de 2024 y (13) para el segundo trimestre de 2024, esto debido a la gestión de monitoreo de correos electrónicos registrados en las páginas web de la universidad con la publicación del correo de la dependencia mediosdigitales@unal.edu.co.
- Respecto a Quejas y Reclamos presentadas en el periodo se destaca que paso de quince (15) quejas en el primer trimestre de 2024 a cinco (5) quejas en el segundo trimestre de 2024.
- A la fecha no se recibe reportes de PQRs desde las oficinas enlace de UNIMEDIOS en las sedes Medellín y Sede Palmira.
- Se identifica un plan de mejoramiento para el seguimiento de la imagen institucional en las redes sociales de la UNAL.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

8. ANEXOS

- Anexo 1. Formato de Seguimiento QRSF – CONSOLIDADO UNIMEDIOS para el segundo trimestre de 2024.

9. ENLACE DRIVE

- https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1Fm1hqNaux_FdyOEWrPzOtPEJUbyY83MP

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co