

INFORME

GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN- UNIMEDIOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA TERCER TRIMESTRE/2024

25 de octubre de 2024



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	9
5.5. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos - OPE	10
5.6. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual - OPRA	10
5.7. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede	12
a) Sede Manizales:	12
b) Sede Palmira:	13
c) Sede Medellín:	13
6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS	14
7. CONCLUSIONES UNIMEDIOS	16
8. ANEXOS	17
9. ENLACE DRIVE	17

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN – TERCER 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, tratamiento y respuesta dentro de los plazos establecidos a nuestros usuarios y demás partes interesadas de 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 tercer trimestre, 01 de julio al 30 de septiembre 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).

**3. MARCO LEGAL APLICABLE:**

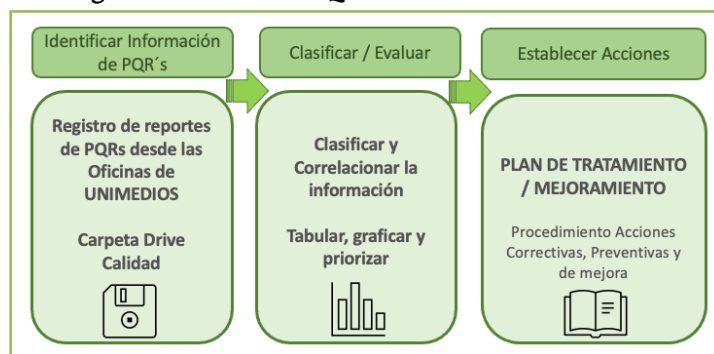
Constitución Política de Colombia	Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos 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 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.
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

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 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/1cCo9MdA1TkMAr8SIhfqz7PkChUZ6BNJC> 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) registro de solicitudes de los usuarios y partes interesadas clasificada como "petición" para el tercer trimestre de 2024, las cuales se clasifican como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Petición	1
Sugerencia	0
Solicitud de Información	0
Felicitación	0
Total	1

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF - Oficina Dirección UNIMEDIOS, tercer trimestre 2024



Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina Dirección UNIMEDIOS, tercer 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 Quejas, Reclamos y Sugerencias Nivel Nacional código 20966	1 / 1
Se requiere plan de mejoramiento?	No, se requiere Plan de Mejoramiento	No

Desarrollo Del Análisis:

Hechos:
“Solicitud de tratamiento de datos personales”

Oportunidades De Mejora – Oficina de Dirección Unimedios

Se da respuesta al usuario (27/06/2024) a su solicitud dentro de los plazos de Ley, y se realiza la corrección, en este caso, suprimiendo de la publicación los contenidos que puedan vulnerar los derechos del usuario, en cuanto a tratamiento de datos personal y el uso de la imagen en video.

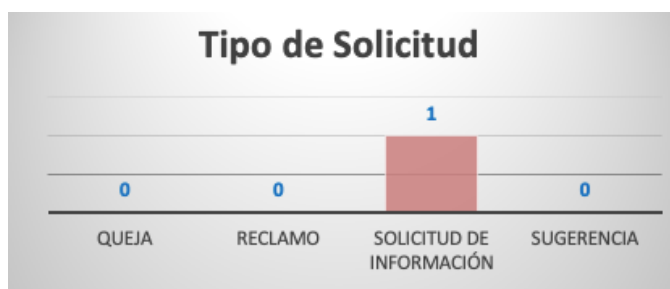
5.2. Análisis PQRS Oficina de Prensa - OPN:

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



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

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



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Prensa, tercer 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, "No Aplica a la Dependencia"	0%

Desarrollo Del Análisis:

Situación	Solución	recibidas	Plazo
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (1) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Difusión de alianza con el Ministerio TIC a través de un boletín de prensa.	1	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley

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

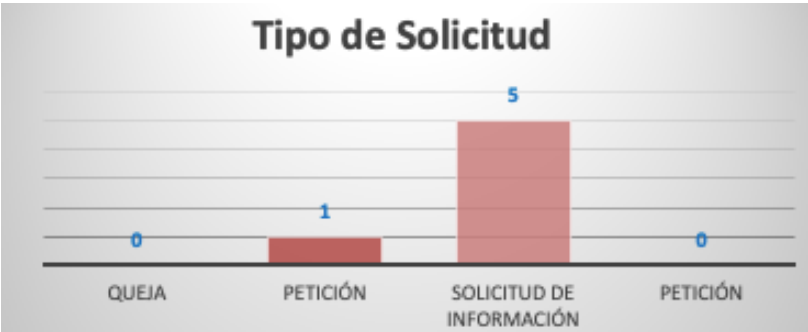
Desde la Oficina de Producción y Realización Radiofónica, se informa que para el tercer trimestre de 2024 no se presentaron PQRs, para lo cual, informado desde el correo electrónico unradio_nal@unal.edu.co el día 11 de octubre de 2024.

5.4. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales – OMD

Se reporta seis (06) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el tercer 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	0
Reclamo	0
Solicitud de Información	5
Petición	1
Total	6

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



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

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	6 / 6 solicitudes dentro de los plazos de Ley	100,00%
Medio de recepción	Correo Electrónico.	6
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%

Desarrollo Del Análisis

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (5)	Se reenvía el correo a las dependencia/s encargada/s de la UNAL para su revisión y verificación.	Traslado	5/5 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado
PETICIÓN: (1)	Derecho de Petición - Verificación de Diploma Académico. Se reenvía el correo a las dependencia/s encargada/s de la UNAL para su revisión y verificación.	Traslado	1/1 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado

Oportunidades De Mejora-OMD

No se presenta PQRs para la Oficina de Medios Digitales correspondientes a la prestación del servicio, siendo solicitudes realizadas a dependencias externas a UNIMEDIOS, por error del usuario al registro del correo electrónico, y a las cuales se les realiza el respectivo traslado dentro del plazo de Ley.

5.5. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE

Desde la Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE, se informa que para el tercer trimestre de 2024 no se presentaron PQRs, para lo cual, informado desde el correo electrónico cperez@unal.edu.co el día 23 de septiembre de 2024.

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

Los usuarios y partes interesadas reportan veintiséis (26) registros para el tercer 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	2
Sugerencia	0
Solicitud de Información	24
Felicitación	0
Total	26

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



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

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	26/26 solicitudes dentro de los plazos de Ley	100,00%
Medio de recepción	Correo Electrónico	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	total	Plazo
PETICIONES: (2)	1 - Préstamo de equipos 1 - Video con información errónea	2 (7,69%)	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (24)	Solicitud de Trámites y Servicios	24 (92,31%)	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley

Oportunidades De Mejora – OPRA

La Oficina de Producción y realización Audiovisual recibe en el tercer trimestre de 2024 veintiséis (26) solicitudes, situaciones que se encuentran dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia, de los cuales el 92,31% corresponden a solicitud de trámites y servicios, y el 7,69% por peticiones.

Monitorear la recurrencia de publicaciones con “información errónea”, para determinar acciones de control del riesgo identificado en el proceso.

5.7. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede

Se realizan los siguientes reportes:

a) Sede Manizales:

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

b) Sede Palmira:

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

c) Sede Medellín:

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

6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS

Registros

Se reportan cincuenta (50) registros en la plantilla Excel “Formato de seguimiento QRSF” desde las dependencias de UNIMEDIOS y Oficinas Enlace que reportaron para el período tercer 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										0
Petición	1			2		1				4
Queja										0
Solicitud de Información		1		24		5				30
Felicitación										0
Sugerencia										0
Total	1	1	0	26	0	6	0	0	0	34

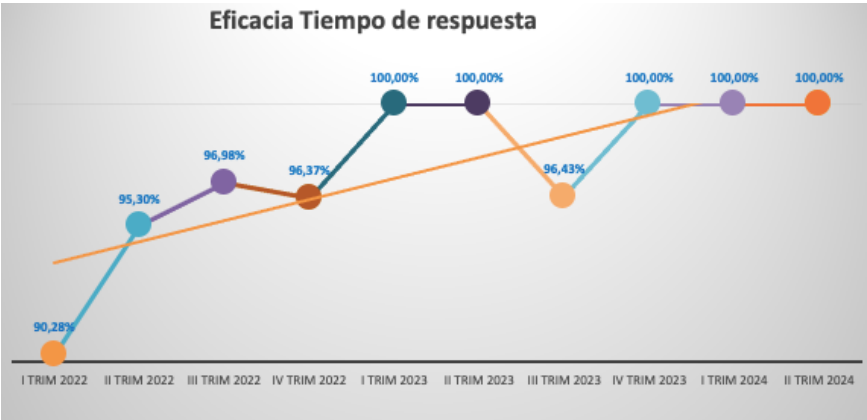
Fuente: Archivos anexos Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF, tercer trimestre 2024

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	III TRIM 2024
90,28%	95,30%	96,98%	96,37%	100%	100%	96,43%	100%	100%	100,00%	100,00%



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF -tercer trimestre 2024

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 tercer trimestre, dieciocho (18) para el tercer trimestre, veintisiete (27) para el cuarto trimestre de 2023, (18) para el primer trimestre de 2024 y (6) para el tercer 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 cero (0) quejas en el tercer trimestre de 2024.
- A la fecha no se recibe reportes de PQRs desde las oficinas enlace de UNIMEDIOS en las sedes Medellín, Manizales y Sede Palmira.
- No se identifican planes de mejoramiento en el periodo

8. ANEXOS

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

9. ENLACE DRIVE

- <https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1cCo9MdA1TkMAr8SIhfqz7PkChUZ6BNJC>