# INFORME

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

CUARTO TRIMESTRE/2024

23 de enero de 2025



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: ..... 8
   - 5.3. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica - OPR ..... 9
   - 5.4. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD ..... 10
   - 5.5. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos – OPE ..... 11
   - 5.6. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual – OPRA ..... 12
   - 5.7. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede ..... 13
     - a) Sede Manizales: ..... 13
     - b) Sede Palmira: ..... 14
     - c) Sede Medellín: ..... 14
6. *RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS* ..... *14*
7. *CONCLUSIONES UNIMEDIOS* ..... *16*
8. *ANEXOS* ..... *16*
9. *ENLACE DRIVE* ..... *16*



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 – 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 cuarto trimestre, 01 de octubre al 31 de diciembre 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 |
| | |



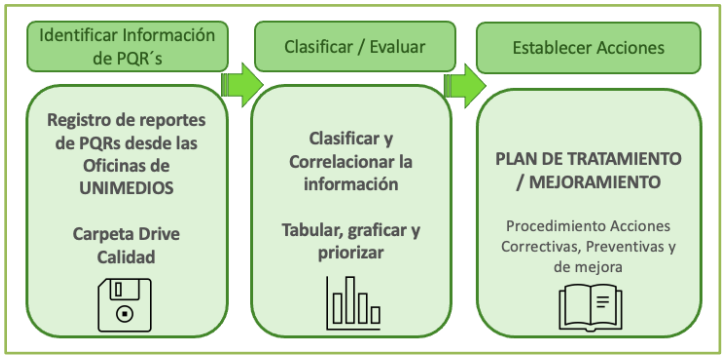
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

# 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/1Bw6Lp52hHyTbW_PVAEaOjO-NetA6Ne7V 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:

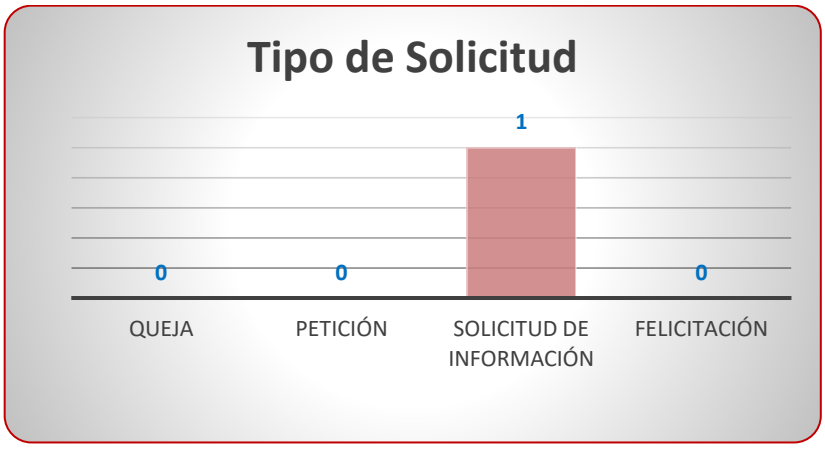
Se reporta un (1) registro de solicitudes de los usuarios y partes interesadas clasificada como "Solicitud de Información" para el cuarto trimestre de 2024, trasladado desde la Oficina de Producción Audiovisual, las cuales se clasifican como se relaciona en la siguiente tabla:

| **Tipo de Solicitud** | |
|---|---|
| Petición | 0 |
| Sugerencia | 0 |
| Solicitud de Información | 1 |
| Felicitación | 0 |
| **Total** | **1** |

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

| | | |
|---|---|---|
| Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos | 1/1 solicitudes | 100% |
| Medio de recepción | Correo Electrónico | 1 / 1 |
| Se requiere plan de mejoramiento? | No requiere Plan de mejoramiento | No |

**Desarrollo Del Análisis:**

| Situación | Solución | Tipo de acción | Plazo |
|---|---|---|---|
| **SOLICITUD DE INFORMACIÓN (1):** Solicitud de reunión con UPN - Comunicaciones y Medios | Agendamiento de reunión con la DIRECCIÓN UNIMEDIOS, y realización de la misma | respuesta | Dentro de los seis días hábiles siguientes a la recepción de la petición |

**Oportunidades De Mejora – Oficina de Dirección de Unimedios**

Se recibe la solicitud el día 08/10/2024 en la dependencia de PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL la cual se le da traslado a la DIRECCIÓN DE UNIMEDIOS, y se agenda reunión el 16/10/2024 con programación y ejecución de la sesión de trabajo al 25/10/2024.



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

## 5.2. Análisis PQRS Oficina de Prensa :

Se reporta uno (1) registro de "solicitud de información" de los usuarios y partes interesadas para el Cuarto trimestre de 2024 para la Oficina de Prensa, trasladado desde la Oficina producción Audiovisual, de 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 Cuarto trimestre 2024

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

**Desarrollo Del Análisis:**

| Situación | Solución | Tipo de acción | Plazo |
|---|---|---|---|
| **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (1)**<br>Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina | No se realiza respuesta | ninguna | No Atendida |

**Oportunidades De Mejora – Oficina de Prensa**

Enviar comunicado a las dependencias recordando dar respuesta dentro de los plazos de Ley a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y demás partes interesadas.



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

## 5.3. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica

Se reporta tres (03) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el Cuarto trimestre de 2024, para la Oficina de Producción Radiofónica, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

| Tipo de Solicitud | |
|---|---|
| Queja | 2 |
| Reclamo | 0 |
| Solicitud de Información | 1 |
| Petición | 0 |
| **Total** | **3** |

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

**Desarrollo Del Análisis:**

| Situación | Clasificación de la solicitudes | Solución | Plazo |
|---|---|---|---|
| **QUEJA: (2)** Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina | Queja del conductor del programa, expresa su opinión | Manito (OK), con el fin de no entrar en controversia con el usuario, pues se consideró, que la postura expuesta por el usuario, también es válida. | 1 DÍA |
| | Somos laicos, libre pensadores..., rechazamos está propaganda religiosa". | Manito (OK), con el fin de no entrar en controversia con el usuario, pues se consideró, que la postura expuesta por el usuario, también es válida. | |
| **SOLICITUD DE INFORMACIÓN: (1)** Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina | Cómo puedo escuchar la emisora vía internet. | A la usuaria se le envío por correo electrónico , la información solicitada | |

**Oportunidades De Mejora – Producción y Realización Radiofónica – OPR**

No se presentan planes de mejora en el periodo, ya que se presentaron opiniones a los contenidos y opiniones dadas, y no frente a las características del servicio.



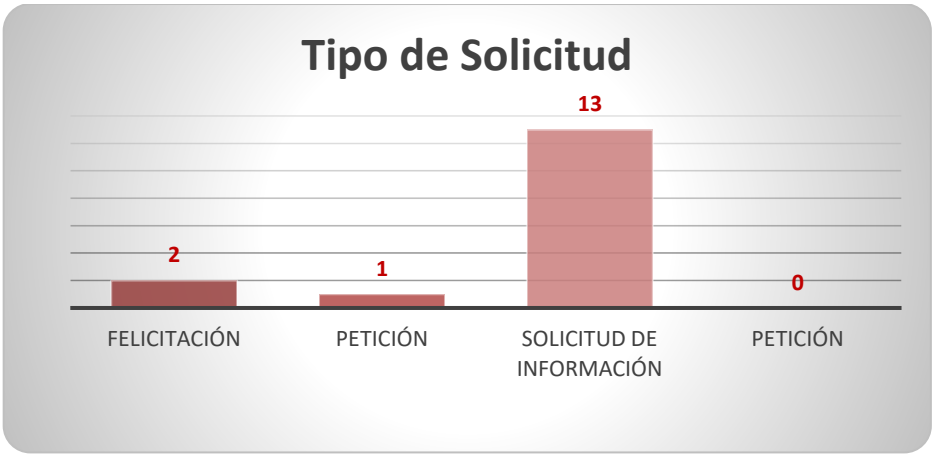
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

## 5.4. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales

Se reporta dieciséis (16) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el Cuarto trimestre de 2024, para la Oficina de Medios Digitales, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

| Tipo de Solicitud | |
|---|---|
| Felicitación | 2 |
| Petición | 1 |
| Solicitud de Información | 13 |
| Petición | 0 |
| **Total** | **16** |

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




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

| | | |
|---|---|---|
| Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos | 16 / 16 solicitudes dentro de los plazos de Ley | 100,00% |
| Medio de recepción | Correo Electrónico. | 16 |
| Se requiere plan de mejoramiento? | No requiere plan de mejoramiento debido a que son solicitudes con la competencia de otras dependencias, se realiza traslado | 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: (13)** | Se reenvía el correo a las dependencia/s encargada/s de la UNAL para su revisión y verificación. | Traslado | 13/13 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado |
| **FELICITACIÓN: (2)** | Felicitaciones a la FACULTAD DE CIENCIAS<br><br>Se reenvía el correo a las dependencia/s encargada/s de la UNAL para su revisión y verificación. | Traslado | 2/2 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado |
| **PETICIÓN: (1)** | Derecho de Petición<br>Oficina Jurídica de la Sede Bogotá<br>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-Oficina de Medios Digitales

Revisar trazabilidad de correos entrantes para identificar donde se encuentra el enlace de OMD que hace que lleguen correos de otras dependencias y tramitar el ajuste al correo correspondiente.

### 5.5. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos

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



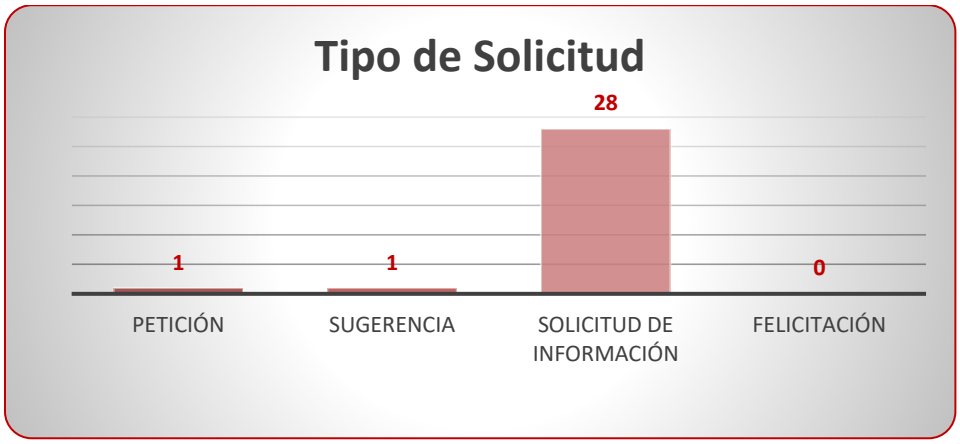
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso5
(+57 1) 3165000 EXT: 18384
Bogotá, D. C., Colombia
Unimedios_nal@unal.edu.co

## 5.6. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual

Los usuarios y partes interesadas reportan treinta (30) registros para el Cuarto trimestre de 2024 en la Oficina de Producción y realización Audiovisual, las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

| Tipo de Solicitud | |
|---|---|
| Petición | 1 |
| Sugerencia | 1 |
| Solicitud de Información | 28 |
| Felicitación | 0 |
| **Total** | **30** |

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




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

| | | |
|---|---|---|
| Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos | 29/30 solicitudes recibidas respondidas dentro de los plazos de Ley | 96,66% |
| Medio de recepción | Correo Electrónico (30) | 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 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: (1)** | Solicitud de divulgación | 1 (3,33%) | 100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley |
| **SUGERENCIA: (1)** | Derechos patrimoniales de la series y programas realizados desde la dependencia. | 1 (3,33%) | 100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley |
| **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (28)** | Solicitud de Trámites y Servicios | 28 (93,33%) | 96,66% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley |

**Oportunidades De Mejora – Oficina de Producción y Realización Audiovisual**

Enviar comunicado a las dependencias recordando dar respuesta dentro de los plazos de Ley a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y demás partes interesadas

## 1.1. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede

Se realizan los siguientes reportes:

### a) Sede Manizales:

Oficina de enlace de sede no reporta para el Cuarto 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

b) Sede Palmira:

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

c) Sede Medellín:

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

## 2. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS

**Registros**

Se reportan cincuenta y un (51) registros en la plantilla Excel "Formato de seguimiento QRFS" desde las dependencias de UNIMEDIOS y Oficinas Enlace, que reportaron para el período Cuarto 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 | | 1 | | | | **2** |
| Queja | | | 2 | | | | | | | **2** |
| Solicitud de Información | 1 | 1 | 1 | 28 | | 13 | | | | **44** |
| Felicitación | | | | | | 2 | | | | **2** |
| Sugerencia | | | | 1 | | | | | | **1** |
| **Total** | **1** | **1** | **3** | **30** | **0** | **16** | **0** | **0** | **0** | **51** |

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

**Análisis**

Para el periodo se reciben (44) solicitudes de información las cuales se encuentran dentro de la misionalidad del proceso, y respecto a las oficinas que más recibieron solicitudes fue Oficina de Producción Audiovisual (30) seguido de Oficina De Medios Digitales (16). Se identifica que las



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

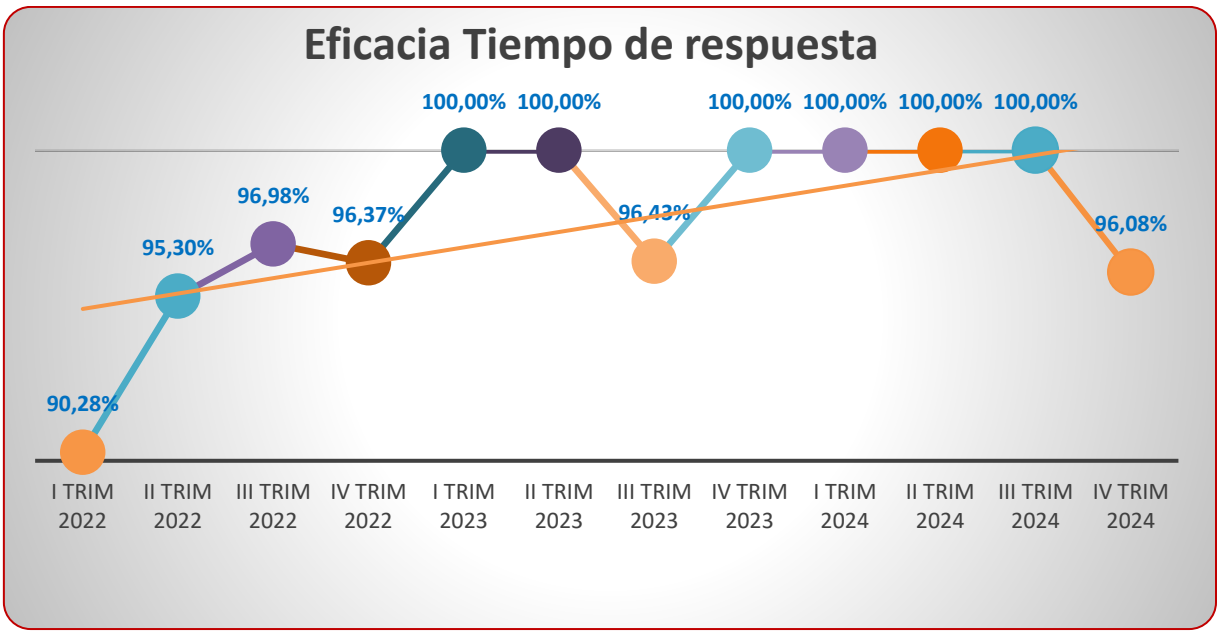
oficinas enlace en sedes Manizales, Medellín y Palmira no reportan registros de PQRs para el periodo.

**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 en el cuarto trimestre de 2024, se dio respuesta a (49) solicitudes en los tiempos de establecidos por la Ley de (51) solicitudes recibidas en el periodo, equivaliendo al 96,08%, para lo cual se relaciona el desempeño trimestral desde 2022:

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 | IV TRIM 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 90,28% | 95,30% | 96,98% | 96,37% | 100% | 100% | 96,43% | 100% | 100% | 100,00% | 100,00% | 96,08% |




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



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

## 3. 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 96,08% de las solicitudes y sus clasificaciones, dentro de los plazos de Ley.
- Respecto a Quejas y Reclamos presentadas en el periodo se destaca que solo se presentaron en el cuarto trimestre de 2024 dos más (2) respecto al 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, sin embargo se requiere enviar comunicado de solicitud a las dependencias, recordando la atención de las PQRs dentro de los plazos de Ley, sean respuestas afirmativas o negativas a la solicitud.

## 4. ANEXOS

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

## 5. ENLACE DRIVE

- https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1Bw6Lp52hHyTbW_PVAEaOjO-NetA6Ne7V



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