

## INFORME

# GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN- UNIMEDIOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA TERCER TRIMESTRE/2023

31 de Octubre de 2023

**Tabla de contenido**

<b>1. OBJETIVO:</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE:</b> .....	<b>3</b>
<b>3. MARCO LEGAL APLICABLE:</b> .....	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGÍA:</b> .....	<b>4</b>
<b>5. DESARROLLO DEL INFORME:</b> .....	<b>5</b>
<b>5.1. Análisis PQRS Oficina de Prensa - OPN:</b> .....	<b>6</b>
<b>5.2. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Radiofónica - OPRR</b> .....	<b>7</b>
<b>5.3. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD</b> .....	<b>9</b>
<b>5.4. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos - OPE</b> .....	<b>11</b>
<b>5.5. Análisis PQRS Oficina de Producción y Realización Audiovisual - OPRA</b> .....	<b>12</b>
<b>5.6. Análisis PQRS Oficinas de Enlace de Sede</b> .....	<b>14</b>
<b>6. RESUMEN PQRS DE UNIMEDIOS</b> .....	<b>14</b>
<b>7. CONCLUSIONES UNIMEDIOS</b> .....	<b>16</b>
<b>8. ANEXOS</b> .....	<b>17</b>
<b>9. ENLACE DRIVE</b> .....	<b>17</b>

# INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN – TERCER TRIMESTRE / 2023 UNIMEDIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

## 1. OBJETIVO:

Reportar la gestión de la Unidad de Medios de Comunicación - UNIMEDIOS para la recepción, análisis, dar tratamiento y respuesta dentro de los plazos establecidos a nuestros usuarios y demás partes interesadas de sus 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 desarrollo 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 2023, 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.

## 3. MARCO LEGAL APLICABLE:

<b>Constitución Política de Colombia</b>	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
<b>Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 del Congreso de la República</b>	“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.”

<b>Ley 1437 del 18 de enero 2011</b>	“Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en lo referente a <b>Quejas y Reclamos</b> .
<b>Ley 1474 del 12 de julio 2011</b>	“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.
<b>Ley 1581 del 17 de 2012</b>	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
<b>Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012. – DAFP</b>	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
<b>Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. Presidencia de la República</b>	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”.
<b>Ley 1712 del 06 de marzo de 2014</b>	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
<b>Acuerdo 171 de 2014 del Consejo Superior Universitario</b>	“Por el cual se adopta el Estatuto Disciplinario del personal académico y administrativo de la Universidad Nacional de Colombia”
<b>Decreto 1074 de 2015</b>	“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.
<b>Ley 1755 del 30 de junio de 2015</b>	“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”.
<b>Decreto 124 de 26 de enero de 2016</b>	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.
<b>Decreto 1166 de 10 de julio de 2016</b>	“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”
<b>Resolución de Rectoría No 109 de 19 de febrero de 2021</b>	“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”.
<b>Resolución de Rectoría No 207 del 16 de abril de 2021</b>	“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”
<b>U.PR.15.001.003</b>	Procedimiento Gestión del Sistema de <b>Quejas y Reclamos</b> de UNAL
<b>U.PR.SIGA.002</b>	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora

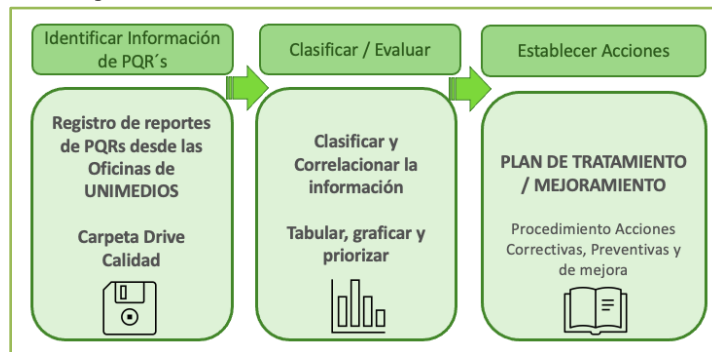
## 4. METODOLOGÍA:

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 el DRIVE <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1gEs8asT0l2ecd0TNYXZecfcudQvJmz8> reportadas desde el correo institucional de la oficina de calidad de UNIMEDIOS [calidadumc\\_nal@unal.edu.co](mailto: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 Prensa - OPN:

Se reportan cinco (5) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el tercer trimestre de 2023 para la Oficina de Prensa, las cuales se clasifican como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Reclamo	0
Sugerencia	0
Solicitud de Información	5
Felicitación	0
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Prensa tercer trimestre 2023



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Prensa, tercer trimestre 2023

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	5/5 solicitudes de información	100%
Medio de recepción	Correo Electrónico	100%

¿Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se presentan solicitudes de alto impacto a la gestión	0%
------------------------------------	---	----

**Desarrollo Del Análisis:**

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (5)</b> Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Recibo de Hojas de vida / pasantías	0	100% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley
	Solicitud de Servicios a la dependencia	4	
	Solicitud de documentos / contenidos	0	
	Traslado a dependencia responsable	1	

**Oportunidades De Mejora – Oficina de Prensa**

La oficina de Prensa recibió cinco (5) "Solicitudes de Información" en el tercer trimestre 2023, situaciones que se encuentran dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia.

La respuesta a las solicitudes de información se realizó dentro de los plazos de Ley establecidos, realizándose dentro de un (1) día hábil.

Oportunidad de mejora: No se presentan situaciones que generen la apertura de oportunidades de mejora, debido a que son solicitudes de información dentro de la misionalidad de la dependencia, igualmente no se presentaron peticiones, quejas, reclamos por la prestación del servicio.

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

Se presenta dos (02) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el tercer trimestre de 2023, para la Oficina de Producción y Realización Radiofónica, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Queja	1
Reclamo	0

Solicitud de Información	1
Felicitación	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Radiofónica, tercer trimestre 2023



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Radiofónica, tercer trimestre 2023

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	1 / 2 solicitudes de información	50%
Medio de recepción	Correo Electrónico	100%
¿Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se presentan solicitudes de alto impacto a la gestión	0%

### Desarrollo Del Análisis

Situación	Clasificación de las solicitudes	Total	Plazo
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:</b> (1) Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Solicitud de servicios	1	50% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley
	Solicitud de aclaración	0	
<b>QUEJA:</b> (1)	Contenido temático	1	

### Oportunidades De Mejora OPRR

La Oficina de Producción y Realización Radiofónica recibió en el tercer trimestre de 2023 dos (02) Solicitudes clasificadas como una "Queja" y una "Solicitud de información".



La dependencia gestionó en un 93,33% de las solicitudes de información de los usuarios dentro de los plazos de Ley, en uno de los casos, se pasó en un (1) día hábil del plazo.

Oportunidad de mejora: Propender por dar respuesta dentro de los plazos de Ley a las solicitudes de los usuarios, implementando acciones que permita alerta sobre las solicitudes y del vencimiento de plazos.

### 5.3. Análisis PQRS Oficina de Medios Digitales - OMD

Se reportan dieciocho (18) registros de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el tercer trimestre de 2023, 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	18
Felicitación	0
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Medios Digitales, tercer trimestre 2023



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – OMD, tercer trimestre 2023

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	18/18 Solicitudes de Información	100%
Medio de recepción	Correo Electrónico, 18 Correos electrónicos de dominios externos, diferentes al dominio @unal.edu.co	18 registros
¿Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se presentan solicitudes debido a que son solicitudes con la competencia de otras dependencias	0%

### Desarrollo Del Análisis

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (18)</b>	18 solicitudes de información con responsabilidad de respuesta a dependencias externas a UNIMEDIOS, <i>"Se reenvía el correo a las dependencias encargadas de la UNAL para su revisión y verificación"</i> .	Traslado	18/18 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado

### Oportunidades De Mejora-OMD

La oficina de Medios Digitales (OMD) recibió dieciocho (18) solicitudes de información de la comunidad universitaria en el tercer trimestre de evaluación, situaciones que no corresponden a la dinámica y misionalidad de la Oficina, para lo cual se realiza el respectivo "traslado a la dependencia responsable" por competencia administrativa. Se resalta la disminución del 64% en las solicitudes de información en el periodo.

No se presentan reporte de "Reclamos" en el periodo. No se requiere la formulación de plan de mejoramiento en el periodo.

Acción de mejora: Monitorear los correos electrónicos externos recibidos para determinar las acciones para disminuir el número de solicitudes de usuarios a trámites y servicios de otras dependencias, y así disminuir los traslados recurrentes. Monitorear el uso del correo de la dependencia en las diferentes páginas de la UNAL, para que las solicitudes lleguen directamente a la dependencia responsable.

#### 5.4. Análisis PQRS Oficina de Proyectos Estratégicos - OPE

Se reporta un (1) registro de solicitudes de los usuarios y partes interesadas para el tercer trimestre de 2023, para la Oficina de Proyectos Estratégicos - OPE, el cual se clasifica como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Queja	1
Reclamo	0
Solicitud de Información	0
Felicitación	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Medios Digitales, tercer trimestre 2023



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – OPE, tercer trimestre 2023

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	1/1 queja	100%
Medio de recepción	1/1 de solicitudes respondidas dentro de los plazos	1 registro
¿Se requiere plan de mejoramiento?	Analizar la formulación de plan de mejoramiento asociado a los argumentos de la queja.	0

#### Desarrollo Del Análisis

Situación	Solución	Tipo de acción	Plazo
<b>QUEJA: (1)</b>	De servicios de la dependencia, postmaster de la Política de Comunicaciones.	Dar respuesta y seguimiento	1/1 (100%) de las respuestas dentro del plazo de Ley por la dependencia que hace el traslado

### Oportunidades De Mejora-OPE

La Oficina de Proyectos Estratégicos recibió una (1) "Queja" durante el tercer trimestre 2023, solicitud que se encuentra dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia.

La respuesta a la queja se realizó dentro de los plazos de Ley establecidos, realizándose dentro de un (1) día hábil

Evaluar la adopción de plan de mejoramiento para establecer plan de acción y prevenir su ocurrencia.

Acción de mejora: Definir y evaluar la viabilidad de implementar metodología de validación final de los productos de OPE previamente a publicar en postmaster, sobre todo los que tienen que ver con la "política de Comunicaciones" y realizar seguimiento a las publicaciones.

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

Los usuarios y partes interesadas reportan treinta y dos (32) registros para el tercer trimestre de 2023 en la Oficina de Producción y Realización Audiovisual - OPRA, las cuales se clasifican de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	
Reclamo	0
Sugerencia	0
Solicitud de Información	30
Felicitación	2
<b>Total</b>	<b>32</b>

Fuente: Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Audiovisual, tercer trimestre 2023



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Audiovisual, tercer trimestre 2023

Usuarios que recibieron respuesta dentro de los plazos	28/30 solicitudes de Información	93,33%
Medio de recepción	Correo Electrónico	100%
¿Se requiere plan de mejoramiento?	No requiere, no se presentan solicitudes de alto impacto a la gestión	0%

### Desarrollo Del Análisis

Situación	Clasificación de las solicitudes	total	Plazo
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: (30)</b> Solicitudes dentro de la dinámica de la oficina	Recibo de Hojas de vida / pasantías	2 (6,67%)	86,67% de solicitudes atendidas dentro de los plazos de Ley
	Solicitud de Servicios a la dependencia	20 (66,67%)	
	Solicitud de documentos / contenidos	4 (13,33%)	
	Traslado a dependencia responsable	2 (6,67%)	
	Asesoría de identidad Visual	1 (3,33%)	
	Préstamo de bienes de la dependencia	1 (3,33%)	
<b>FELICITACIONES: (2)</b>	Reconocimientos por el servicio prestado	2	N/A

### Oportunidades De Mejora - OPRA

La Oficina de Producción y realización Audiovisual recibe en el tercer trimestre de 2023 treinta y dos (32) solicitudes PQRs, situaciones que se encuentran dentro de la dinámica y misionalidad de la dependencia, el 66,67% de las solicitudes corresponden a solicitudes asociadas a la misionalidad de la dependencia.

Se presentan dos (2) felicitaciones por reconocimientos en la prestación del servicio.

En dos (2) solicitudes de información del total de solicitudes se realizan por fuera del plazo de diez (10) días hábiles de Ley establecidos (aún no se ha dado respuesta), se presenta una eficacia en las respuestas del 93,3%.

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.

Se identifican dos registros de PQRs donde no se dejó registro por ser atención telefónica. Tomar acción frente a asegurar el registro o evidencia, preferiblemente dejar registro a través de correo electrónico, según "guion" enviado a las dependencias para facilitar la redacción del correo.

Acción de mejora: Propender por dar respuesta dentro de los plazos de Ley a las solicitudes de los usuarios, implementando acciones que permita alerta sobre las solicitudes y del vencimiento de plazos

### 5.6. Análisis PQRs Oficinas de Enlace de Sede

Se realiza solicitud de registros de PQRs presentadas en las oficinas de enlace UNIMEDIOS, para lo cual, a la fecha de cierre de la solicitud, no se recibieron reportes por parte de las sedes Medellín, Palmira y Manizales.

## 6. RESUMEN PQRs DE UNIMEDIOS

### Registros

Se reportan cincuenta y ocho (58) registros en la plantilla Excel "Formato de seguimiento QRFS" desde las dependencias de UNIMEDIOS para el período tercer trimestre de 2023, las cuales se clasifican como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo	Prensa	Radio	Audiovisual	Comunicación Estratégica	Medios Digitales	Resumen
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Queja	0	1	0	1	0	2
Solicitud de Información	5	1	30	0	18	54
Felicitación	0	0	2	0	0	2

Sugerencia	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>58</b>

Fuente: Archivos anexos Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF, tercer trimestre 2023

### Oportunidades de mejora:

<b>OPRA</b>	Acción de mejora: Propender por dar respuesta dentro de los plazos de Ley a las solicitudes de los usuarios, implementando acciones que permita alerta sobre las solicitudes y del vencimiento de plazos	Comunicar a la dependencia y monitorear próximo período
<b>OMD</b>	Acción de mejora: Monitorear los correos electrónicos externos recibidos para determinar las acciones para disminuir el número de solicitudes de usuarios a trámites y servicios de otras dependencias, y así disminuir los traslados recurrentes. Monitorear el uso del correo de la dependencia en las diferentes páginas de la UNAL, para que las solicitudes lleguen directamente a la dependencia responsable.	Reducción de correos recibidos para traslado correspondiente
<b>PRENSA</b>	Acciones de mejora: Las solicitudes presentadas se encuentran dentro de la dinámica de la dependencia, por lo que no se identifican oportunidades de mejora específicas.	Monitorear resultados de próxima medición de PQRs
<b>OPRR</b>	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios que se presentan, la cual presenta una eficacia del 50% para el cuarto periodo de 2022. Acción de mejora: propender por dar respuesta dentro de los plazos de Ley a las solicitudes de los usuarios, implementando acciones que permita alerta sobre las solicitudes y del vencimiento de plazos	Asegurar el 100% de las solicitudes de PQRs respondidas dentro de los plazos de Ley
<b>OPE</b>	Acciones de mejora: definir y evaluar la viabilidad de implementar metodología de validación final de los productos de OPE previamente a publicar en postmaster, sobre todo los que tienen que ver con la "política de Comunicaciones" y realizar seguimiento a las publicaciones.	Propender por el error cero en las publicaciones

### 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
90,28%	95,30%	96,98%	96,37%	100,00%	100,00%	96,43%



Fuente: Tabulación y análisis Formato de Seguimiento QRSF – Oficina de Producción y Realización Audiovisual, tercer trimestre 2023

## 7. CONCLUSIONES UNIMEDIOS

- El medio utilizado para el reporte de PQRs a UNIMEDIOS se realiza por el correo electrónico y desde el sistema de quejas y reclamos UNAL (58 solicitudes recibidas por este medio) oficial de cada una de las dependencias evaluadas de UNIMEDIOS.
- Se gestiona el 96,43% de las solicitudes 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 y dieciocho (18) para el tercer trimestre de 2023, 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](mailto:mediosdigitales@unal.edu.co).
- Respecto a Quejas y Reclamos presentadas en el periodo se destaca que se presentó una (1) queja en la dependencia de Oficina de Proyectos Estratégicos, y una (1) queja en la dependencia de Oficina de producción y Realización Radiofónica, quejas asociadas a la dinámica de la dependencia, para las cuales, se realiza la gestión correspondiente y se da respuesta dentro de los plazos de Ley.



- Se presentaron dos (2) felicitaciones por la labor con calidad que realiza la Oficina de producción Audiovisual.
- A la fecha no se recibe reportes de PQRs desde las oficinas enlace de UNIMEDIOS en sedes (Medellín, Palmira y Manizales), toda vez que se realizó solicitud desde la oficina de calidad con tiempo previo.

## 8. ANEXOS

- Anexo 1. Formato de Seguimiento QRSF – CONSOLIDADO UNIMEDIOS para el tercer período de 2023.

## 9. ENLACE DRIVE

- <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1gEs8asT0l2ecd0TNYXZecfcudQvwJMz8>