

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS Julio-Agosto de 2019

CORPORACION RUTA N MEDELLIN 2019

n

(57+4) 516 77 70

Complejo Ruta N Calle 67 N° 52-20
Piso 2 Torre A. **Medellín - Colombia**



PRESENTACIÓN

Los empleados y contratistas de la Corporación Ruta N Medellín deben dar cumplimiento al marco normativo y a la política de operación emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo, ya que son el eje direccionador en materia de PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia) a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

Tiempo máximo de respuesta

El tiempo general de atención de las PQRS se toma desde el tiempo de la recepción en el sistema Joomla hasta que la misma es cerrada por el empleado, responsable de la respuesta. Es importante tener en cuenta que el tiempo máximo para respuesta es de tres (3) días para la respuesta oportuna y adecuada que como política de gestión estableció la Dirección Ejecutiva.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Los requerimientos de la ciudadanía en materia de PQRS serán atendidos a través de los diferentes canales de atención enunciados a continuación:

Telefónico: En la Corporación Ruta N Medellín, se cuenta con la Línea de Atención a la Ciudadanía con el servicio de conmutador en la línea, 5167770, la cual opera como centro de llamadas para el acceso de los ciudadanos a la información y servicios de la Corporación.

Virtual: La Corporación Ruta N Medellín cuenta con el portal único para el ciudadano: www.rutanmedellin.org. A través de este portal se realiza la interacción entre la Corporación y el ciudadano. Contamos el sistema de información Joomla, cuya herramienta tecnológica permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos a las distintas dependencias y generar una adecuada respuesta.

Presentamos la información consolidada de la forma cómo se han gestionado las PQRS recibidas en el bimestre julio-agosto del año 2019.

Se recibieron 53 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

Promedio general de atención

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior de mayo-junio, subió a 1,98 días; considerando el tiempo tomado para su atención desde la recepción de las mismas en el sistema Joomla hasta que la misma es cerrada por el empleado, responsable de la respuesta. Es importante tener en cuenta que aunque se presenta un promedio inferior a los tres (3) días para la respuesta oportuna y adecuada que como política de gestión estableció la Dirección Ejecutiva; se registraron ocho (8) PQRS en las cuales los profesionales responsables se tomaron más de tres(3) días para responder las mismas. Solo una PQRS se respondió 7 días después de haber sido recibida

A continuación, el resumen de las 53 PQRS recibidas durante el tercer bimestre de 2019

| 53 | PQRS recibidas en el bimestre julio-agosto de 2019 | | |
|------|---|---|-----|
| 1,98 | días en promedio para responder desde el momento de recepción de la PQRS | | |
| 44 |  | PQRS respondidas en los primeros 3 días | 83% |
| 8 |  | PQRS respondidas con más de 3 días | 15% |
| 1 |  | PQRS respondidas con más de 7 días | 2% |

La Auditoria Interna, ha encontrado que 9 PQRS; marcan el porcentaje de eficiencia por la respuesta de las mismas; el mismo día en que fueron presentadas con un 16,98%.

Así mismo se encontró que nueve (9) PQRS, fueron respondidas por encima de los tres días que marca la política de respuesta; igualmente una de ellas se tomó 11 días en ser resuelta; siendo su pedido el de *si una idea de negocio innovadora y estructurada en el área de tecnología y pedir conocer si en Ruta N se podía asentar la idea, a conformar un startup y a conseguir inversores.*

El detalle de las PQRS recibidas en el bimestre puede encontrarse en el link https://www.rutanmedellin.org/administrator/index.php?option=com_rsticketspro&view=tickets

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

Reiteramos que la satisfacción con los servicios y productos suministrados a los clientes, ciudadanos y usuarios; se debería evaluar por medio de un instrumento de recolección de la información que permita que los clientes, ciudadanos y usuarios puedan expresar el nivel de percepción por la atención brindada. Así mismo como incluir los aspectos que, según su opinión, deben mejorarse en los servicios y productos suministrados por la Corporación.



Luis Fernando Hoyos Estrada
Oficina Control Interno
Septiembre 2 de 2019