

# **INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS Mayo-Junio 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

Ante la necesidad de construir e implementar un modelo de servicio al cliente para la mejora de experiencia del usuario, se establece la posibilidad de incluir nuevas herramientas de análisis de fuentes de información; articulación de los equipos; identificación de brechas y oportunidades de mejora; y finalmente diseñar e implementar una ruta de atención para que los usuarios tengan una experiencia positiva, y los equipos de trabajo de la corporación identifiquen los procesos que deben seguir frente al relacionamiento con clientes.

Dicho alcance se centra en actividades no limitadas a la atención a públicos previamente determinados; implementación de una herramienta digital para el seguimiento de solicitudes; identificación de procedimientos, brechas y oportunidades de mejora; articulación de equipos que ya trabajan en atención a usuarios como visitas guiadas y la barra de servicios de Landing; adaptación de un modelo de servicio al cliente; ayuda a los equipos para la implementación de dicho modelo; entre otros.

Estas consideraciones dan origen a la necesidad de vinculación de un agente con conocimiento del ecosistema de innovación de la ciudad, con formación en áreas afines de las ciencias económicas con capacidad de identificar e implementar modelos de gestión y equipos de trabajo, comprender y replicar el discurso y objeto misional de Ruta N, con sensibilidad y conocimiento en materia de comunicaciones que promueva una efectiva conversación con los sujetos y actores de interés para identificar sus necesidades y proponer procesos que permitan el diseño de estrategias para proyectos más amigables con los usuarios. Adicionalmente, este debe reconocer la importancia del uso de herramientas de trabajo colaborativas, con flexibilidad y facilidad para la implementación y administración de herramientas tecnológicas, que contienen software de tratamiento de fuentes de información y datos, seguimiento de PQRS, entre otros.




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

Se recibieron 72 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 enero-febrero, bajó a 1,56 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 dos (2) PQRS en la cuales los profesionales responsables se tomaron más de siete(7) días para responder las mismas.

A continuación, el resumen de las 72 PQRS recibidas durante el segundo bimestre de 2019

INFORME DE GESTION PQRS MAYO-JUNIO DE 2019								
72	PQRS recibidas en el bimestre mayo-junio de 2019							
1,56	días en promedio para responder desde el momento de recepción de la PQRS							
58		PQRS respondidas en los primeros 3 días	81%	<b>TOP DE LAS PQRS MAS DEMORADAS EN RESPONDER</b>				
12		PQRS respondidas con más de 3 días	17%	Fecha PQRS	Fecha Respuesta	Diferencia días	Responsable	Tema
2		PQRS respondidas con más de 7 días	3%	10/06/2019	17/06/2019	7	Juan Felipe Mosquera	<i>favor llamar al móvil No. 3052584702. arq. Isaac peñalver</i>
				25/06/2019	02/07/2019	7	John Steven Roldan	<i>Quisiera saber si para inscribirme tengo que ser mayor de edad, porque pide hoja de vida y todavía soy estudiante</i>

La Auditoria Interna, ha encontrado que 23 PQRS fueron resueltas el mismo día en que las mismas fueron presentadas; esto marca un porcentaje de eficiencia del 29.87% en la respuesta de las PQRS.

Así mismo se encontró que existe un espacio de tiempo inaceptable para responder sobre temas que hacen parte de diario quehacer de la Corporación. De las 12 preguntas respondidas después de 3 días y antes de 7 días; se encuentran solicitudes que no deberían tomar más del tiempo para ser respondidas tales como: Centro para la 4ta revolución industrial, costos y valores agregados para adquirir

un espacio en Ruta N., aplicar a Ruta N Capital, capacitación y acompañamiento en emprendimiento y conocer de la Corporación y sus aportes. Las 2 PQRS que se contestaron con más de siete (7) de haber sido presentadas; pedían llamar a un celular y resolver una dificultad en la inscripción a un curso por la plataforma; situaciones que tampoco ameritaban tomarse tanto tiempo para responder.

No se gestionan las respuestas a las PQRS con oportunidad y rapidez en los temas que son de amplio conocimiento y manejo por parte de los profesionales responsables; esto se constituye en un incumplimiento de la ley estatutaria 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

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](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**  
**Julio 2 de 2019**