

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS

Septiembre-Octubre 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

En la implementación del modelo de servicio al cliente en la Corporación Ruta N Medellín 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.

En la Corporación la gran totalidad de las PQRS se canalizan a través de la herramienta Joomla; que como un Gestor de Contenidos para desarrollos web permite tanto la publicación por parte del gestor de la página web como la interacción de los usuarios de la web a través de formularios en los cuales los ciudadanos presentan sus inquietudes a la Corporación; permitiendo que las comunidades de usuarios y ciudadanos interactúe y participe en el sitio.

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.

Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de septiembre-octubre, pudimos evidenciar un promedio de atención de **1,30 días**; muy inferior al tiempo general de atención de las PQRS desde el tiempo de la recepción en el sistema Joomla hasta que la misma es cerrada por el empleado, responsable de la respuesta; cumpliendo con la directriz del tiempo máximo para respuesta de tres (3) días para la respuesta oportuna y adecuada que como política de gestión establecida por la Dirección Ejecutiva.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, la Corporación cumple con diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

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

Se recibieron 68 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

GESTION PQRS SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2019

68

PQRS recibidas

1,30

Promedio dias para respuesta

63

PQRS respondidas dentro dentro de los 3 dias

93%

5

PQRS respondidas con más de 3 dias

7%

Dias	Tema	Responsable
5	nos han enviado correos frente a proyectos y temas relacionados a COMPAÑIA DE VESTUARIO S.A.S - ADRISSA NIT. 890.936.265-1, queremos que nos reenvien los correos y me contacten o me den datos de contacto de ustedes, pues estamos interesados y conocer para que nos han contactado, amén de que estamos interesados en vincularnos con ustedes	Ana Isabel Jaramillo
4	Tengo un producto de las TIC ya listo para llevarlo al mercado, y para tal fin, me encuentro interesado en participar en el laboratorio de negocios que lidera Ruta n, con el fin de desarrollar una estrategia y plan que nos permitan su oportuna y adecuada masificación en el mercado.	Jose Willigton Ramirez
4	Desde la Universidad de la sabana, venimos iniciando el proyecto del Living Lab Sabana, con el cual deseamos poner en marcha el cambio de cultura de innovación desde lo curricular, hasta el empresarial de nuestra zona (sabana centro) de Cundinamarca como piloto inicial. Deseamos conocer las buenas prácticas y poder ver el alcance y construcción de la estrategia de los laboratorios de innovación. Quedo atento a tener contacto o posible visita con los pares encargados de los laboratorios y conocer más sobre el proyecto que viene manejando Ruta N. Igualmente quisiéramos que nos acompañaran, siendo asesores y acompañantes del procesos del Living lab Sabana	Jose Willigton Ramirez
4	queremos tener un acercamiento con ustedes, ya que nuestros servicios como compañía nos han permitido tener un reconocimiento internacional en el campo de la Inteligencia Artificial aplicada a detección temprana de cánceres. Desde nuestro conocimiento, hemos evidenciado que ustedes son un gran referente latinoamericano en eventos de divulgación científica entorno a tecnologías de la industria 4G e inteligencia artificial, por tanto, sería un gran honor poder tener un primer acercamiento, para explorar la probabilidad de sinergia en apoyo a proyectos de esta índole, que como compañía líder de desarrollo de software medico e imagenología diagnostica, sería de gran agrado poder unir esfuerzos entorno a esta tecnología.	Sergio Naranjo
4	Quisiera agendar una ruta para aprender a exportar radiactivos y medios de cultivos preparados	Jose Willigton Ramirez

0

PQRS respondidas con más de 7 dias

0%

0

PQRS sin responder

0%

n

(57+4) 516 77 70

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



El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior de julio-agosto, bajó 0,68 días; lo que demuestra una muy buena gestión por parte de los profesionales responsables en la atención de las PQRS. 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 cinco (5) PQRS en las cuales los profesionales responsables se tomaron más de tres (3) días para responder las mismas.

Entre los temas que se pedían responder; se encuentran:

1. Correos y datos de contacto de profesionales de la Corporación.
2. Participar en el laboratorio de negocios.
3. Conocer las buenas prácticas y poder ver el alcance y construcción de la estrategia de los laboratorios de innovación.
4. Conocimiento del proyecto Centro para la Cuarta Revolución Industrial.
5. Agendar una ruta para aprender a exportar radiactivos y medios de cultivos preparados.

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
Noviembre 6 de 2019