

INFORME BIMESTRAL DE ATENCIÓN A PQRS Mayo-junio de 2021

CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2021

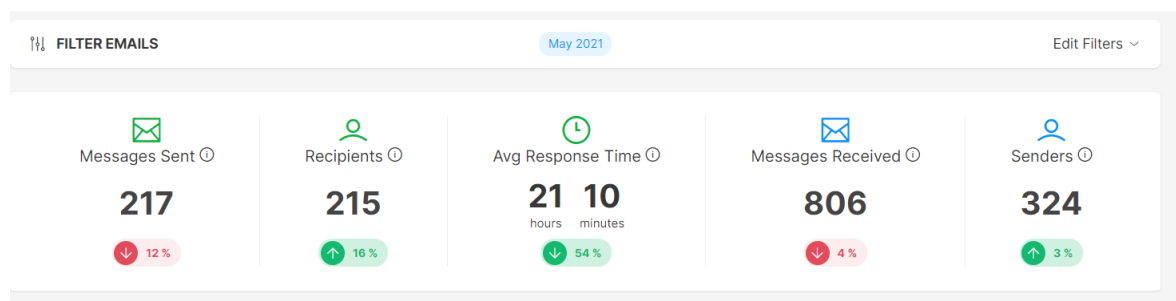
PRESENTACIÓN

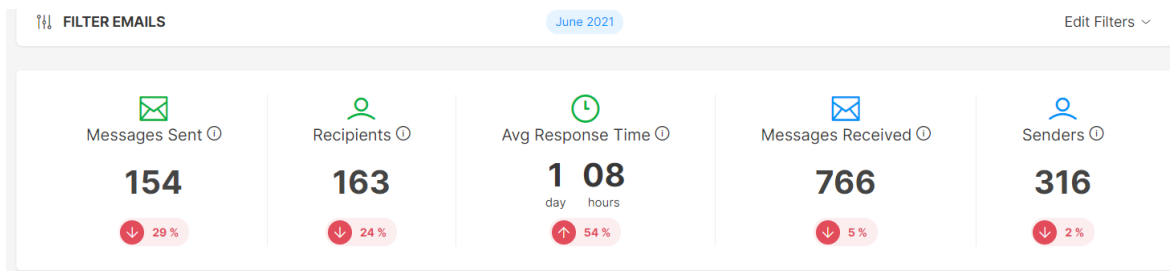
Este tercer informe del año 2021 bimestre mayo-junio; recoge la información generada en los canales de recepción de PQRS mediante la información extraída de la herramienta Joomla; que como un Gestor de Contenidos para desarrollos web permite tanto la publicación por parte del gestor de la página web 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 e igualmente el correo institucional rutan@rutan.co administrado por la responsable del manejo del conmutador de la Corporación.

Aún es incipiente la implementación del modelo de servicio al cliente en la Corporación Ruta N Medellín para la mejora de experiencia del usuario, situación que ha quedado manifiesta y clara tanto en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como también en el Plan de Mejoramiento para la implementación de MIPG en la dimensión de atención al ciudadano. Ambos planes, buscan proponer establecer mediante herramientas de análisis de fuentes de información; articulación de los equipos; identificación de brechas y oportunidades de mejora; el diseño y la implementación de 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.

A continuación, se presenta mediante la herramienta emailmeter ; los resultados de la gestión en el correo institucional rutan@rutan.co

Sus resultados para ambos meses se presentan a continuación; teniendo un promedio de respuesta para mayo de 21 horas, 10 minutos y aumentando para abril a 1 día y 8 horas. En comparación con el bimestre anterior de marzo-abril; se sigue presentando un deterioro en los tiempos de respuesta ya que la Corporación se está tomando más de un día, a partir de la notificación de marta@betancur para dar respuesta a los correos que recibe en el correo institucional.





Utilización de los canales de recepción de las PQRs-Informe Acumulado

Canal	MES	Promedio dias de respuesta	Respondidas dentro de los 3 dias	Respondidas con más de 3 dias	Respondidas con más de 7 dias	Sin Responder
Web	Enero	3,00	7	0	2	0
Correo	Enero	2,70	88	18	9	1
Web	Febrero	1,86	9	3	0	0
Correo	Febrero	3,43	107	19	7	15
Web	Marzo	2,39	17	5	1	0
Correo	Marzo	15,60	229	10	14	30
Web	Abril	2,50	9	5	0	0
Correo	Abril	2,98	68	48	10	35
Web	Mayo	2,91	14	8	1	0
Correo	Mayo	2,98	100	4	3	19
Web	Junio	14,93	4	2	9	0
Correo	Junio	5,88	69	21	2	17
TOTALES		1039	721	143	58	117
PORCENTAJES DE RESPUESTA			69%	14%	6%	11%

En el periodo analizado de mayo-junio, se puede evidenciar que el canal de mayor uso para que tanto los ciudadanos y usuarios, se comuniquen con la Corporación; lo es la cuenta corporativa de correo con 169 PQRs; a cargo de la empleada responsable de la recepción telefónica; mientras que por la página web en el link atención al ciudadano fue de 83 PQRs; es decir el 50%.

Esto hace evidente el fortalecimiento que se debe dar en ambos frentes de trabajo; por un lado, fortaleciendo la gestión desde el correo corporativo y motivando a los empleados encargados de los temas en la respuesta oportuna y satisfactoria y por otro lado, se requiere potencializar la herramienta en la página web que le permite al cibernauta presentar sus inquietudes en el link de atención al ciudadano.

Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de mayo-junio, pudimos evidenciar un promedio de atención de **6,68 días**; superior en más el 100% al tiempo general de atención de las PQRS desde el tiempo de la recepción hasta que la misma es cerrada por el empleado, responsable de la respuesta; incumpliendo 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. Se presentó la circunstancia por la **por la no designación de un responsable en el mes de junio para la gestión de las PQRS en la pagina WEB**

Presentamos la información consolidada de la forma cómo se han gestionado las PQRS recibidas en el bimestre mayo-junio de 2021.

GESTION PQRS-WEB MAYO 2021		
2,91	Promedio dias para respuesta	
14	Respondidas dentro de los 3 dias	60,87%
8	Respondidas con más de 3 dias	34,78%
1	Respondidas con más de 7 dias	4,35%
0	Sin responder	0,00%
TEMAS	No.	Promedio de Respuesta
Solicitud de información proyecto	4	3,8
Solicitud de información convocatoria	4	1,5
Solicitud de información corporativa	1	5,0
Negocios	5	1,6
CATI	2	3,5
Visitas	2	3,5
Redes	1	1,0
C4IR	1	8,0
Laboratorio de Innovacion	1	5,0
Hoja de Vida	1	4,0
Corporate Venture Capital	1	1,0
Total general	23	2,91

GESTION PQRS-rutan@rutan.co MAYO 2021		
2,98	Promedio dias para respuesta	
100	Respondidas dentro de los 3 dias	84,75%
4	Respondidas con más de 3 dias	3,39%
3	Respondidas con más de 7 dias	2,54%
19	Sin responder	16,10%
TEMAS	No.	Promedio de Dias Respuesta
Solicitud de información de contactos	10	0,5
Solicitud de información reunion	1	0,0
Solicitud de información proyecto	7	4,1
Solicitud de información convocatoria	2	1,5
Solicitud de información corporativa	1	0,0
Invitaciones	16	5,3
Hojas de vida	12	1,3
Emprendedores	11	1,9
Laboratorio de Innovación	8	0,8
Financiera (facturación, compras, contabilidad)	7	4,3
Portafolio de servicios	6	0,8
Innovación Social	6	4,0
Jurídica	3	4,7
Talento y Empleabilidad	3	9,7
ODOT	3	2,0
Solicitud Prácticas	3	6,7
Dirección ejecutiva	2	4,0
Negocios	2	0,5
Economía Creativa y Cultural	2	1,0
Muestra de Portafolio	2	1,5
Laobratorio de Innovación	2	0,5
Innovación para Todos	2	5,5
Financiamiento	2	3,5
SUNN	1	28,0
Prácticas	1	1,0
Prensa	1	1,0
Aceleración	1	3,0
Plan CT+i	1	4,0
Manejo de redes	1	0,0
Solicitud financiación	1	0,0
Educación	1	0,0
Gestión Humana	1	1,0
Solicitud certificado	1	7,0
Transformación digital	1	3,0
Capital	1	1,0
Solicitud de donación	1	3,0
Total general	126	2,98

GESTION PQRS-WEB JUNIO 2021		
14,93	Promedio días para respuesta	
4	Respondidas dentro de los 3 días	26,67%
2	Respondidas con más de 3 días	13,33%
9	Respondidas con más de 7 días	60,00%
0	Sin responder	0,00%
TEMAS	No.	Promedio de Respuesta
Negocios	6	15,3
Solicitud reunion	2	25,5
Capacitación	2	14,5
Solicitud de información corporativa	1	5,0
Hoja de Vida	1	0,0
Acceso a Mercados	1	6,0
Solicitud de información reunion	1	31,0
Solicitud de información de contactos	1	25,0
Total general	15	15,93

GESTION PQRS-rutan@rutan.co JUNIO 2021		
5,88	Promedio días para respuesta	
69	Respondidas dentro de los 3 días	63,30%
21	Respondidas con más de 3 días	19,27%
2	Respondidas con más de 7 días	1,83%
17	Sin responder	15,60%
TEMAS	No.	Promedio de Días Respuesta
Solicitud de información	15	4,2
Negocios	11	1,7
Hoja de vida	8	2,3
Formación	8	9,0
Laboratorio de Innovación	7	0,9
Financiera (facturación, compras, contabilidad)	7	6,1
Solicitud de asesoría	6	6,0
Jurídica	5	17,6
Dirección ejecutiva	5	14,2
Transformación Digital	5	5,0
Muestra de portafolio	4	1,8
Solicitud divulgación	3	3,7
Solicitud Prácticas	2	3,0
Convocatoria de formación	2	1,5
Invitaciones	2	1,0
Solicitud Visita	2	4,5
Solicitud Información	1	0,0
Solicitud Certificado	1	26,0
Queja Disciplinaria	1	42,0
Solicitud reunión	1	7,0
Servicios Digitales	1	2,0
Portafolio de servicios	1	1,0
Innovación social	1	4,0
ODOT	1	0,0
CATI	1	1,0
Solicitud charla	1	19,0
Gran Pacto	1	4,0
Cemprende	1	1,0
Estrategia Digital	1	15,0
Solicitud de reunion	1	1,0
Solicitud de información	1	1,0
Prácticas	1	2,0
Presentación de proyecto	1	2,0
Total general	109	5,57

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (3,27 días), subió en 0,45 días para el presente bimestre (2,75 días).

Las 17 PQRS sin responder del mes de junio en el canal rutan@rutan.co. En su orden corresponden a:

Tema	No.
Secretaria General	5
Solicitud de información	4
Dirección ejecutiva	3
Solicitud de charla	2
Transformación Digital	2
Solicitud de asesoría	1

En el top de los cinco (5) temas que se pidieron con mayor frecuencia en el bimestre mayo-junio estuvieron: Negocios(17), Solicitud de Información (16), Capacitación (10) Presentación de Hojas de Vida(8), y Laboratorio de Innovación(7).

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

Insistimos desde la Auditoría Interna; en éste como en todos los informes anteriores 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 mismos puedan expresar el nivel de percepción por la atención brindada.

Igualmente, como incluir los aspectos que, según la opinión de los clientes, ciudadanos y usuarios, deben mejorarse en los servicios y productos suministrados por la Corporación.

Conclusiones

Es imperativo para la Corporación implementar adecuados niveles de servicio que permitan cumplir tanto la Constitución Política de Colombia que le ordena en su artículo 2°. poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos, como también con el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano que como entidad pública; debe atender en virtud de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

La Oficina de Control Interno, expresa su preocupación respecto a que las peticiones de los ciudadanos que no son atendidas en forma oportuna, generen derechos de petición y posteriores incidentes de desacato; lo que expone a la Corporación a la materialización del riesgo del antijurídico.



Luis Fernando Hoyos Estrada
Oficina Control Interno
Julio 15 de 2021