

INFORME BIMESTRAL DE ATENCIÓN A PQRS noviembre-diciembre de 2020

CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2020

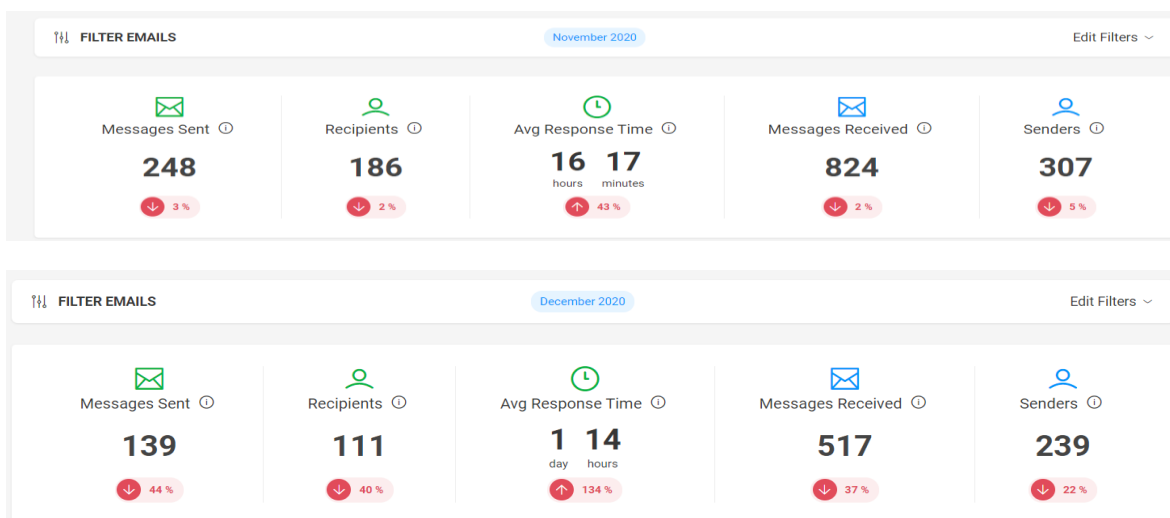
PRESENTACIÓN

El último informe del sexto bimestre noviembre-diciembre del año 2020; 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 noviembre de 16 horas, 17 minutos; disminuyendo para diciembre a 1 hora, 14 minutos; incluso por el volumen menor en emails recibidos en el buzón.



Utilización de los canales de recepción de las PQRS

Canal	Mes	Promedio días para respuesta	Respondidas dentro de los 3 días	Respondidas dentro con más de 3 días	Respondidas dentro con más de 7 días	Sin Responder
Web	Noviembre	1,50	13	1	0	0
Correo	Noviembre	2,30	107	3	12	3
Web	Diciembre	3,22	6	3	0	0
Correo	Diciembre	2,30	46	9	0	7
TOTALES			172	16	12	10

En el periodo analizado de noviembre-diciembre, 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; a cargo de la empleada responsable de la recepción telefónica.

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 noviembre-diciembre, pudimos evidenciar un promedio de atención de **2,30 días**; inferior 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; 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.

Presentamos la información consolidada de la forma cómo se han gestionado las PQRS recibidas en el bimestre noviembre-diciembre de 2020.

GESTION PQRS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020		
2,30	Promedio dias para respuesta	
172	Respondidas dentro de los 3 dias	80%
17	Respondidas con más de 3 dias	14%
12	Respondidas con más de 7 dias	2%
10	Sin responder	3%
TEMAS	No.	Promedio de Respu
Asesoría	13	4,43
C4IR	3	6,00
Capacitación	4	0,67
CATI	2	5,00
Concejo de Medellín	6	2,25
Contabilidad, Cartera, Tesorería	4	0,25
Coursera	4	5,50
Derecho de Petición	6	18,25
Dirección	1	5,00
Dudas e inquietudes	4	6,67
Economías creativas	6	3,40
Espacios -Landing	3	1,00
Financiación	3	2,67
Hoja de Vida	20	2,68
Informe	1	4,00
Invitación	10	6,56
Laboratorio de Innovación	9	8,17
Landing	2	4,00
Negocios	20	6,61
Notificaciones	2	1,50
ODOT	5	6,25
Oficio Entes oficiales	1	1,00
Operaciones Recíprocas	11	0,10
Otros	2	1,50
Prácticas	6	8,80
Solicitud certificado	1	5,00
Solicitud Alcaldía	1	1,00
Solicitud alianzas con Ruta N	1	3,00
Solicitud de información	42	9,49
Solicitud donación	1	5,00
Solicitud reunión	6	1,83
SUNN	2	1,00
Visitas Guiadas	5	4,18
Total General	207	4,33

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (3,27 días), bajó en 0,97 días para el presente bimestre (2,30 días); sigue existiendo una muy buena gestión por parte de los profesionales responsables en la atención de las PQRS; cumpliendo de manera adecuada con la política de atención dentro de los tres (3) días para la respuesta oportuna y adecuada que como política de gestión estableció la Dirección Ejecutiva.

Entre los temas que se pide con mayor frecuencia están los de Solicitud de información (42), negocios (20) y presentación de hojas de vida (20) como el tercer tema más solicitado.

Merecen especial en el análisis las PQRS recibidas para ODOT, las cuales vienen en un importante crecimiento que dá cuenta de la labor de mercadeo de la herramienta en el ecosistema.

Las 10 PQRS que al momento de la elaboración de la consolidación del informe; se presentaron como sin responder; fueron finalmente respondidos por los responsables; no sin antes haber recibido la solicitud de la gestión a las mismas por parte de Control Interno. Esto demuestra una actitud reactiva y no propositiva en los casos de las PQRS que superan los tres(3) días desde el momento de recibo; política establecida por la Corporación.

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.



Luis Fernando Hoyos Estrada
Oficina Control Interno
Enero 5 de 2021