

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS Enero-Febrero 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

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

La operación, del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

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). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

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).

En el bimestre Enero-Febrero del año 2019 se recibieron 47 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 fue de cuatro (4) 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 se presenta un promedio superior a

los tres (3) días para la respuesta oportuna y adecuada que como política de gestión estableció la Dirección Ejecutiva.

36		PQRS respondidas en los primeros 3 días	77%
8		PQRS respondidas con más de 3 días	17%
3		PQRS respondidas con más de 7 días	6%

A continuación, el resumen de las 47 PQRS recibidas durante el primer bimestre de 2019

#	Fecha PQRS	Fecha Respu	Diferencia días	Respuesta	PQRS	Solicitante	Estado	Responsable	Tema
1	4/01/2019	18/01/2019	14	03 Demorado	GPMEDINN-0000000010 (1)	valentina	closed	Gran Pacto por la Innovación	Escribo para preguntar acerca de la metodología para la inscripción, como calendario (fecha de apertura), duración, costo, entre otros. Además para solicitar metodología del curso ya que solo dice que se debe inscribir en el gran pacto por la innovación y llenar el formulario.
2	8/01/2019	8/01/2019	0	01 Oportuno	IPT-Y5H7HK9X7N (2)	María	closed	Innovación	Me gustaría saber cuándo se va a abrir de nuevo la convocatoria para el programa de Innovación para todos y las fechas del 2019 para OPEN HOUSE.
3	9/01/2019	10/01/2019	1	01 Oportuno	OPH-YTWY1GFJ09 (2)	LEIDY CRISTINA	closed	Jorge Eduardo Santos	He intentado inscribirme para el próximo Open House del 28 de Febrero, con el siguiente link, pero me dice que el evento ha sido cancelado. https://www.rutamedellin.org/es/registro-open-house-2017-form
4	11/01/2019	14/01/2019	3	01 Oportuno	REDCDN-0000000045 (2)	LUIS FELIPE	closed	Negocios	Buenas tardes, quisiera saber como acceso a acompañamiento para cristalizar una idea de negocio
5	11/01/2019	18/01/2019	7	02 Adecuado	GN-XBLCY3LV67 (1)	Yeison	closed	Alejandro Roldan	poder saber si en el momento en su organización tienen vacantes disponibles para laborar directamente con ustedes en el área de Gestión Humana?
6	16/01/2019	25/01/2019	9	03 Demorado	IPT-2YKM0B038N (1)	HECTOR MAURICIO	closed	Catalina Carmona	cuando habilitan de nuevo el programa y los cursos INNOVACION PARA TODOS?
7	18/01/2019	21/01/2019	3	01 Oportuno	VGRUTAN-0000000053 (1)	Melissa Johanna	closed	Marta Liliana Rios	realicé con ustedes a través de una empresa el curso de Innovación para Todos, el cual me pareció muy interesante, por lo cual quisiera saber si puedo realizar una visita al complejo de Ruta N en algún momento dado que estoy muy interesada en profundizar mis conocimientos en RPA, transformación digital e innovación
8	21/01/2019	21/01/2019	0	01 Oportuno	RAM-359WI63K71 (1)	Cristian Alonso	closed	Paula Ossa	Nuestra idea al contactarlos a ustedes es conocer más a fondo los programas pertenecientes al centro de innovación y de que forma podríamos vincularnos a alguno para poder expandir nuestra red de clientes a través de las soluciones TIC con las que contamos.
9	21/01/2019	23/01/2019	2	01 Oportuno	REDCDN-0000000046 (1)	Alexandra	closed	Negocios	Estamos interesados en conocer las ofertas de formación que tienen, particularmente las relacionadas con mercadeo, emprendimiento.
10	21/01/2019	28/01/2019	7	02 Adecuado	OPH-HHRI0538VS (1)	Santiago Escobar	closed	Jorge Eduardo Santos	Ando interesado en montar una empresa de servicios en ingeniería ligada a la manufactura activa. Actualmente no tengo formación administrativa específica y quisiera adquirirla para poder llevar a cabo dicho proyecto de vida. Estuve leyendo en la página que los últimos jueves de cada mes hay reuniones de Open House en donde se realizan actividades de divulgación y asesoría. Entonces quisiera saber qué horario tiene dicha actividad o si me puedo acercar directamente para poder tener una asesoría.

#	Fecha PQRS	Fecha Respue	Diferencia dias	Respuesta	PQRS	Solicitante	Estado	Responsable	Tema
11	21/01/2019	25/01/2019	4	02 Adecuado	FCT-PH285DUS4Z (1)	Mónica María	closed	Juan Mejía	Al bajar el formulario para acceder a esta oferta tengo 2 problemas: 1. El formulario que me baja en Excel, no me permite revisar cuáles son las opciones de las listas desplegables, para saber cuál es la información que llenaría en cada uno de ellos y posteriormente, poder tener toda la información lista para el formulario. 2. Como no puedo revisar todos los campos en el formulario en excel, traté de acceder al formulario en línea, pero el botón para entrar no funciona
12	22/01/2019	29/01/2019	7	02 Adecuado	DUDASRUTAN-XT90C5UAS4(1)	jose manuel	closed	Marta Liliana Rios	quisiera saber como puedo presentar mi proyecto a ruta N el cual consiste en impresionante 3d que podría hacer para tener una asesoría, estoy en formación del producto en estos momentos
13	22/01/2019	25/01/2019	3	01 Oportuno	BNK-11W9N3902 (1)	Ricardo Adolfo	closed	Oscar Gaviria	tengo una idea de negocio y me gustaría saber cuales son los pasos a seguir para comenzar a elaborar
14	22/01/2019	29/01/2019	7	02 Adecuado	VIVELAB-0000000090 (1)	jose manuel	closed	JOHN STEVEN	Quisiera saber como puedo presentar mi proyecto a ruta N el cual consiste en impresionante 3d que podría hacer para tener una asesoría, estoy en formación del producto en estos momentos
15	23/01/2019	23/01/2019	0	01 Oportuno	VIVELAB-0000000088 (2)	Sergio	closed	JOHN STEVEN	Soy estudiante bachiller interesado en el curso, quisiera saber que se requiere para formar parte del mismo.
16	23/01/2019	28/01/2019	5	02 Adecuado	RUEDAN-0000000007 (1)	Carlos	closed	Paula Ossa	Desde FIDELIO tenemos experiencia en transformación digital, el desarrollo de experiencias y plataformas (UX/UI), manejo de datos (Data Cence) y desarrollo. Nos interesa participar en redes de negocios y espacios en que podamos identificar alianzas y cooperaciones de desarrollo con nuevos negocios y empresas establecidas. Nuestra experiencia en el sector financiero, salud y retail, como también en emprendimiento e innovación.
17	24/01/2019	1/02/2019	8	03 Demorado	CATI-0000000033 (1)	Juan Camilo	closed	Juan Vallejo	Para el presente año tenemos proyectado construir en el SENA - Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada un ambiente de formación en industria 4.0 y nos gustaría conocer las sugerencias de Ruta N con respecto a que equipos son necesarios para las diversas tecnologías implicadas en la industria 4.0
18	24/01/2019	25/01/2019	1	01 Oportuno	VIVELAB-0000000089 (1)	Enrique Rafael	closed	JOHN STEVEN	escribo desde Caracas Venezuela, estoy interesado en recibir información sobre CURSOS, SEMINARIOS Y TALLERES en el área de los Videojuegos y animación, especialmente, programación anual, duración, periodos, costos, condiciones para extranjeros
19	24/01/2019	25/01/2019	1	01 Oportuno	DUDASRUTAN-U3041J9R8(1)	Santiago	closed	Marta Liliana Rios	En el momento tengo la idea de formular una idea de negocio relacionada con manufactura activa e ingeniería, pero no se mucho de plantear ideas de negocio y evaluar económicamente lo que deseo construir. Quisiera saber si me puedo acercar a pedir ayuda en todo el proceso ya que actualmente no veo ninguna convocatoria abierta relacionada con el tema.
20	25/01/2019	28/01/2019	3	01 Oportuno	DNI-0000000143 (2)	Daniel	closed	Negocios	desarrollo del mínimo producto viable, pero necesito acompañamiento en la estructuración del modelo de negocio y en la financiación del emprendimiento
21	26/01/2019	31/01/2019	5	02 Adecuado	SEMINN-0000000088 (1)	marixa	closed	Innovación	me entere de ruta n por un amigo que escucho por una emisora local y quisiera y me gustaría saber si puedo trabajar con ustedes
22	28/01/2019	28/01/2019	0	01 Oportuno	VGRUTAN-0000000054 (2)	Carlos Arturo	closed	Marta Liliana Rios	Somos parte de una institución educativa y estamos interesados en que nuestros estudiantes puedan realizar un recorrido guiado en Ruta N
23	29/01/2019	29/01/2019	0	01 Oportuno	IPT-31MWUD5901 (2)	Alexander	closed	Catalina Carmona	Quisiera saber para cuando se habilita el programa de IPT.
24	3/02/2019	4/02/2019	1	01 Oportuno	DUDASRUTAN-C5710DYY3X(1)	HECTOR IVAN MUÑOZ	closed	Marta Liliana Rios	Que es ruta n y como hago parte de este equipo de trabajo Adicional mente si yo quisiera hacer realidad una idea quién de allí me podría asesorar para ver si esta es viable o no lo es.
25	3/02/2019	4/02/2019	1	01 Oportuno	DUDASRUTAN-NRF4XAQ73J(1)	HECTOR IVAN MUÑOZ	closed	Marta Liliana Rios	Que es ruta n y como hago parte de este equipo de trabajo Adicional mente si yo quisiera hacer realidad una idea quién de allí me podría asesorar para ver si esta es viable o no lo es.
26	4/02/2019	5/02/2019	1	01 Oportuno	TDP-9I0U3JQJKP	adriana maria vasquez mora	closed	Ángela Monroy	Deseo postular me a trabajar con ustedes, cual es el conducto regular ?, envió mi correo para poderme contactar.
27	5/02/2019	7/02/2019	2	01 Oportuno	HOR-W822XX1P0N (1)	LUIS OSWALD	closed	Marta Liliana Rios	hace tres años forme parte del programa horizontes con la institución educativa octavio calderón, actualmente me encuentro en el federico ozanam, y deseo continuar con ustedes en las ofertas para mi colegio
28	5/02/2019	6/02/2019	1	01 Oportuno	OPH-RU2157KG6V (1)	Luisa María	closed	Jorge Eduardo Santos	como puedo inscribirme al evento del 20 de Febrero del Open House de Ruta N?. El link del formulario de inscripción tiene un error.

#	Fecha PQRS	Fecha Respue	Diferencia días	Respuesta	PQRS	Solicitante	Estado	Responsable	Tema
29	6/02/2019	6/02/2019	0	01 Oportuno	RNK-64RB755102	edgar fernando	closed	Negocios	Acabo de conocer esta esta pagina por sugerencia de confama. Mi pregunta es : ¿ de que manera me pueden ayudar para materializar una idea de negocio que tengo con visión social ? teniendo en cuenta que , a largo plazo mi objetivo es exportar y cotizar en la bolsa de valores .
30	12/02/2019	14/02/2019	2	01 Oportuno	DNI-0000000144 (1)	Alejandro	closed	Negocios	¿Que procedimiento debería seguir si tengo una idea para crear una APP? ¿Que soluciones puedo encontrar en Ruta N?
31	13/02/2019	14/02/2019	1	01 Oportuno	RNK-MBXJZ7P65F	MERY NELSY	closed	Negocios	me gustaría saber si tienen diseñados con programa, proyectos con que podamos fortalecer a empresarios de nuestra ciudad en emprendimiento e innovación. Igualmente para nuestro municipio es importante saber si podemos articular una estrategia encaminada a la inclusión y conocimiento de la cuarta revolución industrial ya que como gobierno local debemos articular con la empresa y universidades este gran periodo de cambio en cuanto a la tecnología, todo encaminado al fortalecimiento y crecimiento empresarial en la ruta del cambio constante en los sectores económicos.
32	14/02/2019	14/02/2019	0	01 Oportuno	RNK-E736OPV6WF	Brandon	closed	Negocios	Tengo una idea muy buena que incluso podría ser acopiada pero entonces es posible que ustedes puedan ayudarme económicamente y yo poder responder por el proyecto
33	15/02/2019	18/02/2019	3	01 Oportuno	IPT-49TK3RVC1P	Angélica	closed	Catalina Carmona	consultar sobre los certificados de uno de los participantes de la cohorte 5 de la empresa New Steic de la cual fui administradora. El participante Santiago Ramirez, el expresa que no logro descargar los certificados de los módulos esenciales y que en diciembre escribí al correo de IPT, pero nunca obtuve respuesta
34	18/02/2019	21/02/2019	3	01 Oportuno	MEDINN-0000000024 (1)	Didier	closed	Jorge Eduardo Santos	estaré en la etapa de práctica empresarial y quisiera realizarla en esta gran empresa
35	19/02/2019	20/02/2019	1	01 Oportuno	VGRUTAN-0000000055	ELIZABETH	closed	Marta Liliana Rios	quisiera saber como realizar una visita guiada con los estudiantes
36	24/02/2019	28/02/2019	4	02 Adecuado	PECC-0000000017 (1)	Luis Gabriel	closed	Jhuliana Cano	Quiero emprender un outsourcing o una empresa presentadora de servicios temporales, es posible que me puedan ayudar?
37	24/02/2019	26/02/2019	2	01 Oportuno	DUDASRUTAN-807ZQ2FZ43	Carlos Reina	closed	Marta Liliana Rios	quiero postularme a las becas Doctorales del bicentenario, para lo cual me solicitan una propuesta de investigación que sea acorde a " líneas programáticas de los planes y actividades estratégicas de Ciencia, Tecnología e Innovación de los Departamento" en este caso Antioquia
38	24/02/2019	26/02/2019	2	01 Oportuno	DUDASRUTAN-807ZQ2FZ43	Carlos Reina	closed	Marta Liliana Rios	quiero postularme a las becas Doctorales del bicentenario, para lo cual me solicitan una propuesta de investigación que sea acorde a " líneas programáticas de los planes y actividades estratégicas de Ciencia, Tecnología e Innovación de los Departamento" en este caso Antioquia
39	25/02/2019	26/02/2019	1	01 Oportuno	PECC-0000000018	Mario Luis	closed	Yuliana Osorno	¿Como se genera la inscripción de una empresa de Cali en el proyecto de Ruta N?
40	25/02/2019	26/02/2019	1	01 Oportuno	OPH-Q2IXKM46F5	Lina Jimenez	closed	Jorge Eduardo Santos	Hola, me interesa participar en el próximo Open House. Cual es el proceso para inscribirse.
41	25/02/2019	26/02/2019	1	01 Oportuno	PIND-0000000020	Gonzalo	open	Sin designar	tengo un proyecto de lanzar una pagina de subastas, ésta esta en creación pero me falta algunas cosas, como la asesoría legal para esta clase de paginas y lanzamiento al public
42	26/02/2019	28/02/2019	2	01 Oportuno	RNK-U1N87JTVUV	Mary Alejandra	closed	Marta Liliana Rios	Nuestra necesidad es invertir en estrategias comerciales que nos permitan darnos a conocer en el mercado y posicionar el software. Queremos saber si con Ruta N Capital podríamos tener posibilidad para que un inversionista apalanque el plan comercial
43	27/02/2019	28/02/2019	1	01 Oportuno	DUDASRUTAN-LOV8MOBDKE	Orlando Jose	open	Marta Liliana Rios	He desarrollado una idea de emprendimiento y con ella un modelo de negocio enfocado al segmento de transporte escolar, pero tengo una primer barrera que resolver y por tal motivo estoy buscando un desarrollador de software que desee emprender conmigo, es posible hacer gestión a través de RutaN para lograr superar esta primera barrera.
44	27/02/2019	28/02/2019	1	01 Oportuno	VGRUTAN-0000000056	Gabriel	closed	Marta Liliana Rios	tengo una idea de crear una aplicación para dispositivos móviles, pero quiero conocer primero que es ruta N y como me puedo apoyar en ustedes para desarrollar mi idea.

#	Fecha PQRS	Fecha Respue	Diferencia días	Respuesta	PQRS	Solicitante	Estado	Responsable	Tema
45	28/02/2019	28/02/2019	0	01 Oportuno	OPH-6KJRD7J66	Natalia Palacio	closed	Jorge Eduardo Santos	Me gustaría saber si ustedes realizan eventos fuera del horario laboral, es decir en las noches y los fines de semana. Estoy muy interesada en asistir al Open House porque lei que es la mejor opción para las personas que vamos por primera vez y necesitamos orientación con algún proyecto, pero por mi empleo los horarios del open house no me funcionan
46	28/02/2019	28/02/2019	0	01 Oportuno	DUDASRUTAN-4130WZXC17	doris lopez	closed	Marta Liliana Rios	he intentado comunicarme telefonicamente pero ha sido imposible, como puedo contactarlos para solicitar una visita de un grupo universitario que va desde Bogota
47	28/02/2019	28/02/2019	0	01 Oportuno	CATI-0000000034	PAULA ANDREA	closed	Juan Mejia	Somos Olgame consultores empresariales, y deseamos adquirir información sobre el portafolio que ustedes manejan y la selección de personal para un perfil que tenemos activo.

TOP DE LOS MAS DEMORADOS PARA RESPONDER

Fecha PQRS	Fecha Respuesta	Diferencia días	Respuesta	Responsable	Tema
4/01/2019	18/01/2019	14	03 Demorado	Gran Pacto por la Innovación	<i>Escribo para preguntar acerca de la metodología para la inscripción, como calendario (fecha de apertura), duración, costo, entre otros. Además para solicitar metodología del curso ya que solo dice que se debe inscribir en el gran pacto por la innovación y llenar el formulario.</i>
16/01/2019	25/01/2019	9	03 Demorado	Innovacion para Todos	<i>cuando habilitan de nuevo el programa y los cursos INNOVACION PARA TODOS?</i>
24/01/2019	1/02/2019	8	03 Demorado	Laboratorio de Innovacion	<i>Para el presente año tenemos proyectado construir en el SENA - Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada un ambiente de formación en industria 4.0 y nos gustaría conocer las sugerencias de Ruta N con respecto a que equipos son necesarios para las diversas tecnologías implicadas en la industria 4.0</i>

TOP DE LOS MAS OPORTUNOS PARA RESPONDER					
Fecha PQRS	Fecha Respuesta	Diferencia días	Respuesta	Responsable	Tema
8/01/2019	8/01/2019	0	01 Oportuno	Innovación	Me gustaría saber cuándo se va a abrir de nuevo la convocatoria para el programa de Innovación para todos y las fechas del 2019 para OPEN HOUSE.
21/01/2019	21/01/2019	0	01 Oportuno	Paula Ossa	Nuestra idea al contactarlos a ustedes es conocer más a fondo los programas pertenecientes al centro de innovación y de que forma podríamos vincularnos a alguno para poder expandir nuestra red de clientes a través de las soluciones TIC con las que contamos.
23/01/2019	23/01/2019	0	01 Oportuno	JOHN STEVEN	Soy estudiante bachiller interesado en el curso, quisiera saber que se requiere para formar parte del mismo..
28/01/2019	28/01/2019	0	01 Oportuno	Marta Liliana Rios	Somos parte de una institución educativa y estamos interesados en que nuestros estudiantes puedan realizar un recorrido guiado en Ruta N
29/01/2019	29/01/2019	0	01 Oportuno	Catalina Carmona	Quisiera saber para cuando se habilita el programa de IPT.
6/02/2019	6/02/2019	0	01 Oportuno	Negocios	Acabo de conocer esta esta pagina por sugerencia de comfama, Mi pregunta es : ¿ de que manera me pueden ayudar para materializar una idea de negocio que tengo con visión social ?, teniendo en cuenta que, a largo plazo mi objetivo es exportar y cotizar en la bolsa de valores .
14/02/2019	14/02/2019	0	01 Oportuno	Negocios	Tengo una idea muy buena que incluso podría ser aceptada pero entonces es posible que ustedes puedan ayudarme económicamente y yo poder responder por el proyecto
28/02/2019	28/02/2019	0	01 Oportuno	Jorge Eduardo Santos	Me gustaría saber si ustedes realizan eventos fuera del horario laboral, es decir en las noches y los fines de semana. Estoy muy interesada en asistir al Open House porque leí que es la mejor opción para las personas que vamos por primera vez y necesitamos orientación con algún proyecto, pero por mi empleo los horarios del open house no me funcionan
28/02/2019	28/02/2019	0	01 Oportuno	Marta Liliana Rios	he intentado comunicarme telefonicamente pero ha sido imposible. como puedo contactarlos para solicitar una visita de un grupo universitario que va desde Bogota
28/02/2019	28/02/2019	0	01 Oportuno	Juan Mejia	Somos Oigame consultores empresariales, y deseamos adquirir información sobre el portafolio que ustedes manejan y la selección de personal para un perfil que tenemos activo.

La Oficina de Control Interno, ha encontrado que existe un gran desconocimiento acerca de la forma cómo se debe gestionar la respuesta a las mismas ya que desde

el software utilizado; se encuentran series restricciones de manejo desde la debida notificación que el responsable de la respuesta debe recibir desde el software que le notifique sobre el recibo de una PQRS que debe ser atendida.

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

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
Marzo 3 de 2019