

# INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS enero-febrero de 2020

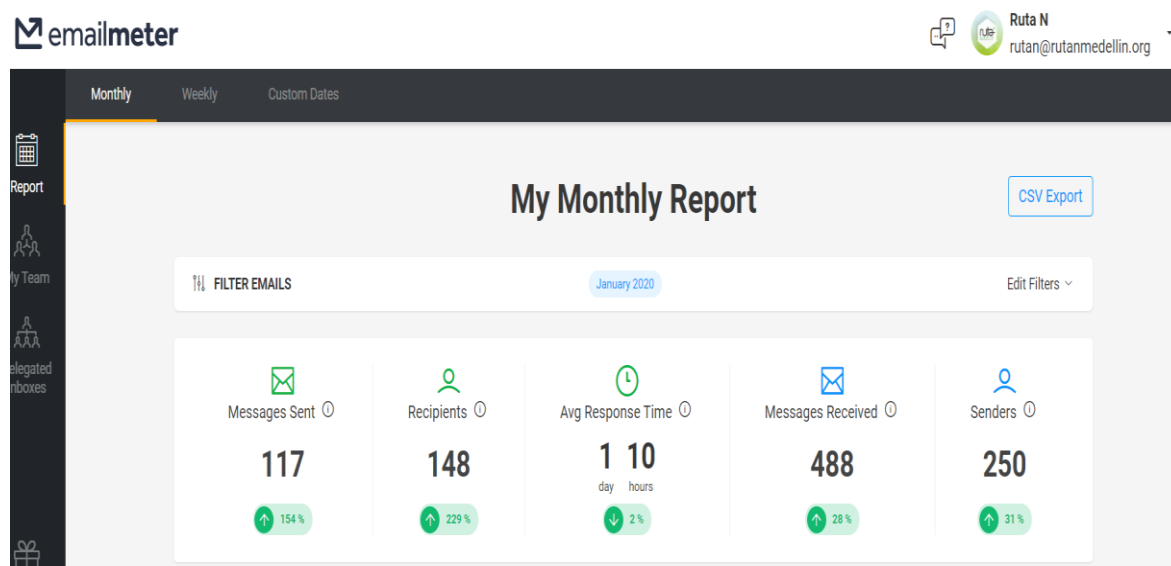
## CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2020

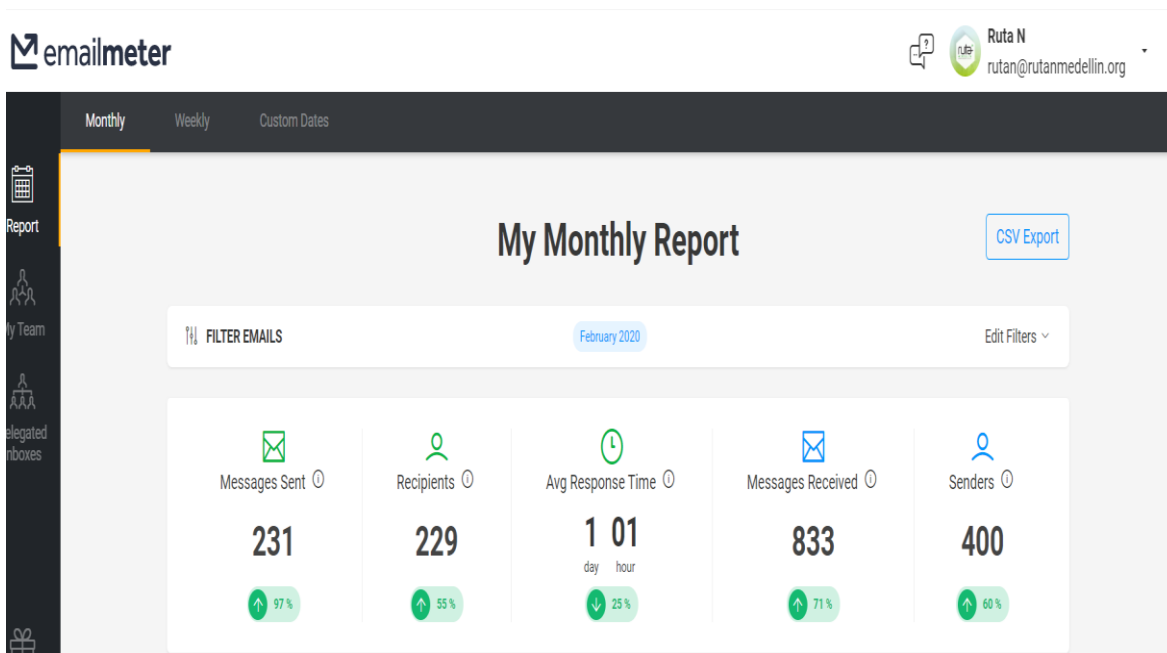
## PRESENTACIÓN

El siguiente informe del primer bimestre del año 2020; se basa principalmente en el análisis de 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.

La Auditoria Interna, encuentra que aún es incipiente la implementación del modelo de servicio al cliente en la Corporación Ruta N Medellín para la mejora de experiencia del usuario, que en su propósito inicial propone 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.

Igualmente; para la Auditoria Interna se debe trabajar en las PQRS que llegan a la Corporación al correo institucional [rutan@rutan.co](mailto:rutan@rutan.co) y cuyo resumen general puede encontrarse con la herramienta emailmeter cuyos resultados para ambos meses se presenta a continuación; siendo muy positiva la capacidad de respuesta del buzón de correo que muestra promedios de respuesta para enero 1,10 días y febrero 1,01 días para 488 y 833 mensajes recibidos, respectivamente. No obstante; es necesario ampliar la información por temas y días de respuesta por cada uno de ellos.





### Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de enero-febrero, pudimos evidenciar un promedio de atención de **1,54 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 enero-febrero de 2020.

Se recibieron 62 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

GESTION PQRS BIMESTRE ENERO-FEBRERO 2020		
<b>1,54</b>	Promedio dias para respuesta	
<b>54</b>	Respondidas dentro de los 3 dias	<b>87%</b>
<b>8</b>	Respondidas con más de 3 dias	<b>13%</b>
<b>0</b>	Respondidas con más de 7 dias	<b>0%</b>
<b>0</b>	Sin responder	<b>0%</b>

TEMA S	No.	Promedio Dias Respuesta
Negocios	18	1
Dudas e inquietudes	16	1
Visitas Guiadas	8	1
Convocatorias	5	3
CATI	3	1
Centro para la Cuarta Revolución Industrial	3	1
Laboratorio de Innovacion	3	2
Innovacion para Todos	2	3
Talento 4.0	2	1
ELPAUER	1	1
Innovacion social	1	2

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el mismo bimestre del año anterior, bajó en 2,46 días; lo que demuestra que hay 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 frecuencia son los de financiamiento a los emprendimientos (18), además de dudas generales respecto a los servicios que ofrece la Corporación (16) y ocho (8) solicitudes de visitas guiadas. Merece especial análisis las PQRS recibidas para el Centro para la Cuarta Revolución Industrial que tratándose de un proyecto clave en la Corporación; sólo se registren 3 solicitudes recibidas y atendidas; lo que nos lleva a pensar sobre la forma cómo estamos comunicando la existencia de este proyecto a los diferentes usuarios del ecosistema.

Igualmente, es importante considerar las ocho (8) PQRS que fueron atendidas después de los tres(3) días en que las mismas fueron presentadas y que equivalen al 13% del total general; sin embargo al realizar un análisis profundo, encontramos que entre el 1 y el 8 de enero de 2020; se presentaron algunas PQRS que no fueron atendidas por los responsables ya que la Corporación sólo inició operaciones para el año 2020, en enero 13 de 2020.

### **Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios**

La Auditoría Interna ha sido reiterativa 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**  
**Marzo 2 de 2020**