

INFORME BIMESTRAL DE ATENCIÓN A PQRS Marzo-abril de 2021

CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2021

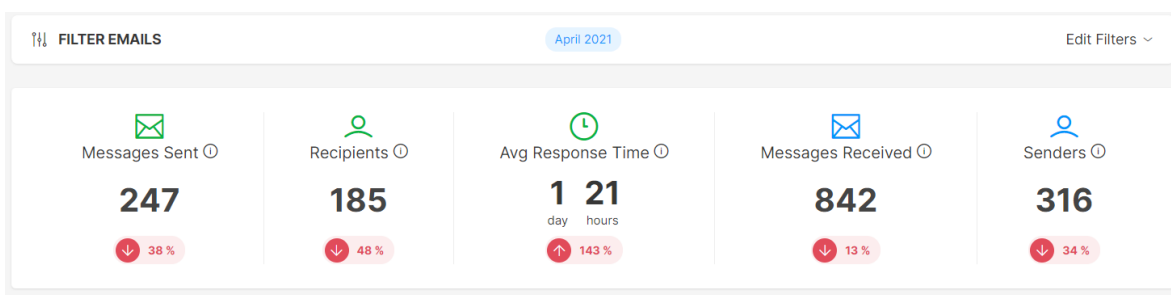
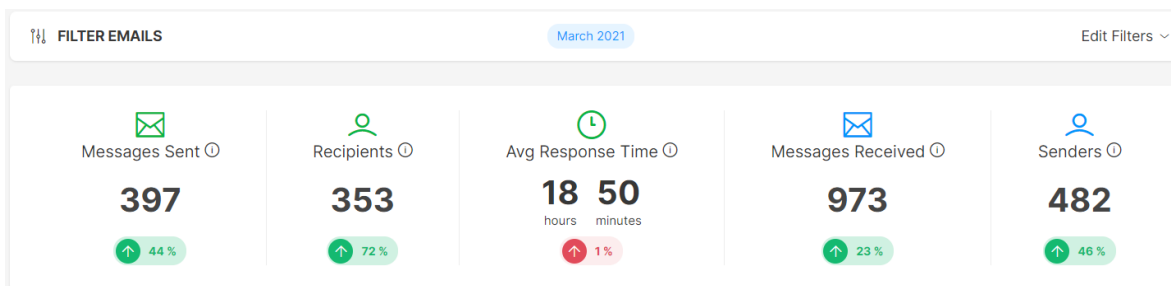
PRESENTACIÓN

Este informe del segundo bimestre del año 2021: marzo-abril; recoge la información generada en los dos(2) canales de recepción de PQRS mediante la información extraída de la herramienta Joomla; que como un Gestor de Contenidos permite 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 éstos interactúen y participen en el sitio e igualmente el correo institucional rutan@rutan.co administrado por la responsable del manejo del conmutador de la Corporación.

Sigue siendo muy incipiente la implementación del modelo de servicio al cliente en la Corporación Ruta N Medellín; esto ha quedado manifiesto y claro 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, que 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 que los equipos de trabajo de la Corporación identifiquen los procesos que deben seguir frente al relacionamiento con clientes, no han logrado su cometido

Con la ayuda de la herramienta emailmeter, se presentan los resultados de la gestión en el correo institucional rutan@rutan.co para los meses de marzo y abril.

Teniendo un promedio de respuesta para marzo de 18 horas, 50 minutos; y aumentando para abril a 1 día, 21 horas. Se anota que se han incrementado los tiempos de respuesta para menos emails recibidos de un mes a otro.



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

Canal	MES	Promedio días de respuesta	Respondidas dentro de los 3 días	Respondidas con más de 3 días	Respondidas con más de 7 días	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
TOTALES		766	534	108	43	81
PORCENTAJES DE RESPUESTA			70%	14%	6%	11%

En el periodo analizado de marzo-abril, 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 297 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 sólo 26 PQRS

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 marzo-abril, pudimos evidenciar un promedio de atención de **5,87 días**; superior en cerca al 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

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

GESTION PQRS-WEB MARZO 2021		
2,39	Promedio días para respuesta	
17	Respondidas dentro de los 3 días	73,91%
5	Respondidas con más de 3 días	21,74%
1	Respondidas con más de 7 días	4,35%
0	Sin responder	0,00%

GESTION PQRS-rutan@rutan.co MARZO 2021		
15,60	Promedio días para respuesta	
229	Respondidas dentro de los 3 días	80,92%
10	Respondidas con más de 3 días	3,53%
14	Respondidas con más de 7 días	4,95%
30	Sin responder	10,60%

TEMAS	No.	Promedio de Respuesta
Solicitud de informacion	11	2
Negocios	3	4
C4IR	2	1
Laboratorio de Innovacion	2	4
Invitación	1	1
Prácticas	1	12
CATI	1	1
Contabilidad	1	0
Hoja de Vida	1	1
Total general	23	2,39

Etiquetas de fila	No.	Promedio de Respuesta
Convocatoria Articulador Gestión Humana	63	0
Solicitud de información	41	12
Hoja de vida	35	1
Convocatoria Auxiliar de Nómina	28	0
Invitaciones	13	41
Jurídica	12	88
Laboratorio de Innovación	10	42
Financiera (facturación, compras, contabilidad)	7	1
Negocios	5	25
Economía Creativa y Cultural	5	28
Financiación	5	1
Derecho de Petición	4	98
Innovación y Emprendimiento Social	4	9
Dirección ejecutiva	3	87
ODOT	3	2
Prácticas Profesionales	3	1
Información Contable	2	2
Manejo de Redes	2	1
Operaciones Recíprocas	2	2
Solicitud visita	2	2
SUNN	2	2
Atracción	1	2
CATI	1	116
Comunicados oficiales	1	1
Contabilidad	1	111
Internacionalización	1	0
Proyectos de Acuerdo Alcaldía	1	0
Solicitud Aclaración proceso	1	3
Solicitud certificado laboral	1	126
Solicitud divulgación	1	159
Solicitud documento	1	124
Solicitud patrocinio	1	0
Talento y empleabilidad	1	7
Oferta de servicios	6	1
Solicitud de asesoría	8	2
Solicitudes Portafolio Persuadir	5	2
Centro Cuarta Revolución Industrial	1	131
Total general	283	15,39

GESTION PQRS-WEB ABRIL 2021		
2,50	Promedio dias para respuesta	
9	Respondidas dentro de los 3 dias	39,13%
5	Respondidas con más de 3 dias	21,74%
0	Respondidas con más de 7 dias	0,00%
0	Sin responder	0,00%
TEMAS	No.	Promedio de Respuesta
Solicitud de informacion	5	2,4
Negocios	4	2,0
Centros Valle del Software	2	2,5
CATI	1	2,0
Landing	1	5,0
Redes	1	3,0
Total general	14	2,5

GESTION PQRS-rutan@rutan.co ABRIL 2021		
2,98	Promedio dias para respuesta	
68	Respondidas dentro de los 3 dias	42,24%
48	Respondidas con más de 3 dias	29,81%
10	Respondidas con más de 7 dias	6,21%
35	Sin responder	21,74%
TEMAS	No.	Promedio de Dias Respuesta
Financiera (facturación, compras, contabilidad)	7	4,3
Jurídica	3	4,7
Invitaciones	16	5,3
Laboratorio de Innovación	8	0,8
Manejo de redes	1	0,0
Dirección ejecutiva	2	4,0
Portafolio de servicios	6	0,8
SUNN	1	28,0
Prácticas	1	1,0
Prensa	1	1,0
Negocios	2	0,5
Economía Creativa y Cultural	2	1,0
Talento y Empleabilidad	2	13,5
ODOT	3	2,0
Muestra de Portafolio	2	1,5
Innovación Social	6	4,0
Aceleración	1	3,0
Hojas de vida	12	1,3
Plan CT-i	1	4,0
Emprendedores	10	2,1
Laobratorio de Innovación	2	0,5
Solicitud financiación	1	0,0
Educación	1	0,0
Gestión Humana	1	1,0
Solicitud de donación	1	3,0
Innovación para Todos	2	5,5
Solicitud Prácticas	3	6,7
Solicitud certificado	1	7,0
Capital	1	1,0
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
Financiamiento	2	3,5
Total general	123	3,02

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (2,75 días), subió en 3,12 días para el presente bimestre (5,87 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

Entre los temas que se pide con mayor frecuencia están: Presentación de Hojas de Vida (134), Secretaria General (16), Solicitud de Información (52), Contabilidad (10)), Negocios (8), Economía Creativa y Cultural (5).

Son crecientes las solicitudes que se reciben para la Secretaria General y en virtud de ello, la Corporación deberá fortalecer el equipo de trabajo que permita dar respuesta oportuna y satisfactoria a las PQRS que son presentadas en forma directa a dicha área de trabajo en la Corporación. Se debe considerar que el tratamiento de los Derechos de Petición; se rige por la normatividad legal en la materia.

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

Debería aprovechar la Corporación, la creación de la Unidad de Cumplimiento; adscrita a la Dirección Ejecutiva; para lograr una adecuada gestión de los temas que recurrentemente presentan usuarios y ciudadanos.



Luis Fernando Hoyos Estrada
Oficina Control Interno
Junio 10 de 2021