

INFORME BIMESTRAL DE ATENCIÓN A PQRS mayo-junio de 2020

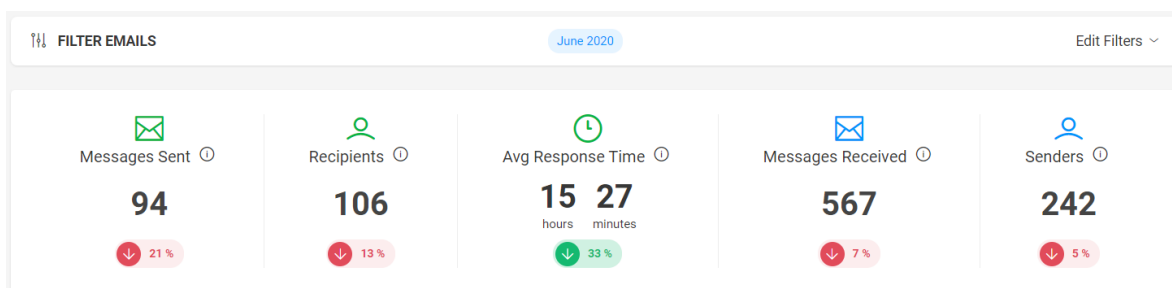
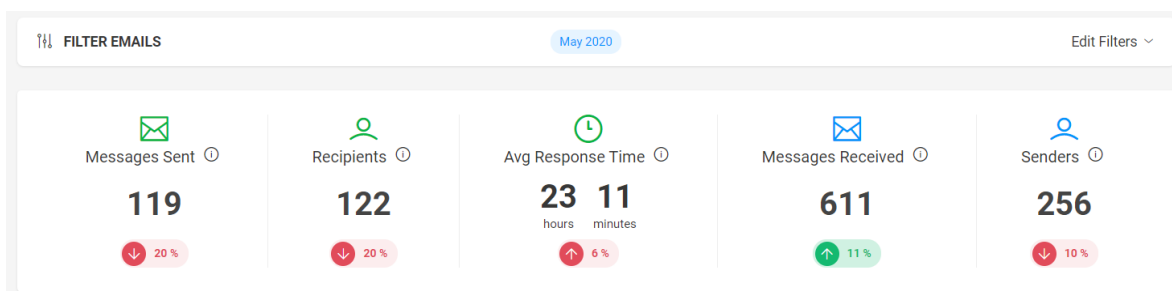
CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2020

PRESENTACIÓN

El siguiente informe del tercer 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 y cuyo resumen general puede encontrarse con la herramienta emailmeter; sus resultados para ambos meses se presentan a continuación; siendo muy positiva la capacidad de respuesta del buzón de correo que muestra promedios de respuesta para mayo de 23 horas, 11 minutos; disminuyendo para junio a 15 horas, 27 minutos.



Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de mayo-junio, pudimos evidenciar un promedio de atención de **1,80 días**; 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 mayo-junio de 2020.

Se recibieron 36 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

GESTION PQRS MAYO-JUNIO 2020		
1,80	Promedio dias para respuesta	
32	Respondidas dentro de los 3 dias	87%
4	Respondidas con más de 3 dias	13%
0	Respondidas con más de 7 dias	0%
0	Sin responder	0%
TEMAS	No.	Promedio de Respuesta
Negocios	23	2
Dudas e inquietudes	7	2
CATI	2	4
Covid-19	1	1
DAPI	1	3
Innovacion para Todos	1	5
Talento 4.0	1	2
Total general	36	2

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (2,38 días), bajó en 0,54 días para el presente bimestre (1,80 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 financiamiento a los negocios (23), dudas e inquietudes (7) y el CATI como el tercer tema más solicitado con (2) PQRS.

Merecen especial análisis las PQRS recibidas para el Centro para la Cuarta Revolución Industrial; DAPI y Talento 4.0 que tratándose de proyectos claves en la Corporación; no se hayan registrado solicitudes para ser atendidas; lo que nos lleva a pensar sobre la forma cómo estamos comunicando la existencia de estos proyectos a los diferentes usuarios del ecosistema. En los temas COVID-19 se presenta un descenso notable que indica que ha habido suficiente ilustración al respecto.

Encontramos que las PQRS que son atendidas por encima de los tres(3) días asignados como política de respuesta, se presentaron en uno de los fines de semana que incluyeron festivo no laborable y en virtud de ello; no había posibilidad de ofrecer la respuesta oportuna.

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

La Auditoria Interna ha sido reiterativa; 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
Julio 1 de 2020