

# INFORME BIMESTRAL DE ATENCIÓN A PQRS julio-agosto de 2020

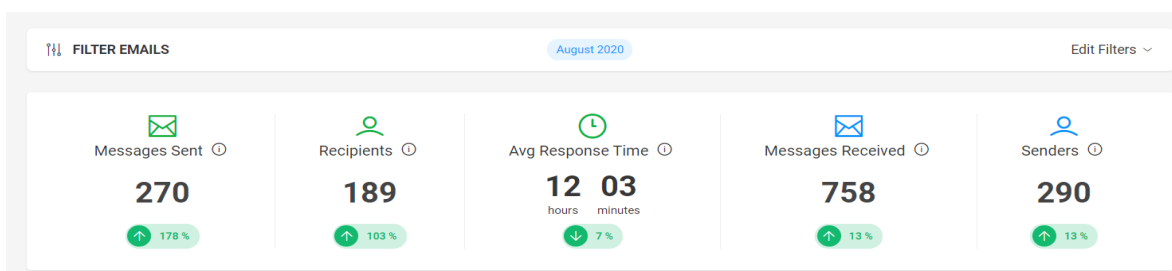
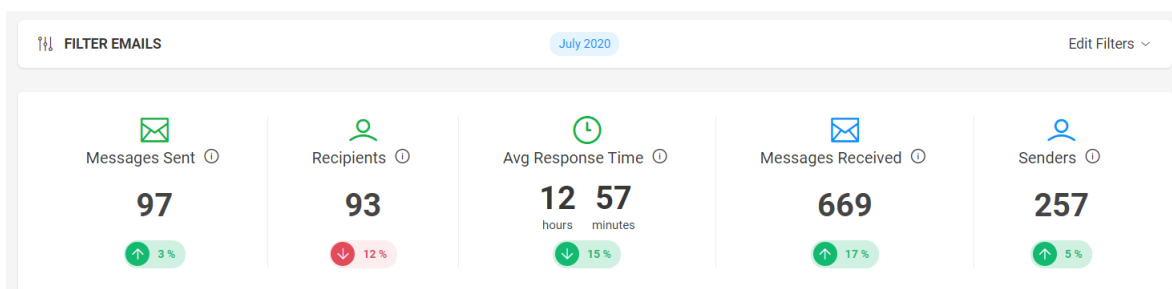
## CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2020

## PRESENTACIÓN

El siguiente informe del cuarto 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; 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 julio de 12 horas, 57 minutos; disminuyendo para agosto a 12 horas, 3 minutos; incluso para un volumen mayor en emails recibidos en el buzón.



## Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de julio-agosto, pudimos evidenciar un promedio de atención de **1,44 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.

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

Se recibieron 31 PQRS, las cuales fueron recibidas vía eb a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

GESTION PQRS JULIO-AGOSTO 2020		
<b>1,44</b>	Promedio dias para respuesta	
<b>16</b>	Respondidas dentro de los 3 dias	<b>97%</b>
<b>1</b>	Respondidas con más de 3 dias	<b>3%</b>
<b>0</b>	Respondidas con más de 7 dias	<b>0%</b>
<b>0</b>	Sin responder	<b>0%</b>
TEMAS		No.
Negocios		17
Dudas e inquietudes		4
Solicitud de información		2
Presentacion Hoja de Vida		2
Mesa Técnica		1
CATI		1
Ruta Naranja		1
Solicitud practicas		1
Talento 4.0		1
Red de acceso a mercados		1
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>31</b>

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (1,80 días), bajó en 0,36 días para el presente bimestre (1,44 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 (17), dudas e inquietudes (4), Solicitud de información (2) y presentación de hojas de vida como el tercer tema más solicitado.

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.

Se presentó una(1) PQRS que fue atendida por encima de los tres(3) días desde el momento de recibo; política establecida por la Corporación. La misma; no requería mayor cantidad de tiempo en ser atendida por la solicitud de la autorización de una práctica profesional.

### **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**  
**Septiembre 1 de 2020**