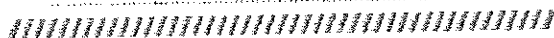


# **INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS Mayo-Junio de 2018**

## **CORPORACION RUTA N MEDELLIN 2018**



## PRESENTACIÓN

En el marco de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; se especificaron los deberes de las autoridades en la atención al público; poniendo de manifiesto; entre algunos de ellos:

1. La garantía de atención personal al público en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
2. El trámite de las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del Artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo.
3. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público y la adopción de los medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

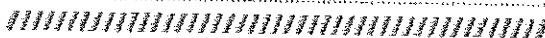
Igualmente, la misma ley dentro del artículo 8, determinó que las entidades respecto de la información al público, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, según las solicitudes que reciba.

Debemos tener en cuenta que, cuando el ciudadano accede al Estado, su objetivo es obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia). Por lo tanto, él espera recibir una actitud respetuosa de parte nuestra y una atención eficaz y oportuna ante su solicitud.

La Corporación Ruta N Medellín, deberá establecer en virtud de su función como ente descentralizado de la Alcaldía de Medellín, las medidas necesarias para generar un ambiente cálido y adecuado, con el cual la ciudadanía se sienta satisfecha con la Corporación en un clima de confianza fundamentado en el profesionalismo en la prestación de los servicios y la labor realizada.

En el bimestre Mayo-Junio del año 2018 se recibieron 50 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

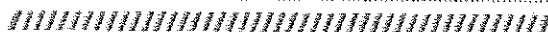
La administración de las PQRS se gestiona mediante el aplicativo Joomla; que tiene la siguiente configuración en temas y empleados responsables de la atención de las PQRS por tema específico de su competencia.



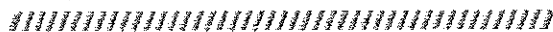
A continuación, el resumen de las 63 PQRS recibidas durante el segundo bimestre de 2018

#	Date	Last Reply	Diferencia días	Assigned To	Tema
1	26/06/2018	27/06/2018	1	Innovación	Desde la Insitución Universitaria Escolme, entidad a la que representa, nos postulamos para hacer esta nueva cohorte de Innovación para todos. Quisiera saber, como avanza el proceso
2	26/06/2018	27/06/2018	1	Manuela Giraldo	Buenos días ... serían tan amables de decirme el número de la cuenta a donde puedo hacer un informe al Dr. de la Calle muchas gracias
3	21/06/2018	4/07/2018	13		La razón por la cual les escribo es encontrar un apoyo y un fondo de inversión para llevar la compañía a los estándares mas altos, según las gigantes proyecciones que tenemos plasmadas
4	21/06/2018	27/06/2018	6	Juan Mosquera	Necesito contactar al odontólogo Gabriel Velasquez quien ofrece el servicio del asunto
5	19/06/2018	24/06/2018	5	Catalina Carmona	cuándo da inicio el programa de "Innovacion para todos"
6	18/06/2018	21/06/2018	3	Jorge Eduardo	quisiera saber mas sobre la ruta N y sus beneficios, el fortalecimiento academico en la linea de startups.....y paginas web y big data, analitica de datos.....soy una persona emprendedora y me encuentro desarrollando una Apps
7	16/06/2018	20/06/2018	4	Alejandro Hincapié	donde puedo consultar una demis dudas que tengo sobre energias eolicas con auto alimentacion tengo la hidea para generarla pero nesequito acompañamiento de gente que sepa del tema soy de medellin
8	12/06/2018	27/06/2018	15	Alejandro Roldan	Queremos hacer un campamento de emprendimiento en Medellín dirigido juvenes entre los 15 y 18 años, la organización es Project RISE, apoyada por empresas de EE.UU y la Universidad de Texas
9	12/06/2018	24/06/2018	12	Innovación	quisiera saber como puedo apalancar mis conocimientos y experiencias en temas de gestión digital de procesos (BPM) para promover e incentivar en las empresas de la región el uso de estas buenas prácticas organizacionales con el fin de generar innovación y mejores capacidades en nuestras empresas dentro del mercado global.
10	12/06/2018	12/06/2018	0	Jhon Steven Roldan	Creación y desarrollo de videojuegos. ¿ Que necesito para entrar al curso ? ¿ El curso tendrá algún costo, en caso de que sea si, cuanto sería su valor aproximadamente ?
11	7/06/2018	12/06/2018	5	Jorge Santos	Les escribo con la finalidad de saber si es posible participar en alguno de sus eventos próximos
12	6/06/2018	7/06/2018	1	Juan Mejía	estoy en las finales de un sistema de control inteligente para la prevención del robo hormiga en grandes superficies, me gustaría tener una ayuda y apoyo para finalizar este proyecto

13	5/06/2018	27/06/2018	2	Maria Isabel Palomino Angel	¿ Como puedo aplicar al centro de desarrollo de negocios digitales? Cuando serian las inscripciones o como es el proceso para aplicar
14	5/06/2018	7/06/2018	2	Juan Felipe Mosquera	tengo una idea de negocio por lo cual me dirijo a ustedes y la dependencia de emprendimiento por que me gustaria recibir asesoria
15	3/06/2018	15/06/2018	1	Negocios	Somos promotores , impulsores de la tecnología Blockchain en pagos a nivel comercial en colombia .Nos encantaria contar con la ayuda de ruta N para crecer este gran proyecto.
16	2/06/2018	11/06/2018	9	Juan Felipe Mosquera	si uno presenta un proyecto de innovación como sería para conseguir un inversor
17	1/06/2018	11/06/2018	10	Juan Felipe Mosquera	quisiera saber si Ruta N comprende y dispone de sus ofertas para cualquier empresa del país, o si se restringe únicamente a empresas de Antioquia.
18	1/06/2018	8/06/2018	7	Alejandro Peláez	Aactualmente existe una relación entre una incubadora canadiense llamada MARS, y RutaN, con el fin de promover la exportación de equipos de Canada a Colombia. Teniendo en cuenta lo anterior, me gustaria poder saber de que se trata el acuerdo que tiene RutaN con MARS
19	31/05/2018	7/06/2018	7	Juan Mejía	AMA está registrada en Derechos de Autor y permite aprender el inglés sin hablar de él sino hablandolo. Usa la proxémica y el cuerpo como herramienta para una comunicación efectiva
20	30/05/2018	31/05/2018	1	Paola Pollmeier	Colaboracion para un trabajo universitario
21	30/05/2018	1/06/2018	2	Negocios	Verificar el estado de la propuesta de emprendimiento presentada
22	30/05/2018	27/06/2018	28	Catalina Vega	tengo una idea muy comprometedora que me gustaria compartir y ver que tan viable es
23	30/05/2018	1/06/2018	2	Negocios	que oportunidades hay de capital o financiacion para este tipo de proyectos
24	30/05/2018	10/06/2018	11	Jhon Steven Roldan	curso de imágenes en 3D.
25	30/05/2018	1/06/2018	2	Negocios	descargar el formulario o la aplicación del formulario Web , para aplicar a los procesos de Ruta N Capital
26	29/05/2018	1/06/2018	3	Negocios	Veo que ustedes han cerrado la convocatoria temporalmente, pero espero que esto no perjudica nuestra aplicación ya sometida
27	29/05/2018	1/06/2018	3	Negocios	Veo que ustedes han cerrado la convocatoria temporalmente, pero espero que esto no perjudica nuestra aplicación ya sometida
28	29/05/2018	1/06/2018	3	Negocios	Veo que ustedes han cerrado la convocatoria temporalmente, pero espero que esto no perjudica nuestra aplicación ya sometida
29	28/05/2018	27/06/2018	10	Unassigned	como son las convocatorias para empresas que apenas están empezando a innovar



30	24/05/2018	27/06/2018	34	Maria Isabel Palomino Ángel	interesado en formarme y ser parte del centro de excelencia en inteligencia artificial que se está creando en Ruta N
31	24/05/2018	1/06/2018	8	Juan Mosquera	plantear un proyecto de crear una aplicacion para un excelente negocio y poder llevar a cabo una creacion de empresa
32	23/05/2018	29/05/2018	6	Catalina Carmona	Para el desarrollo de innovacion con el apoyo de ruta N cuando inicia el programa
33	22/05/2018	27/06/2018	36	Angela Prieto	Deseamos conocer las condiciones y requisitos para poder acercar a los emprendedores y sus proyectos a los recursos e inversionistas a los que ustedes tienen accesos
34	21/05/2018	27/06/2018	37	Catalina Vega	como puedo encontrar proyectos de innovación de empresas Colombianas
35	21/05/2018	22/05/2018	1	VICTOR DARIO	¿Como me entero y aplico a los cursos de animación que ustedes ofrecen? ¿Existe un calendario de inscripción o algo por el estilo?
36	17/05/2018	21/05/2018	4	Melisa Arango	En el tema de nano energía que tiene el observatorio de CT+i, quería saber cuáles son los pasos a seguir para dirigirme ala sede y poder tener una explicación clara sobre este tema e incluso poder ver el funcionamiento.
37	16/05/2018	22/05/2018	6	Jhon Steven Roldan	Buenos dias, como puedo inscribirme en los cursos del ViveLab?
38	15/05/2018	22/05/2018	7	Jhon Steven Roldan	quisiera saber donde y como puedo hacer para asistir a algun clase de algun taller del ViveLab?
39	15/05/2018	15/05/2018	0	Negocios	número de proyecto: 407679132. Quiera saber en qué fecha se iniciará la evaluación de este proyecto y cuánto tiempo se tiene estimado para entregar el resultado de la evaluación.
40	15/05/2018	6/06/2018	22	Kit I	En Ekiona Iluminación Solar, especializada en la fabricación de farolas solares inteligentes, tenemos mucho interés en tener la oportunidad de presentar nuestras soluciones para Medellín y creemos que la Ruta N podría nos ayudar de alguna manera. Hay alguna oferta para empresas extranjeras presentar sus productos a Ruta N?
41	11/05/2018	18/05/2018	7	Innovación	nos fue imposible participar en la quinta cohorte del programa Innovación para Todos. ¿Cuándo iniciaría la sexta?
42	9/05/2018	15/05/2018	6	Juan Mosquera	Deseo saber que debo hacer para presentar mi Plan de Empresa y Plan financiero o si debo realizar con ustedes otro
43	9/05/2018	9/05/2018	0	Juan Mosquera	Deseo saber que debo hacer para presentar mi Plan de Empresa y Plan financiero o si debo realizar con ustedes otro
44	9/05/2018	9/05/2018	0	Juan Mosquera	Deseo saber que debo hacer para presentar mi Plan de Empresa y Plan financiero o si debo realizar con ustedes otro
45	9/05/2018	15/05/2018	6	Juan Mosquera	Quisiera saber que acompañamiento se da por ruta N para el inicio de una idea de negocio.
46	9/05/2018	29/05/2018	20	Jorge Eduardo	Open House del 30 de mayo. Me debo inscribir nuevamente?



47	6/05/2018	8/05/2018	2	Jorge Eduardo	Open House del 30 de mayo. Me debo inscribir nuevamente?
48	3/05/2018	7/05/2018	4	Catalina Vega	El Centro Nacional de Consultoría está realizando alguna encuesta para responder un cuestionario empresarial enviado por el correo?
49	2/05/2018	15/05/2018	13	Angela Prieto	acerca de la financiación para la innovación ruta-n capital 2018 y queria saber cuanto tiempo se demora el apoyo económico para darse efectivo después de que se ha aprobado el proyecto
50	2/05/2018	7/05/2018	5	Catalina Vega	Soy Docente de Emprendimiento y es mi interes informarme, actualizarme y formarme de ser posible, en sus programas

## PROMEDIO GENERAL DE ATENCIÓN

El promedio general de atención de las PQRS fue de nueve (9) días; un día menos al registrado en el bimestre Marzo-Abril de 2018; este tiempo promedio general de atención tomado para la atención desde la recepción de las PQRS en el sistema Joomla hasta que las mismas son cerradas por el empleado responsable.

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.

Presentamos las estadísticas de las PQRS en el bimestre analizado así:

9	Promedio días para respuesta	18%
18	PQRS respondidas en los primeros 3 días	36%
11	PQRS respondidas con más de 3 días	22%
20	PQRS respondidas con más de 7 días	40%
1	PQRS sin responder	2%

## ÁREAS DE NEGOCIOS Y RESPONSABLES CON PQRS ATENDIDAS

No. PQRS	Área de negocio	Promedio días de atención
21	Negocios del Conocimiento	9
6	Visitas Guiadas	9
5	Innovacion para todos	9
5	Vivelab	10
4	Open House	9
3	Innovacion organizacional	7
3	Planeación y Prospectiva	10
1	I+D	4
1	Distrito	7
1	Unassigned	30

Los temas de mayor interés para los clientes, ciudadanos y usuarios; vienen dados por la mayor generación de PQRS recibidas en cada uno de los temas específicos y dentro de los cuales se encuentran en su orden: Negocios (21 PQRS), Visitas Guiadas (6 PQRS) Innovación para todos (5 PQRS), Innovación (4 PQRS), Vivelab (5 PQRS), Open House (4 PQRS), Innovación Organizacional y Planeación y Prospectiva (3 PQRS) y con 1 PQRS I+D, Distrito y la última que no fue asignada por el sistema

**DÍAS TOTALES TOMADOS POR LAS ÁREAS DE NEGOCIOS PARA LA RESPUESTA DE LAS PQRS**

No. PQRS	Área de negocio	Total Días
21	Negocios del Conocimiento	158
5	Visitas Guiadas	75
5	Innovacion para todos	31
5	Vivelab	25
4	Open House	30
3	Innovacion organizacional	23
3	Planeación y Prospectiva	60
1	I+D	4
1	Distrito	7
1	Unassigned	30
1	Cities for life	1

Las áreas de negocios y empleados/contratistas con mayor número de días tomados para responder las PQRS recibidas, están en relación con el mayor número de PQRS recibidas por cada tema en específico; sin embargo, existen áreas de negocios que tan sólo con una PQRS se toman más de los tres (3) días determinados como política de para dar respuesta a los usuarios y ciudadanos; esto conlleva al deterioro de los indicadores de atención y gestión de las PQRS.

La Oficina de Control Interno, está llevando a cabo un monitoreo continuo y permanente respecto de la gestión de las PQRS; compartiendo las mismas a los responsables para su oportuna y adecuada respuesta. Sin embargo y como parte de la responsabilidad en el tema por parte de la Gerencia de Comunicaciones; responsable al interior de la Corporación de este vital tema de interacción con clientes, ciudadanos y usuario; se autorizó la contratación de un contratista que tendrá como obligaciones en el tema, las siguientes:

