

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS Enero-Febrero de 2018

CORPORACION RUTA N MEDELLIN 2018

PRESENTACIÓN

La Corporación Ruta N Medellín, comprometida con el cumplimiento de las necesidades, expectativas y exigencias de los clientes, ciudadanos y usuarios, lleva a cabo la gestión administrativa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones como un medio de comunicación con los clientes, ciudadanos y usuarios y como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuáles son las inquietudes con respecto a la prestación de los servicios que prestan las dependencias de la Corporación. Son una fuente de información que permite evaluar constantemente el cumplimiento de la misión institucional, detectar nuestras debilidades e implementar acciones de mejora eficaces en busca de un mejoramiento continuo y procurando la satisfacción de todos los clientes, ciudadanos y usuarios.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Los empleados y contratistas de la Corporación Ruta N Medellín deben dar cumplimiento al marco normativo y a la política de operación emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo, ya que son el eje direccionador en materia de PQRS (Petición, queja, reclamo o sugerencia).

Los requerimientos de la ciudadanía en materia de PQRS serán atendidos a través de los diferentes canales de atención enunciados a continuación:

Presencial: Contamos el sistema de información Joomla, cuya herramienta tecnológica permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos a las distintas dependencias y generar una adecuada respuesta.

Telefónico: En la Corporación Ruta N Medellín, se cuenta con la Línea de Atención a la Ciudadanía con el servicio de conmutador en la línea, 5167770, la cual opera como centro de llamadas para el acceso de los ciudadanos a la información y servicios de la Corporación.

Virtual: La Corporación Ruta N Medellín cuenta con el portal único para el ciudadano: www.rutanmedellin.org. A través de este portal se realiza la interacción entre la Corporación y el ciudadano.

Responsabilidades de Atención al Ciudadano

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 y propiciar 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.

Deberes de las autoridades en la atención al público (Ley 1437 del 2011, Art. 7)

"...Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del Artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar 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.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos".

Deber de información al público (Ley 1437 del 2011, Art. 8)

"...Las autoridades 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, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
 - Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
 - Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.
- Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado. En este caso la información suministrada a los ciudadanos debe estar garantizada en que internamente agotó los pasos para comunicarlo bajo los lineamientos de la Corporación y acorde con la normatividad vigente.

En el bimestre Enero-Febrero del año 2018 se recibieron 36 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes> Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, esto evidencia el uso y aplicación que ha tenido el procedimiento de PQRS ante los clientes, ciudadanos y usuarios.

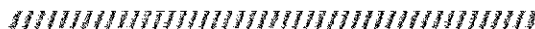
Promedio general de atención

El promedio general de atención de las PQRS fue de once (11) días; considerando el tiempo tomado para su atención desde la recepción de las mismas en el sistema Joomla hasta que la misma es cerrada por el empleado, responsable de la respuesta. Es importante tener en cuenta que 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.

| | |
|-----------|------------------------------------------------|
| 36 | PQRS recibidas |
| 11 | Promedio dias para respuesta |
| 20 | PQRS respondidas en los primeros 3 dias |
| 4 | PQRS respondidas con más de 3 dias |
| 12 | PQRS respondidas con más de 7 dias |

A continuación, el resumen de las 36 PQRS recibidas durante el primer bimestre de 2018

| Date | Last Reply | Diferenci | Code Subject | Customer | Status | Assigned To |
|------------|------------|-----------|--------------------------|------------------|--------|----------------|
| 28/02/2018 | 5/03/2018 | 5 | RNK-2L1C69791R(2) | Pablo | closed | Negocios |
| 28/02/2018 | 5/03/2018 | 5 | RUEDAINV-000000006(2) | Ricardo León | closed | Juan Mosquera |
| 27/02/2018 | 28/02/2018 | 1 | RNK-V4D6578923(2) | David | closed | Juan Mosquera |
| 26/02/2018 | 27/02/2018 | 1 | DUDASRUTAN-048J668F2I(2) | Pablo | closed | Catalina Vega |
| 22/02/2018 | 12/03/2018 | 18 | AL-000000035(2) | Stevens | closed | Gestor Landing |
| 21/02/2018 | 1/03/2018 | 9 | MIMED-000000005(2) | Felipe | closed | Paola Polmeier |
| 21/02/2018 | 22/02/2018 | 1 | DUDASRUTAN-HQCS947B1(2) | Christian Camilo | closed | Catalina Vega |
| 19/02/2018 | 19/02/2018 | 0 | IPT-P1L12068SF(2) | Daniel | closed | Innovación |
| 18/02/2018 | 19/02/2018 | 1 | RNK-KXG6R15DW6(2) | ISABEL | closed | Negocios |
| 15/02/2018 | 20/02/2018 | 5 | CATI-000000022(2) | Robinson | closed | Juan Mejia |
| 14/02/2018 | 14/02/2018 | 0 | IPT-65NEF943E8(2) | Carlos Andres | closed | Innovación |
| 13/02/2018 | 14/02/2018 | 1 | REDCIN-000000034(2) | Carolina | closed | Negocios |
| 8/02/2018 | 23/04/2018 | 74 | SUNN-000000030(2) | Maria del Carmen | closed | Carlos Franco |
| 8/02/2018 | 3/05/2018 | 87 | AL-000000034(4) | Andrea | closed | Gestor Landing |
| 8/02/2018 | 5/03/2018 | 15 | MECINV-000000007(2) | Negocios | closed | Juan Mosquera |
| 6/02/2018 | 7/02/2018 | 1 | TDP-T531F03GG5(2) | Juan Carlos | closed | Catalina Soto |
| 5/02/2018 | 13/02/2018 | 6 | PICT-243LUD25(3) | Ana Lucia | closed | Juan Mejia |
| 2/02/2018 | 2/02/2018 | 0 | AL-000000033(1) | | closed | Gestor Landing |
| 1/02/2018 | 12/03/2018 | 39 | AL-000000032(2) | Santiago | closed | Gestor Landing |
| 31/01/2018 | 31/01/2018 | 0 | SEMINN-000000085(3) | Lara | closed | Innovación |
| 29/01/2018 | 30/01/2018 | 1 | DUDASRUTAN-7A5E705HIV(2) | Sergio | closed | Catalina Vega |
| 25/01/2018 | 14/02/2018 | 19 | SUNN-000000028(2) | Santiago | closed | Carlos Franco |
| 25/01/2018 | 25/01/2018 | 0 | MEDINN-000000014(1) | Santiago | closed | Unassigned |
| 25/01/2018 | 26/01/2018 | 1 | DUDASRUTAN-2K8D71A56E(2) | Ana María | closed | Catalina Vega |
| 25/01/2018 | 26/01/2018 | 1 | OPH-H2TN3RHQ8V(2) | Jonathan | closed | Jorge Eduardo |
| 25/01/2018 | 30/01/2018 | 5 | REDCIN-000000033(2) | Juan Carlos | closed | Negocios |
| 23/01/2018 | 23/01/2018 | 0 | SEMINN-000000084(2) | Diego Jesus | closed | Innovación |
| 19/01/2018 | 22/01/2018 | 3 | DUDASRUTAN-G392T308RG(2) | walter | closed | Catalina Vega |
| 19/01/2018 | 30/01/2018 | 1 | RNK-QFQ9Y9H17F(2) | Edgar | closed | Negocios |
| 18/01/2018 | 30/01/2018 | 1 | DNI-000000136(2) | Adolfo Leon | closed | Negocios |
| 17/01/2018 | 18/01/2018 | 1 | RNK-KF8PZ9W62B(2) | Camilo | closed | Negocios |
| 16/01/2018 | 30/01/2018 | 1 | IPT-I34I90CS73(2) | Alexis | closed | Innovación |
| 10/01/2018 | 11/01/2018 | 1 | DUDASRUTAN-V5ZY8R01JL(2) | Lina Paola | closed | Catalina Vega |
| 10/01/2018 | 10/01/2018 | 0 | DUDASRUTAN-814C84V8P2(2) | Antonela | closed | Catalina Vega |
| 8/01/2018 | 9/01/2018 | 1 | DUDASRUTAN-2V673671UN(3) | Alejandra | closed | Catalina Vega |
| 5/01/2018 | 5/02/2018 | 1 | MIMED-000000004(4) | sebastian | closed | Paola Polmeier |



| Áreas | PQRS |
|------------------------------|-----------|
| Negocios | 10 |
| Visitas Guiadas | 8 |
| Innovación | 5 |
| Gestor Landing | 4 |
| Proyectos Especiales | 3 |
| Innovacion abierta | 2 |
| Comercializacion Tecnologias | 2 |
| Unassigned | 1 |
| GAF | 1 |
| Total general | 36 |

Áreas de negocios y responsables con mayor número de PQRS atendidas

Áreas de negocios con el mayor número de días para la respuesta de las PQRS

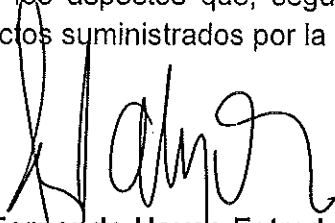
| Diferencia | Code Subject | Customer | Status | Assigned To |
|------------|-------------------------|------------------|--------|------------------------------|
| 84 | AL-0000000034 (4) | Andrea | closed | Gestor Landing |
| 74 | SUNN-0000000030(2) | María del Carmen | closed | Proyectos Especiales |
| 39 | AL-0000000032 (2) | Santiago | closed | Gestor Landing |
| 31 | MIMED-0000000004 (4) | sebastian | closed | Innovacion abierta |
| 25 | MECINV-0000000007 (2) | Negocios | closed | Negocios |
| 20 | SUNN-0000000028(2) | Santiago | closed | Proyectos Especiales |
| 18 | AL-0000000035 (2) | Stivens | closed | Gestor Landing |
| 14 | IPT-134190CS73 (2) | Alexis | closed | Innovación |
| 12 | DNI-0000000136 (2) | Adolfo Leon | closed | Negocios |
| 11 | RNK-QFQ9Y9H17F(2) | Edgar | closed | Negocios |
| 8 | MIMED-0000000005 (2) | Felipe | closed | Innovacion abierta |
| 8 | PICT-243LILID25(3) | Ana Lucía | closed | Comercializacion Tecnologias |
| 5 | RNK-2L106979IR(2) | Pablo | closed | Negocios |
| 5 | RUEDAINV-0000000006 (2) | Ricardo León | closed | Negocios |
| 5 | CATI-0000000022(2) | Robinson | closed | Comercializacion Tecnologias |
| 5 | REDCIN-0000000033 (2) | Juan Carlos | closed | Negocios |

La Oficina de Control Interno, ha encontrado que existe un gran desconocimiento acerca de la forma cómo se debe gestionar la respuesta a las mismas ya que desde el software utilizado; se encuentran series restricciones de manejo desde la debida notificación que el responsable de la respuesta debe recibir desde el software que le notifique sobre el recibo de una PQRS que debe ser atendida.

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

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 clientes, ciudadanos y usuarios

puedan expresar el nivel de percepción por la atención brindada. Así mismo como incluir los aspectos que, según su opinión, deben mejorarse en los servicios y productos suministrados por la Corporación.



Luis Fernando Hoyos Estrada
Oficina Control Interno
Marzo 3 de 2018

