

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS

Marzo-Abril 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 Felicidades 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:

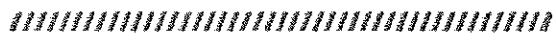
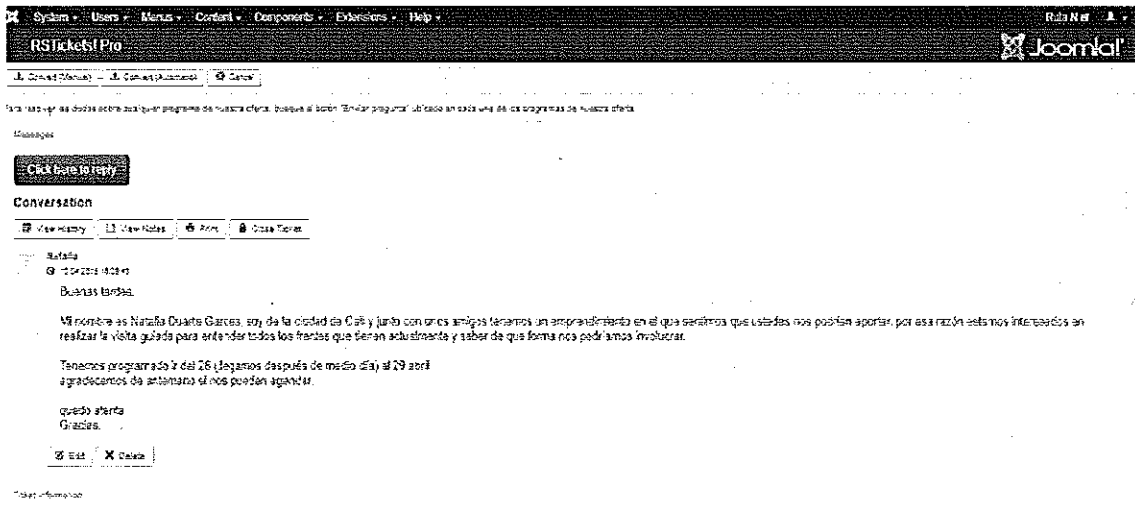
- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos 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 Marzo-Abril del año 2018 se recibieron 63 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.

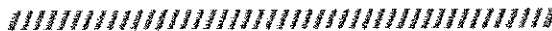
La administración de las PQRS se gestiona mediante el aplicativo Joomla; que tiene la siguiente configuración en temas y empleados responsables de la atención de las PQRS por tema específico de su competencia.

A las cuentas de correo institucional de los resolutores de las PQRS, llega una notificación que informa sobre el recibo de una PQRS en particular con el siguiente detalle:



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

#	Departamento	Prefijo	Correo	Empleado
1	Red de Centros de Desarrollo de Negocios	REDCDN	andres.calle@rutanmedellin.org	
2	Desarrollo de Negocios Innovadores	DNI	andres.calle@rutanmedellin.org	
3	Ruedas de negocios	RUEDAN	kit.sin@rutanmedellin.org	Sinki María
4	Plataforma Sunn	SUNN	carlos.franco@rutan.co	
5	Alistamiento y preparación financiera	APF	oscar.gaviria@rutanmedellin.org	
6	Cofinanciación de proyectos Plan CT+i	CPCTI	ana.salazar@rutanmedellin.org	
7	Proyectos Fondo CT+i Regalias	PROCTIREG	gerenciaid@rutanmedellin.org ana.calle@rutan.co	Leonor Hidalgo
8	Valoración y comercialización de tecnologías	VCT	juan.mejia@rutanmedellin.org	
9	Asentamiento - Landing	AL	landing1@rutanmedellin.org	Anny Mirley Moreno
10	Red de Innovadores - Brainbook	BBOOK	profesionalcomunicaciones2@rutanmedellin.org	Liliana Beltran
11	Iniciativas Regionales de Innovación - IRI	IRI	ana.calle@rutan.co	
12	Medellín Espacial	MEDES	elkin.echeverry@rutanmedellin.org	
13	Startups Academy	STA	alejandroroldan@rutanmedellin.org	
14	Startup Weekend	STW	ruben.villegas@rutanmedellin.org	
15	Seminario de Innovación	SEMINN	marcela.embus@rutanmedellin.org	
16	Contenidos virtuales	CONTV	marcela.embus@rutanmedellin.org	
17	Vivelab Medellín	VIVELAB	soporte2.vivelab@rutanmedellin.org	Jhon Steven Roldan
18	Centro de apoyo a la tecnología e innovación	CATI	elkin.echeverry@rutanmedellin.org	
19	Autodiagnóstico de innovación	GPMEIDINN	granpactoportalinnovacion@rutanmedellin.org	Jorge Santos
20	Observatorio CT+i	OCTI	elkin.echeverry@rutanmedellin.org	
21	Red de Inteligencia Competitiva	REDIC	elkin.echeverry@rutanmedellin.org	
22	Centro Regional de Comercialización de Tecnologías	CENRTTC	juan.mejia@rutanmedellin.org	
23	innovacampus	INNCAMP	adriana.perez@rutanmedellin.org	
24	Red de Capital Inteligente	REDCIN	oscar.gaviria@rutanmedellin.org	
25	Ruedas de inversión	RUEDAINV	kit.sin@rutanmedellin.org	Sinki María
26	Mecanismos de inversión	MECINV	juan.mosquera@rutan.co	
27	Desarrollo profesional Inversionista	DLLPRO	juan.mosquera@rutan.co angela.prieto@rutanmedellin.org	
28	Gestores de Innovación	GESTINN	gestores@rutanmedellin.org	Ruben Villegas
29	Bazar Medellíninnovation	BAZARMEDINN	ivan.rendon@rutanmedellin.org	
30	Medellinnovation	MEDINN	ivan.rendon@rutanmedellin.org	
31	Visitas guiadas al Complejo Ruta N	VGRUTAN	rutanestuyo@rutanmedellin.org	Manuela Giraldo
32	MiMedellin	MIMED	paola.pollmeier@rutanmedellin.org	
33	Horizontes	HOR	adriana.perez@rutanmedellin.org	
34	Open House	OPH	jorge.santos@rutanmedellin.org	
35	Agenda CT+i	AGEN	camila.aristizabal@rutanmedellin.org	
36	Inversómetro	INVMET	capitalinteligente@rutanmedellin.org	Angela Prieto
37	Dudas y sugerencias	DUDASRUTAN	rutanestuyo@rutanmedellin.org	Manuela Giraldo
38	Propiedad Intelectual para Negocios Digitales	PIND	juan.mejia@rutanmedellin.org	
39	Innovación para todos	IPT	catalina.carmona@rutanmedellin.org innovacionparatodos@rutanmedellin.org	
40	Red de Acceso a Mercados	RAM	kit.sin@rutanmedellin.org	Sinki María
41	Desafío Innovación	DI	d.inn.mariaberbesi@rutanmedellin.org	María Berbesi
42	Propiedad Intelectual y Comercialización de Tecnologías	PICT	juan.mejia@rutanmedellin.org	
43	Tratamiento de datos personales	TDP	soportejuridico@rutanmedellin.org	Catalina Soto
44	Gestores de Innovación Ciudadana	GIC	ruben.villegas@rutanmedellin.org	
45	Ruta N Capital	RNK	paula.roldan@rutanmedellin.org	
46	Financiación para la comercialización de tecnologías	FCT	juan.mejia@rutanmedellin.org	
47	Generación N	GN	alejandroroldan@rutanmedellin.org	
48	Centro Nacional de Nanotecnología	CENTRO NANO	cn2.marango@rutan.co	
49	DAPI	DAPI	maria.palomingo@rutanmedellin.org	



Promedio general de atención

El promedio general de atención de las PQRS fue de diez (10) 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; en virtud del tiempo en que se tomó el reemplazo de la contratista responsable de las visitas guiadas por parte de ACEIS y quién tiene a cargo la respuesta de preguntas generales sobre Ruta N.

La sumatoria de días fue de 613 para las 63 PQRS recibidas.

Áreas de negocios y responsables con mayor número de PQRS atendidas

PQRS RECIBIDAS	closed	on-hold	open	Total genera
Negocios	21		3	24
Juan Mosquera	10			10
Catalina Carmona	3	1		4
Innovación	4			4
Juan Mejía	4			4
Maria Isabel Palomino Ángel	3			3
John Steven Roldan	1		2	3
Alejandro Roldan			2	2
Catalina Vega	2			2
Jorge Eduardo	1		1	2
Ana Maria Calle Fernández	1			1
Carlos Franco	1			1
Melisa Arango	1			1
Kit I Sin			1	1
Adriana Perez	1			1
Total general	53	1	9	63

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 (24 PQRS), Juan Felipe Mosquera; Profesional Negocios del Conocimiento (10 PQRS), Innovación para todos (4 PQRS), Innovación (4 PQRS) y Juan Diego Mejía (4 PQRS)



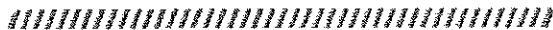
Días totales tomados por las áreas de negocios para la respuesta de las PQRS

DIAS TOMADOS PARA RESPONDER	closed	on-hold	open	Total general
Alejandro Roldan			0	0
Carlos Franco	0			0
Kit I Sin			0	0
John Steven Roldan	4		0	1
Innovación	3			3
Catalina Vega	4			4
Negocios	5		0	4
Maria Isabel Palomino Ángel	8			8
Jorge Eduardo	20		0	10
Juan Mejia	14			14
Ana Maria Calle Fernandez	17			17
Catalina Carmona	23	2		18
Adriana Perez	19			19
Juan Mosquera	24			24
Melisa Arango	41			41
Total general	12	2	0	10

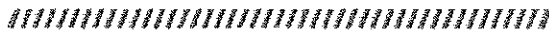
Las áreas de negocios y empleados/contratistas con mayor número de días tomados para responder las PQRS recibidas, están en relación con: 1. con el mayor número de PQRS recibidas por cada tema en específico y 2: por del tiempo en que se tomó el reemplazo de la contratista responsable de las visitas guiadas por parte de ACEIS y quién tiene a cargo la respuesta de preguntas generales sobre Ruta N. Una vez detectada la situación procedimos a solicitar la reasignación de los temas a varios responsables, quienes no conocían de la PQRS y se tomaron el tiempo prudencial y necesario para responder.

Detalle de las PQRS que fueron presentadas por un mismo ciudadano/ usuario
Presentamos en el siguiente cuadro el detalle de las PQRS que fueron presentadas por un mismo ciudadano/ usuario y por medio de las cuales se puede inferir el grado de satisfacción en la atención de la PQRS por la reiteración de la solicitud. Sin embargo, se puede ver en el cuadro adjunto que dos ciudadanos: david.gomezh@upb.edu.co y juanhernand@une.net.co, han reiterado su inquietud sin recibir respuesta alguna.

En las demás respuestas ofrecidas por los empleados/contratistas responsables, se puede concluir que dada la continuidad en la interacción del ciudadano/usuario con el empleado/contratista que respondió la PQRS en primer lugar; se pudo resolver en forma adecuada la necesidad planteada por el ciudadano/usuario.



Code Subject	Customer	Status	Assigned To	PQRS	RESPUESTA
RNK-6C88TC48PE(2)	ADRIAN ESTEBAN	closed	Negocios	"Queremos tener mas información para sacar adelante nuestro proyecto, queremos tener todo su apoyo desde la parte de orientación como también el recurso económico para la puesta en marcha"	La oferta de Ruta N podemos comunicarnos en el momento que estamos evaluando el proyecto. Luego de revisar la documentación de la postulación se crea el presupuesto, este es un espacio para aclarar dudas y presentarle otros programas
RNK-SJ05Z67K9Y(2)	ADRIAN ESTEBAN	closed	Negocios	"Queremos tener mas información para sacar adelante nuestro proyecto, queremos tener todo su apoyo desde la parte de orientación como también el recurso económico para la puesta en marcha"	Recomendamos enviar el NIT de la empresa o el código de inscripción (CII) que genera la inscripción al como negocio (Guion) para que sea contratado y pueda validar el estado de su postulación.
GN-X4O11IMW94(1)	David	open	Alejandro Roldán	"si tienen plaza para realizar prácticas en Comunicación dentro de la organización para el 2018-2"	
RNK-9G7Z5C1Q33(1)	David	open	Negocios	"si tienen plaza para realizar prácticas en Comunicación dentro de la organización para el 2018-2"	
RNK-754T52NE45(2)	Diana Cristina	closed	Negocios	"Estoy intentando ingresar al formulario de aplicación y al dar click sale el error 404 y no muestra el formato para diligenciar."	probablemente sea problema con el servidor recomendamos: - cerrar todas las ventanas de navegador y volver a ingresar - intentarlo mas tarde - verificar si tiene otro acceso al portal de ruta n con otro usuario y este presentado conflicto con el nuevo ingreso
RNK-0QVJ019R03(2)	Diana Cristina	closed	Negocios	"Para aplicar a la financiación Ruta N solicita "información detallada de la historia de los miembros del equipo como emprendedores o intraprendedores" Dice que DEBE AJUSTARSE AL FORMATO GUÍA. Este formato guía, no lo encuentro en ninguna de las opciones de la página"	el formato guía es el archivo llamado "información complementaria" allí existe un punto en el cual se pregunta por el equipo de trabajo
RNK-21UJXF481Z(2)	guillermo	closed	Negocios	"donde presento mi proyecto para ser tenido en cuenta para financiación o apoyo de puesta en el mercado de mi proyecto, en donde subo mi app para su apoyo?"	si se encuentra en Medellín o algún municipio cercano, recordando asistir el jueves 5 de abril a las 2 p.m. estamos dando una reunión de socialización para que conozca las alternativas de financiación. El lugar es en Ruta N, sala 2 del primer piso o ingresar a la página web de Ruta N, buscar el link para financiación que se encuentra al inicio y diligenciar los formularios
RUJEDAINV-0000000007 (2)	guillermo	closed	Juan Mosquera	"tengo un app que se llama puntos directos (empresas y aliados) puedo obtener ayuda de un angel inversionista? , donde puedo mostrar o subir mi app para que ellos vean mi proyecto?"	escríbale a esta dirección: angelosinversionistas@corporatecolombia.com y presente la caso
RNK-01KE9976SE(2)	JUAN CAMILO	closed	Negocios	"Hoy completé el formulario con todos los formatos sobre mi negocio, al finalizar quería guardar y se abrió una página con "error 404". Por favor me confirman si lo resolvieron, si lo puedo recuperar o qué debo hacer"	recomendamos regresar de nuevo a la plataforma y enviar a la información a un correo: financiar@corporatecolombia.com o escribir a la cuenta negocios@rutan.com con el NIT de la empresa para validar si existe registro
RNK-R65MAXUF9(4)	JUAN CAMILO	closed	Negocios	"El martes 13 de marzo volví a llenar el formulario y guardé satisfactoriamente, por favor me confirman si fue recibido y cuál es el paso a seguir?"	el proyecto se encuentra postulado



Code Subject	Customer	Status	Assigned To	PQRS	RESPUESTA
VIVELAB-0000000075 (1)	Juan David	open	John Steven Roldan	"desear conocer que información dispone Ruta N acerca de utilización y aplicación en la ciudad de Medellín 3D, y como puedo acceder a esta"	
VIVELAB-0000000075 (1)	Juan David	open	John Steven Roldan	"desear conocer que información dispone Ruta N acerca de utilización y aplicación en la ciudad de Medellín 3D, y como puedo acceder a esta"	
RNK-6JFM6Y6FV7(2)	Julian Alberto	closed	Negocios	"desear saber que necesito para el apoyo para un proyecto web, nuevo y avanzado."	En caso de estar interesado en el apoyo para el desarrollo de un proyecto web, nuevo y avanzado, puede contactar a los asesores de Ruta N en Medellín a través de los canales de atención al cliente: teléfono 011 254 2000 o correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. All estos canales de atención al cliente están disponibles desde la mañana hasta las 5:00 PM, los días hábiles de la semana. Y en los fines de semana y días festivos, puede acceder a través de la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
SUNN-0000000029(2)	Julian Alberto	closed	Carlos Franco	"desear conocer toda la oferta que hay en esta plataforma y también saber si puedo entrar a participar con mi proyecto en esta plataforma"	La plataforma SUNN es una herramienta que permite acceder a los canales de atención al cliente con posibles demandas. Para una mejor experiencia de atención al cliente, puede acceder a la plataforma SUNN, se debe registrar al link: www.sunn.gov.co y después al link: www.sunn.gov.co y después al link: www.sunn.gov.co . También puede acceder a la plataforma SUNN a través de la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
RNK-9RN1A62450(2)	Julian Alberto	closed	Negocios	"puedo obtener alguna ayuda ya que he desarrollado una idea nueva, innovadora y que no se ha visto aun o cual es el proceso que debo hacer para entrar a participar de los beneficios de Ruta N o también saber a cual plataforma debo dirigirme para empezar si es así un proceso"	Compendio sobre el programa puede ser de abril a las 2 PM, en la sede de Ruta N Medellín. Allí estarán disponibles las opciones de financiación existentes que tenemos desde Ruta N y esta podría ser una de las opciones a tomar en cuenta. De querer saber más, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
DLLPRO-0000000009 (2)	Natalia	closed	Juan Mosquera	"Que debo de hacer como emprendedora para participar en capital semilla?"	Para más información puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
DLLPRO-0000000010 (2)	Natalia	closed	Juan Mosquera	"podemos obtener apoyo de asesores profesional para crearla y/o capital semilla para emprendedor y en caso de no ser con ustedes, saber si Ruta N nos puede asesorar que asesores pueden estar interesados en escucharnos"	Para más información puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
RNK-Q608618C0A(2)	Pablo	closed	Negocios	"Tengo una duda con respecto a los requisitos para solicitar el financiamiento, específicamente en las ventas ya que yo poseo un start-up enfocado en las nuevas tecnologías y la educación, ¿ si así no tengo periodo en ventas puedo aplicar para el programa ?"	Para más información puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
RNK-3W192NH89C(2)	Pablo	closed	Negocios	"Tengo un proyecto con respecto a la educación, pero no cuento con una empresa legalmente formada, ¿ como puedo hacer para aplicar y presentar mi proyecto, para así poder obtener el financiamiento ?"	Según las condiciones de financiamiento del programa, todo se puede postular las empresas legalmente constituidas (registro) o no.
RNK-0677VJ7R(2)	WILLIAM BYRON	closed	Negocios	"Favor informarme si ya se agotó el capital que se tenía disponible por esta alternativa. A que otra modalidad de financiación podemos aplicar. Somos una empresa que está desarrollando proyectos de Propiedad Intelectual, Hidroeléctricas y requerimos recursos para terminar los estudios"	Para más información puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
RNK-APOIPWIC40(2)	WILLIAM BYRON	closed	Negocios	"¿ el formulario debe llenarse en su totalidad antes de ser guardado? Ayer diligencie mucha parte de los formatos. Por donde puedo buscar la información ya diligenciada?"	Para más información puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.
RNK-V9E2183807(2)	WILLIAM BYRON	closed	Negocios	"Somos una empresa Antioqueña, constituida desde el año 2014. Estamos trabajando en proyectos de pequeñas centrales hidroeléctricas y en la actualidad tenemos tres proyectos en proceso de estudios y financiamiento ambiental. Nuestra inversión en la actualidad ha sido cercana a los 1000 millones de pesos, requerimos recursos de capital para terminar los estudios de. Licenciamiento de los proyectos y tener otros alternativas de generación de energía. Queremos saber si podemos clasificar como posibles beneficiarios en un crédito para este emprendimiento"	Para más información puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co. También puede visitar la página web de Ruta N. Para cualquier otra información, puede escribir al correo electrónico ruta@ruta.gov.co.

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. No obstante, estamos 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 usuarios, la Oficina de Control Interno; elevará a la categoría de **Acción de Mejora**; la necesaria capacitación y acompañamiento en el uso de la herramienta a los empleados designados como resolutores de las PQRS en la Corporación.

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

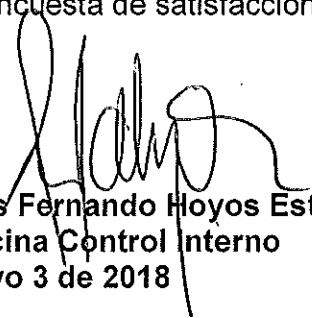
La satisfacción con los servicios y productos suministrados a los clientes, ciudadanos y usuarios; se debería evaluar por medio de un instrumento de recolección de la información que permita que los clientes, ciudadanos y usuarios puedan expresar el nivel de percepción por la atención brindada. Así mismo como incluir los aspectos que, según su opinión, deben mejorarse en los servicios y productos suministrados por la Corporación.

Se trata de contar con un sistema óptimo de información a los clientes, ciudadanos y usuarios que les garantice el acceso oportuno para atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de tal manera que se resuelvan o aclaren todas sus inquietudes.

Inicia desde la recepción de la solicitud, petición, queja y reclamo (PQRS) hasta la solución de las mismas, satisfaciendo a los clientes, ciudadanos y usuarios en forma eficaz, oportuna y satisfactoria, siendo ésta una oportunidad para mejorar el servicio.

Al momento de la elaboración del Informe Anual de Atención a las PQRS en el año 2017 y el presente Informe Bimensual Marzo-Abril Atención a las PQRS-2018; este elemento no se encuentra desarrollado en la Corporación y en virtud de ello, la medición y valoración de la percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios; no se encuentra disponible; siendo este aspecto una estrategia que debe ser desarrollada en forma inmediata y rápida por parte de la Gerencia de Comunicaciones; responsable al interior de la Corporación de este vital tema de interacción con clientes, ciudadanos y usuarios. En virtud de ello, la Oficina de

Control Interno; elevará a la categoría de **Acción de Mejora**; la implementación de la encuesta de satisfacción.



Luis Fernando Hoyos Estrada
Oficina Control Interno
Mayo 3 de 2018

