

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS

Noviembre-Diciembre de 2019

CORPORACION RUTA N MEDELLIN

2019

n

(57+4) 516 77 70

Complejo Ruta N Calle 67 N° 52-20
Piso 2 Torre A. **Medellín - Colombia**



PRESENTACIÓN

En la implementación del modelo de servicio al cliente en la Corporación Ruta N Medellín para la mejora de experiencia del usuario, se establece la posibilidad de incluir nuevas herramientas de análisis de fuentes de información; articulación de los equipos; identificación de brechas y oportunidades de mejora; y finalmente diseñar e implementar 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.

En la Corporación la gran totalidad de las PQRS se canalizan a través 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.

Adicionalmente, este debe reconocer la importancia del uso de herramientas de trabajo colaborativas, con flexibilidad y facilidad para la implementación y administración de herramientas tecnológicas, que contienen software de tratamiento de fuentes de información y datos, seguimiento de PQRS, entre otros.

Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de noviembre-diciembre, pudimos evidenciar un promedio de atención de **1,77 días**; muy 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 noviembre-diciembre del año 2019.

Se recibieron 39 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

GESTION PQRS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2019		
39	PQRS recibidas	
1,77	Promedio dias para respuesta	
36	PQRS respondidas dentro dentro de los 3 dias	100%
3	PQRS respondidas con más de 3 dias	0,00%
0	PQRS respondidas con más de 7 dias	0%
0	PQRS sin responder	0%

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior de septiembre-octubre, subió 0,47 días; lo que demuestra que aunque hay una muy buena gestión por parte de los profesionales responsables en la atención de las PQRS; se debe fortalecer el cumplimiento de 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 pedían responder; se encuentran:

TEMAS	No.
Busqueda de empleo	1
Centro de acompañamiento para las tecnologías de innovación	4
Centro para la Cuarta Revolución Industrial	2
Información General	9
Innovación para Todos	3
Negocios	15
Open House	2
Visita Guiada	3
Total general	39

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

Reiteramos 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 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
Enero 15 de 2020