

INFORME BIMENSUAL DE ATENCIÓN A PQRS marzo-abril de 2020

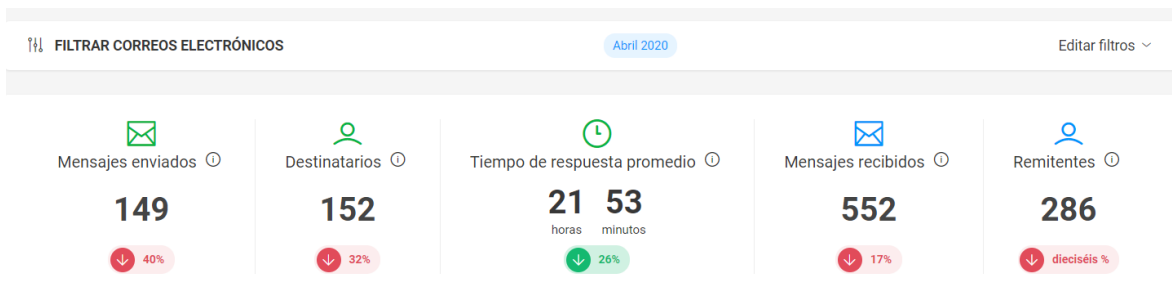
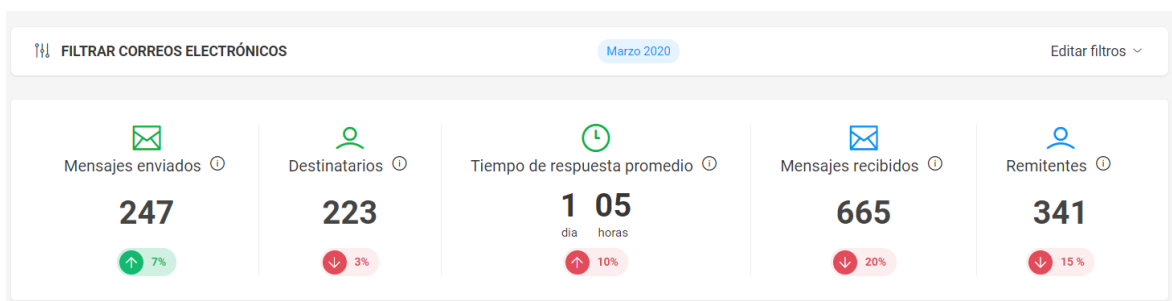
CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2020

PRESENTACIÓN

El siguiente informe del segundo 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 y cuyo resumen general puede encontrarse con la herramienta emailmeter cuyos resultados para ambos meses se presenta a continuación; siendo muy positiva la capacidad de respuesta del buzón de correo que muestra promedios de respuesta para marzo de 1 día, cinco horas; disminuyendo para abril a 21 horas, 53 minutos. No obstante; para futuros ejercicios se hace necesario es necesario ampliar la información por temas y días de respuesta por cada uno de ellos.



Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de marzo-abril, pudimos evidenciar un promedio de atención de **2,38 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.

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 enero-febrero de 2020.

Se recibieron 44 PQRS, las cuales fueron recibidas vía Web a través de Link <https://www.rutanmedellin.org/es/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

GESTION PQRS MARZO-ABRIL 2020		
2,38	Promedio días para respuesta	
32	Respondidas dentro de los 3 días	73%
11	Respondidas con más de 3 días	25%
1	Respondidas con más de 7 días	2%
0	Sin responder	0%

TEMAS	No.	Promedio de Respuesta
Negocios	13	3
Covid-19	12	4
Dudas e inquietudes	10	3
Infraestructura	3	4
Innovacion para Todos	1	1
Convocatorias	1	0
Acceso a mercados	1	4
Laboratorio de Innovacion	1	1
Plan Padrino	1	2
Generacion N	1	2
Total general	44	2

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (1,54 días) , subió en 0,84 días para el presente bimestre (2,38 días); no obstante existe 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 frecuencia son los de financiamiento a los emprendimientos (13). Merece especial importancia las PQRS relativas al COVID-19 que se ubicaron entre los temas más solicitados en segundo lugar de además las Dudas e inquietudes (10) como el tercer tema más solicitado.

Merece especial análisis las PQRS recibidas para el Centro para la Cuarta Revolución Industrial que tratándose de un proyecto clave 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 este proyecto a los diferentes usuarios del ecosistema.

Encontramos que las PQRS que son atendidas por encima de los tres(3) días asignados como política de respuesta, han ido creciendo en su número y para este bimestre fueron 11 PQRS. Las del bimestre anterior fueron ocho (8) PQRS que fueron atendidas después de los tres (3) días.

Sin embargo, al realizar un análisis de tal situación, encontramos que por las medidas de confinamiento entre el 8 y el 16 de abril; se presentaron algunas PQRS que no fueron atendidas por los responsables ya que la Corporación cerró sus instalaciones en cumplimiento de las medidas del gobierno nacional. No obstante, luego de este tiempo se percibe un manejo y administración uniforme de las PQRS ya desde la virtualidad por parte de los profesionales responsables

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

La Auditoría 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
Mayo 2 de 2020