

INFORME BIMESTRAL DE ATENCIÓN A PQRS enero-febrero de 2021

CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN 2021

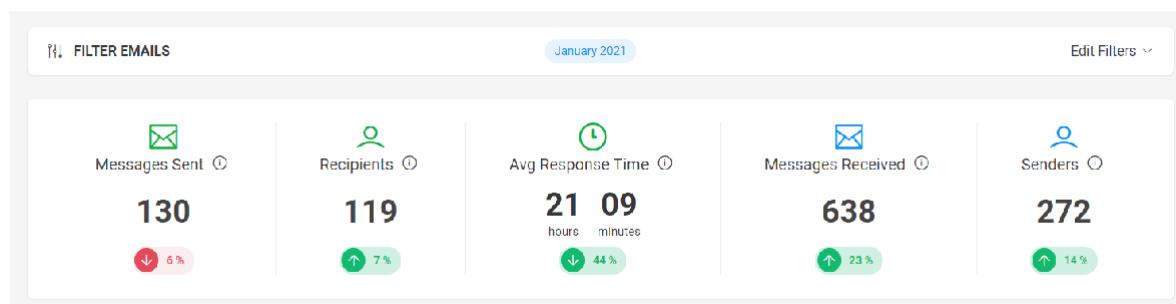
PRESENTACIÓN

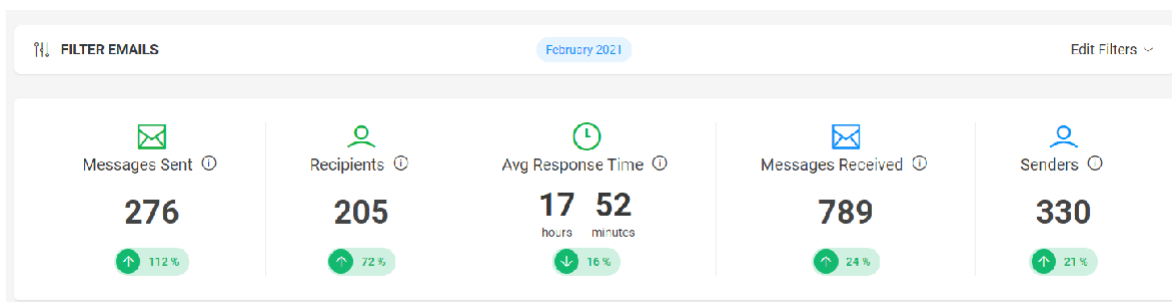
Este primer informe del año 2021 bimestre enero-febrero; recoge la información generada en los canales de recepción de PQRS mediante la información extraída de la herramienta Joomla; que como un Gestor de Contenidos para desarrollos web permite tanto la publicación por parte del gestor de la página web 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 e igualmente el correo institucional rutan@rutan.co administrado por la responsable del manejo del conmutador de la Corporación.

Aún es incipiente la implementación del modelo de servicio al cliente en la Corporación Ruta N Medellín para la mejora de experiencia del usuario, situación que ha quedado manifiesta y clara tanto en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como también en el Plan de Mejoramiento para la implementación de MIPG en la dimensión de atención al ciudadano. Ambos planes, buscan proponer 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.

A continuación, se presenta mediante la herramienta emailmeter ; los resultados de la gestión en el correo institucional rutan@rutan.co

Sus resultados para ambos meses se presentan a continuación; teniendo un promedio de respuesta para enero de 21 horas, 9 minutos; disminuyendo para febrero a 17 horas, 52 minutos. Se anota que para el mes de febrero se incrementaron los emails recibidos en más de 151 emails con base en en el número de ellos recibidos en enero de 2021





Utilización de los canales de recepción de las PQRS

| Canal | Mes | Promedio días para respuesta | Respondidas dentro de los 3 días | Respondidas dentro con más de 3 días | Respondidas dentro con más de 7 días | Sin Responder |
|---------------------------------|---------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Web | Enero | 3,00 | 7 | 0 | 2 | 0 |
| Correo | Enero | 2,70 | 88 | 18 | 9 | 1 |
| Web | Febrero | 1,86 | 9 | 3 | 0 | 0 |
| Correo | Febrero | 3,43 | 107 | 19 | 7 | 15 |
| TOTALES | | 210 | 172 | 16 | 12 | 10 |
| PORCENTAJES DE RESPUESTA | | | 82% | 8% | 6% | 5% |

En el periodo analizado de enero-febrero, se puede evidenciar que el canal de mayor uso para que tanto los ciudadanos y usuarios, se comuniquen con la Corporación; lo es la cuenta corporativa de correo con 195 PQRS; a cargo de la empleada responsable de la recepción telefónica; mientras que por la página web en el link atención al ciudadano fue de sólo 16 PQRS

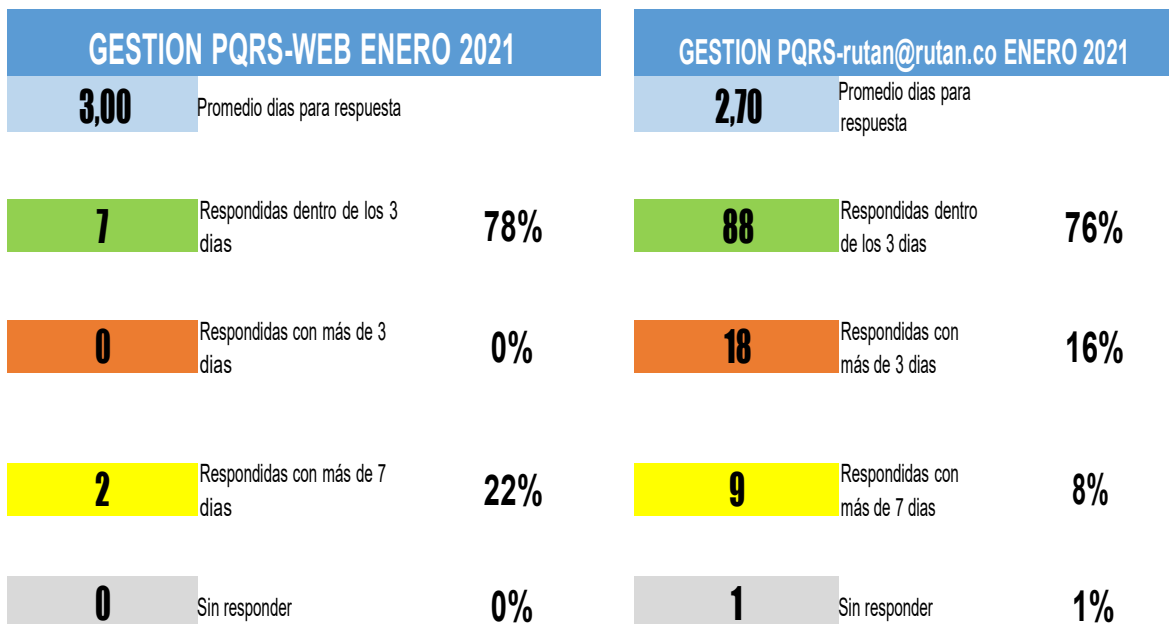
Esto hace evidente el fortalecimiento que se debe dar en ambos frentes de trabajo; por un lado, fortaleciendo la gestión desde el correo corporativo y motivando a los empleados encargados de los temas en la respuesta oportuna y satisfactoria y por otro lado, se requiere potencializar la herramienta en la página web que le permite al cibernauta presentar sus inquietudes en el link de atención al ciudadano.

Tiempo máximo de respuesta

En el periodo analizado de enero-febrero, pudimos evidenciar un promedio de atención de **2,75 días**; inferior al tiempo general de atención de las PQRS desde el tiempo de la recepción 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.

Presentamos la información consolidada de la forma cómo se han gestionado las PQRS recibidas en el bimestre enero-febrero de 2021.



| TEMAS | No. | Promedio de Respuesta |
|----------------------|----------|-----------------------|
| Negocios | 5 | 4 |
| Dudas e inquietudes | 2 | 2 |
| Landing | 1 | 2 |
| Hojas de Vida | 1 | 1 |
| Total general | 9 | 3 |

| TEMAS | No. | Promedio de Respuesta |
|--------------------------|------------|-----------------------|
| Solicitud de Información | 36 | 3 |
| Negocios | 24 | 2 |
| Hoja de Vida | 18 | 1 |
| Contabilidad | 10 | 4 |
| Transformacion Digital | 5 | 5 |
| Invitacion | 4 | 2 |
| Practicas | 3 | 1 |
| ODOT | 2 | 2 |
| CATI | 2 | 7 |
| SUNN | 1 | 3 |
| TIC | 1 | 7 |
| Alcaldia de Medellin | 1 | 14 |
| Landing | 1 | 2 |
| Fondo Talento | 1 | 0 |
| Economias Creativas | 1 | 0 |
| Juidica | 1 | 13 |
| Innovacion Social | 1 | 1 |
| Asesoría | 1 | 4 |
| Solicitud de reunion | 1 | 2 |
| Innovación Social | 1 | 0 |
| Prensa | 1 | 0 |
| Total general | 116 | 3 |

GESTION PQRS-WEB FEBRERO 2021

1,86 Promedio dias para respuesta

9 Respondidas dentro de los 3 dias **75%**

3 Respondidas con más de 3 dias **25%**

0 Respondidas con más de 7 dias **0%**

0 Sin responder **0%**

| TEMAS | No. | Promedio de Respuesta |
|----------------------|----------|-----------------------|
| Negocios | 5 | 4 |
| Dudas e inquietudes | 2 | 2 |
| Landing | 1 | 2 |
| Hojas de Vida | 1 | 1 |
| Total general | 9 | 3 |

GESTION PQRS-rutan@rutan.co FEBRERO 2021

3,43 Promedio dias para respuesta

107 Respondidas dentro de los 3 dias **72%**

19 Respondidas con más de 3 dias **13%**

7 Respondidas con más de 7 dias **5%**

15 Sin responder **10%**

| TEMAS | No. | Promedio de Respuesta |
|--|------------|-----------------------|
| Solicitud de información | 41 | 2 |
| Negocios | 28 | 2 |
| Hoja de vida | 15 | 1 |
| Jurídica | 10 | 16 |
| Laboratorio de Innovación | 8 | 4 |
| Contabilidad | 7 | 3 |
| Invitaciones | 4 | 5 |
| Dirección Ejecutiva | 4 | 7 |
| CATI | 3 | 1 |
| Presentación Portafolio | 3 | 5 |
| Contraloria General de Medellin-Solicitud de Información | 3 | 0 |
| Economías Creativas y Culturales | 2 | 5 |
| Prensa | 2 | 0 |
| Prácticas | 2 | 0 |
| Solicitud certificado | 2 | 7 |
| Acceso a Mercados | 2 | 1 |
| Landing | 1 | 1 |
| Innovación Social | 1 | 3 |
| Manejo de redes | 1 | 2 |
| Gran Pacto | 1 | 2 |
| Solicitud Asesoría | 1 | 0 |
| Solicitud reunión | 1 | 6 |
| Solicitud divulgación | 1 | 25 |
| Centro 4a Revolución | | |
| Industrial | 1 | 7 |
| EPM-Envío de Información | 1 | 0 |
| Alcaldía de Medellin-Envío de Información | 1 | 0 |
| Contraloria General de la Republica-Envío de Información | 1 | 2 |
| Talento y empleabilidad | 1 | 7 |
| Total general | 148 | 3 |

El promedio general de atención de las PQRS en comparación con el bimestre anterior (3,27 días), subió en 0,45 días para el presente bimestre (2,75 días).

De las 15 PQRS sin responder al momento de elaboración de este informe; ocho (8) de ellas corresponden a la Secretaría Jurídica con un promedio de respuesta de 17 días para dar respuesta a los ciudadanos, usuarios y entidades solicitantes.

Entre los temas que se pide con mayor frecuencia están: Solicitud de Información (77), Negocios(62), Presentación de Hojas de Vida(33), Solicitudes a Contabilidad(17), Secretaria Jurídica(10), Transformación Digital(5) y Laboratorio de Innovación(8)

Son crecientes las solicitudes que se reciben para la Secretaria General y en virtud de ello, la Corporación deberá fortalecer el equipo de trabajo que permita dar respuesta oportuna y satisfactoria a las PQRS que son presentadas en forma directa a dicha área de trabajo en la Corporación.

Percepción de la satisfacción de los clientes, ciudadanos y usuarios

Insistimos desde la Auditoria Interna; 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
Marzo 1 de 2021