



2.4. Componente 2. Racionalización de trámites

Renting de Antioquia S.A.S., cuenta con diferentes canales de recepción y direccionamiento para tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), los cuales facilitan a los clientes y usuarios de RENTAN S.A.S., la presentación de estas solicitudes haciendo un debido seguimiento.

Los canales de recepción y direccionamiento para tramitar las PQRS son:

- ✓ *Buzón de sugerencias:* Están ubicados en las oficinas de Medellín, las PQRS que sean presentadas por este canal son administrados en Medellín por control interno.
- ✓ *Correo electrónico:* Las PQRS que se reciben vía correo electrónico son direccionadas al correo de info@rentan.com.co lo cual sería remitido a control interno. La respuesta debe ser contestada al correo que envió la solicitud o cualquier medio idóneo que permita realizar control sobre la recepción de la respuesta.
- ✓ *Línea de denuncias:* Las PQRS que se reciben a través de la línea de denuncias, son direccionadas a la extensión 144, donde control interno será la encargada de tramitarla con el área correspondiente.
- ✓ *Contáctenos:* Las PQRS, también podrán ser radicadas a través de nuestra página web www.rentan.com.co.

Gestión de la PQRS:

Análisis y clasificación de la PQRS: Control interno analiza las comunicaciones recibidas y verifica si corresponden a una petición, queja, reclamo o sugerencia. Una vez se lleve a cabo dicho análisis, se clasifica y se envía al área respectiva para proceder a su trámite y a su respuesta.

Evaluación y análisis: Control interno, en conjunto con el área implicada, evalúa, determina, gestiona, coordina, y analiza la información; igualmente, toma las acciones necesarias para resolver las inquietudes del solicitante.

Solución y respuesta: Control interno, realizará las acciones, procedimientos o requerimientos necesarios para solucionar y validar el trámite. Igualmente, elaborará y remitirá la respuesta correspondiente de acuerdo al mecanismo utilizado para la radicación de la solicitud.

Generación de reportes: Control interno, deberá generar el archivo con las reclamaciones presentadas y lo traslada al centro de administración documental (CAD).

Para efectos de organización y consistencia en el reporte estadístico de quejas o reclamos, se ingresarán a estas todas las quejas o reclamos formulados en forma escrita.