



## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS ENERO – JUNIO DE 2023 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SC-CER836971

Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
Info@rentan.com.co  
Medellín, Colombia

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento semestral, de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, presentadas en RENTING DE ANTIOQUIA, EICE - RENTAN. durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023.

El seguimiento se realiza con el fin de determinar si se cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad determinados por la Ley, y por consiguiente establecer la necesidad de formular planes de mejora en caso de ser necesario, para contribuir a su mejoramiento continuo.

## 2. OBJETIVO

Verificar en RENTING DE ANTIOQUIA, EICE - RENTAN, el cumplimiento en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso para el logro de los objetivos institucionales, para dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.



Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
Info@rentan.com.co  
Medellín, Colombia

### 3. FUNDAMENTO LEGAL

| NORMA  | DESCRIPCION  |
|--|--|
| Constitución Política de Colombia, artículos 2, 209 y 270. | Señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.   |
| Constitución Política de Colombia. Artículo 23             | Indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.  |
| Ley 87 de 1993   | Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.   |
| Ley 962 de 2005  | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.   |
| Ley 1474 de 2011 – Artículo 76                             | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En su artículo 76 establece la obligatoriedad de contar con Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en las entidades y define la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno respecto a su seguimiento. |
| Ley 1712 de 2014   | Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública   |



| NORMA                            | DESCRIPCION   |
|----------------------------------|---|
| Ley 1437 de 2011-<br>artículo 14 | Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.  |
| Ley 1755 de 2015                 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto 103 de 2015              | Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información.  |



Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
Info@rentan.com.co  
Medellín, Colombia

## 4. DEFINICIONES

**Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Cuando se presenta ante la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación o la gestión institucional.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Derecho de petición:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

**Seguimiento:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

**Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para la cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

**Solicitud de información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.



## 5. PUNTOS DE CONTACTO DE LOS CIUDADANOS

Los puntos de contacto disponibles para la atención del ciudadano corresponden a:

- ✓ Correo electrónico [notificacionesjudiciales@rentan.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@rentan.com.co)
- ✓ Sede física: la entidad cuenta con sede en la dirección Carrera 43ª No 19-127
- ✓ Buzón de sugerencias ubicado al lado de la puerta principal.

## 6. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

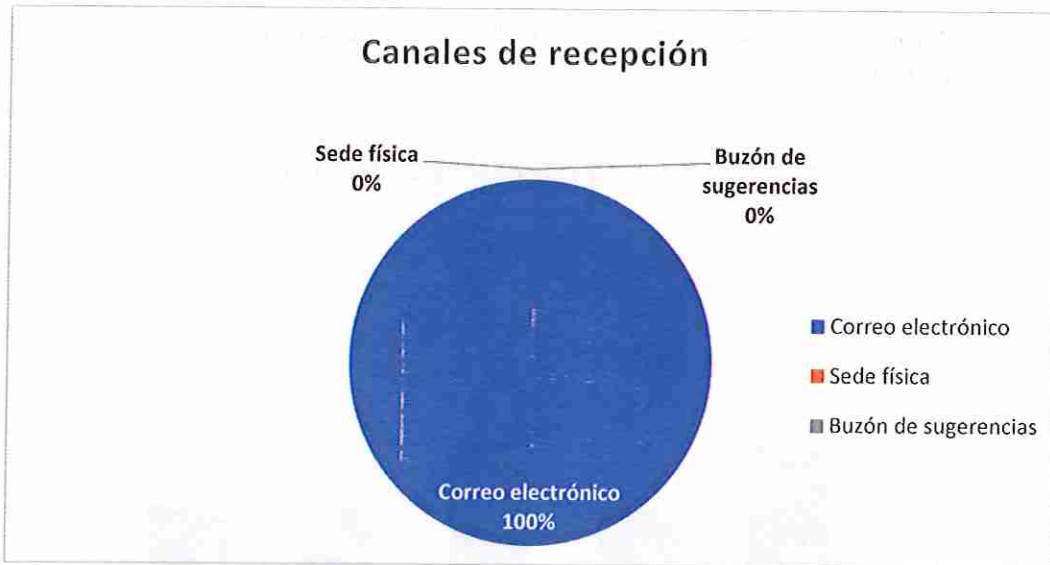
- ✓ Entre los meses de enero y junio de 2023, se recibieron un total de 7 PQRS tal como se muestra a continuación:



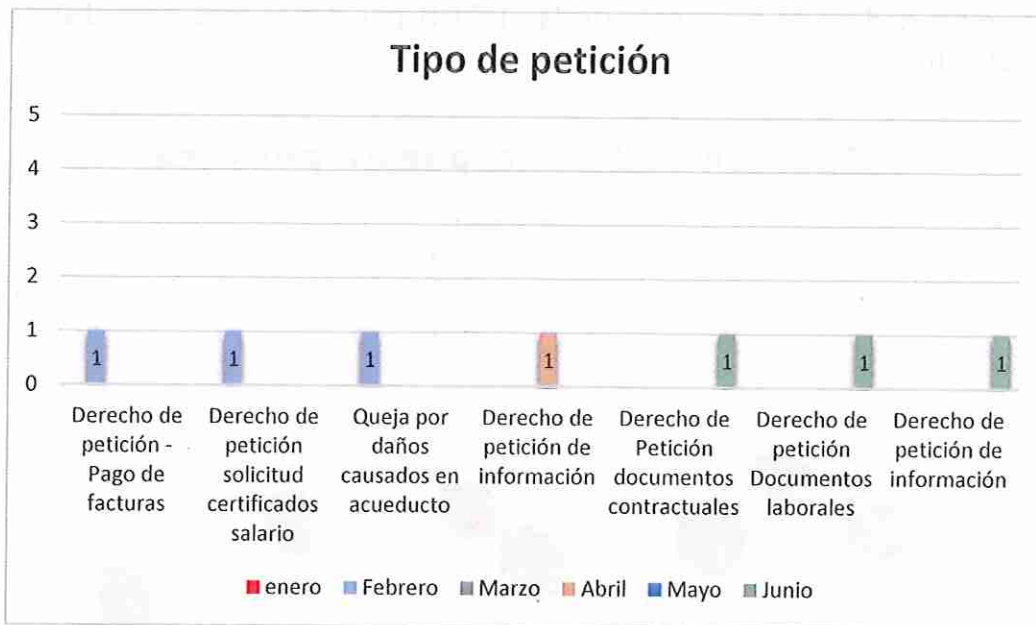
- ✓ Los canales de recepción de las PQRS por mes se clasificaron de la siguiente manera:



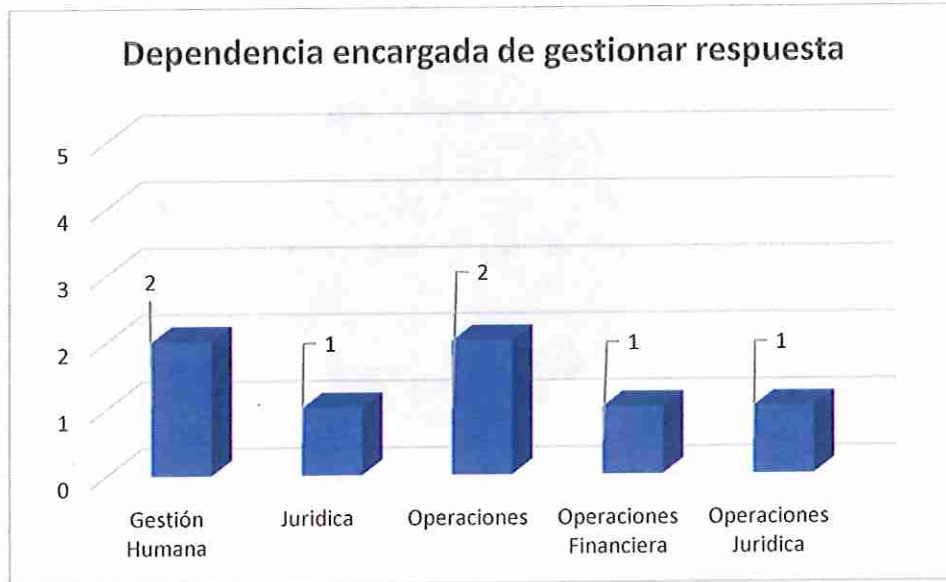
Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
[Info@rentan.com.co](mailto:Info@rentan.com.co)  
Medellín, Colombia



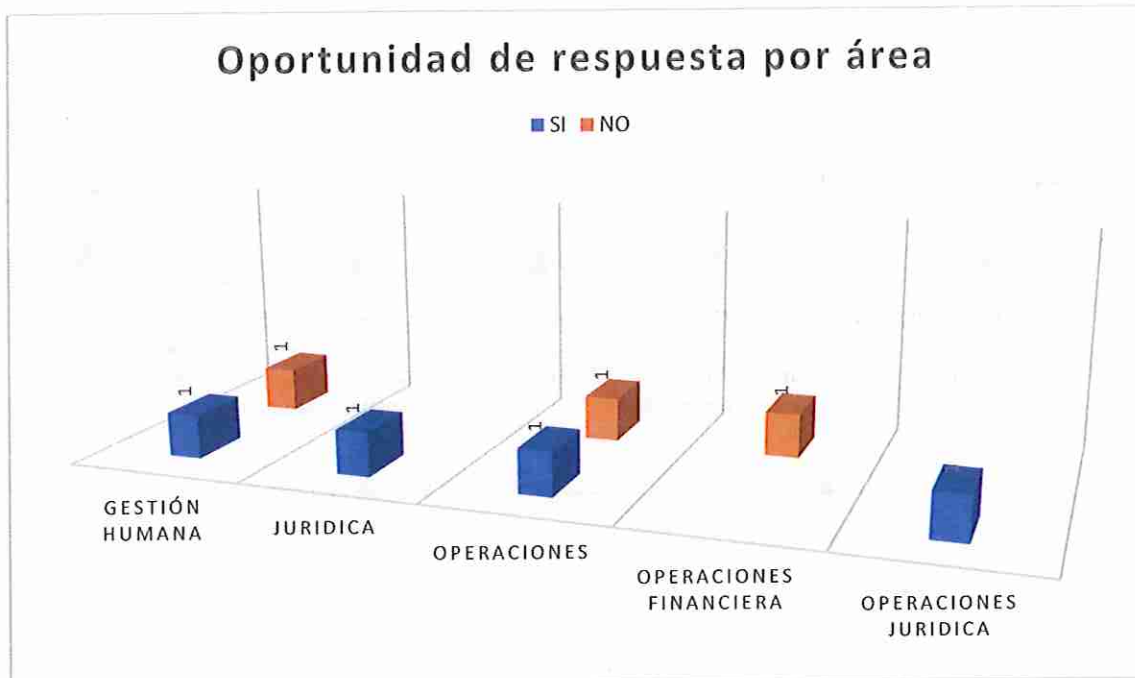
✓ Gráfico mostrando por mes PQRS



- ✓ La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma:



- ✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRS por dependencia se distribuye de la siguiente manera:





Se evidencia un 58% de cumplimiento en la respuesta a las PQRS, teniendo en cuenta los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

## 7. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la entidad, elevan solicitud de información relacionada con solicitud de documentos como contratos, facturación, ejecución, entre otros.
- ✓ Los derechos de petición corresponden a solicitudes de documentos contractuales, facturas, ordenes de servicios y/o de compras, autorizaciones, documentos laborales.
- ✓ La queja está asociada a daños de la operación en frentes de trabajo.

## 8. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRS.
- ✓ Se ha dado respuesta a todas las solicitudes de PQRS.

## 9. RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar el Manual de Atención a las PQRS y/o establecer lineamientos, con el fin que se encuentre acorde con la nueva naturaleza jurídica de la entidad, se defina el área responsable de su gestión y se revisen los términos de respuesta.
- ✓ Generar los informes trimestrales de seguimiento a las PQRS, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.5 del Manual del Sistema de Atención PQRS y al anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Se recomienda dar respuesta oportuna a las manifestaciones de acuerdo con lo establecido en la ley 1437 de 2011, toda vez que su extemporaneidad podría acarrear



Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
Info@rentan.com.co  
Medellín, Colombia

dificultades de tipo legal tanto para la entidad como para el servidor público responsable de su gestión.

- ✓ Activar la línea telefónica de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar la medición a la satisfacción, conforme a lo establecido en el Manual Operativo de MIPG, en la Política de Atención al Ciudadano, que define:

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y **evalúen su satisfacción permanentemente**. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

- ✓ Establecer una política de operación o documento que establezca el término de respuesta a las manifestaciones por parte de las áreas, para luego ser remitida a los encargados del área de atención al ciudadano. Se sugiere que este término sea establecido en días hábiles para tener mayor precisión y claridad en su trámite.


## 10. CONCLUSIONES

- ✓ El tiempo promedio en la respuesta a las PQRS del período enero – junio de 2023, corresponde a 15 días hábiles.
- ✓ Se realizó verificación a 7 respuestas de PQRS, donde se evidenció que las mismas son coherentes frente a los requerimientos que se registran.
- ✓ Se requiere mejorar la gestión del proceso de atención a las PQRS en cuanto a la oportunidad de la atención de éstas y a la documentación que establezca los lineamientos específicos para su oportuno y adecuado trámite; estableciendo controles

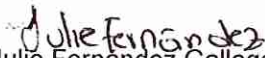


Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
Info@rentan.com.co  
Medellín, Colombia

relacionados con el ajuste de términos de ley, instrucción al personal en cuanto a la adecuada clasificación de las PQRS y tiempos de respuesta, procurando la mitigación del riesgo de incumplimiento legal y los efectos que pueden causar su materialización.



**MARLENY GARCIA OSPINA**  
Jefe Control Interno



Elaboro: Julie Fernández Gallego, Coordinadora de Control Interno

