

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Dependencia Responsable:
Gerencia General

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	6
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	7
3.1. Misión.....	7
3.2. Visión.....	7
3.3. Valores.....	8
4. COMPONENTES DEL PLAN.....	8
4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	8
4.2. SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	10
4.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS.	11
A. Información.	11
B. Diálogo.....	11
C. Responsabilidad.....	12
4.4. CUARTO COMPONENTE. SERVICIO AL CIUDADANO.	13
4.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .	15
4.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales	16
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL	17

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024.

1. INTRODUCCIÓN

El 19 de mayo de 2009, por documento privado se constituyó la sociedad Renting de Antioquia S.A.S. Sociedad de Economía Mixta, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia el día 22 de mayo de 2009, en el libro 9, bajo el número 6603.

El porcentaje de participación de los accionistas en la sociedad quedó establecido así: IDEA 85%; FUNDACIÓN BERTA ARIAS DE BOTERO 15%.

Mediante contrato de compraventa de acciones se materializó la readquisición de acciones ofrecidas en venta por la Fundación, previo el agotamiento de los requisitos legales contemplado en los estatutos, la Ley 1258 de 2008, y en el Código de Comercio, para la venta de acciones.

De conformidad con el artículo 417 del Código de Comercio, la Asamblea de Accionistas de RENTAN en reunión de fecha 30 de marzo de 2023, aprobó la medida de cancelar las acciones readquiridas y aumentar proporcionalmente el valor de las acciones del IDEA, quedando en consecuencia el 100% de las acciones en cabeza de esta.

La Asamblea de Accionistas en sesión del 30 de marzo de 2023, en ejercicio de la facultad otorgada en el artículo 101 de la Ley 489 de 1998, procedió a la aprobación de la modificación de los estatutos internos de la empresa.

“ARTICULO 101. TRANSFORMACION DE LAS SOCIEDADES EN EMPRESAS. Cuando las acciones o cuotas sociales en poder de particulares sean transferidas a una o varias entidades públicas, la sociedad se convertirá, sin necesidad de liquidación previa, en empresa industrial y comercial o en Sociedad entre entidades públicas. Los correspondientes órganos directivos de la entidad procederán a modificar los estatutos internos en la forma a que hubiere lugar.”

Rentan como empresa industrial y comercial del estado, está dotada de personería jurídica, autónoma administrativa, técnica, financiera y patrimonio propio, domiciliada en la ciudad de Medellín, rigiéndose por las reglas del derecho privado, salvo las excepciones consagradas expresamente en la Constitución Política y demás disposiciones reglamentarias.

El objeto social **RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE** es *“Gestionar, estructurar, diseñar, ejecutar, operar, suministrar, dotar, realizar mantenimientos, asesoría y consultoría para planes, programas y proyectos de infraestructura pública y/o privada, tales como, infraestructura vial, urbanística, servicios públicos, equipamientos públicos incluidos los de seguridad y justicia, así*

como en los proyectos sociales y ambientales, en el ámbito urbano o rural, de carácter municipal, departamental, nacional o internacional. Adicionalmente, la administración y arrendamiento de equipos y maquinaria amarilla propios y de terceros para la ejecución y mantenimiento de infraestructura.”

Para el cumplimiento de su finalidad, RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN EICE podrá realizar, entre otras las siguientes actividades:

1. Formular y coordinar la gestión social, jurídica y técnica de aquellos proyectos que se le encomienden; pudiendo, además, diseñar, promocionar, construir, vender, financiar, gerenciar, ejercer el control y la interventoría de estos; así como aplicar los instrumentos de gestión del suelo y financiación de proyectos establecidos en la ley.
2. Celebrar convenios, suscribir y ejecutar todo tipo de contratos, asociarse o formar consorcios o uniones temporales y en general, todas aquellas actividades que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines; lo anterior, podrá hacerlo con personas naturales o jurídicas, públicas, privadas o mixtas, nacionales o extranjeras; atendiendo precisos criterios técnicos, rigor jurídico y equilibrio financiero, que le permita el cumplimiento de su objeto.
3. Aplicar a instancias de la entidad competente que lo solicite, el sistema de contribución de valorización, cuando este sea el mecanismo de financiación total o parcial de los proyectos.
4. Asimismo, podrá administrar y manejar los recursos provenientes del pago compensado de las obligaciones urbanísticas y del aprovechamiento económico del espacio público y otros ingresos que reciba por parte del ente encargado del recaudo y que le encomiende dicha función.
5. Administrar, arrendar y operar maquinaria pesada, vehículos o equipos propios y de terceros.
6. Manejar operaciones de logística de transporte en general, sin limitarse a la posibilidad de contratar personal o vehículo directamente o por intermedio de terceros.

El patrimonio de **RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE**, está constituida por los derechos y obligaciones que inicialmente le dieron origen, provenientes de “**RENTAN S.A.S.**”, así como de:

1. Los bienes muebles e inmuebles adquiridos por la empresa para fines específicos cualquiera sea su título de adquisición.

2. Los recursos en dinero y especie, que reciba con ocasión de la remuneración por el desarrollo de su objeto social, tales como arrendamientos, honorarios, utilidades, rendimientos, créditos, tasas y tarifas por prestación de servicios y el producto de la venta o enajenación a cualquier título de sus bienes, incluyendo la modalidad de subastas.
3. Los recursos que reciba del Gobierno Nacional y otras entidades públicas.
4. Los derechos patrimoniales derivados de la propiedad intelectual y el “know how” de la entidad, entendidos como la totalidad de los conocimientos, del saber especializado y de la experiencia, adquiridos en virtud del desarrollo de su objeto social.
5. Los derechos patrimoniales relativos del uso, explotación y comercialización de las enseñas comerciales, marcas, patentes y procedimientos técnicos y prácticos, particularmente protegidos, por su relevancia para el giro de sus negocios y que no deban ser adquiridos o conocidos por la competencia.
6. Los derechos contractuales adquiridos a cualquier título.
7. Los estudios y diseños desarrollados a su costa y los que le sean reconocidos por terceros que la hayan contratado para tal efecto.
8. Los aportes provenientes de los planes de inversión y del presupuesto de la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA o el INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA –IDEA– si los hubiere para la correspondiente vigencia y en general, cualquier partida destinada al cumplimiento del objeto de la empresa.
9. Los recursos y bienes por concepto de participación en plusvalías urbanísticas u operaciones urbanas e inmobiliarias conforme la ley y las normas locales o departamentales, cuando estos sean destinados a ser incorporados en el patrimonio de la entidad y sin perjuicio de la destinación específica de tales bienes y recursos.
10. En general, aquellos derechos patrimoniales provenientes del giro ordinario de sus negocios y del desarrollo de su objeto social.
11. RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE, puede aceptar donaciones, herencias o legados, condicionales o modales, siempre que la condición o el modo no contraríen las disposiciones estatutarias.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como estrategia institucional busca prevenir y controlar la corrupción administrativa que pueda presentarse en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales y define los estándares propios para la atención a los ciudadanos. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y controles necesarios.

Acorde con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, según los estándares que deben cumplir las entidades públicas; definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; el Plan incluye seis Componentes, así:

- **PRIMER COMPONENTE:** GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- **SEGUNDO COMPONENTE:** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- **TERCER COMPONENTE:** RENDICIÓN DE CUENTAS
- **CUARTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- **QUINTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
- **SEXTO COMPONENTE:** INICIATIVAS ADICIONALES

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

GENERAL.

Fortalecer la capacidad institucional en la lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno, adoptando y estableciendo estrategias, mecanismos y actividades orientadas en la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano; dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "*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*", y en el decreto único del sector de la Presidencia de la Republica Decreto 1081 de 2015, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" e incorporando acciones transversales identificadas a partir del documento CONPES 167 de 2013 y la implementación de componentes del Modelo integrado de Planeación y Gestión.

ESPECÍFICOS:

- Establecer los lineamientos necesarios para orientar la administración de los Riesgos de Corrupción en la Institución, a través de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y definir las acciones encaminadas a controlarlos, prevenirlos o evitarlos.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitando el acceso a la información y ejecución de estos, acercando al ciudadano a los servicios prestados mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procedimientos.
- Establecer el mecanismo para la participación ciudadana y de rendición de cuentas como ejercicio permanente que tiene como finalidad garantizar la transparencia y afianzar la relación Estado – Ciudadano
- Definir los estándares institucionales para la atención al ciudadano y la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta la Institución.

ALCANCE.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de Renting de Antioquia, EICE, Rentan.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

3.1. Misión

Garantizar bienestar, calidad y estilo de vida saludable para la gente, impactando territorios urbanos y rurales, a través de transformaciones integrales sostenibles, con generación de oportunidades, alianzas, innovación, paz en los territorios, inclusión y conectividad.

3.2. Visión

Ser sostenibles, consolidarnos como empresa y lograr reconocimientos por el cumplimiento de nuestra misión en los territorios, a nivel regional, nacional e internacional.

3.3. Valores

Responsabilidad, Transparencia, Compromiso, Respeto, Justicia, Honestidad, Solidaridad y Rectitud.

4. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, Renting de Antioquia, EICE, Rentan, como Empresa Industrial y Comercial del Estado, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024, de acuerdo con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”** la **“Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”** y de acuerdo con los lineamientos establecidos por el documento web de la Función Pública **“ABC para la construcción del plan”**.

4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para el 2024, se establece el compromiso de continuar realizando un seguimiento permanente, verificando principalmente que se dé cumplimiento a las acciones definidas para la administración de los riesgos y el mejoramiento de los controles. Adicional a lo anterior, la Oficina de Control Interno también evalúa la ejecución de las acciones y la eficacia de los controles establecidos.

Los mapas de riesgos de los procesos que integran tanto los riesgos operativos como de corrupción son publicados en la página web Institucional y serán monitoreados y evaluados periódicamente de acuerdo con la política institucional y el procedimiento establecido en la **“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”** - Versión 5 - de la Función Pública, diciembre de 2020.

En este componente se contemplan las siguientes actividades:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada		
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Publicación y socialización de la Política de Administración del Riesgo actualizada	Política publicada y socializada.	Dirección de Planeación Institucional.	de	Marzo 22
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización y publicación de los mapas de riesgos de los procesos en la página web institucional.	Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha.	Dirección de Planeación Institucional.	de	Marzo 22
	2.2	Fortalecimiento de la implementación de las herramientas para el reporte de seguimiento a materialización y tratamiento de los riesgos.	Herramienta diligenciada	Dirección de Planeación Institucional.	de	Diciembre 31
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización con los integrantes de los equipos de trabajo de cada proceso de sus respectivos mapas de riesgos actualizados y de su forma de consulta.	Actividades de socialización realizadas	Dirección de Planeación Institucional. Líderes de proceso.	de	Abril 30
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgos por parte de los líderes y su equipo de trabajo.	Documento con resultados del monitoreo	Líderes de Proceso	de	Abril 30 Agosto 31 Diciembre 31
	4.2	Realizar y publicar los cambios derivados del seguimiento y monitoreo a los mapas de riesgos de cada proceso	Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha.	Dirección de Planeación Institucional. Líderes de proceso.	de	Diciembre 31
	4.3	Ejecución de las actividades establecidas en los mapas de riesgos para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	de	Diciembre 31
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento por parte de los líderes de proceso y de su equipo de trabajo a la implementación de las actividades para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Avance de acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	de	Trimestral
	5.2	Realización de auditorías de seguimiento a la administración de los riesgos.	Informe de auditorías	Dirección de Planeación Institucional.	de	Diciembre 31

4.2. SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

En virtud de la normatividad anti-trámites, RENTAN en concordancia con el plan para la implementación de las políticas de Gobierno Digital y Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, realizará las siguientes actividades en la vigencia 2024:

Priorización y Racionalización de Trámites.

De acuerdo con los criterios propuestos por la guía **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V2”** para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, partiendo de un análisis crítico con los responsables de los trámites, con base en la frecuencia de utilización y la disponibilidad de recursos, se trabajará durante esta vigencia la actualización de la página, lo que permitirá más agilidad en la mayoría de los trámites (PQRS, inscripción proveedores, etc), y servicios y una mayor seguridad de la información.

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de los procesos vinculados, según las actividades identificadas en MIPG en la dimensión de Gestión con valores para resultados y en las políticas de racionalización de trámites en específico, gobierno y seguridad digitales específicamente, con el apoyo de la Dirección de Planeación Institucional.

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada	
Priorización y Racionalización de Trámites	1.1	Trámites definidos a racionalizar para esta vigencia en la página web de Rentan.	Tramites identificados	Dirección de Planeación Institucional.	Diciembre 31
	1.2	Racionalizar los trámites asociados a RENTAN, lo que permitirá más agilidad en la mayoría de los trámites y servicios y una mayor seguridad de la información.	Trámites optimizados	Dirección de Planeación Institucional.	Diciembre 31

4.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS.

“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

Es por esto por lo que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.”¹

La rendición de cuentas en RENTAN más allá de constituirse en una práctica periódica de audiencias públicas, se adopta como un proceso permanente que se orienta a afianzar la relación con la ciudadanía en general, mediante la publicación en la página web para la difusión de información e interacción con esta, la socialización de la información con el apoyo de los medios de comunicación. Durante la vigencia 2024 esta rendición de cuentas en RENTAN se realizará igualmente como lo propone el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC a través de las siguientes estrategias.

A. Información.

En las plataformas correspondientes a los distintos órganos de control y regulación se ingresará la información que estos requieren sobre los diferentes temas que las normas establecen. De la misma manera en la página web institucional se mantendrá a disposición de los ciudadanos información comprensible, actualizada, oportuna y completa relacionada con datos, estadísticas, indicadores, informes, información sobre estados financieros, acuerdos, y demás información relevante relacionada con la gestión de la entidad desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

B. Diálogo.

Se generarán espacios de diálogo con los distintos actores o grupos de interés de RENTAN, los cuales inciden en las decisiones relevantes de RENTAN (Rendiciones Internas y Rendición Pública de Cuentas).

¹ Documento CONPES 3654 de 2010. DNP – DEPP, DDTS, DJSG. Departamento Administrativo de la Función Pública. Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

C. Responsabilidad.

Se reforzarán los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas a través de la generación de espacios de sensibilización, así como los medios de corrección del comportamiento adecuado a la normatividad existente; incluye también la capacidad de la institución para responder a los compromisos adquiridos con los ciudadanos, los órganos de control y los medios de comunicación.

Por lo tanto las acciones definidas para realizar en la rendición de cuentas de RENTAN en esta vigencia son las siguientes:

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada	
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y el lenguaje comprensible	1.1	Actualización de la Información general a disposición de los ciudadanos en la página web (datos, estadísticas, informes de gestión, indicadores, información sobre estados financieros, acuerdos).	Página actualizada con la información mínima requerida según la guía	Gerente General Comunicaciones Dirección de Planeación Institucional	Permanente
	1.2	Actualización de la Información de la institución y publicación en las plataformas de los entes de control (Contraloría General de Antioquia, DAFP, Min TIC)	Bases de datos actualizadas con la información requerida por los entes de control	Lideres de Proceso	Permanente
	1.3	Publicación y difusión del boletín institucional que incluya temas de interés para la comunidad en general y avances en la gestión.	Comunicaciones	Comunicaciones	Mensual
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de resultados de la audiencia	Gerente General Comunicaciones	Diciembre 31
	2.2	Informe de la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia	Informe de resultados del diálogo	Gerente General Comunicaciones	Diciembre 31
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejoras	3.1	Espacios de sensibilización, en tema de orientación del comportamiento de los funcionarios adecuado a la normatividad existente: • Participación Ciudadana • Rendición de cuentas • Política Anticorrupción • MIPG	Programa de sensibilización ejecutado	Talento Humano Comunicaciones Dirección de Control Interno	Diciembre 31
	3.2	Elaboración y publicación de Informe de Gestión de la vigencia de 2023.	Informe Elaborado y publicado	Gerencia General	Enero 31
	3.3	Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio de 2024 y diciembre 2024.	Informe Elaborado y publicado	Dirección de Planeación Institucional.	Julio 31

	<p>3.4 Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, el resultado de los espacios de diálogo desarrollados y socializar los avances en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento, de acuerdo con las sugerencias realizadas por los organismos de control al respecto, si las hay.</p>	<p>Acta de Comité</p>	<p>Comunicaciones Dirección de Control Interno Dirección de Planeación Institucional.</p>	<p>Diciembre 31</p>
	<p>3.5 Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Institución.</p>	<p>Informe Elaborado y publicado</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Diciembre 31</p>
	<p>3.6 Actualizar los autodiagnósticos MIPG para las políticas de Rendición de Cuentas y de Participación Ciudadana</p>	<p>autodiagnósticos actualizados</p>	<p>Dirección de Planeación Institucional.</p>	<p>Diciembre 31</p>

4.4. CUARTO COMPONENTE. SERVICIO AL CIUDADANO.

En este componente se busca establecer acciones para la mejora de la gestión del servicio al ciudadano, y la formulación de planes de acción y asignación de recursos para ello. Estas acciones permiten garantizar la continuidad de los esfuerzos realizados por RENTAN en brindar una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía, y así elevar su nivel de satisfacción y confianza en la gestión institucional.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Secretaría General, es la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Cada Unidad es responsable de atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) relacionadas con su función específica.

Mediante el trabajo en este componente RENTAN busca mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las PQRS, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva. Busca actualizar y aplicar efectivamente su procedimiento para la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales son coordinadas y evaluadas por la Dirección de Planeación Institucional, con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta.

Se busca además con este componente mantener una actualización permanente del inventario de trámites publicados en la web, según lo demanden los cambios en las actividades misionales de RENTAN, la normatividad vigente y las necesidades de los usuarios.

Considerando que el objetivo central del MIPG es el de **“Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”**, resulta de gran importancia para RENTAN la implementación de acciones encaminadas a fortalecer la cultura del servicio en los equipos para que estos faciliten a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan a RENTAN.

Por todo lo anterior se hace indispensable conocer y actualizar permanentemente las características y condiciones de nuestros grupos de interés y el nivel de satisfacción que tienen frente a los servicios ofrecidos por RENTAN.

Con relación a los mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano y en concordancia con la Circular externa 100-020 2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública el 10 de diciembre de 2021, donde se proponen cambios en este componente y lo nombra **“Servicio al Ciudadano”** se realizarán las siguientes actividades en RENTAN durante esta vigencia:

Componente 4: Servicio al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha límite programada	
Subcomponente 1 Planeación estratégica de servicio al ciudadano	1.1	Publicar el informe de caracterización de los grupos de valor	Documento actualizado y publicado del informe de caracterización de los grupos de interés	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Abril 30
	1.2	Revisión y actualización si se requiere del Manual de Servicio al Ciudadano o Relacionamiento con el Ciudadano y socialización de este.	Manual de Servicio al Ciudadano actualizado y socializado	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Diciembre 31
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Capacitación para cualificación y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios.	Evento realizado	Gestión Humana	Agosto 31
	2.2	Capacitación en atención incluyente	Gestión Humana capacitado en atención incluyente	Gestión Humana	Diciembre 31
	2.3	Continuar con el “Programa de Reconocimiento Público” para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano.	Programa desarrollado	Gestión Humana	Diciembre 31
	3.1	Fortalecimiento del canal de atención virtual en la institución, incorporando lineamientos de la resolución 1519 de 2020.	Fortalecimiento del canal de atención virtual en la institución, con lineamientos de la resolución 1519 de 2020 incorporados.	Comunicaciones Informática Corporativa	Diciembre 31

Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.2	Fortalecimiento del servicio de atención al cliente interno y externo.	Informe semestral que registre el tema de consultas a RENTAN con número de personas que acuden y las temáticas más concurrentes	Secretaría General Comunicaciones	Diciembre 31
	3.3	Actualización del inventario de trámites inscritos en la página web de RENTAN, según se requiera.	Trámites actualizados en la Web	Dirección de Planeación Institucional.	Abril 30
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio del ciudadano	4.1	Fortalecer la implementación del chat en línea que posibilite la entrega efectiva de información al ciudadano.	Chat en funcionamiento para distintos temas	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Diciembre 31
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Realizar medición de percepción de los usuarios respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios ofrecidos por la institución y el servicio recibido, y elaborar informe	Informe de medición	Secretaría General Comunicaciones	Junio 30

4.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En este componente se establecen los lineamientos para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública que genera la Institución, para lo cual se establecen mecanismos para fortalecer las estrategias definidas para la disposición de dicha información, de acuerdo con las directrices que se enmarcan en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", y el Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." entre las cuales se definen las siguientes actividades.

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha límite programada
1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	de	Publicación de: Organigrama Escala salarial Perfiles de funcionarios Directorio Institucional	Comunicaciones Gestión Humana	Junio 30

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Diseño de piezas gráficas para la difusión de trámites y servicios.	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Diciembre 31
	1.3	Actualizar la publicación de información sobre contratación de la empresa.	Cambios en la estructura de presentación de la información	Dirección Contractual Comunicaciones	Junio 30
	1.4	Diligenciamiento y reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información en la plataforma que la Procuraduría disponga para ello.	Formulario diligenciado	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Diciembre 31
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actualizar y procedimiento para el registro y atención a las solicitudes de información de acuerdo con las directrices del Decreto 1081 de 2015	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Junio 30
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización si se requiere del Registro o Inventario de Activos de Información.	Documento actualizado formalizado y publicado	Secretaría General (Archivo) Informática Corporativa	Junio 30
	3.2	Revisar y actualizar el Esquema de Publicación de Información para RENTAN.	Documento actualizado formalizado y publicado	Secretaría General	Junio 30
	3.3	Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Secretaría General	Junio 30
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Fortalecer las acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, partiendo de la caracterización de los usuarios de RENTAN.	Documento con propuesta.	Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Diciembre 31
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Monitorear y registrar las solicitudes de información recibidas por los diferentes puntos de atención de RENTAN.	Informe periódico del monitoreo realizado	Comunicaciones Dirección de Planeación Institucional. Comunicaciones	Diciembre 31

4.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales

Con el propósito de incorporar mecanismos adicionales que permitan fortalecer la cultura frente a la prevención de los actos de corrupción, RENTAN a través de estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brinda transparencia en el uso de los

recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, por lo que se pretende formalizar varias iniciativas, que orientan el camino de la Institución por la senda de la ética y la transparencia; en este sentido las acciones a emprender son las siguientes.

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
Iniciativas Adicionales	1.1	Realizar eventos de sensibilización para la apropiación por parte la comunidad RENTAN del Código de Integridad Institucional	Actividades de socialización desarrolladas	Gestión Humana	Diciembre 31
	1.2	Fortalecer las competencias de los funcionarios en los valores institucionales	Actividades de Fortalecimiento desarrolladas	Gestión Humana Comunicaciones	Diciembre 31
	1.3	Establecer e implementar y fortalecer los canales de información sobre posibles actos de corrupción	Canal implementado	Control interno Secretaría general Comunicaciones	Diciembre 31
	1.4	Verificar el cumplimiento de los funcionarios de RENTAN con la declaración de bienes y rentas de acuerdo con la ley.	Relación de personal que cumplió con su declaración	Gestión Humana	Diciembre 31
	1.5	Realizar seguimiento y monitoreo en la gestión de la identificación, declaración y atención a casos de conflictos de interés	Procedimiento implementado	Gestión Humana Secretaría general	Diciembre 31
	1.6	Acciones de capacitación y socialización sobre la Gestión de conflicto de intereses	Capacitaciones desarrolladas	Gestión Humana Control interno Secretaría general	Diciembre 31

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas deberán hacer seguimientos cuatrimestrales al cumplimiento del Plan con sus respectivas evidencias documentadas.

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar la verificación; y como herramienta de seguimiento utilizará el formato “Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”