

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



ACERCAMOS COMUNIDADES E INTEGRAMOS TERRITORIOS

Tenemos soluciones a la medida en arrendamiento integral de servicios para el mantenimiento vial.
(4) 444 9211 / www.rentan.com.co



Contenido

1. INFORMACION GENERAL	3
2. INTRODUCCIÓN	5
3. Desarrollo Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.....	5
3.1. Objetivo.....	5
3.2. Objetivo específicos	5
3.3. ALCANCE:.....	5
4. Componentes	6
4.1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgo.	6
4.2. Segundo componente: Racionalización de trámites.....	9
4.3. Tercer componente: Rendición de cuentas	11
4.4. Cuarto componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	13
4.5. Quinto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	15
4.6. Componente sexto: Iniciativas adicionales: Para RENTAN S.A.S., la comunicación en todas sus plataformas es constante e importante dado que ésta nos permite contar lo que hacemos, promocionarnos, estar actualizados y enterados de la percepción, quejas, ideas o sugerencias que surjan tanto a nivel interno como de parte de nuestros clientes, proveedores, usuarios o colaboradores.	17

1. INFORMACION GENERAL

Mediante documento privado suscrito el 19 de mayo de 2009, se creó la Empresa de Economía Mixta, denominada RENTING DE ANTIOQUIA S.A.S., RENTAN S.A.S., y se constituyó como Sociedad por Acciones Simplificada, de carácter Comercial, con aporte de capital público superior al 50%.

RENTING DE ANTIOQUIA S.A.S., RENTAN S.A.S., es una Sociedad de Economía Mixta del orden Departamental, cuyo objeto consiste en: Como actividad principal entregar en arrendamiento (como parte activa) a persona natural o jurídica maquinaria pesada, vehículos con o sin blindaje y equipos bajo la modalidad conocida como “Renting”. El objeto social comprende la prestación de servicios relacionados con estos bienes, entregados en arrendamiento o de propiedad de terceros.

Como actividad adicional para el cumplimiento de su objeto social, la sociedad podrá contratar o realizar obras civiles de infraestructura y de mantenimiento de vías, en especial las que se requieran con ocasión de la ejecución de su objeto social principal.

Como actividades Secundarias tendrá las siguientes:

- Administrar y Operar maquinaria pesada, vehículos o equipos propiedad de terceros.
- Manejar operaciones de logística de transporte en general, sin limitarse a la posibilidad de contratar personal o vehículos directamente o por intermedio de terceros.
- Para desarrollar la actividad principal y las secundarias, la sociedad podrá realizar contratos de compraventa de los bienes mencionados, partes o repuestos de los mismos; celebrar toda clase de contratos y prestar servicios de mantenimiento; contratar la administración y operación de los bienes dados en arriendo; contratar seguros, contratar o subcontratar vehículos, maquinaria y equipos así como también contratar el personal requerido para el manejo y operación de los mismos; y celebrar alianzas estratégicas para presentar propuestas que se refieran a las operaciones mencionadas.
- La sociedad podrá invertir sus excedentes de liquidez en bienes o productos financieros y todo tipo de valores con el objetivo de realizar la mejor administración de los recursos, sin que esta sea la actividad de la compañía.
- Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita tanto en Colombia como en el exterior.

El artículo 97 de la ley 489 de 1998 establece que las Sociedades de Economía Mixta son organismos autorizados por la ley, constituidas bajo la forma de sociedades comerciales con aporte estatal y de capital privado, que desarrollan actividades de naturaleza industria y comercial, conforme a las reglas del derecho privado, salvo las excepciones que consagra la ley.

El artículo 209 constitucional, establece entre otras disposiciones “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

A su vez, el artículo 3 de la ley 489 de 1998 señala “La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia”

Por su parte, el artículo 14 de la ley 1150 de 2007 enuncia que “... las Sociedades de economía mixta en la que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%) estarán sometidas al Estatuto General de la Contratación de la Administración privada, con excepción de aquellas que se encuentran en competencia con el sector privado nacional o internacional o desarrollen sus actividades en mercados monopolísticos o mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales...”. La excepción antes enunciada no exime a que las Sociedades de economías mixta, deban aplicar, en el desarrollo de sus actividades contractuales, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos para la contratación estatal.

1.2. Misión

Mejoramos la infraestructura vial para acercar comunidades e integrar territorios, a través de servicios de administración y operación de maquinaria, arrendamiento operativo y ejecución de obra soportados en el conocimiento y la experiencia.

1.3. Visión

Ser reconocidos en el 2020 como el principal proveedor de soluciones para el mejoramiento de la infraestructura vial y atención de emergencias viales en el país, sobresaliendo por su excelencia operacional, transparencia en su actuar y responsabilidad con los grupos de interés

1.4. Valores

- Responsabilidad
- Transparencia
- Compromiso
- Respeto
- Justicia
- Honestidad
- Solidaridad
- Rectitud

2. INTRODUCCIÓN

Renting de Antioquia RENTAN S.A.S., en aras de dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, "*mediante 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 las directrices del Gobierno Nacional en materia de anticorrupción, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, en donde se reglamentan la base en la metodología "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, se crea el plan anticorrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una estrategia del Gobierno Nacional que pretende mitigar la presencia y ocurrencia de factores de corrupción, convirtiéndose en una herramienta de tipo preventivo para el control de la corrupción buscando la cultura organizacional basada en la legalidad y transparencia.

Rentan S.A.S., elaboró su plan anual para el 2020, en el cual se detallan las actividades a realizar en cada uno de los componentes que hacen parte del plan anticorrupción.

3. Desarrollo Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

3.1. Objetivo

RENTAN S.A.S., implementara estrategias institucionales en contra de la corrupción, permitiendo acceso a la información a todo el público en general mediante su página web promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y mejorando la dinámica de interacción con los clientes y la ciudadanía.

3.2. Objetivo específicos

- ✓ Permitir acceso al público en general de la información de RENTAN S.A.S.
- ✓ Adecuado uso de los recursos, el cumplimiento de las funciones de la entidad y el control a las acciones de corrupción.
- ✓ Establecer criterios para la identificación de los riesgos de corrupción y crear medidas que le permitan a la empresa su prevención, corrección y control.
- ✓ Crear canales de comunicación, en busca de divulgar la información de la entidad a la ciudadanía en general.
- ✓ Hacer visible la gestión de la empresa a los grupos de interés.

3.3. ALCANCE:

Los lineamientos institucionales en contra de la corrupción están definidos en los 6 componentes así:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- ✓ Racionalización de Trámites.

- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Rendición de Cuentas.
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ Iniciativas adicionales.

El presente plan aplica para la vigencia 2020 y la ejecución se realizará desde su aprobación hasta el 31 de diciembre del mismo año.

4. Componentes

4.1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgo.

Renting de Antioquia S.A.S., ha desarrollado la política Anticorrupción, la cual enmarca los valores empresariales y principios del manual de contratación interno.

RENTAN S.A.S., con base a las estrategias para la construcción de un plan anticorrupción y atención al ciudadano versión 2, elaboro diferentes actividades como herramienta de tipo preventivo con el fin de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

4.1.1. Política de administración de riesgos de corrupción

El riesgo de corrupción hace referencia a la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio particular. El riesgo se debe identificar en cada proyecto a través del mapa de riesgo, además se deben establecer acciones preventivas en busca de evitar su materialización.

RENTING DE ANTIOQUIA S.A.S., - RENTAN S.A.S., está comprometida a gestionar los riesgos de corrupción, fraude y soborno; definiendo medidas encaminadas a evitar, prevenir y mitigar aquellos de mayor probabilidad de ocurrencia y que generan un impacto considerable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, realizando un seguimiento periódico a la efectividad de los controles, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus proveedores y de la gestión institucional.

RENTAN S.A.S., garantiza el buen manejo de los recursos estableciendo e implementando un sistema de administración de riesgos, que permita la minimización de las amenazas a los que estamos vulnerables, dándoles un tratamiento adecuado, para impedir los eventos que puedan afectar los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.1.2. Medidas para mitigar el riesgo

RENTING DE ANTIOQUIA S.A.S. - RENTAN S.A.S., para mitigar el impacto de factores internos y externos que afectan el buen desempeño de los procesos, cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

CRONOGRAMA 2020

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. <i>Política de Administración de Riesgos de Corrupción</i>	1.1 Revisión del programa de Sistema de Administración de Riesgos.	Programa administración del riesgo.		Permanente
	1.2 Publicar las políticas de riesgos de corrupción y administración del riesgo, en los diferentes canales de comunicación de la Entidad	Memorando o acta de aceptación de la política	Verificación empresarial	15/04/2020
	1.3 Revisión del mapa de riesgos, modificaciones de nuevos riesgos, controles, responsables.	Mapa de riesgos actualizado	Verificación empresarial	Permanente
Subcomponente 2. <i>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	2.1 Publicar en la página web de RENTAN S.A.S. el mapa como anexo del Plan anticorrupción.	Manual Plan anticorrupción	Verificación empresarial	30/01/2020
	2.2 Revisar y actualizar participativamente el Mapa de Riesgos de la entidad	Mapa de riesgos	Verificación empresarial	30/03/2020
	3.1 Invitación a los funcionarios de RENTAN S.A.S., a la elaboración del mapa de riesgos.	Elaboración de mapa de riesgo	Verificación empresarial	15/03/2020
Subcomponente 3. <i>Consulta y divulgación</i>	3.2 Publicar en la cartelera de la entidad el mapa para su consulta	cartelera visible a todo el personal	Mercadeo	Permanente
	3.2 Capacitar a los líderes sobre el procedimientos en la práctica de administración y gestión de riesgo (Valoración)	Programa de Inducción / y Capacitación	Verificación empresarial/ Dirección de Gestión Humana	Permanente
	3.3 Desarrollar una actividad para su divulgación.	A través del canal de comunicación propio de RENTAN SAS, HOLA! Se llevara a cabo un video dando a conocer el PAAC y la importancia del mismo	Analista de mercadeo/ área administrativa/ Gestión Humana	10/06/2020
	3.4 Revisión anual por el área de verificación empresarial. para identificar si se materializo algún riesgo de corrupción.	Formato materialización riesgos	Verificación empresarial	Permanente
Subcomponente 4. <i>Monitoreo o revisión</i>	4.1 Elaborar pruebas de control	Medición de los controles implementados	Verificación empresarial /responsables del proceso	Permanente
	4.2 Elaborar informes de resultados	Informes	Verificación empresarial	semestral
	4.3 Seguimiento por parte del área de verificación empresarial	Seguimiento del plan cada cuatro meses	Verificación empresarial	Permanente
Subcomponente 5. <i>Seguimiento</i>	5.1 Realizar seguimiento a la matriz de riesgos	Informe de seguimiento o a la matriz de riesgos	Verificación empresarial	semestral

4.1.3. Mecanismos que se tienen para mejorar la atención al usuario

- ✓ Página WEB.
- ✓ Secop II y Secop I
- ✓ Redes sociales.
- ✓ Persona encargada de recibir peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Línea de denuncias.

4.1.4. Matriz de riesgos: En Rentan S.A.S., se realizó valoración de los riesgos de corrupción y el impacto que tienen dentro de la empresa a través de la metodología de Gestión Integral de Riesgos propuesta por la guía del plan anticorrupción la cual consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos que impacten el logro de los objetivos.

CRITERIO: Probabilidad

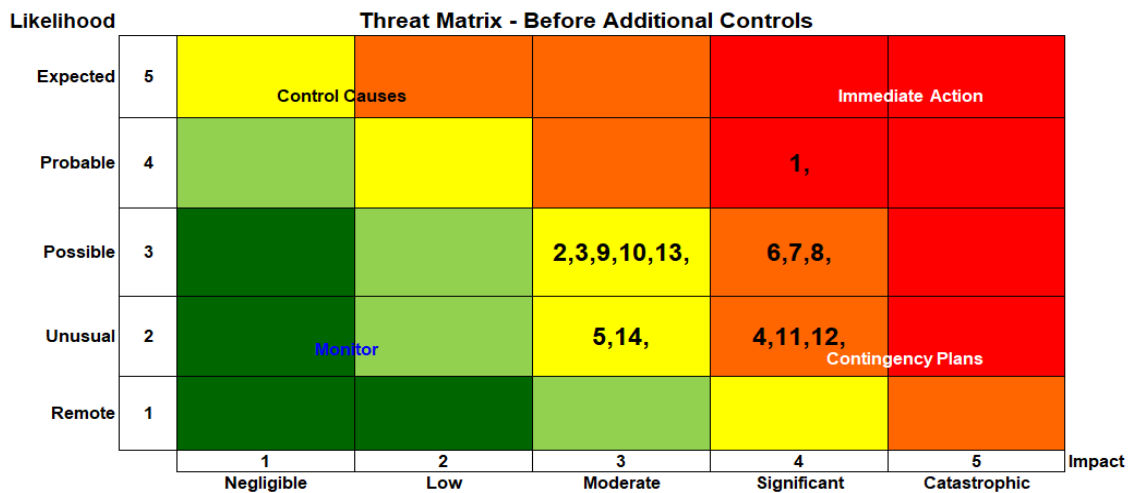
Calificación	Probabilidad	Descripción	Frecuencia
5	Esperado	Ocurre con frecuencia, es esperado	Evento anual o cada 2 o 3 años
4	Probable	Se sabe que puede ocurrir / No sería sorprendente	Evento ocurre 1 vez cada 5 o 10 años
3	Moderado	Puede ocurrir pero no con frecuencia	Evento ocurre 1 vez cada 10 o 25 años
2	Inusual	Podría ocurrir pero no sería raro	Evento ocurre 1 vez cada 25 o 50 años
1	Remoto	Puede concebirse que ocurra pero sería extremadamente remoto	Evento ocurre 1 vez cada más de 50 años

CRITERIO: Efectividad Controles

Calificación	Descripción
5	No hay nada para evitar que el incidente que se produzca
4	Hay algunos controles en el lugar, pero es probable que no estén actualizados e ineficaces, que puedan tener algún efecto atenuante de menor importancia sobre el incidente
3	Los controles son actualmente suficientes para evitar el incidente o reducir el impacto del incidente a un nivel aceptable. Cumplen con los estándares mínimos de regulación.
2	Los controles son muy eficaces y exceden los estándares de regulación mínima. El personal confía en estos controles
1	Los controles son siempre efectivos y equivalentes a las mejores prácticas en la industria

CRITERIO: IMPACTOS

Calificación de Impacto	Impacto	Descripción	Impacto Económico	Impacto Servicios	Impacto Regulatorio / Contractual	Impacto Reputacional
5	Catastrófico	Si este riesgo se materializara, la organización le resultaría casi imposible de recuperar	Generación del EBITDA COMPUESTO inferior al 21%	Caída catastrófica en los niveles de servicio, Pérdida permanente de grandes clientes, falla de proveedor mayor, fracaso total en los estándares de calidad,	<ul style="list-style-type: none"> Multas financieras máximas, Sanciones onerosas e inhabilidades de entidades de control Incumplimiento de una obligación contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> Presión mediática negativa, generalizada y no controlada a nivel nacional y/o internacional por largos periodos de tiempo Destrucción de marca Deterioro de la reputación a nivel interno y externo Requiere intervención de junta directiva
4	Significante	Las consecuencias de que se materialicen, aunque grave, se puede controlar hasta cierto punto.	Generación del EBITDA COMPUESTO entre intervalo de 21% y 21,99%	Caída significativa en los niveles de servicio, no se alcanzan los plazos del proyecto, no se cumplen las especificaciones del producto, los clientes van a otra parte	<ul style="list-style-type: none"> Sanciones, multas financieras sustanciales dado por las entidades regulatorias, DIAN y todas las entidades de control Desviación significativa y reiterada de una obligación contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> Hechos o situaciones adversos significativos en medios influyentes a nivel nacional y/o internacional por varios días/tratamiento en páginas editoriales. La marca está comprometida Las declaraciones públicas son necesarias de acuerdo con la política de comunicaciones Requiere intervención de junta directiva
3	Moderado	Las consecuencias de la materialización de riesgos no son graves y, de materializarse, pueden ser manejados.	Generación del EBITDA COMPUESTO entre intervalo de 22% y 22,99%	Caída moderada en los niveles de servicio, relaciones importantes con clientes y / o proveedores tensas, retrasos en los proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> Demandas, algunas sanciones económicas, tuteles, aperturas de procesos sancionatorio o requerimientos formales. Desviación leve y ocasional de una obligación contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> Hechos o situaciones adversos puntuales en canales o medios masivos (incluye redes sociales) La marca podría verse comprometidas Hay necesidad de atención a los medios y deben tomarse medidas especiales
2	Bajo	Las consecuencias de la materialización del riesgo se consideran relativamente poco importantes.	Generación del EBITDA COMPUESTO entre el 23% y el 24%	Pequeña caída en los niveles de servicio, algunos estándares de calidad menores no se cumplen.	<ul style="list-style-type: none"> Sin penalizaciones financieras, Glosas de organos de control o salvvedades de Rev. Fiscal, Requerimientos reiterados sobre el mismo asunto. (No se ha dado respuesta o el cliente no está satisfecho). Retrasos en la obligación contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> La percepción de los clientes probablemente no tendrá un efecto duradero y no hay visibilidad en medios La marca no está comprometida No hay necesidad de medidas especiales más allá de las normales
1	Insignificante	Las consecuencias de la materialización de este riesgo son detectables.	Generación del EBITDA COMPUESTO mas del 24%	Alguna interrupción del servicio, pero se puede compensar sin que sea percibida por los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Glosas de control interno, se recibe un requerimiento inicial. PQR. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay visibilidad en medios. La marca no está comprometida



4.2. Segundo componente: 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 el área de verificación empresarial.
- ✓ **Correo electrónico:** Las PQRS que se reciben vía correo electrónico son direccionadas al correo de info@rentan.com.co lo cual sería remitido a verificación empresarial. 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 verificación empresarial 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:** Verificación empresarial 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:** verificación empresarial, 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 con el mecanismo utilizado para la radicación de la solicitud.
- ✓ **Generación de reportes:** verificación empresarial, 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Racionalización de trámites

CRONOGRAMA 2020

<i>Subcomponente</i>	<i>Actividades</i>	<i>Producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>
Subcomponente 1. Racionalización de tramites	1.1	Buzón de sugerencias	Indicadores de quejas, reclamos o sugerencias que se presenten en la Entidad	Permanente
	1.2	Correo electrónico	Consolidado de sugerencias, quejas o reclamos y sus respectivas respuestas	Semestral
	1.3	Línea de denuncias	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar. Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos.	Verificación empresarial
	1.4	Contactenos	Incluir uso de medios tecnológicos para su realización	15/08/2020

4.3. Tercer componente: Rendición de cuentas

RENTAN S.A.S., como ejemplo de buenas prácticas de buen gobierno, da a conocer los resultados de gestión de cada vigencia a la ciudadanía, entidades públicas y entes de control a partir de:

- ✓ Informe de gestión
- ✓ Rendición de cuentas publicado en gestión transparente
- ✓ Presentación en la página web de: informes de gestión, indicadores, Procedimiento de compras y demás información relevante.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas

CRONOGRAMA 2020

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. <i>Información de calidad y en lenguaje comprensible</i>	1.2 Actualización permanente del Portal Web en momento de modificaciones internas.	Información de interés y novedades corporativas.	Área de mercadeo o quien haga sus veces	Según lo solicitado por la CGA
	1.3 Presentar estado del Informe de Gestión.	Acceso a información actual sobre rendimiento en gestión.		Anual
	1.4 A través de las redes sociales continuar informando a los ciudadanos, de manera clara y oportuna y mediante los canales internos y externos, el accionar de la Entidad en lo que tiene que ver con su Misión	Plan de comunicaciones	Área de mercadeo o quien haga sus veces	30/07/2020
	1.5 Publicar en la página Web para información de la ciudadanía, los elementos de la planeación estratégica tales como: la misión, la visión, los objetivos estratégicos, las metas, así como también los resultados de la gestión	Publicación en la página web	Área de mercadeo y sistenas o quien haga sus veces	Permanente
	2.1 Socialización sobre prevención y lucha contra la Corrupción a través de la página Web.	Participación de la ciudadanía y empleados de Rentan SAS.	Área de mercadeo o quien haga sus veces	Permanente
Subcomponente 2. <i>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</i>	2.2 Control periódico al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Publicación del seguimiento a las acciones adelantadas del Plan Anticorrupción.	Verificación empresarial	Seguimiento del plan cada cuatro meses
	2.3 Comunicación e información de los eventos propios y de clientes a través de nuestros canales digitales como lo son las redes sociales de la entidad: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube	Plan de comunicaciones	Área de mercadeo o quien haga sus veces	Permanente
	3.3 Presentar los informes requeridos a los diferentes entes de control	informes	Todos	Permanente
Subcomponente 3. <i>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuenta</i>	3.4 Divulgar del plan del PAAC con el personal de RENTAN y ciudadanía en general	Plan anticorrupción y herramienta seleccionada por RENTAN SAS para su divulgación	Área de mercadeo o quien haga sus veces	Cada cuatro meses
	4.1 Participación de los empleados de RENTAN S.A.S. en la retroalimentación del plan. (interno). Participación de la ciudadanía en contáctenos (Externos).	informe de Gestión	Área Administrativa	Permanente
Subcomponente 4. <i>Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional</i>	4.2 Elaborar encuestas de satisfacción a los clientes	Encuestas aplicadas	área comercial	Permanente

4.4. Cuarto componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con este componente RENTAN S.A.S., quiere hacer un seguimiento detallado de cada una de las actividades que se realizarán desde cada área de la empresa para mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, por ende, RENTAN S.A.S., cuenta con varios mecanismos de acercamiento a la comunidad (clientes, visitantes, proveedores), así mismo mejoró algunas actividades para optimizar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que brinda, actualmente cuenta con:

- ✓ Línea telefónica 4449211
- ✓ PQRS
- ✓ Página Web rentan.com.co
- ✓ Correo electrónico para atención del público info@rentan.com.co

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

CRONOGRAMA 2020

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Definir los responsables de desarrollar las estrategias planes, programas y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna, eficaz y eficiente	Actividades a realizar	Área de mercadeo o quien haga sus veces en conjunto con el comité del PAAC	3/02/2020
	2.1 Buzón de sugerencias	Se cuenta con el buzón dispuesto en un lugar al que tengan acceso empleados o clientes con el fin de fortalecer un canal de comunicación entre la empresa- empleados-clientes	Verificación empresarial	Permanente
	2.2 Línea de denuncias	Se cuenta con una línea telefónica de denuncias para informar anomalías o inconsistencias encontradas en la prestación del servicio, la recepción es dirigida al área de verificación empresarial	Verificación empresarial	Permanente
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.3 Mantener los espacios adecuados y mejorar la privacidad al usuario	Conservar las instalaciones adecuadas para la atención al Ciudadano	Área administrativa	Permanente
	2.3 Realizar divulgación de los canales de atención y servicio al cliente implementados por la entidad	Se realizan piezas publicitarias y campañas informativas acerca del plan anticorrupción y atención al cliente para ser publicadas en nuestras redes sociales	área de mercadeo o quien haga sus veces	Permanente
	2.4 Comunicación interna	En RENTAN S.A.S., contamos con un canal informativo llamado HOLA! que se actualiza mes a mes; allí se dispondrá también información relevante y de importancia respecto al plan, además, por la intranet que se actualiza periódicamente	área de mercadeo o quien haga sus veces	Mensual
	2.5 Realizar monitoreo permanente del funcionamiento de los canales de atención que tiene la Entidad	informes de satisfacción	área de mercadeo o quien haga sus veces	Permanente
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1 Sensibilización	Creación y divulgación de un video resaltando la importancia de la normatividad que será enviado a todo el personal explicando porque se forma el comité y quienes son los integrantes	Gestión Humana	Anual
	4.1 Evaluación y seguimiento	Se evalúa la interiorización del plan anticorrupción y el nivel de aprendizaje de los empleados por medio de las herramientas tecnológicas	Gestión Humana	Anual
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	4.2 Vigilancia y control del cumplimiento e implementación de la normatividad para la atención al ciudadano	Se realizan comités periódicamente con el fin de evaluar la implementación o actualizaciones a nivel informativo o de contenidos que deban realizarse.	Verificación empresarial	Permanente
	4.3 Presentar periódicamente los informes de PQRS, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	informes de resultados	Verificación empresarial	Semestral
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Divulgar procedimiento de atención a las PQRSF	Pieza Publicitaria	área de mercadeo o quien haga sus veces	Anual

4.5. Quinto componente: Transparencia.

Renting de Antioquia S.A.S., estable sus lineamientos para el mecanismo de transparencia y acceso a la información de acuerdo con 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, “Artículo .9° Literal g) deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Por lo anterior, Rentan S.A.S., recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, con el fin de que toda persona pueda acceder a la información, con excepción de la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Como instrumentos de Gestión de la Información, RENTAN S.A.S., cuenta con las siguientes herramientas para la gestión de la información pública:

- ✓ Para usuarios externos, se realiza mediante la página web www.rentan.com.co, en el link “Transparencia y acceso a la información pública” y a través del SECOP II, donde se encuentran todas las compras y contrataciones realizadas.
- ✓ Para usuario internos, se realiza mediante la intranet, denominada HOLA.
- ✓ Racionalización de trámites, con el fin de brindar la información que requiera el solicitante.
- ✓ Para las compras que aplique publicidad se realiza mediante invitación pública en el link de la página web por “compras” y plataforma del secop II.

Estas acciones se ejecutan a través de la disponibilidad de la información a través de medios electrónicos de acuerdo con la siguiente descripción:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

CRONOGRAMA 2020

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Lineamientos de transparencia Activa	1.2 Publicar la estructura orgánica vigente de	Organigrama	Área de gestión humana y sistemas	Permanente
	1.3 Revisión periódica de los contenidos de la página web.	pagina web de Rentan SAS	Área de sistemas	Permanente
	1.4 Divulgación de procesos de compras de invitación pública	pagina web de Rentan SAS y Secop I	Área de sistemas	Permanente
	1.5 Publicar y actualizar la ubicación de la sede	Publicacion de cambio de sede	Área de sistemas	Cada que ocurra modificación alguna
	1.5 Publicar y actualizar el horario de atención al público ubicación de la sede	Horario de atencion	Área de mercadeo o quien haga sus veces	Cada que ocurra modificación alguna
Subcomponente 2. Transparencia Pasiva	2.1 Solicitudes realizadas por los usuarios mediante los instrumentos utilizados en el componente 4.	Buzón de sugerencias, correo electrónico, línea de denuncias y contáctenos	Verificación empresarial	Permanente
	2.2 Actualización y divulgación del Procedimiento para la atención de PQRS	Actividades a realizar	Verificación empresarial	Anual
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de la información	3.1 Rendición de cuentas información financiera e informe de gestión	Informe	Todos	Anual
	3.2 Tratamiento de bases de datos	Política de tratamiento de datos	Jurídica	Anual
	3.3 Actualización y publicación del programa Gestión Documental de la Entidad	Gestión documental	Administrativa	Anual
Subcomponente 4. criterio diferencial de accesibilidad	4.1 N/A	N/A	N/A	N/A
Subcomponente 5. Monitoreo al acceso de la información pública	5.1 El número de solicitudes recibidas durante el año.	Informe	Verificación empresarial	Anual
	5.2 El número de solicitudes recibidas durante el año, trasladadas a otra institución	Informe	Verificación empresarial	Anual
	5.3 El tiempo de respuesta a cada solicitud.	Informe	Verificación empresarial	Anual
	5.4 El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe	verificación empresarial	Anual

Subcomponente 4: criterio diferencial de accesibilidad: La divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, la adecuación de medios electrónicos para permitir la accesibilidad a poblaciones en situación de discapacidad y las acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diferentes idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país; los referidos anteriormente no son público objetivo de RENTAN S.A.S., claramente no está contemplado dentro del Plan de Comunicaciones de la Entidad, y este proceso no es vinculante.

Sin embargo, en cuanto la implementación de lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, Renting de Antioquia S.A.S. RENTAN S.A.S., cuenta con mecanismos que permiten el fácil acceso de personas con algún tipo de discapacidad a su sede principal en el edificio recife ubicado en la carrera 43a No. 19 – 127, piso 5 y garantizar la accesibilidad a todos sus visitantes, en especial, con las personas de movilidad reducida.

Actualmente los mecanismos con que cuenta RENTAN S.A.S., para garantizar el fácil acceso a las personas que se encuentran con una condición física especial son:

- ✓ Rampa de acceso vehicular.
- ✓ Ascensor desde el garaje hasta la oficina principal.

4.6. Componente sexto: Iniciativas adicionales: Para RENTAN S.A.S., la comunicación en todas sus plataformas es constante e importante dado que ésta nos permite contar lo que hacemos, promocionarnos, estar actualizados y enterados de la percepción, quejas, ideas o sugerencias que surjan tanto a nivel interno como de parte de nuestros clientes, proveedores, usuarios o colaboradores.

Nuestra propuesta, se basa en la creación de un ícono o personaje “LUPITA” que va a encabezar toda una campaña informativa de contenidos importantes y tips de manejo e implementación de la ley o normativa en la empresa.

Esta campaña se hará a nivel de plataformas virtuales, redes sociales, página web, blog y HOLA, con el fin de abordar todos los públicos a los cuales les compete la ejecución de la ley exigido por la contraloría general de Antioquia y suministrar herramientas que garanticen el cumplimiento de la misma. Se realizarán publicaciones periódicas de boletines con el fin de mantener la información actualizada según los avances que se tengan con la implementación de la norma y poder obtener retroalimentación de los usuarios en caso tal de llegar a presentarse anomalías.

Esta estrategia será implementada y administrada por el área de mercadeo de la empresa o quien haga sus veces, quien es el encargado de la comunicación interna y externa.

¿Dónde se hará la campaña?

- ✓ Facebook: Rentan

- ✓ Instagram: rentansas
- ✓ Twitter: rentansas
- ✓ Página Web: www.rentan.com.co
- ✓ Blog Hola: Todas las ventajas están aquí
- ✓ Cartelera de Rentan S.A.S.