

# 2024

INFORME TRIMESTRAL DE  
**PQRDS**  
ENERO A MARZO

*Reventa*

## INTRODUCCIÓN

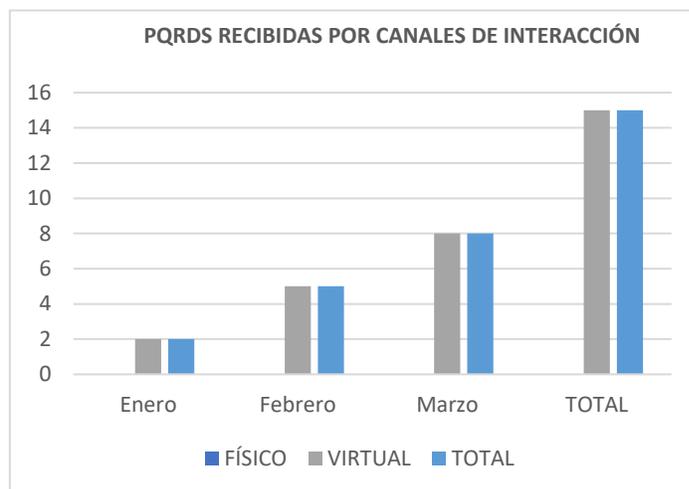
La Secretaría General de Renting de Antioquia EICE, RENTAN, a través del Proceso de Atención al Ciudadano, presenta el informe de seguimiento a los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024 del primero (1) de enero al treinta (30) de marzo.

### 1. PQRDS RECIBIDAS POR CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia enero – marzo de 2024 se han recibido un total de catorce (14) requerimientos ciudadanos, distribuidos así:

PERIODO	FÍSICO	VIRTUAL	TOTAL
Enero	0	2	2
Febrero	0	4	5
Marzo	0	8	8
TOTAL	0	14	14

De las 14 PQRDS presentadas en el trimestre, el 100% de las PQRDS fueron recibidas a través del correo electrónico institucional establecido para la atención de estas.



### 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los catorce (14) requerimientos ciudadanos recibidos durante la vigencia en curso se clasificaron según su tipología, así:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Consulta	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Petición general	0	0	0	0
Petición particular	0	0	0	0
Reque. especial	1	0	1	2
Queja	0	0	0	0
Requerimiento judicial	0	0	0	0
Solicitud información	0	2	2	4
Solicitud copia	1	2	5	8
TOTAL	2	4	8	14

Cerca del 57% de las PQRDS coinciden con solicitudes de copias, donde destacan de requerimientos asociados a expedición de certificados

### 3. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

A la fecha de corte se reportaron catorce (14) requerimientos ciudadanos. La tasa de cumplimiento de los términos de contestación de las PQRDS por las diferentes áreas de la empresa es del 100%.

ÁREA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS		EN TRÁMITE	
		OPORTUNAMENTE	FUERA DEL PLAZO	A TIEMPO	VENCIDAS
Gerencia General	0	0	0	0	0
Secretaría General	10	9	0	1	0
Subgerencia de operaciones	2	2	0	0	0
subgerencia Administrativa y Financiera	2	1	0	1	0
Subgerencia de ejecución	0	0	0	0	0
Subgerencia de estructuración	0	0	0	0	0
TOTAL	14	12	0	2	0

### 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se registran dos (2) requerimientos ciudadanos en los que hay alguna solicitud de acceso a información institucional, todos ellos fueron contestados favorablemente a los peticionarios.

### 5. SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTARON QUEJAS O RECLAMOS

Durante el primer trimestre del año 2024 no se presentó ninguna queja o reclamo por los servicios asociados a la actividad de Renting de Antioquia.

### 6. RECOMENDACIONES SUGERIDAS POR LOS PARTICULARES

Durante el primer trimestre del año 2024, no se depositaron recomendaciones en los buzones de sugerencias que yacen en las instalaciones de la Entidad. De igual manera, en las peticiones recibidas no se encuentran sugerencias presentadas por parte de los peticionarios.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es de notar que el canal de radicación más concurrido para los requerimientos ciudadanos es el medio electrónico. Por otro lado, la Secretaría General, área encargada del Proceso de Atención Ciudadana y mayor gestor de PQRDS, está dando tratamiento a las observaciones producto de auditoría y acompañamiento de la Oficina de control Interno donde se han identificado acciones de mejora con el ánimo de perfeccionar el procedimiento.