



## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS ENERO– JUNIO DE 2024 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

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	4
4. DEFINICIONES .....	6
5. PUNTOS DE CONTACTO DE LOS CIUDADANOS.....	7
6. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	7
7. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS.....	8
8. ORIGEN DE LOS RADICADOS.....	12
9. PUBLICACIÓN INFORMES .....	13
10. MOTIVO DE LOS CONTACTOS.....	14
11. FORTALEZAS .....	14
12. RECOMENDACIONES.....	15
13. CONCLUSIONES.....	16



## 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 – RENTAN, EICE. durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024.

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, Sugerencias y denuncias 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.



### 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- 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.
Resolución 1519 de 2020- Anexo 2.	4.10 - <b>Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos:</b> Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



## 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:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Sede física	Carrera 43 <sup>a</sup> No 19-127 Edificio Recife, Piso 5. Medellín – Antioquia.	Lunes a jueves 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm  Viernes de 7.30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
Presencial	Buzón de sugerencias	Ubicado al lado de la puerta principal - Carrera 43 <sup>a</sup> No 19-127 Edificio Recife, Piso 5	Lunes a jueves 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm  Viernes de 7.30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
Electrónico	página web	<a href="https://rentan.com.co/">https://rentan.com.co/</a> en la sección contacto con nosotros	Horario de atención permanente
	Correo Institucional	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@rentan.com.co">notificacionesjudiciales@rentan.com.co</a>	Horario de atención permanente

## 6. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

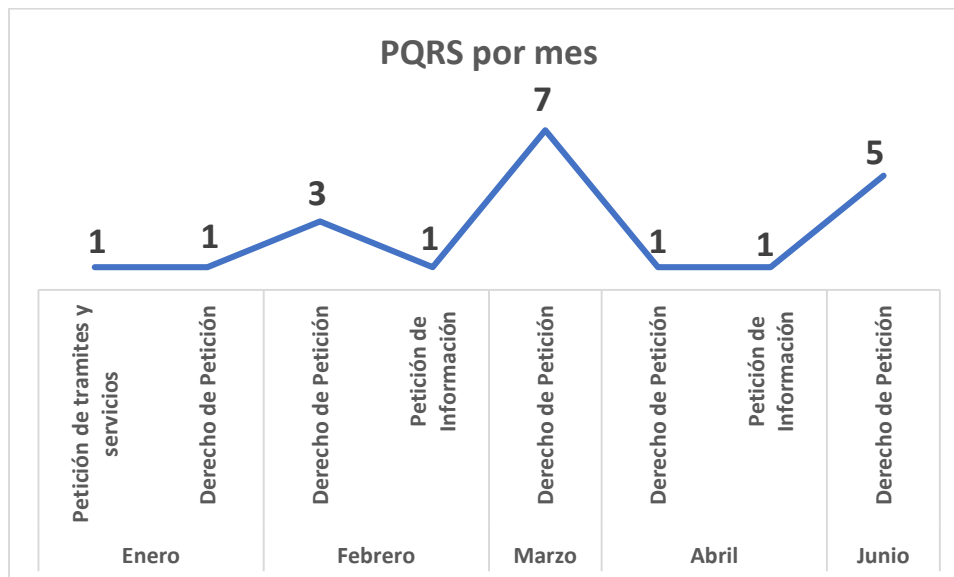


Carrera 43 A # 19 -127  
Edificio Recife, Piso 5.  
Teléfono: 604 444 92 11  
[Info@rentan.com.co](mailto:Info@rentan.com.co)  
Medellín, Colombia

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

## 7. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

- ✓ De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, entre los meses de enero a junio de 2024, a continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas:



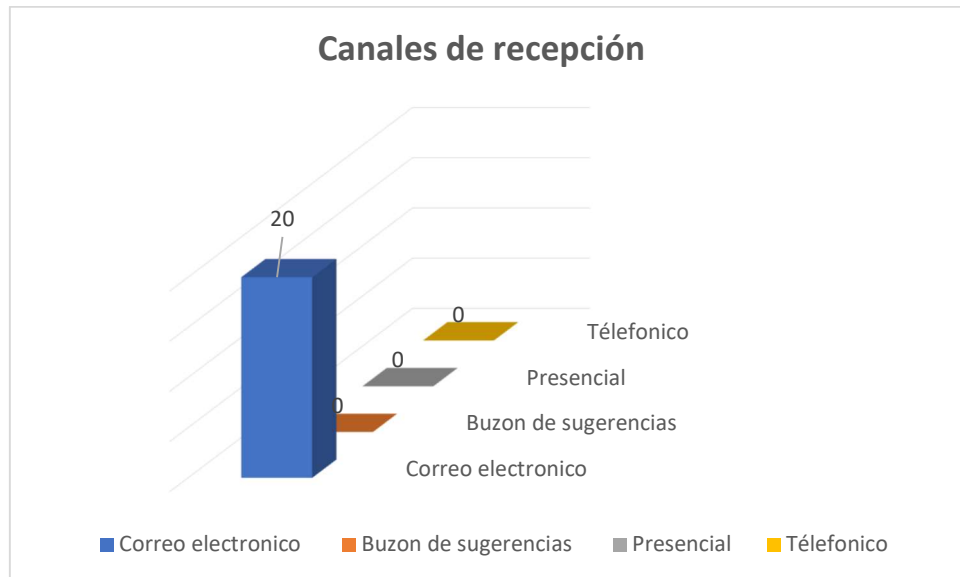
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Derecho de Petición	17	85%
Petición de Información	2	10%
Petición de trámites y servicios	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>





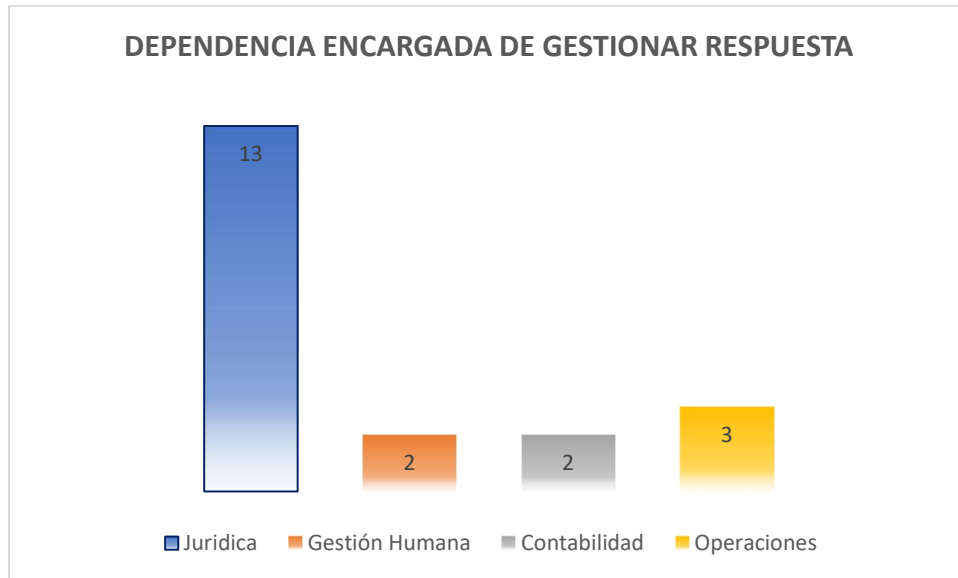
De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el primer semestre de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas “Derecho de Petición” con el 85%, “Petición de Información” con el 10% y “Petición de trámites y servicios” con el 5% cada uno.

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

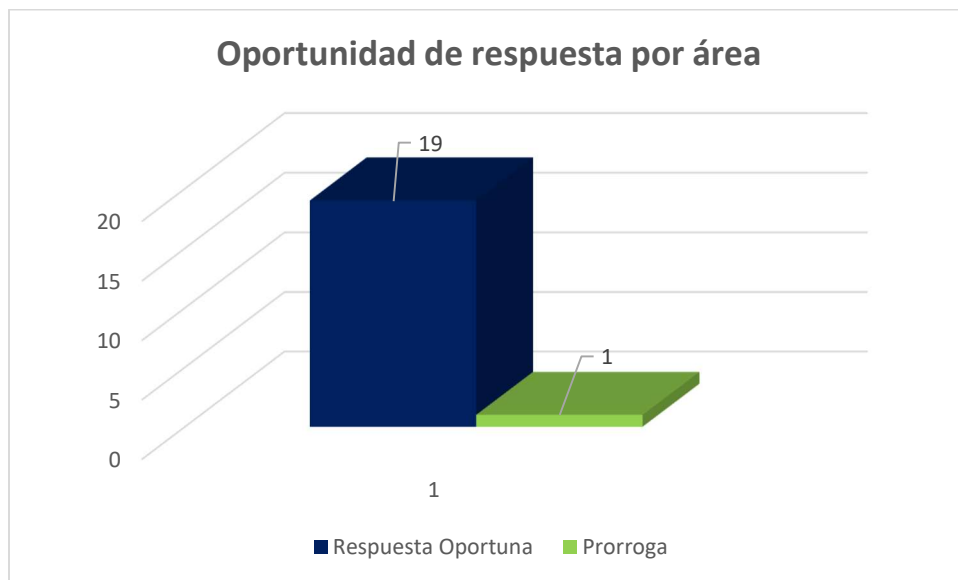


- ✓ La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma:





- ✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRS se respondieron 19 peticiones dentro de los términos y 1 se solicitó prorroga tal y como se evidencia a continuación:



La Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015 que reguló el Derecho Fundamental de Petición-, indica que salvo norma especial, el término para la atención de las peticiones es de quince (15 ) días siguientes a su recepción, consagra a su vez términos especiales de diez (10) días para la resolución de peticiones de documentos e información



(incluye peticiones entre autoridades) y de 30 días para resolución de consultas en materias a cargo de la respectiva entidad artículos 14 y 30. Para la atención de solicitudes de congresistas y de la Defensoría del Pueblo se cuenta con cinco (5) días, según lo establecido en la Ley 5 de 1992 artículo 258 y la Ley 24 de 1992 artículo 15, respectivamente.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las respuestas a las PQRS en los términos aplicables, se revisó el reporte del primer semestre del 2024 entregado por el abogado y se observó que se respondieron diecinueve (19) que corresponde al 95% en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

Se evidencia que no se tiene pendiente dar respuesta a ninguna petición.

Con corte al mes de junio se reportaron veinte (20) requerimientos ciudadanos, los cuales cuentan con un porcentaje de cumplimiento en los términos de contestación de las PQRDS del 100% y con un tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles por petición, de la siguiente manera:

Persona	FECHA SOLICITUD	Fecha Máxima Rpta	FECHA	días hábiles respuesta
Carlos Mario Gutierrez Mejia	18/01/2024	25/01/2024	22/01/2024	2
Andrea Atehortua Arenas	25/01/2024	15/02/2024	26/01/2024	1
Dotaciones Blue Marlín S.A.S	6/02/2024	27/02/2024	22/02/2024	12
Santiago Mesa Correa	13/02/2024	27/02/2024	23/02/2024	8
Cristian David Cespedes Correa	21/02/2024	13/03/2024	11/03/2024	13
Carlos Andres Rojas Zuluaga	22/02/2024	14/03/2024	23/02/2024	1
Team Ingeniería Y Consultoría, Sl. Sucursal Colombia	4/03/2024	25/03/2024	8/03/2024	4
Nomenclatura S.A.S	6/03/2024	27/03/2024	11/03/2024	3
Héctor Jaime Orozco	7/03/2024	28/03/2024	13/03/2024	4
Wilder Salinas Velasquez	7/03/2024	28/03/2024	12/03/2024	3
Indeportes	11/03/2024	1/04/2024	29/04/2024	32
Andrea Atehortua Arenas	13/03/2024	3/04/2024	18/03/2024	3
Gustavo Aguirre Fernandez	18/03/2024	8/04/2024	19/03/2024	1
Jesus Emerio Villamil	23/04/2024	26/04/2024	26/04/2024	3
Visión Legal	24/04/2024	15/05/2024	29/04/2024	3
Constructoc	4/06/2024	25/06/2024	26/06/2024	15
Sebastián Marín Ramírez	6/06/2024	27/06/2024	28/06/2024	15



Mariana Gonzalez Ciro	13/06/2024	14/06/2024	14/06/2024	1
Paola Ramirez Vasquez	19/06/2024	10/07/2024	9/07/2024	13
Luisa Fernanda Lopez Mejia	19/06/2024	10/07/2024	9/07/2024	13
<b>PROMEDIO</b>				<b>8</b>

## 8. ORIGEN DE LOS RADICADOS.

Teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con un módulo para la radicación de las comunicaciones recibidas (PQRS) esta se realiza de forma manual, se evidencia que existen doce (12) PQRS que no tienen número de radicado:

No.	FECHA	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA	LUGAR	REFERENCIA O ASUNTO	MEDIO DE RECEPCION	TIPO DE COMUNICACIÓN	ÁREA	NO CONFORME Y/O OBSERVACIONES
3	6/02/2024	N/A	N/A	DOTACIONES BLUE MARLIN S.A.S	Medellín	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	secretaria general	certificado de prestación de servicios
6	22/02/2024	N/A	N/A	CARLOS ANDRES ROJAS ZULUAGA	Medellín	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	secretaria general	certificado de prestación de servicios
7	4/03/2024	N/A	N/A	TEAM INGENIERIA Y CONSULTORIA, S.L. SUCURSAL COLOMBIANA	Medellín	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	secretaria general	certificado de prestación de servicios
8	6/03/2024	N/A	NOMENCLATURA S.A.S	N/A	Medellín	Solicitud certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA	Digital	Derecho de Petición	Subgerencia administrativa y financiera	certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA
10	7/03/2024	N/A	N/A	WILDER SALINAS VELAQUEZ	Medellín	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	secretaria general	certificado de prestación de servicios



11	11/03/2024	N/A	INDEPORTES	N/A	Medellín	Solicitud de conciliación de operaciones recíprocas	Digital	Derecho de Petición	de Subgerencia administrativa y financiera	Solicitud de conciliación de operaciones recíprocas
12	13/03/2024	N/A	N/A	ANDREA ATEHORTUA ARENAS	Medellín	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	de secretaria general	certificado de prestación de servicios
13	18/03/2024	N/A	N/A	GUSTAVO AGUIRRE FERNANDEZ	Medellín	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	de secretaria general	certificado de prestación de servicios
17	6/06/2024	N/A	N/A	SEBASTIÁN MARÍN RAMÍREZ	Medellín	Solicitud pago de los honorarios	Digital	Derecho de Petición	de secretaria general	Solicitud pago de los honorarios
18	13/06/2024	N/A	Juzgado 01 Civil Municipal - Antioquia - Girardot	Mariana Gonzalez Ciro	Medellín	Tutela	Digital	Derecho de Petición	de secretaria general	Reintegro laboral
19	19/06/2024	N/A	N/A	Paola Ramirez Vasquez	Medellín	derecho de petición	Digital	Derecho de Petición	de Subgerencia administrativa y financiera	Solicitud pago liquidación
20	19/06/2024	N/A	N/A	Luisa Fernanda Lopez Mejia	Medellín	derecho de petición	Digital	Derecho de Petición	de Subgerencia administrativa y financiera	Solicitud Pago liquidación

## 9. PUBLICACIÓN INFORMES

Se evidencia publicación en la página web de la entidad los informes trimestrales según lo establecido en la Resolución 1519 de 2020- "Anexo 2. 4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos: Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que



fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”



## 10. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la entidad, elevan peticiones para la solicitud de certificados, certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA, Solicitud de información.
- ✓ La tutela en términos generales está asociada a reintegro al cargo y remuneraciones dejadas de percibir.
- ✓ En el mes de junio 20 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas a RENTAN por el canal correo electrónico y web.

## 11. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRS.
- ✓ Se tiene centralizado la recepción de las PQRS, el cual se encuentra en cabeza de la Secretaria General (Abogado).
- ✓ Se envía encuesta de satisfacción de la atención de PQRS, por parte del área que lidera este proceso, solo se tiene respuesta de 2 personas.



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

- ✓ Se realiza la elaboración del informe trimestral por parte de la dependencia encargada, cumpliendo con lo establecido en la normatividad.
- ✓ Se elabora el informe semestral de PQRS de Enero – Junio 2024, cumpliendo con lo establecido con la normatividad.

## 12. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere crear un control por medio de planillas para el buzón de sugerencias, toda vez que no se tiene trazabilidad de la revisión del contenido del Buzón de sugerencias con su respectiva Periodicidad.
- ✓ La entidad debe gestionar una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRS generando alertas y avisos, debido a que se maneja un de forma manual en un archivo de Excel.
- ✓ Se recomienda Elaborar la política de atención al ciudadano de conformidad con el manual de MIPG para contribuir a la implementación.
- ✓ Se reitera que se debe actualizar el manual y/o el procedimiento con el fin de que se encuentre acorde con la naturaleza jurídica de la entidad, se defina el área responsable de su gestión y se revisen los términos de respuesta para asegurar su cumplimiento.



## 13. CONCLUSIONES

Durante el periodo enero – junio de 2024, Renting de Antioquia – Rentan – EICE recibió veinte (20) manifestaciones, atendidas por las diferentes áreas, el mecanismo de recepción principal fue el correo electrónico.

Las PQRS se Gestiona a través de la Secretaria General, en la verificación realizada se encontró que éstas se tramitan de manera oportuna. Asimismo se tiene dispuesto en la página web un espacio para que los ciudadanos y otras partes interesadas presenten quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y demás peticiones, dándose de esta manera cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Se recomienda mejorar la gestión del proceso de atención a PQRS, en cuanto a la creación de formatos, manuales y/o procedimiento para las PQRS.

*“Original firmado”*

**MARLENY GARCIA OSPINA**

Jefe de Control Interno

Proyectó: Julie Fernandez Gallego  
Coordinadora de Control Interno



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