

2024

INFORME TRIMESTRAL DE
PQRDS
ABRIL- JUNIO

Reventa

INTRODUCCIÓN

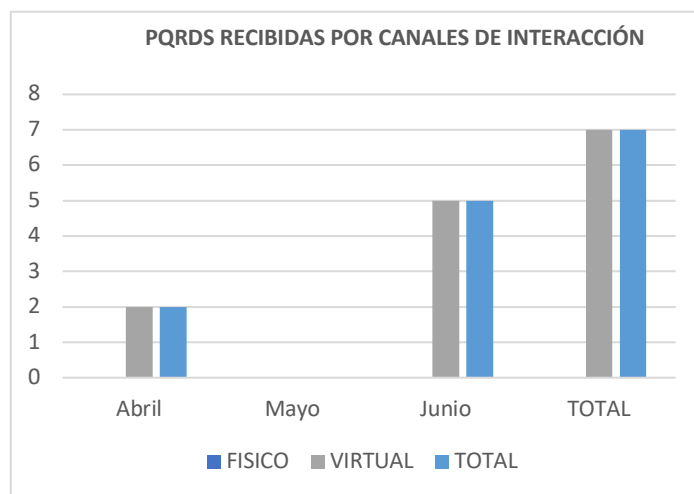
La Secretaría General de Renting de Antioquia EICE, RENTAN, a través del Proceso de Atención al Ciudadano, presenta el informe de seguimiento a los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024 del primero (1) de abril al treinta (30) de junio.

1. PQRDS RECIBIDAS POR CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia abril – junio de 2024 se han recibido un total de SIETE (7) requerimientos ciudadanos, distribuidos así:

PERIODO	FÍSICO	VIRTUAL	TOTAL
Abril	0	2	2
Mayo	0	0	0
Junio	0	5	5
TOTAL	0	7	7

De las 7 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 cuatro (4) requerimientos ciudadanos recibidos durante la vigencia en curso se clasificaron según su tipología, así:

TIPOLOGÍA	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Consulta	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Petición general	1	0	4	5
Petición particular	0	0	0	0
Requerimiento especial	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0
Requerimiento judicial	0	0	0	0
Solicitud información	1	0	0	1
Solicitud copia	0	0	0	0
Tutela	0	0	1	1
TOTAL	2	0	5	7

Cerca del 57% de las PQRDS coinciden con derechos de petición general.

3. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

A la fecha de corte se reportaron siete (7) 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	3	4	0	0	0
Subgerencia de operaciones	1	1	0	0	0
subgerencia Administrativa y Financiera	0	0	0	2	0
Subgerencia de ejecución	0	0	0	0	0
Subgerencia de estructuración	0	0	0	0	0
TOTAL	7	5	0	2	0

4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se registra un (1) requerimiento ciudadanos en los que hay alguna solicitud de acceso a información institucional, el cual fue contestado favorablemente al peticionario.

5. SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTARON QUEJAS O RECLAMOS

Durante el segundo 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 segundo 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. TIEMPOS DE RESPUESTA

A la fecha de corte se reportaron siete (7) requerimientos ciudadanos, los cuales cuentan con una tasa de cumplimiento de los términos de contestación de las PQRDS del 100% y con un tiempo promedio de respuesta de 9,2 días hábiles por petición. De la siguiente manera:

JESUS VILLAMIL EMERIO	23/04/2024	26/04/2024	26/04/2024
VISION LEGAL	24/04/2024	15/05/2024	29/04/2024
CONSTRUCTOC	4/06/2024	26/06/2024	26/06/2024
SEBASTIÁN MARÍN RAMÍREZ	6/06/2024	28/06/2024	28/06/2024
MARIANA GONZALEZ CIRO	13/06/2024	14/06/2024	14/06/2024
PAOLA RAMIREZ VASQUEZ	19/06/2024	10/07/2024	9/07/2024
LUISA FERNANDA LOPEZ MEJIA	19/06/2024	10/07/2024	9/07/2024

8. 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 animo de perfeccionar el procedimiento.