

# INFORME PQRSD

Primer Trimestre  
Enero - Marzo de 2025

*Rentaw*

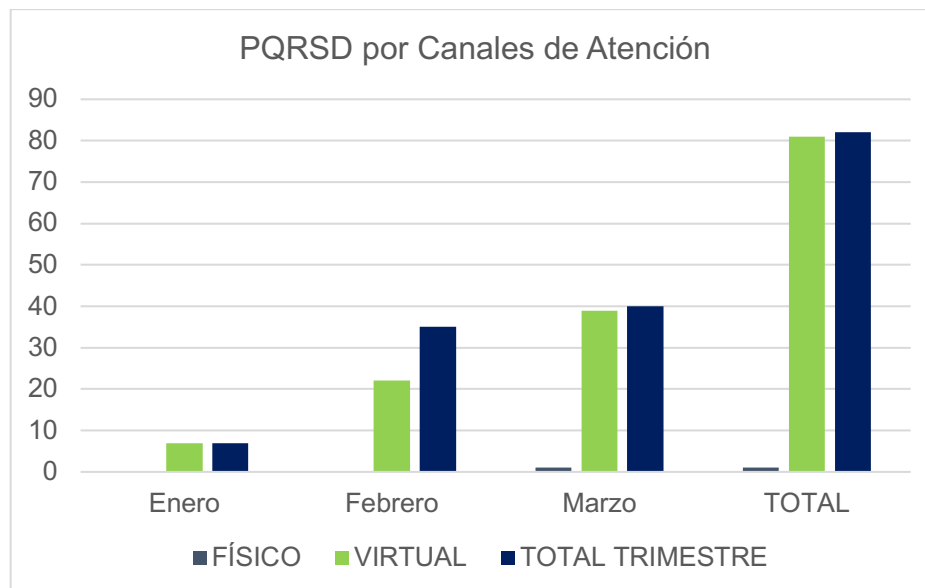
## INTRODUCCIÓN

El área de Comunicaciones de RENTING DE ANTIOQUIA, EICE – RENTAN, a través del Proceso de Atención al Ciudadano, presenta a continuación el informe de seguimiento a los requerimientos ciudadanos atendidos durante el 01 de enero al 31 de marzo de 2025

### 1. PQRDS RECIBIDAS POR CANALES DE INTERACCIÓN

Durante este periodo se recibieron un total de cuarenta y dos (82) requerimientos ciudadanos, distribuidos así:

| PERIODO      | FÍSICO   | VIRTUAL   | TOTAL     |
|--------------|----------|-----------|-----------|
| Enero        |          | 7         | 7         |
| Febrero      |          | 22        | 35        |
| Marzo        | 1        | 39        | 40        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> | <b>81</b> | <b>82</b> |



De las 82 PQRSO presentadas en el periodo mencionado anteriormente, el 98.78% se recibieron vía correo electrónico, a través del portal [www.rentan.com.co](http://www.rentan.com.co), canales institucionales establecidos para la atención de estas y el 1.22% en medio físico

## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

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

| Tipología              | Ene. | Feb. | Mar. |
|------------------------|------|------|------|
| Consulta               |      |      |      |
| Denuncia               |      |      |      |
| Petición general       | 2    | 3    | 1    |
| Derecho de petición    | 5    | 31   | 37   |
| Requerimiento especial |      |      |      |
| Queja                  |      | 1    | 1    |
| Solicitud información  |      |      |      |
| Solicitud copia        |      |      |      |
| Tutela                 |      |      | 1    |
| TOTAL                  | 7    | 35   | 40   |

Los derechos de petición fueron los requerimientos que más se recibieron durante el periodo de este informe (72), seguido de las peticiones generales (6), las quejas (2) y tutelas (1) fueron las de menor solicitud.

## 3. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

Durante el periodo enunciado se reportaron 82 requerimientos ciudadanos. Del total de requerimientos recibidos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025 se ha logrado una gestión efectiva en su atención. De estos:

72 solicitudes han sido respondidas de manera oportuna, lo que representa un cumplimiento efectivo en los términos de respuesta.

Seis (6) se respondieron de manera extemporánea.

Dos (2) No se respondieron.

Una (1) Se solicitó una prórroga de 10 días para responder y finalmente, no se respondió.

Una (1) No requería respuesta de parte de RENTAN, ya que no era competencia de la Entidad.

| ÁREA RESPONSABLE                        | RECIBIDAS | RESPONDIDAS   |                 | EN TRÁMITE |          |
|-----------------------------------------|-----------|---------------|-----------------|------------|----------|
|                                         |           | OPORTUNAMENTE | FUERA DEL PLAZO | A TIEMPO   | VENCIDAS |
| Gerencia General                        | 4         | 4             |                 |            |          |
| Secretaría General                      | 8         | 5             |                 |            | 3        |
| Subgerencia de operaciones              | 5         | 5             |                 |            |          |
| subgerencia Administrativa y Financiera | 39        | 36            | 3               |            |          |
| Subgerencia de ejecución                | 26        | 23            | 3               |            |          |
| Subgerencia de estructuración           |           |               |                 |            |          |
| TOTAL                                   | 82        | 73            | 6               |            | 3        |

#### 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025 se registraron seis (6) requerimientos ciudadanos con solicitudes de acceso a la información institucional y consultas sobre procesos de la Entidad como la enajenación de activos y las líneas de negocio de RENTAN.

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

Durante el periodo reportado se presentaron dos (2) quejas o reclamo por los servicios asociados a la actividad de RENTING DE ANTIOQUIA.

#### 6. RECOMENDACIONES SUGERIDAS POR LOS PARTICULARES

Durante el periodo a reportar, 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

La tasa de cumplimiento dentro de los términos es del 89.02%, lo que refleja una buena gestión en la atención oportuna a la mayoría de los requerimientos. Sin embargo, el 7.32% es fuera del plazo y el 3.66% corresponde a las no respondidas o vencidas.

| FECHA    | ENTIDAD/ PERSONA                                | Fecha<br>Máxima Rpta | FECHA<br>RESPUESTA |
|----------|-------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| 7/01/25  | ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS                     | 28/01/25             | 27/01/25           |
| 10/01/25 | MARÍA ALEJANDRA AGUDELO                         | 31/01/25             | 28/01/25           |
| 9/01/25  | JONATHAN SOBORIO                                | 30/01/25             | 10/01/25           |
| 21/01/25 | ZULUAGA ESPINOSA ABOGADAS SAS                   | 11/02/25             | 7/02/25            |
| 22/01/25 | SUMINISTROS PETREOS RANGEL SAS                  | 12/02/25             | 11/02/25           |
| 23/01/25 | ASECOM S.A.S                                    | 13/02/25             | 4/02/25            |
| 23/01/25 | JUAN ESTEBAN BOTERO                             | 13/02/25             | 12/02/25           |
| 3/02/25  | CONSORCIO DIS SAS EDL SAS                       | 24/02/25             | 12/02/25           |
| 3/02/25  | FELIPE GARCÍA                                   | 24/02/25             | 5/02/25            |
| 5/02/25  | ASPHALR TECHNOLOGY S.A.S.                       | 26/02/25             | 5/02/25            |
| 11/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 4/03/25              | 19/02/25           |
| 13/02/25 | CONTENEDORES DE ANTIOQUIA                       | 6/03/25              | 20/02/25           |
| 13/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 6/03/25              | 19/02/25           |
| 13/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 6/03/25              | 19/02/25           |
| 13/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 27/02/25             | 5/03/25            |
| 13/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 6/03/25              | 19/02/25           |
| 13/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 6/03/25              | 19/02/25           |
| 14/02/25 | SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE CALDAS<br>ANTIOQUIA  | 7/03/25              | 7/03/25            |
| 14/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 7/03/25              | 19/02/25           |
| 17/02/25 | FERNANDO GÓMEZ                                  | 10/03/25             | 24/02/25           |
| 12/02/25 | LEONELA LEMOS QUIROGA                           | 5/03/25              |                    |
| 19/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 5/03/25              | 5/03/25            |
| 19/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 5/03/25              | 5/03/25            |
| 20/02/25 | TM SOLUTIONS                                    | 13/03/25             | 13/03/25           |
| 20/02/25 | TEAM IT S.A.S.                                  | 13/03/25             | 18/03/25           |
| 20/02/25 | SOMOS ESA S.A.S.                                | 13/03/25             | 18/03/25           |
| 20/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                        | 6/03/25              | 5/03/25            |
| 20/02/25 | GLOBAL PARTES DIESEL SAS                        | 13/03/25             | 17/03/25           |
| 21/02/25 | LOS CASTORES CONSTRUCTORES S.A.S.               | 14/03/25             | 24/02/25           |
| 24/02/25 | ANDRÉS CASAS                                    | 17/03/25             |                    |
| 25/02/25 | CONCUBIERTAS S.A.S.                             | 18/03/25             | 18/03/25           |
| 25/02/25 | ESTACIÓN DE SERVICIOS EL MIRADOR DE<br>CARACOLÍ | 18/03/25             | 18/03/25           |
| 25/02/25 | SOMOS ESA S.A.S.                                | 18/03/25             | 18/03/25           |

|          |                                                  |          |          |
|----------|--------------------------------------------------|----------|----------|
| 26/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 12/03/25 | 5/03/25  |
| 26/02/25 | SAITEMP S.A                                      | 19/03/25 | 19/03/25 |
| 26/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 12/03/25 | 5/03/25  |
| 26/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 12/03/25 | 7/03/25  |
| 26/02/25 | PAUYSANDÚ S.A.S.                                 | 19/03/25 | 18/03/25 |
| 26/02/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 12/03/25 | 7/03/25  |
| 27/02/25 | SOLUCIONES Y PARTES S.A.S.                       | 20/03/25 | 18/03/25 |
| 27/02/25 | PROCURADURÍA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN ANTIOQUIA   | 20/03/25 | 20/03/25 |
| 28/02/25 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE RIONEGRO                | 21/03/25 | 19/03/25 |
| 3/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 17/03/25 | 5/03/25  |
| 3/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 17/03/25 | 5/03/25  |
| 3/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 17/03/25 | 5/03/25  |
| 3/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 17/03/25 | 14/03/25 |
| 3/03/25  | ESTRUTEC MEDELLIN S.A.S                          | 24/03/25 | 25/03/25 |
| 5/03/25  | INCOMAQ SAS                                      | 26/03/25 | 20/03/25 |
| 6/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 20/03/25 | 21/03/25 |
| 6/03/25  | INVERSIONES IVANNA JUMAR S.A.S.                  | 27/03/25 | 20/03/25 |
| 6/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 20/03/25 | 14/03/25 |
| 7/03/25  | GLOBAL PARTES DIESEL SAS                         | 28/03/25 | 18/03/25 |
| 7/03/25  | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 28/03/25 | 10/03/25 |
| 10/03/25 | AIRES Y AIRES                                    | 31/03/25 | 20/03/25 |
| 10/03/25 | DIEGO ARMANDO GONZÁLEZ VILLALBA                  | 31/03/25 | 10/03/25 |
| 10/03/25 | SP SOLUCIONES Y PARTES S.A.S.                    | 31/03/25 | 27/03/25 |
| 10/03/25 | SOCIEDAD COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLES S.A.S. | 31/03/25 | 20/03/25 |
| 11/03/25 | RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A                          | 1/04/25  | 20/03/25 |
| 12/03/25 | CIMA OCUPACIONAL S.A.S                           | 2/04/25  | 20/03/25 |
| 12/03/25 | UT VIGÍA 2024                                    | 2/04/25  | 17/03/25 |
| 12/03/25 | INCOMAQ SAS                                      | 2/04/25  | 20/03/25 |
| 12/03/25 | CDP OBRAS                                        | 2/04/25  | 18/03/25 |
| 13/03/25 | RBM MULTISERVICIOS                               | 3/04/25  | 20/03/25 |
| 13/03/25 | TEAM IT S.A.S.                                   | 3/04/25  | 18/03/25 |
| 13/03/25 | MACROLLANTAS                                     | 3/04/25  | 19/03/25 |
| 17/03/25 | COMPAÑÍA DE PROYECTOS Y OBRAS S.A.S.             | 7/04/25  | 25/03/25 |
| 17/03/25 | SOCIEDAD COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLE S.A.S.  | 7/04/25  | 20/03/25 |
| 17/03/25 | FERNEY AIRES S.A.S                               | 7/04/25  | 25/03/25 |
| 17/03/25 | TRANSPORTES HC S.A.S.                            | 7/04/25  | 25/03/25 |
| 17/03/25 | INVERSIONES CASA GRANDE SAS                      | 7/04/25  | 7/04/25  |
| 19/03/25 | PROYECTAR ARQ SAS                                | 9/04/25  | 25/03/25 |
| 19/03/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                         | 2/04/25  | 7/04/25  |
| 19/03/25 | JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL BETULIA, ANTIOQUIA   | 24/03/25 | 21/03/25 |
| 20/03/25 | TALLER EL 369 SAS                                | 10/04/25 | 25/03/25 |

|          |                                                                   |          |          |
|----------|-------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| 20/03/25 | TODICO S.A.S.                                                     | 10/04/25 | 25/03/25 |
| 21/03/25 | ARREDONDO MADRID INGENIEROS<br>CIVILES                            | 11/04/25 | 21/03/25 |
| 25/03/25 | CONIX SAS                                                         | 15/04/25 | 4/04/25  |
| 25/03/25 | CÁMARA COLOMBIANA DE LA<br>INFRAESTRUCTURA SECCIONAL<br>ANTIOQUIA | 15/04/25 | 9/04/25  |
| 26/03/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                                          | 16/04/25 | 25/03/25 |
| 27/03/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                                          | 17/04/25 | 26/03/25 |
| 27/03/25 | M&C INGENIEROS                                                    | 17/04/25 | 1/04/25  |
| 27/03/25 | GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA                                          | 17/04/25 | 7/04/25  |

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el periodo reportado se recibieron el doble de los requerimientos recibidos en la vigencia anterior.

Es de anotar que el canal de radicación más concurrido para los requerimientos ciudadanos es el medio electrónico y que la gestión de estos no se realiza de manera sistematizada, lo que demanda mucho más tiempo para el área de Comunicaciones de la Entidad, encargada del proceso de Atención al Ciudadano y mayor gestor de PQRDS.

De igual manera, se 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.