



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF JULIO A DICIEMBRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas en RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE. durante el período comprendido entre el 1o de julio al 31 de diciembre de 2025.

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 la oportunidad y el cumplimiento de RENTING DE ANTIOQUIA, EICE – RENTAN en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los grupos de valor y partes interesadas a través de diversos mecanismos de recepción, lo cual contribuye al mejoramiento continuo del proceso para el logro de los objetivos institucionales, dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.

3. ALCANCE

Este informe cubre el seguimiento a las PQRSDf recibidas y gestionadas por Renting de Antioquia, EICE – RENTAN entre 1 de julio a 31 de diciembre de 2025. De la información suministrada por la servidora pública encargada de las PQRSDf en la entidad. El análisis considera aspectos clave para asegurar una adecuada protección de los derechos de los ciudadanos y para garantizar el cumplimiento de los deberes constitucionales en el proceso de atención.

4. 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
Ley 1437 de 2011- artículos 14 y 30	Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

NORMA	DESCRIPCION
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 - 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.
Circular Interna No. 2025 - 017	Lineamientos para dar respuesta oportuna a las PQRSD e incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones, quejas o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSD que se tramiten en la entidad

5. 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.

6. DESAROLLO DEL INFORME

6.1. Canales de atención a PQRSDf

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó a la líder de PQRSDf cada canal de recepción de las peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2025.

Los puntos de contacto disponibles para la atención del ciudadano corresponden a:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Sede física	Carrera 43ª No 19-127 Edificio Recife, Piso 5. Medellín – Antioquia.	Lunesa 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 43ª No 19-127 Edificio Recife, Piso 5	Lunesa 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-Portal	https://rentan.com.co/ en la sección atención al ciudadano, en las pestañas “canales de atención” y “PQRSDf”	Horario de atención permanente
	Correos Institucionales	contacto@rentan.com.co notificacionesjudiciales@rentan.com.co info@rentan.com.co	Horario de atención permanente

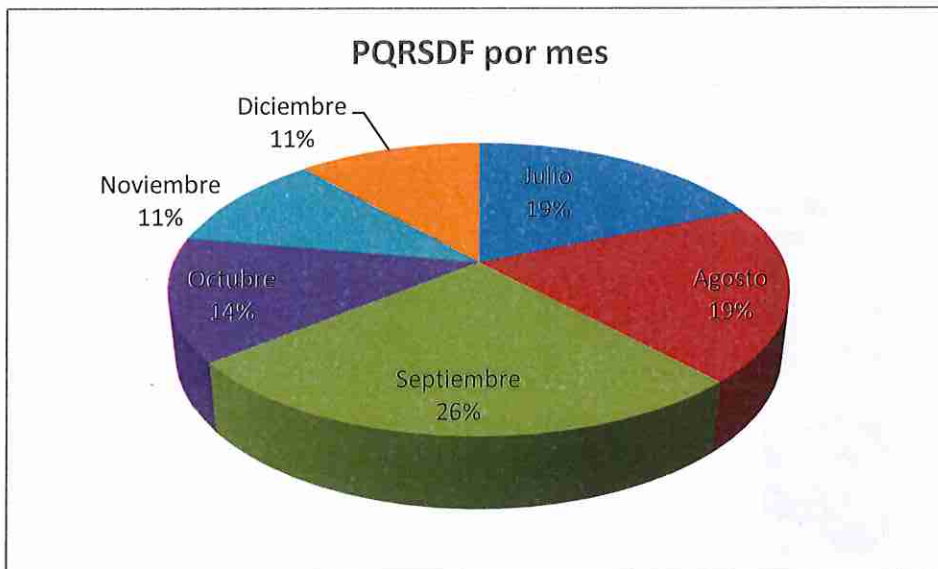
6.2. PQRSDf RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los siguientes términos, conforme a los artículos 14 y 30 de la Ley 1437 de 2011:

- Derecho de petición en general: 15 días siguientes a la recepción.
- Solicitud 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

6.3. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

✓ De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, las PQRSDf recibidas entre los meses de julio a diciembre de 2025, se dividieron porcentualmente de la siguiente manera:



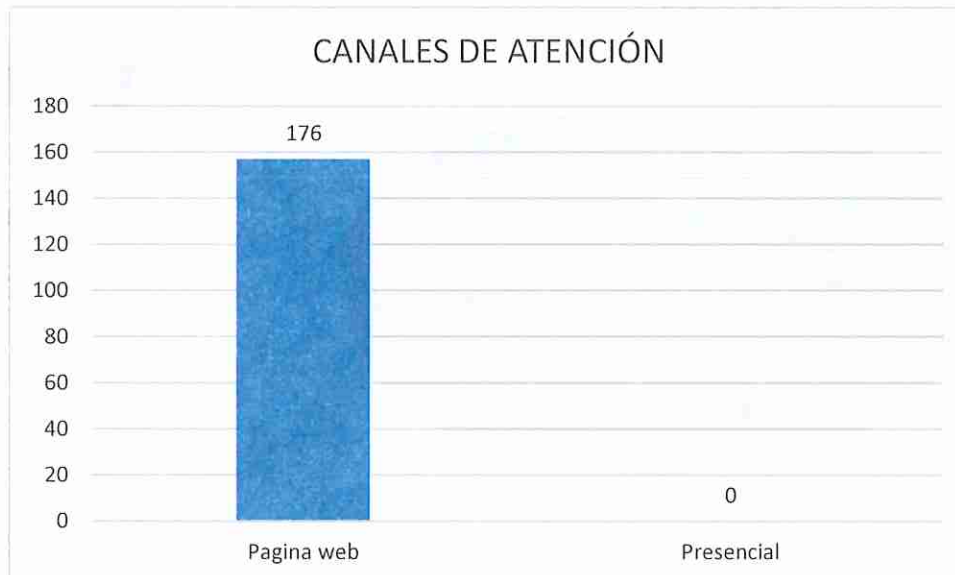
PQRS MES	CANTIDAD
Julio	33
Agosto	34
Septiembre	46
Octubre	24
Noviembre	19
Diciembre	20

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Derecho de Petición en General	12	7%
Solicitud de documentos	12	7%
Consultas de materias a su cargo	0	0%
Solicitud de información	5	3%
Felicitaciones	2	1%
Queja	0	0%
Peticiones entre autoridades	145	82%
TOTAL	176	

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior, para el periodo comprendo entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 las modalidades más frecuentes en las solicitudes registradas son: “*Peticiones entre autoridades*” con el 82%, “*Derecho de Petición en General*” y “*solicitud de documentos*” con el 7% cada una.

Los canales de recepción de las PQRSDF se clasificaron de la siguiente manera, según el medio a través del cual fueron presentadas por los ciudadanos o usuarios:

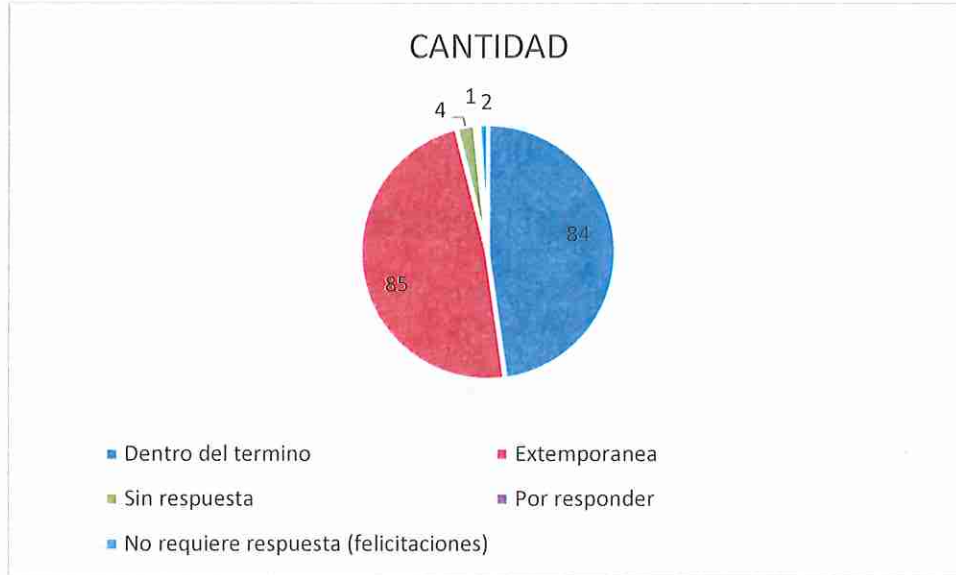


✓ La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma, conforme a la asignación interna de responsabilidades para la atención de las PQRSDF:



✓ Se respondieron 84 peticiones dentro de los términos legales, 85 extemporáneas, 4 sin respuesta, 1 pendiente por respuesta, tal y como se evidencia a continuación:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
Dentro del termino	84
Extemporáneas	85
Sin respuesta	4
Pendientes por respuesta	1
No requiere respuesta (felicitaciones)	2
TOTAL	176



La Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015, norma 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 PQRSDF en los términos aplicables, se revisó el reporte del periodo comprendo entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 entregado por la líder del manejo de las PQRSDF y se observó que se respondieron ochenta y cuatro (84) que corresponde al 48% en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

PQRSDF CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	DIAS HABILES RESPUESTA	MODALIDAD AD PQRSDF	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA
1/07/2025	7/10/2025	15/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	296	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
1/07/2025	3/10/2025	15/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	297	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
1/07/2025	7/10/2025	15/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	298	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	6/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	299	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	7/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	300	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	6/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	301	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	27/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	303	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	7/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	304	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	6/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	305	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
2/07/2025	7/10/2025	16/07/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	306	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS

3/07/2025	7/10/2025	17/07/2026	10	Derecho de Petición entre entidades	307	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
28/07/2025	7/10/2025	12/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	329	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
28/07/2025	8/10/2025	12/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	332	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
28/07/2025	7/10/2025	12/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	333	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
11/08/2025	2/09/2025	26/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	340	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	341	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	342	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	343	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	344	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	345	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	346	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS

13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	347	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	348	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	349	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	350	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	351	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
13/08/2025	2/09/2025	28/08/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	352	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
15/08/2025	25/11/2025	1/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	353	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	MARGARITA MARÍA DÍAZ ESCOBAR
25/08/2025	14/10/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	360	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	18/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	361	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	27/10/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	362	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	19/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	363	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	19/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	364	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS

25/08/2025	19/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	365	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	19/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	366	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	19/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	367	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	26/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	368	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	26/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	369	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	26/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	370	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	26/09/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	371	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	8/10/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	372	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	14/10/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	373	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
25/08/2025	15/10/2025	8/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	374	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	26/09/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	379	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS

8/09/2025	8/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	380	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	28/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	381	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	26/09/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	382	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	10/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	384	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	8/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	387	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	31/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	388	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	14/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	389	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	15/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	390	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	10/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	391	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	15/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	392	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	14/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	394	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS

8/09/2025	26/11/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	396	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	28/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	397	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	15/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	398	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
8/09/2025	28/10/2025	22/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	399	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
11/09/2025	7/10/2025	25/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	404	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
11/09/2025	14/10/2025	25/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	405	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
15/09/2025	6/10/2025	29/09/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	407	ALCALDIA DE TITIRIBÍ	ALEX DAVID RESTREPO SALAZAR
15/09/2025	14/10/2025	29/09/2025	15	Derecho de Petición	409	N/A	JOHNY ALEXANDER MESA CIRO
17/09/2025	9/10/2025	1/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	413	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
17/09/2025	14/10/2025	1/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	414	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
18/09/2025	15/10/2025	2/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	415	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
18/09/2025	15/10/2025	2/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	416	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS

22/09/2025	9/10/2025	7/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	420	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
22/09/2025	14/10/2025	7/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	421	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
26/09/2025	28/10/2025	10/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	426	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
26/09/2025	15/10/2025	10/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	427	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
26/09/2025	25/11/2025	10/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	428	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS
1/10/2025	18/11/2025	16/10/2025	10	Solicitud de información	438	GRUPO VARDI	NUBIA YOLANDA PEDROZA
6/10/2025	5/11/2025	21/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	441	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
6/10/2025	28/10/2025	21/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	445	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
9/10/2025	31/10/2025	24/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	446	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
10/10/2025	6/11/2025	27/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	447	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
10/10/2025	6/11/2025	27/10/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	449	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
20/10/2025	5/11/2025	4/11/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	458	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
20/10/2025	5/11/2025	4/11/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	461	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
23/10/2025	26/11/2025	7/11/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	466	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
6/11/2025	26/11/2025	21/11/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	477	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO

6/11/2025	26/11/2025	21/11/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	478	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑO
13/11/2025	16/12/2025	5/12/2025	15	Derecho de Petición	485	LOAIZA GARCIA ABOGADOS	SERGIO FERNANDO LOAIZA
20/11/2025	11/12/2025	4/12/2025	10	Derecho de Petición entre entidades	494	ALCALDÍA DE MEDELLÍN	ALCALDÍA DE MEDELLÍN

PQRSDF SIN RESPUESTA

Se reportan 4 peticiones sin respuesta, a continuación, el detalle:

RECEPCIÓN PQRSDF	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	MODALIDAD PQRSDF	RDO.	ENTIDAD	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
19/08/2025	SIN RESPUESTA	02/09/2025	Derecho de Petición entre entidades	355	ALCALDIA DE BELLO	Diego Fernando Díaz Patiño	SOLICITUD DE INFORMACION DE LA VISITA TECNICA DE LA VIA DEPARTAMENTAL MACHADO BELLO
16/09/2025	SIN RESPUESTA	30/09/2025	Derecho de Petición entre entidades	411	MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO	JUANA DEL PILAR ALVAREZ SUAREZ	SOLICITUD DE INFORMACION DE LA VISITA TECNICA DE LA VIA DEPARTAMENTAL MACHADO BELLO
11/11/2025	SIN RESPUESTA	26/11/2025	Solicitud de información	483	INVEX CONSULTORES	TATIANA URIBE DÍAZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN - SINESTRO 53268-25-10. PLACA USX43D. CASO 324051
13/11/2025	SIN RESPUESTA	28/11/2025	Derecho de Petición entre entidades	490	OBRAS PÚBLICAS SAN PEDRO DE LOS MILAGROS	N/A	Actualización de Pólizas e Información en SECOP II para Liquidación Bilateral.

Para el periodo comprendo entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 se reportaron ciento setenta y seis (176) PQRSDF, las cuales cuentan con un porcentaje de cumplimiento, en los términos de la ley 1437 de 2011 del 48% y con un tiempo promedio de respuesta de 17 días hábiles por petición.

PQRSDF SIN RADICADO

RECEPCIÓN PQRSDF	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO O PLAZO	MODALIDAD PQRSDF	RDO.	ENTIDAD	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
15/09/2025	18/09/2025	29/09/2025	Solicitud de documentos	N/D	JOHANA BOTERO	JOHANA BOTERO	Solicitud de documentación para solucionar cobro de Colmena por mora

30/12/2025	POR RESPONDE R	15/01/2026	Derecho de Petición entre entidades	N/D	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑ O	Solicitud visita técnica e intervención según escrito 202501070162 0 del 23/12/2025. Solicitud revisión vía Marinilla El Peñol.
30/12/2025	6/01/2026	15/01/2026	Derecho de Petición entre entidades	N/D	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	JUAN DIEGO AGUIRRE LONDOÑ O	Solicitud visita técnica e intervención según escrito 202501070118 5 del 23/12/2025. Solicitud atención afectación por perdida de la banca vereda El Bizcocho. Vía: "El Peñol – Guatapé – El Bizcocho – San Rafael" (60AN15-2).

TRASLADOS PQRSDF DESDE OTRAS ENTIDADES

Desde la Gobernación de Antioquia se hicieron 136 traslados de peticiones, equivalentes al 77% de todas las PQRSDF reportadas, las cuales tiene su origen en derechos de petición presentados por ciudadanos de diferentes municipios de Antioquia; en estas peticiones se solicitaban visitas técnicas a lugares donde se desarrollan obras por RENTAN, mantenimiento e intervención de vías, señalización, entre otros.

ACCIONES DE TUTELA

Se presento 2 acciones de tutela, las cuales se relacionan en el cuadro a continuación;

FECHA TUTELA	FECHA RESPUESTA	JUZGADO	RDO.	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
25/09/2025	25/09/2025	JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN	05 001 40 03 020 2025 01649 00	RUBEN TORRE S GOMEZ	Acción de tutela por violación al derecho fundamental de petición
9/12/2025	11/12/2025	JUZGADO 09 CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	009- 2025- 00624	NATHAL Y GIRALD O VÁSQUE Z	Acción de tutela por violación al derecho fundamental al trabajo

En cuanto a la tutela promovida por el señor RUBEN TORRES GOMEZ, la misma se presentó en contra de RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE por vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que el accionante solicito el 28 de agosto del año en curso mediante derecho de petición a la entidad: copia del contrato interadministrativo 24MA122C2021, el estado actual del contrato 20250071, informes de supervisión, el nombre del supervisor de RENTAN, copia del proceso de contratación OC 08 de 2025, copia del Comité Interno de Contratación No. 22 de 2025 e información de los predios señalados en la cláusula cuarta del contrato interadministrativo. RENTAN no contesto la acción de tutela dentro de los términos de ley, motivo por el cual el JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN encargado de dar trámite a la tutela, emitió respuesta el 25 de septiembre de 2025, ordenando a RENTAN, en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación del fallo, dar respuesta al derecho de petición mencionado anteriormente; la entidad cumplió con el fallo, ya que el 26 de septiembre dio respuesta al derecho de petición.

7. ORIGEN DE LOS RADICADOS.

Revisada la información aportada, se encontró que, de las peticiones presentadas a la entidad en el periodo reportado, ciento setenta y seis (176) ingresaron por medio del portal web de la entidad www.rentan.com.co, en la sección atención al ciudadano, en las pestañas; “canales de atención” y “PQRSDF”; estas solicitudes son canalizadas en los correos contacto@rentan.com.co, info@rentan.com.co.

TOTAL DE PQRSDF JULIO A DICIEMBRE DE 2025

Se presenta a continuación el total de PQRSDF recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2025, clasificadas según la dependencia encargada de gestionar la respuesta. La información se organiza de acuerdo con las repuestas, permitiendo así un análisis más preciso del comportamiento y gestión de estos trámites por área:

ÁREA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS			EN TRÁMITE	
		NO REQUIERE RESPUESTA	OPORTUNAMENTE	FUERA DEL PLAZO	A TIEMPO	VENCIDAS
Gerencia General	3	2	1	0	0	0
Secretaría General	2	0	1	1	0	0
Subgerencia administrativa y Financiera	3	0	3	0	0	0
Subgerencia de Estructuración	2	0	1	1	0	0
Subgerencia de ejecución	138	0	55	80	1	2
Subgerencia de operaciones y Activos	5	0	4	0	0	1
Dirección de Activos	2	0	0	1	0	1
Dirección de Diseño e Innovación	1	0	1	0	0	0
Dirección Contractual	5	0	5	0	0	0
Dirección de Contabilidad	9	0	9	0	0	0

Dirección de Tesorería	2	0	1	1	0	0
Gestión Comercial	3	0	2	1	0	0
Gestión Humana	1	0	1	0	0	0
TOTAL	176	2	84	85	1	4

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSDF

Se cuenta con una encuesta de satisfacción para las personas que radican su petición por la página web de la entidad, esta se anexa en la respuesta al peticionario en el siguiente enlace: **"<https://forms.office.com/r/ZDx8ZBdexq>."**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENTING DE ANTIOQUIA

Para RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE es valioso recibir opinión oportuna sobre la gestión que realiza con el fin de orientarnos hacia la mejora continua. Por lo anterior, le agradeceremos responder las siguientes preguntas para conocer el nivel de satisfacción con la respuesta recibida a su requerimiento.

La información compartida y/o suministrada por este medio, será tratada de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 protección de datos personales y su decreto reglamentario 1277 de 2013, la información contenida es legalmente protegida, está destinada única y exclusivamente para su utilización específica, relacionada con la consulta, y está prohibida su divulgación, revelación, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas ajenas al destinatario original, al coincidir con el diligenciamiento del formulario damos por entendido la aceptación del tratamiento de datos personales.

En relación con la respuesta recibida por parte de RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE, usted considera que:

Hola, Juan David, Cuéntame cómo está funcionando el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. Nombre Completo *

Escriba su respuesta

2. Número de Identificación *

Escriba su respuesta

3. La respuesta recibida tiene una "relación lógica" con su PQRSDF y resuelve sus interrogantes

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Totalmente insatisfecho Totalmente satisfecho

4. La respuesta recibida a su PQRSDF se brindó con un lenguaje comprensible para usted

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Totalmente insatisfecho Totalmente satisfecho

5. La respuesta recibida a su PQRSDF se brindó con un trato digno, amable y respetuoso hacia usted

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Totalmente insatisfecho Totalmente satisfecho

6. En general, califique el nivel de satisfacción con la atención desde el momento de solicitud de PQRSDF de RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE hasta la respuesta suministrada

☆☆☆☆

7. ¿La respuesta recibida da solución su PQRSDF? *

Sí
 No

8. Se tienen comentarios o sugerencias frente al sistema de PQRSDF de RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE *

Escriba su respuesta

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su versión 6 establece lo siguiente:

“ *Evaluar la percepción de los grupos de valor*

La entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Usualmente se utilizan encuestas de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades.”





El área de Comunicaciones manifiesta que para el periodo de julio a diciembre ninguna persona diligencio esta encuesta.

9. PUBLICACIÓN INFORMES

El área de comunicaciones elaboro el informe trimestral de PQRSD, correspondiente al periodo de Julio – Septiembre 2025; el cual esta publicado en la página web de la entidad, dando así cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que en su Anexo 2, en el numeral 4.10 establece:

“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.”

INFORMES PQRSD 2025

-  Informe Trimestral PQRSD 2025 Enero – Marzo 2025
-  Informe Trimestral PQRSD 2025 Abril – Junio 2025
-  Informe Semestral Enero – Junio 2025
-  Informe Trimestral PQRSD 2025 julio – septiembre 2025

10. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establece un contacto con la entidad, elevan peticiones solicitando visitas técnicas a obras desarrolladas por RENTAN en cumplimiento de contratos suscritos por la entidad especialmente con la Gobernación de Antioquia, adicionalmente, solicitan documentos tales como: Certificados de RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA, certificados de prestación de servicios, solicitud de información.
- ✓ Entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, 176 personas correspondiente al 100% registraron sus peticiones dirigidas a RENTAN en la página web de la entidad o correo electrónico destinado para tal fin.

11. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRSD en la página web de la entidad.
- ✓ El 25 de agosto del año en curso, se expidió la Circular Interna No. 2025 – 017, en la que se estableció: "LINEAMIENTOS PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LAS PQRSD E INCIDENCIAS DISCIPLINARIAS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO A LA ATENCIÓN Y/O RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES A LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES -PQRSD QUE SE TRAMITEN EN LA ENTIDAD."
- ✓ El área de Comunicaciones cuenta con el apoyo de un abogado, el cual brinda acompañamiento jurídico, para así poder garantizar el adecuado manejo de los requerimientos, respuestas y actuaciones asociadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; en cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política y la ley 1437 de 2011.

12.RECOMENDACIONES

- ✓ Dar respuesta oportuna a las manifestaciones de acuerdo con los términos establecidos en la ley 1437 de 2011, toda vez que su extemporaneidad podría acarrear dificultades de tipo legal tanto para la entidad como para el servidor público responsable de su gestión. Durante el presente seguimiento se identificó una acción de tutela por no dar respuesta oportuna a un derecho de petición, se sugiere establecer controles para evitar que a la entidad le instauren este tipo de acciones por no dar trámite oportuno o por no responder las manifestaciones que le son radicadas.
- ✓ Se sugiere que en el espacio habilitado en la página web de la entidad para establecer los correos en los que los ciudadanos presentan sus PQRSDf, se elimine el correo notificacionesjudiciales@rentan.com.co, toda vez que este debe estar destinado para notificaciones de acciones de tutela y demandas judiciales.
- ✓ En los informes de PQRSDf del segundo semestre de 2024 y del primer semestre de 2025, se recomendó: *“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.”*, se reitera nuevamente la importancia de realizar dicho control al buzón de sugerencias.
- ✓ En el informe de PQRSDf del primer semestre de 2025, se recomendó; *“Establecer una constancia o soporte documental con fecha y hora de recibido, en el que conste que el peticionario recibió la respuesta a su PQRSDf en el correo electrónico aportado o dirección física, según el caso.”* se recomienda nuevamente implementar esta constancia o soporte documental.
- ✓ La entidad debe implementar una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRSDf generando alertas y avisos, debido a que se maneja de forma manual en archivo de Excel.
- ✓ Revisar los traslados de derechos de petición provenientes de otras entidades públicas, toda vez que puede generar riesgos para la entidad, debe establecerse si RENTAN tiene la obligación legal o contractual de responder estas peticiones.
- ✓ Mejorar la gestión del proceso de atención a PQRSDf, en cuanto a la creación de formatos unificados en las respuestas para todas las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones.
- ✓ Revisar los documentos aprobados y que hacen parte del Sistema de Gestión Integral,

en cuanto a la sigla de "PQRSDF", debido a que se encuentra diferente en algunos documentos.

- ✓ Se recomienda capacitar al área encargada de liderar el trámite de las PQRSDF, con el fin de fortalecer y mejorar su gestión.

13. CONCLUSIONES

Durante el periodo julio a diciembre de 2025, Renting de Antioquia – Rentan – EICE recibió ciento setenta y seis (176) PQRSDF, atendidas por las diferentes áreas, el mecanismo de recepción principal fue la página web de la entidad, a través de la sección atención al ciudadano, en las pestañas "canales de atención" y "PQRSDF".

Las PQRSDF se gestiona a través del área de comunicaciones, en la verificación realizada se encontró que se logró una respuesta dentro de los tiempos establecidos para el 48% de las solicitudes, por lo tanto, la entidad debe mejorar su cumplimiento al 100%. Se identificaron 4 peticiones sin respuesta equivalente al 2%, 85 peticiones extemporáneas equivalente al 48%.

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.



JOHN DAIRON JARAMILLO ARROYAVE

Jefe de Control Interno

Proyectó: Juan David Montoya Alzate
Contratista apoyo jurídico Oficina de Control Interno

