



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO RENTING DE ANTIOQUIA RENTAN- EICE

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN – EICE** se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, así como a garantizar a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Canales de Atención

Presencial

En nuestras oficinas de **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE**, en jornada continua de lunes a viernes en horario laboral establecido por la entidad. Carrera 43A #19-127 piso 5 edificio Recife Medellín, Antioquia.

Telefónico

A través de nuestras líneas de atención telefónica institucionales, en horario de atención al público de lunes a viernes en horario laboral. (57) 604 444 9211

Virtual

A través de los medios digitales institucionales de **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE**, en horario de lunes a viernes en jornada laboral.

Redes sociales institucionales:

- Facebook: SOMOS RENTAN
- X (Twitter): @SOMOSRENTAN
- Instagram: @SOMOSRENTAN

Escrito

A través de la recepción de **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE** se podrán radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en jornada laboral. Igualmente, estas podrán presentarse mediante el correo electrónico institucional contacto@rentan.com.co o a través de los formularios de PQRSDF disponibles en el portal web de la entidad www.rentan.com.co.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse de manera física en la dirección institucional de **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE**.



Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la normatividad vigente que regula el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE**, y demás disposiciones legales aplicables.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse a través de los canales de atención antes mencionados y/o mediante los mecanismos institucionales establecidos por la entidad, como son:

Línea Anticorrupción:

Tel: (57)604 444 92 11 ext 108

Correo electrónico:

anticorrupcion@rentan.com.co

Derechos de los Ciudadanos

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

1. Ser tratado con respeto y consideración, de acuerdo con la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE**.
3. Presentar actuaciones por cualquiera de los canales disponibles en **RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE**.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general, toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles.
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
 - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
 - f) Peticiones de información: 10 días hábiles.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
 7. Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o

debilidad manifiesta, conforme al artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, para que estos sean valorados por la entidad al momento de decidir y para ser informado del resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.