

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
RENTING DE ANTIOQUIA
RENTAN EICE**

PROCESO

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

**ESTRATEGIA ANUAL DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

FEBRERO - 2026

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 3 |
| 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 4. ALCANCE | 3 |
| 5. GLOSARIO | 4 |
| 6. MARCO NORMATIVO | 4 |
| 7. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 8. COMPONENTES ESTRATÉGICOS | 6 |
| 9. ESTRATEGIA RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | 8 |
| 10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 12 |
| 11. CONTROL DE CAMBIOS | 12 |

1. INTRODUCCIÓN

La presente estrategia tiene como propósito integrar las acciones e iniciativas de RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN – EICE para el mejoramiento de la relación con sus grupos de valor, de manera que posibilite su atención con calidad, oportunidad, transparencia y efectividad hacia los usuarios.

Para esta estrategia se toman en cuenta, para uso interno, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y articula las políticas de Servicio al Ciudadano, Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, Participación ciudadana, Rendición de Cuentas y Gestión del Riesgo y trámites.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la relación entre RENTAN EICE y sus grupos de valor mediante acciones internas que promuevan la transparencia, participación y la prestación del servicio a los grupos de valor.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar la publicación permanente de información de interés público y el acceso oportuno a la información de la entidad, para disminuir la posibilidad de actos de corrupción en la gestión institucional.
2. Fortalecer el control social mediante acciones de rendición de cuentas y diálogo con la ciudadanía y entrega de información de interés general.
3. Establecer mecanismos y lineamientos para la medición de los productos servicios de RENTAN, así como sus canales institucionales.

4. ALCANCE

Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, así como a servidores públicos y contratistas.

La Estrategia Anual de Relacionamiento a la Ciudadanía inicia con el análisis de los resultados FURAG de la vigencia anterior, la actualización del mapa de riesgos, la revisión del Programa de Transparencia y Ética Pública, y su articulación con el Plan de Acción Institucional 2026 y culmina con la evaluación integral de resultados al cierre de la vigencia 2026, que incluye medición de satisfacción, análisis de cumplimiento de metas, informe de rendición de cuentas y reporte oficial en el FURAG.

Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, así como a servidores públicos y contratistas de RENTAN EICE.

5. GLOSARIO

Alta Dirección/ Gerencia: Cargos que se encargan de la dirección de las entidades como gerentes generales y todos aquellos que conlleven la responsabilidad de la representación legal. Para estos efectos en RENTAN se define como Gerente General, secretario general, subgerentes y el acompañamiento del director de Planeación.

Menú de Transparencia: Espacio virtual del portal web institucional que reúne en un solo sitio las obligaciones de publicidad, consulta y contacto con los grupos de valor contempladas en la política de transparencia y acceso a la información.

Menú Participa: Espacio virtual destacado en la página inicial del sitio web institucional dirigido a los grupos de valor, donde se dispone la información sobre los mecanismos que ofrece cada entidad pública para una participación efectiva.

MIPG: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

FURAG: El Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión es un cuestionario en línea para recolección de información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, el avance y la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

6. MARCO NORMATIVO

Ley 489 de 1998. Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.

Ley 962 de 2005. 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. 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.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 2052 de 2020. "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones

públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" Art 17 oficina de la relación con el ciudadano, esta ley busca el liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado – Ciudadano.

Resolución 1519 de 2021. Anexo 2 Lineamientos de servicios al ciudadano, Menú de atención y servicios a la ciudadanía.

7. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades frente a la estrategia están relacionadas en el Manual de funciones de la Entidad, el liderazgo de los procesos institucionales y la conformación de los equipos de trabajo internos, articuladas a las líneas de defensa definidas en la política de Control Interno.

Sin embargo, el directivo responsable de la Política de atención al ciudadano tiene las responsabilidades de coordinar y monitorear la consolidación de acciones para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano al interior de la Entidad, y las áreas tienen la responsabilidad de ejecutar dichas acciones.

Gerencia General: Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer recursos para la implementación de la estrategia y tomar acciones frente al desarrollo de la estrategia y a la medición de percepción del servicio.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Validar y comunicar la estrategia de atención al ciudadano en cada vigencia, adelantar el seguimiento y asegurar al cumplimiento.

Comunicador social: Apoyo en la coordinación de la estrategia de atención al ciudadano en cada vigencia, con sus componentes de riesgos de corrupción, participación ciudadana, rendición de cuentas, atención a la ciudadanía y partes interesadas y transparencia. Propender por el fortalecimiento en la prestación del servicio en la Entidad. También como área encargada, la gestión de las PQSDF y publicación de información.

Apoyo a la Gerencia General en la implementación de la Política de Atención al ciudadano articulada a la estrategia.

Líderes de proceso: Identificar las actividades requeridas para el cumplimiento de la estrategia de atención al ciudadano, identificar los riesgos e indicadores en el marco de la estrategia. Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de las herramientas de percepción por parte de su equipo de trabajo. Evaluar y hacer seguimiento a la prestación del servicio a través de las herramientas definidas al interior de la entidad.

Oficina de Control Interno: Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia, evaluar el cumplimiento de las acciones consolidadas en la estrategia y recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas de relación con los ciudadanos y/o grupos de valor.

8. COMPONENTES ESTRATÉGICOS

Gestión del Riesgo.

Desde la política de Control Interno y el MIPG se establece la gestión del riesgo como un mecanismo a implementarse en todas las entidades públicas para prevenir las desviaciones en la gestión institucional y controlar las eventualidades que puedan alterar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Desde los rectores de política se sugieren el diseño y articulación de los siguientes documentos:

- Política de riesgos institucional, con tablas de probabilidad e impacto adaptadas y lineamientos para la administración y materialización de riesgo. Adopción de una metodología para la identificación, clasificación, valoración y evaluación del riesgo.
- Mapa de riesgos institucional.
- Identificación de riesgos de corrupción.

Transparencia y acceso a la información pública.

Este requerimiento definido en la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y el decreto reglamentarios 1081 de 2015, que busca que las entidades identifiquen, clasifiquen, organicen, actualicen y dispongan la información pública a disposición de los ciudadanos y comuniquen claramente las restricciones de entrega.

Los documentos asociados y sus responsables son:

- Levantamiento del inventario de activos de información, Gestión de TI.
- Índice de información clasificada y reservada, Secretaría General.
- Política de privacidad de la información, TI
- Tablas de Retención Documental actualizadas, Subgerencia administrativa y financiera
- Programa de Transparencia y Ética Pública, Dirección de Planeación.

Rendición de Cuentas:

La rendición de cuentas, a cargo de la Dirección de Planeación, se entiende como un proceso permanentemente de información, diálogo, y responsabilidad de generar diálogo constante con los grupos de valor.

Los documentos y actividades asociados a esta política, con su respectivo responsable son:

- Estrategia de rendición de cuentas, en todas sus etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación, Dirección de Planeación.
- Identificación y operación de espacios de diálogo articulados a la gestión institucional, Dirección de Planeación.
- Formatos de agenda, recolección de insumos, listas de chequeo, encuestas de percepción, Dirección de Planeación y apoyo Comunicador social.
- Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales, Dirección de Planeación y publicación en el portal por Comunicador social.
- Evento, en caso que aplique, de rendición de cuentas (mínimo una vez al año) para evaluar la gestión realizada y sus resultados, Dirección de Planeación.
- Generación, entrega y publicación de informes obligatorios y reportes de información requeridos por los entes de control e interesados, Oficina de Control Interno, Dirección de Planeación y publicación por Comunicador social.

Servicio al ciudadano:

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se complementan con los requisitos de la política de gobierno y seguridad digital, de transparencia y acceso a la información, del control social y la rendición de cuentas y de la política de participación ciudadana.

Para su desarrollo es importante contar con:

- El compromiso de la Gerencia General para la existencia de una estructura formal para la atención ciudadana, con acceso diferencial.
- Un formulario virtual para la recepción peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- Garantía del derecho al turno en la prestación del servicio con criterios de atención preferencial, diferencial y equidad,
- Destinación de recursos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios a los grupos de valor.
- Reconocimiento de las características de los grupos de valor.
- Herramientas habilitadas a través de los diferentes canales para adelantar la medición de la prestación del servicio.
- Espacio virtual habilitado denominado Transparencia, para incluir los temas de interés de los grupos de valor, facilitar su contacto y propiciar la consulta de información y resultados.

9. ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Se implementa la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía en el marco de mejorar y fortalecer la relación Estado –ciudadano implementa la estrategia mediante acciones y/o actividades en los componentes descritos a continuación.

Administración de riesgo

La política de riesgos de RENTAN determina el marco de acción institucional, la cual es revisada y validada en el Comité de Gestión y Desempeño.

La política contempla la identificación de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital en cada proceso bajo la responsabilidad de la Dirección de Planeación y la Oficina de Control Interno. Para reducir los factores que posibiliten actos de corrupción al interior de la RENTAN, se fortalecen los controles de los riesgos, se publican en el portal web para consulta y control social, al igual que los reportes de seguimiento. De igual manera, se actuará de manera oportuna ante la materialización de riesgos y se informará a la Gerencia General los resultados para la toma de decisiones y acciones de corrección y mejoramiento.

Las actividades a desarrollar en 2026 son:

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA FIN |
|---|-------------------------|-----------------|----------------|
| Política y metodología del riesgo aprobada | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Identificación de riesgos fiscales, prevención del daño antijurídico | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Mapa de riesgos Institucional actualizado y publicado | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Efectuar seguimientos a la gestión institucional y elaborar informes de ley | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |

Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas.

RENTAN trabaja en la necesidad de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad. La gestión de las PQRSDF está a cargo del Comunicador social.

Las actividades a desarrollar en 2026 son:

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA FIN |
|--------|-------------|-----------------|-----------|
|--------|-------------|-----------------|-----------|

| | | | |
|--|---|------------|----------------|
| Implementación de software para la gestión de PQRSDf en el portal www.rentan.com.co | Comunicador social TI Subgerencia Administrativa y Financiera | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
|--|---|------------|----------------|

Rendición de Cuentas

Para RENTAN es importante proporcionar espacios para que los ciudadanos ejerzan el control social de la gestión en las etapas de Rendición de cuentas acciones de la entidad a través de las siguientes acciones para el 2026:

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA FIN |
|---|---|-----------------|----------------|
| La publicación permanente de información de interés general con criterios de accesibilidad y calidad en el portal web | Líderes de proceso Publicación de Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| La entrega de resultados e informes según la solicitud de los interesados | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Realización de Rendición de cuentas | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| la habilitación de canales de comunicación, control y denuncia con criterios de fácil acceso y protección de la información | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |

Mecanismos para mejorar el Relacionamiento con la ciudadanía:

Para facilitar la atención a los grupos de valor, la entidad cuenta con canales de atención virtual (www.rentan.com.co), presencial y telefónico. Es importante resaltar que el portal web cuenta con los criterios de accesibilidad y usabilidad requeridos, para facilitar la participación y el control social de los ciudadanos establecido por el MinTIC. Al mismo tiempo, se fortalece el modelo de servicio mediante la sujeción a la norma en términos de documentación y actualización de procesos y procedimientos, la atención oportuna de las peticiones, el establecimiento de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento al reconocimiento de las características, necesidades, expectativas e intereses de los usuarios, se tiene como insumo la caracterización de los grupos de valor

y se adelanta la medición de percepción del servicio a través de encuestas, las cuales se aplican a los grupos de valor internos y externos de manera trimestral.

De igual manera, trimestralmente se presenta a la Gerencia General un informe detallado de la gestión y trámites de las PQRDSF y la medición de percepción del servicio ofrecido a los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar desviaciones de cumplimiento o inconformidades de los grupos de valor, para establecer acciones de mejoramiento que permitan fortalecer la prestación del servicio y afianzar la confianza del ciudadano.

Para 2026 se realizarán las siguientes acciones:

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA FIN |
|---|---------------------------------------|------------------------|------------------|
| Documentar y publicar la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Identificar y gestionar las mejoras para las herramientas de atención a los grupos de valor | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Desarrollar las actividades programadas para el cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación relacionadas con la atención al ciudadano | Gestión Humana+ Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Gestionar las PQRSDf de manera oportuna | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Administrar los canales de atención para disponer de ellos de manera eficiente y eficaz (Presencial, escrito, virtual y telefónico) | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Elaborar y gestionar las Estadísticas de PQRSDf atendidas de manera trimestral y publicarlo en el portal web | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |

Transparencia y acceso a la información:

La transparencia y el derecho de acceso a la información se gestionan y controla en la entidad a través de la identificación plena de la información, los requerimientos de la ley, las expectativas de los usuarios y los lineamientos de accesibilidad, documentación electrónica y publicidad aplicables.

Para la vigencia 2026 se tienen las siguientes acciones:

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA FIN |
|---|---|------------------------|------------------|
| Actualizar permanentemente la información en el menú Transparencia, Participa y Servicio al ciudadano en el portal web | Comunicador social con insumo de las demás dependencias | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de las PQRSDF anual, así como la caracterización de los grupos de valor de la Entidad en el portal web de RENTAN | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Implementar mecanismos de accesibilidad web para las comunidades con discapacidad | TI Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades contemplados en el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Adelantar la medición del desempeño institucional | Dirección de Planeación | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Socializar piezas gráficas relacionadas con el Código de integridad de RENTAN | Gestión Humana y Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |

Medición de Percepción del Servicio:

Para llevar a cabo la medición del servicio en la entidad se realiza la Encuesta de satisfacción para cliente externo y la percepción de medios internos, las cuales evalúa los componentes relacionados con la percepción de los grupos de valor sobre los servicios y su percepción dentro y fuera de la entidad. Para el año 2026 se tienen las siguientes acciones a desarrollar:

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA FIN |
|--|--|------------------------|------------------|
| Realizar la encuesta de satisfacción de cliente externo (Trimestral) | Comunicador social Compras Comercial | Enero 2026 | Diciembre 2026 |
| Encuesta de percepción de medios internos | Comunicador social | Enero 2026 | Diciembre 2026 |

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Reporte FURAG
- Reporte ITA
- Informe anual consolidado.

11. CONTROL DE CAMBIOS

| Nº. de Versión | Fecha de Versión | Autor | Revisado por | Aprobado por | Descripción del cambio |
|----------------|------------------|---------------------|---------------------------------------|---|------------------------|
| 1 | 25/02/2026 | Comunicadora Social | Dirección de Planeación Institucional | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Creación del documento |
| | | | | | |