



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO – DICIEMBRE DE 2023 OFICINA DE CONTROL INTERNO



Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

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 y Sugerencias, presentadas en RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE. durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2023.

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 en RENTING DE ANTIOQUIA, EICE – RENTAN el cumplimiento en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso para el logro de los objetivos institucionales, para dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.



SC-CER836971

Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

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- artículo 14	Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



SC-CER836971

Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

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.



4. 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.



5. PUNTOS DE CONTACTO DE LOS CIUDADANOS

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.	Lunes a 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	Lunes a 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	https://rentan.com.co/ en la sección contacto con nosotros	Horario de atención permanente
	Correo Institucional	notificacionesjudiciales@rentan.com.co	Horario de atención permanente



SC-CER836971

Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

6. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición 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

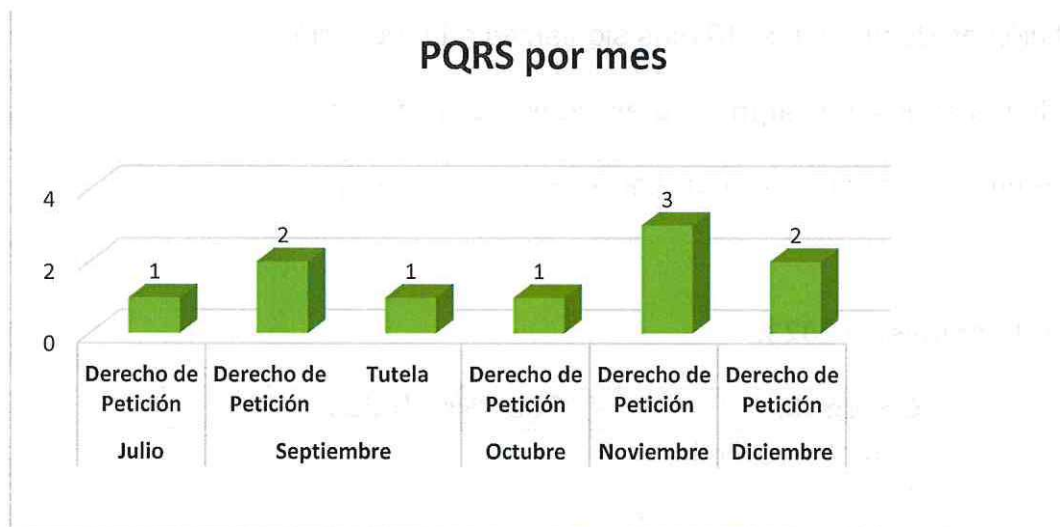
✓ Segundo semestre 2023:

Concepto	Total Recibidos
Derecho de Petición	9
Tutela	1
Total general	10

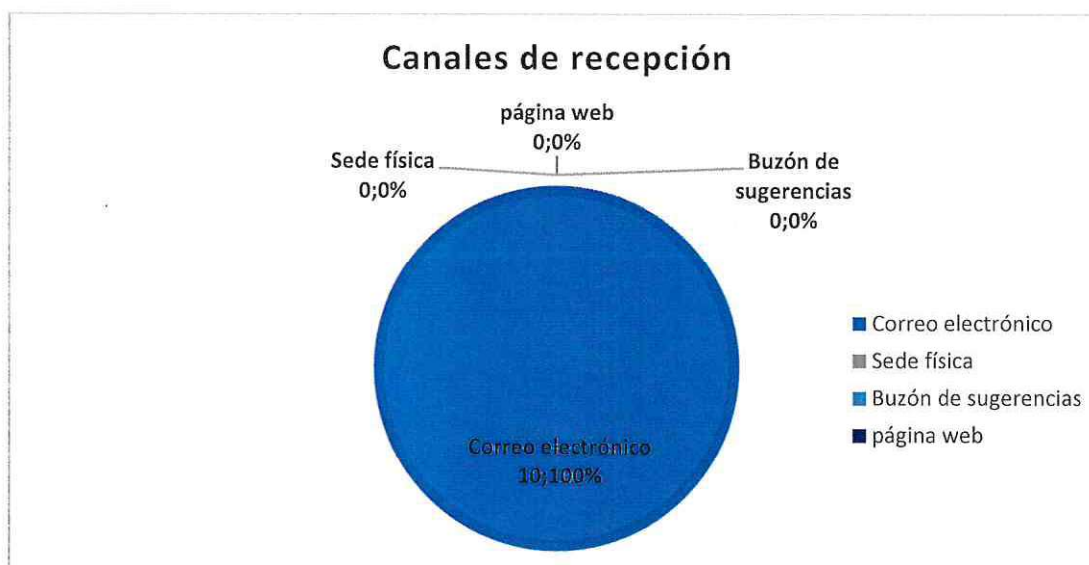


7. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

- ✓ De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, entre los meses de julio y diciembre de 2023, se recibieron un total de 10 PQRS tal como se muestra a continuación:



- ✓ Los canales de recepción de las PQRS por mes se clasificaron de la siguiente manera:



Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

Se evidencio que el canal página web se presenta un error a la hora de interponer una PQRS, tal y como se muestra a continuación:



La entidad debe Garantizar el adecuado funcionamiento de los canales para la radicación de las PQRS.

- ✓ La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma:



Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

- ✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRS por dependencia se distribuye de la siguiente manera:



La Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015 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 PQRS en los términos aplicables, se revisó el reporte del segundo semestre 2023 entregado por la Secretaria General y se observó que se respondieron nueve (9) que corresponde al 90% en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

Durante el segundo semestre de 2023, se alcanzó un promedio de respuesta de las PQRS de **nueve (9) días**.

Se evidencia que se tiene pendiente dar respuesta a un derecho de petición, el cual fue radicado el 29 de diciembre de 2023, se encuentra dentro de los términos de Ley.



Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

8. ORIGEN DE LOS RADICADOS.

Teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con un módulo para la radicación de las comunicaciones recibidas (PQRS) esta se realiza de forma manual, se evidencia que existen tres (3) PQRS que no tienen número de radicado:

No.	FECHA	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA	LUGAR	REFERENCIA O ASUNTO	MEDIO DE RECEPCION	TIPO DE COMUNICACIÓN	ÁREA	NO CONFORME Y/O OBSERVACIONES
14	16/11/2023	N/A	N/A	John Giraldo Ramirez	Medellin	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	jurídica	N/A
15	30/11/2023	N/A	N/A	Sara Trujillo Quiceno	Medellin	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	jurídica	Seguridad y justicia
16	11/12/2023	N/A	N/A	Gustavo Aguirre Fernandez	Medellin	Solicitud de certificado	Digital	Derecho de Petición	jurídica	Seguridad y justicia

9. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la entidad, elevan peticiones para la solicitud de certificados, estado de pagos de facturas, estado de reclamaciones ante la aseguradora.
- ✓ La tutela está asociada a daños de la operación en frentes de trabajo, la cual tuvo un fallo favorable para la entidad mediante comunicado de fecha 29 de septiembre de 2023 del Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Ciudad Bolivar.

10. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRS.
- ✓ Se tiene centralizado la recepción de las PQRS, el cual se encuentra en cabeza de la Secretaria General.



SC-CER836971

Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

11. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda crear un control por medio de planillas para el buzón de sugerencias, toda vez que no se tiene un registro y trazabilidad de la revisión del contenido del Buzón de sugerencias con su respectiva periodicidad.
- ✓ Gestionar una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRS generando alertas y avisos, debido a que se maneja un archivo de Excel.
- ✓ Se debe realizar la encuesta de satisfacción de la atención de PQRS, por parte del área que lidera este proceso.
- ✓ Establecer estrategias que permitan verificar los canales de radicación de las PQRS con el fin de evidenciar su funcionamiento garantizando su operatividad.
- ✓ La entidad debe realizar un informe trimestral de conformidad con lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 -emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-, que trata de los estándares de publicación y divulgación de información, en su numeral 4. sobre "Planeación, Presupuesto e Informes" su numeral 4.10 hace referencia a Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, y a temas que debe considerar como son: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- ✓ Incluir mensaje con el nombre de la empresa a la línea telefónica destinada para atención a la ciudadanía identificada con el número (604) 4449211, actualmente remite a las extensiones pero no es posible identificar a que entidad se está llamando.
- ✓ Elaborar la política de atención al ciudadano de conformidad con el manual de MIPG para contribuir a la implementación.
- ✓ Actualizar el manual y/o el procedimiento con el fin de que se encuentre acorde con la nueva naturaleza jurídica de la entidad, se defina el área responsable de su gestión y se revisen los términos de respuesta para asegurar su cumplimiento.





12. CONCLUSIONES

Renting de Antioquia – Rentan – EICE. Gestiona el trámite de PQRS a través de la Secretaria General con la corresponsabilidad de las diferentes áreas; en la verificación realizada se encontró que éstas se tramitan de manera oportuna. Además 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.

Se requiere mejorar la gestión del proceso de atención a PQRS en cuanto a la evaluación de la satisfacción, la elaboración del informe trimestral por parte de la dependencia encargada, verificación del funcionamiento de los canales habilitados para la radicación de PQRS, crear formatos, manuales y/o procedimiento para las PQRS.

MARLENY GARCÍA OSPINA
Jefe de Control Interno

Elaboro: Julie Fernández Gallego
Coordinadora de Control Interno



SC-CER836971

Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia