



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS ENERO – JUNIO DE 2023 OFICINA 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

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, EICE - RENTAN. durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio 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 y Sugerencias, 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.



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

3. 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



NORMA	DESCRIPCION
Ley 1437 de 2011- artículo 14	Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
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.
Decreto 103 de 2015	Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información.



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

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.



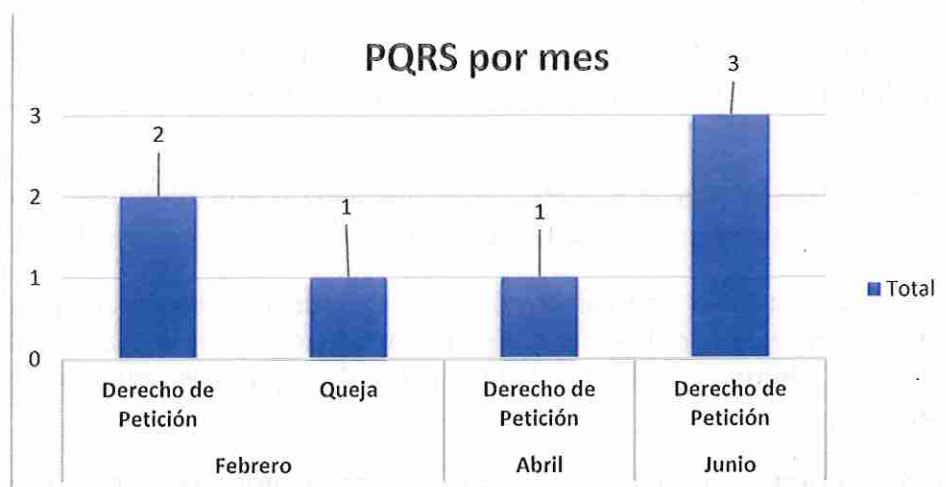
5. PUNTOS DE CONTACTO DE LOS CIUDADANOS

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

- ✓ Correo electrónico notificacionesjudiciales@rentan.com.co
- ✓ Sede física: la entidad cuenta con sede en la dirección Carrera 43ª No 19-127
- ✓ Buzón de sugerencias ubicado al lado de la puerta principal.

6. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

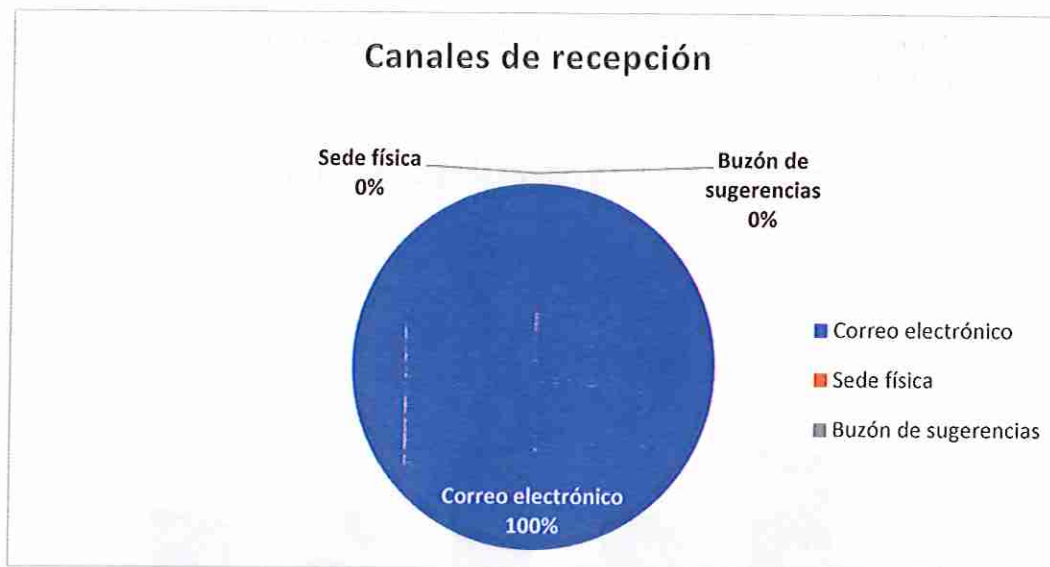
- ✓ Entre los meses de enero y junio de 2023, se recibieron un total de 7 PQRS tal como se muestra a continuación:



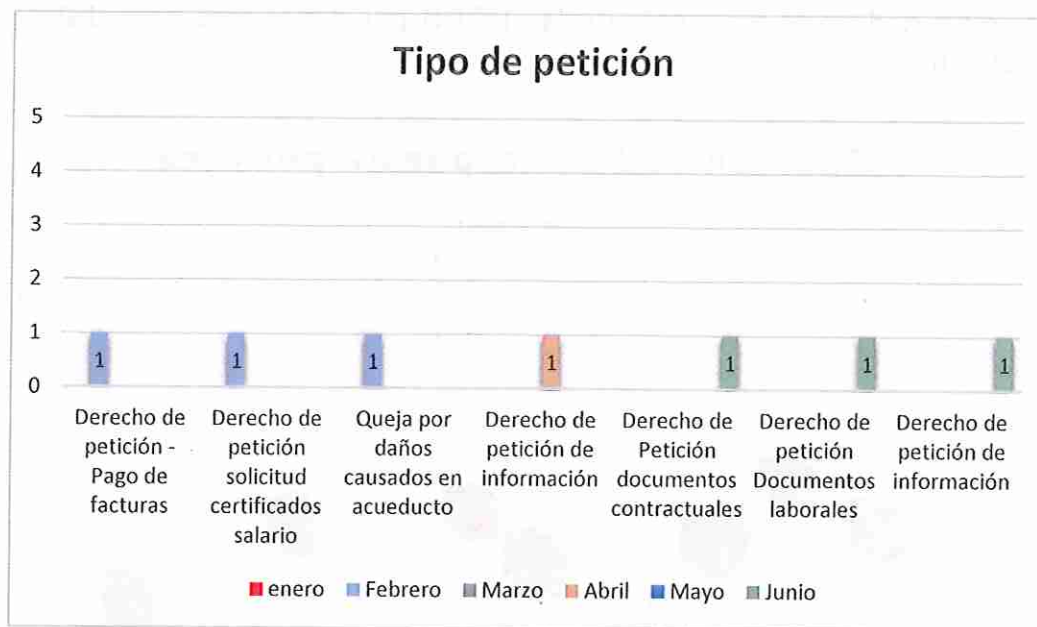
- ✓ Los canales de recepción de las PQRS por mes se clasificaron de la siguiente manera:



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



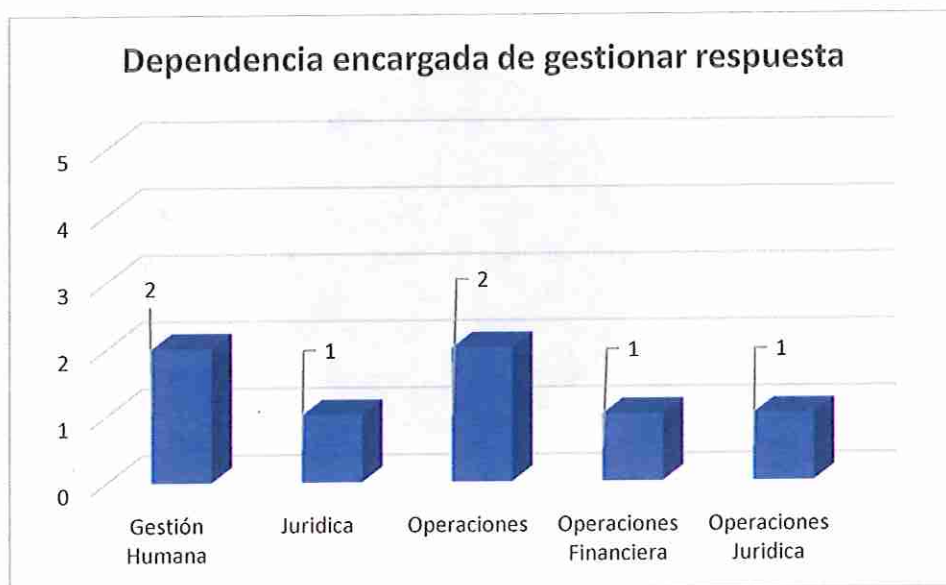
✓ Gráfico mostrando por mes PQRS



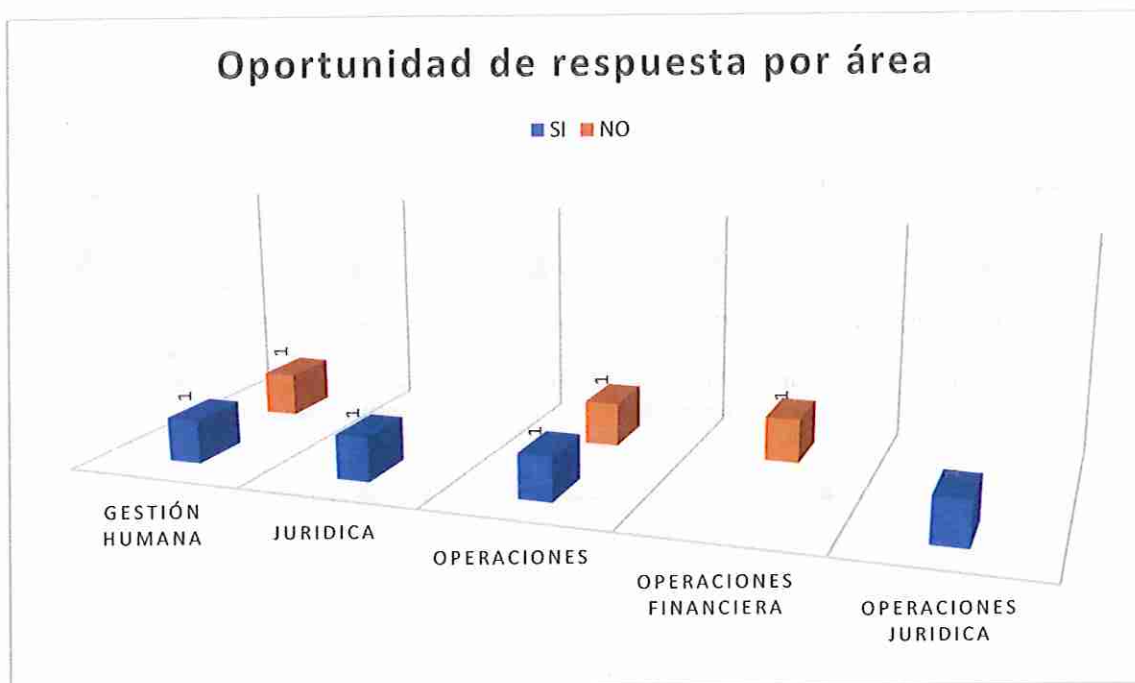
SC-CER836971

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

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



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



Se evidencia un 58% de cumplimiento en la respuesta a las PQRS, teniendo en cuenta los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

7. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la entidad, elevan solicitud de información relacionada con solicitud de documentos como contratos, facturación, ejecución, entre otros.
- ✓ Los derechos de petición corresponden a solicitudes de documentos contractuales, facturas, ordenes de servicios y/o de compras, autorizaciones, documentos laborales.
- ✓ La queja está asociada a daños de la operación en frentes de trabajo.

8. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRS.
- ✓ Se ha dado respuesta a todas las solicitudes de PQRS.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar el Manual de Atención a las PQRS y/o establecer lineamientos, con el fin 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.
- ✓ Generar los informes trimestrales de seguimiento a las PQRS, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.5 del Manual del Sistema de Atención PQRS y al anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Se recomienda dar respuesta oportuna a las manifestaciones de acuerdo con lo establecido en la ley 1437 de 2011, toda vez que su extemporaneidad podría acarrear



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

dificultades de tipo legal tanto para la entidad como para el servidor público responsable de su gestión.

- ✓ Activar la línea telefónica de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar la medición a la satisfacción, conforme a lo establecido en el Manual Operativo de MIPG, en la Política de Atención al Ciudadano, que define:

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y **evalúen su satisfacción permanentemente**. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

- ✓ Establecer una política de operación o documento que establezca el término de respuesta a las manifestaciones por parte de las áreas, para luego ser remitida a los encargados del área de atención al ciudadano. Se sugiere que este término sea establecido en días hábiles para tener mayor precisión y claridad en su trámite.

10. CONCLUSIONES

- ✓ El tiempo promedio en la respuesta a las PQRS del período enero – junio de 2023, corresponde a 15 días hábiles.
- ✓ Se realizó verificación a 7 respuestas de PQRS, donde se evidenció que las mismas son coherentes frente a los requerimientos que se registran.
- ✓ Se requiere mejorar la gestión del proceso de atención a las PQRS en cuanto a la oportunidad de la atención de éstas y a la documentación que establezca los lineamientos específicos para su oportuno y adecuado trámite; estableciendo controles

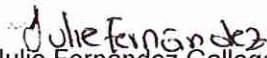


Carrera 43 A # 19 -127
Edificio Recife, Piso 5.
Teléfono: 604 444 92 11
Info@rentan.com.co
Medellín, Colombia

relacionados con el ajuste de términos de ley, instrucción al personal en cuanto a la adecuada clasificación de las PQRS y tiempos de respuesta, procurando la mitigación del riesgo de incumplimiento legal y los efectos que pueden causar su materialización.



MARLENY GARCIA OSPINA
Jefe Control Interno



Elaboro: Julie Fernández Gallego, Coordinadora de Control Interno

