



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO- DICIEMBRE DE 2024 OFICINA DE CONTROL INTERNO

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE	3
4.	FUNDAMENTO LEGAL	4
5.	DEFINICIONES.....	6
6.	DESARROLLO DEL INFORME.....	7
6.2.	PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	7
6.3.	SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS.....	8
7.	ORIGEN DE LOS RADICADOS.....	12
	TOTAL DE PQRS VIGENCIA 2024	15
8.	PUBLICACIÓN INFORMES	15
9.	MOTIVO DE LOS CONTACTOS.....	16
10.	FORTALEZAS.....	16
11.	RECOMENDACIONES.....	17
12.	CONCLUSIONES	18

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 al 31 de diciembre de 2024.

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 y Sugerencias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas a través de diversos mecanismos de recepción, lo cual contribuyan 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 PQRS recibidas y gestionadas por Renting de Antioquia, EICE – RENTAN entre julio y diciembre de 2024. De la información suministrada por el líder del manejo de las PQRS 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- artículo 14	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.

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 PQRS

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó al líder de PQRS cada canal de recepción de las peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo julio a diciembre de 2024.

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

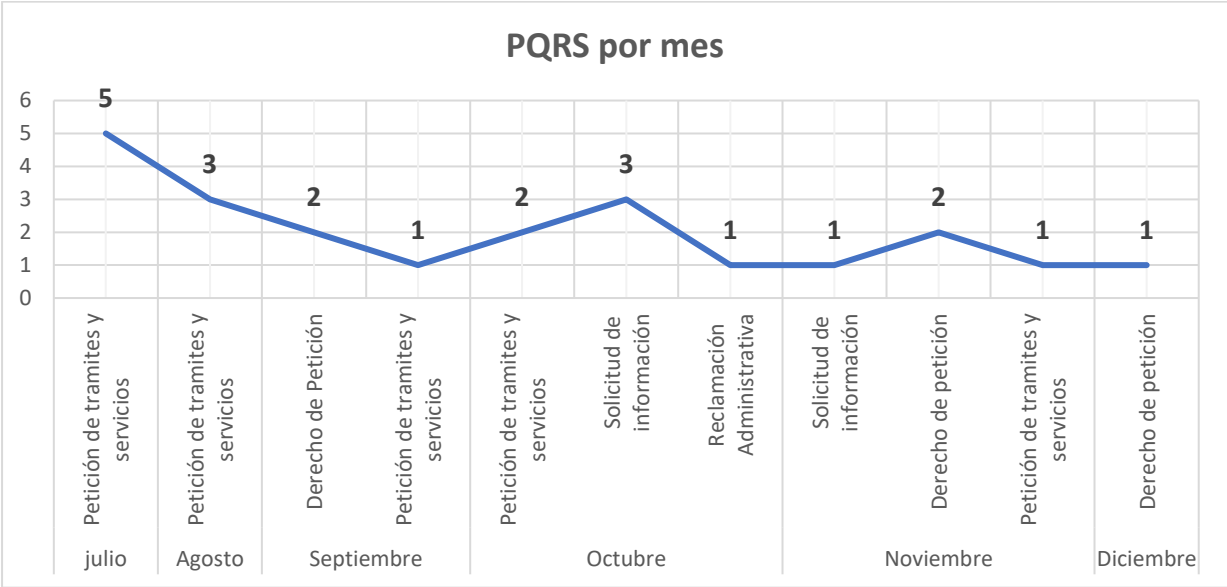
6.2. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

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

6.3. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

✓ De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, entre los meses de julio a diciembre de 2024, a continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas:

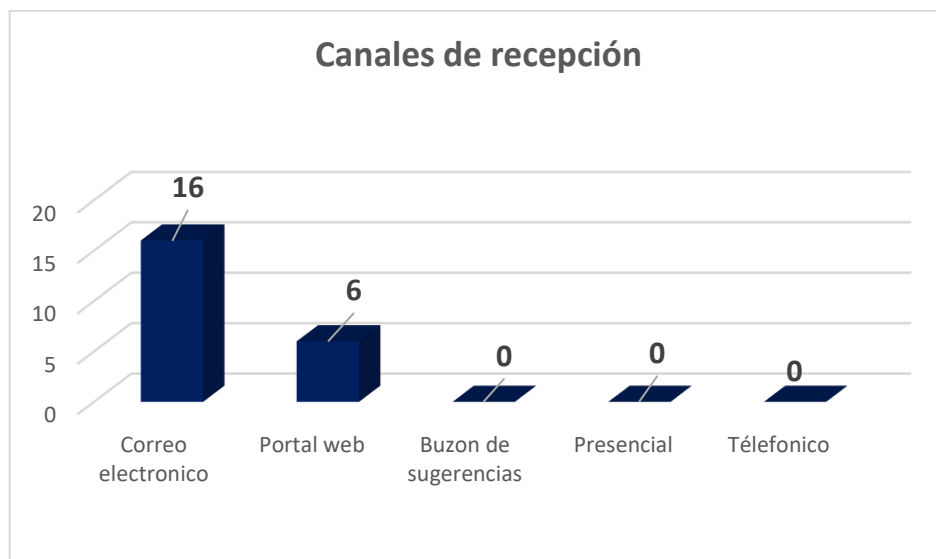


TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Petición de trámites y servicios	12	55%
Derecho de Petición	5	23%
Solicitud de información	4	18%
Reclamación Administrativa	1	5%
TOTAL	22	100%

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el primer semestre de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas “Petición

de trámites y servicios” con el 55%, “Derecho de Petición” con el 23%, “Solicitud de información” con el 18% y “Reclamación Administrativa” con el 5% cada uno.

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

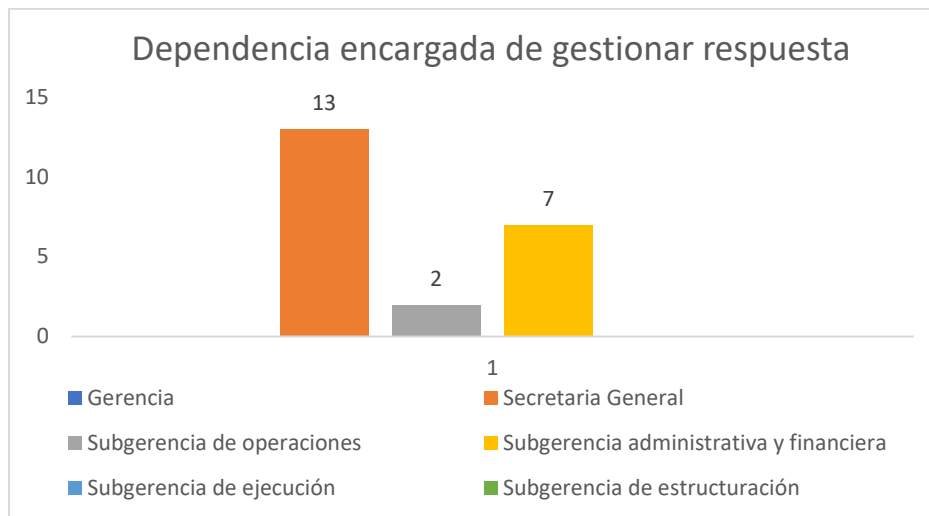


☐ Acepta usted la remisión de la PQRS a la entidad RENTING DE ANTIOQUIA. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005

ENVIAR MENSAJE

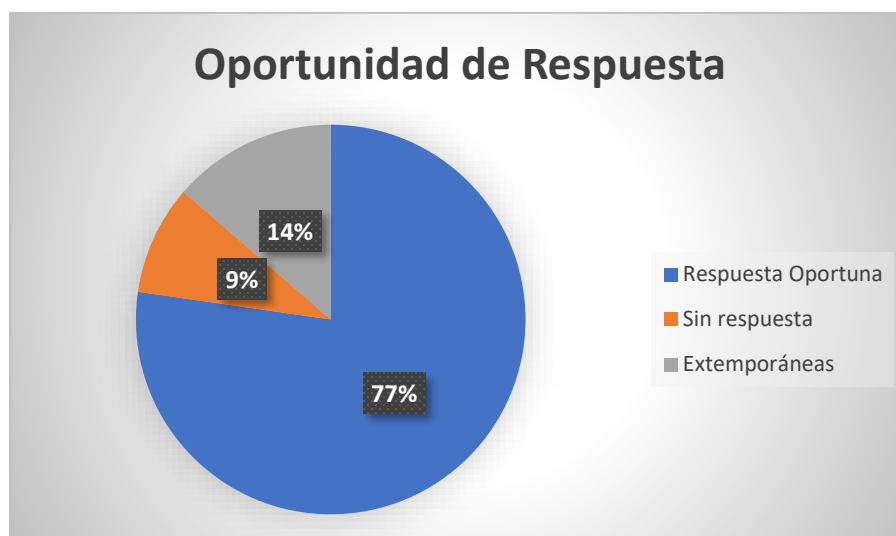
Dentro del portal web se evidencia párrafo al final del diligenciamiento del formulario de PQRS, donde se especifica que existe una opción para la consulta de PQRS, a lo cual no se evidencia en qué lugar se realiza dicha consulta.

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



✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRS se respondieron 17 peticiones dentro de los términos y 3 extemporáneas y 2 sin respuesta tal y como se evidencia a continuación:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
Respuesta oportuna	17
Extemporáneas	3
Sin respuesta	2
TOTAL	22



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 del 2024 entregado por el líder del manejo de las PQRS y se observó que se respondieron diecisiete (17) que corresponde al 77% en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

FECHA	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA	LUGAR	REFERENCIA ASUNTO	MEDIO DE RECEPCION	TIPO DE COMUNICACIÓN	Días Hábiles	Fecha Máxima Rpta	RADICADO	FECHA	Estado	Respuesta días hábiles
8/10/2024	N/A		Edwin Daniel Gallego Paniagua	Medellín	Reclamación administrativa LUISA FERNANDA LÓPEZ	Correo electrónico	Reclamación administrativa	15	29/10/2024		7/11/2024	Cerrada	20
10/10/2024	N/A		Jheferson Muñoz Grajales	Medellín	Solicitud información convocatorias	Portal	Solicitud información de	15	31/10/2024		5/11/2024	Cerrada	16
18/10/2024	N/A		Carlos Mario Flórez Pereira	Medellín	Solicitud rendimientos financieros contrato 644 de 2023	Portal	Solicitud información de	15	8/11/2024		31/10/2024	Cerrada	28

PQRS SIN RESPUESTA

FECHA	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA	LUGAR	REFERENCIA ASUNTO	MEDIO DE RECEPCION	TIPO DE COMUNICACIÓN	Días Hábiles	Fecha Máxima Rpta	RADICADO	FECHA	Estado	Respuesta días hábiles
5/09/2024	N/A	N/A	Marleny del Rosario Molina Avendaño	Medellín	Solicitud Certificado	Portal	Petición de trámites y servicios	15	26/09/2024			No se respondió por parte del responsable	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA CON CORTE AL 31 DE DIC
25/11/2024	N/A	Alcaldía de Jericó	Steeven Alarcón Sánchez	Jericó	Revisión técnica vía Jericó Andes	Portal	Petición de trámites y servicios	15	16/12/2024			No se respondió por parte del responsable	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA CON CORTE AL 31 DE DIC

con corte al mes de diciembre de 2024 se reportaron veinte (22) requerimientos ciudadanos, los cuales cuentan con un porcentaje de cumplimiento en los términos de contestación de las PQRS

del 77% y con un tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles por petición, de la siguiente manera:

PERSONA	FECHA SOLICITUD	FECHA MÁXIMA RPTA	FECHA RESPUESTA	DIAS HÁBILES RESPUESTA
Laura Margarita Gómez Barros - Covinoc	10/07/2024	31/07/2024	29/07/2024	13
Juliana Valencia	12/07/2024	2/08/2024	12/07/2024	1
Laura Chica	26/07/2024	16/08/2024	26/07/2024	1
Isabel Cristina Mejía Giraldo	29/07/2024	19/08/2024	31/7/2024	2
Paola Andrea Bustamante Jaramillo	31/07/2024	21/08/2024	31/7/2024	1
Estefanía Betancur Jaramillo	2/08/2024	23/08/2024	8/08/2024	3
Juan Carlos Orozco Ospina	12/08/2024	2/09/2024	26/08/2024	9
Gustavo Aguirre Fernandez	20/08/2024	10/09/2024	21/8/2024	1
Santiago Mesa Carvajal	2/09/2024	23/09/2024	20/09/2024	14
José Del Carmen Mogollón Rangel	3/09/2024	24/09/2024	17/09/2024	10
Marleny Del Rosario Molina Avendaño	5/09/2024	26/09/2024		No se evidencia respuesta con corte al 31 de diciembre de 2024
Procuraduría General De Antioquia	4/10/2024	25/10/2024	18/10/2024	9
Edwin Daniel Gallego Paniagua	8/10/2024	29/10/2024	23/10/2024	20
Jheferson Muñoz Grajales	10/10/2024	31/10/2024	5/11/2024	16
Juzgado Tercero Civil Municipal De Oralidad De Envigado	17/10/2024	7/11/2024	18/10/2024	1
Carlos Mario Flórez Pereira	18/10/2024	8/11/2024	31/10/2024	28
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	28/10/2024	18/11/2024	14/11/2024	12
Fredy Alexander Agudelo	1/11/2024	22/11/2024	5/11/2024	1
Astrid Fadelly Velásquez Molina	8/11/2024	29/11/2024	27/11/2024	12
Edwin Daniel Gallego Paniagua	12/11/2024	3/12/2024	19/11/2024	5
Steeven Alarcón Sánchez	25/11/2024	16/12/2024		No se evidencia respuesta con corte al 31 de diciembre
Lina Fernanda Piedrahita Maldonado	3/12/2024	24/12/2024	10/12/2024	6

7. 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 diecinueve (19) PQRS que no tienen número de radicado:

No.	FECHA	RADICAD O	ENTIDAD	PERSONA	LUGAR	REFERENCIA O ASUNTO	MEDIO DE RECEPCION	TIPO DE COMUNICACIÓN	ÁREA	NO CONFORME Y/O OBSERVACION ES
22	12/07/2024	N/A	N/A	Juliana Valencia	Medellín	Solicitud de certificado	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	Secretaría General	certificado de prestación de servicios
23	26/07/2024	N/A	N/A	Laura Chica	Medellín	Solicitud de certificado	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	Subgerencia administrativa y financiera	certificado de prestación de servicios
24	29/07/2024	N/A	N/A	Isabel Cristina Mejía Giraldo	Medellín	Solicitud de certificado	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	Secretaría General	certificado de prestación de servicios
26	2/08/2024	N/A	N/A	Estefanía Betancur Jaramillo	Medellín	Solicitud de certificado	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	secretaria general	certificado de prestación de servicios
27	12/08/2024	N/A	N/A	Juan Carlos Orozco Ospina	Medellín	Solicitud certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	Subgerencia administrativa y financiera	Solicitud certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA
28	20/08/2024	N/A	N/A	GUSTAVO AGUIRRE FERNANDEZ	Medellín	Solicitud certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	Subgerencia administrativa y financiera	Solicitud certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA
30	3/09/2024	N/A	N/A	JOSÉ DEL CARMEN MOGOLLÓN RANGEL	Medellín	Segundo derecho de petición Urgente (Certificado de ingresos caja menor 2023)	Correo electrónico	Derecho de Petición	"Subgerencia de operaciones"	Segundo derecho de petición Urgente (Certificado de ingresos caja menor 2023)
31	5/09/2024	N/A	N/A	MARLENY DEL ROSARIO MOLINA AVENDAÑO	Medellín	Solicitud Certificado	Portal	Petición de trámites y servicios	Subgerencia administrativa y financiera	Solicitud certificada de ingresos y retenciones AD2023
32	4/10/2024	N/A	Procuraduría General de Antioquia	Procuraduría General de Antioquia	Medellín	Solicitud de información IUS-E-2024-130862/ IUC-D-2024-3476528	Correo electrónico	Solicitud de información	Secretaría General Gerencia General Subgerencia Administrativa y Financiera Asesor Gerencia	Solicitud de información IUS-E-2024-130862/ IUC-D-2024-3476528
33	8/10/2024	N/A		EDWN DANIEL GALLEGU PANIAGUA	Medellín	Reclamación administrativa LUISA FERNANDA LÓPEZ	Correo electrónico	Reclamación administrativa	Secretaría general Gerencia general Gestión humana Subgerencia Administrati	Reclamación administrativa LUISA FERNANDA LÓPEZ

									va y financiera	
34	10/10/2024	N/A		JHEFERSON MUÑOZ GRAJALES	Medellín	Solicitud información convocatorias	Portal	Solicitud información de	Gestión humana	Solicitud información convocatorias
35	17/10/2024	N/A	Juzgado tercero civil municipal de oralidad de Envigado	Juzgado tercero civil municipal de oralidad de Envigado	Envigado	Embargo de salario	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	"Gerencia General Subgerencia Administrativa y Financiera Tesorería Secretaría general Asesor Jurídico gerencia Dirección de ejecución"	Embargo de salario del Banco de Occidente al señor Carlos Andrés Rojas Zuluaga
36	18/10/2024	N/A		CARLOS MARIO FLOREZ PEREIRA	Medellín	Solicitud rendimientos financieros contrato 644 de 2023	Portal	Solicitud información de	Subgerencia Administrativa y Financiera Tesorería Dirección de contabilidad	Solicitud rendimientos financieros contrato 644 de 2023
37	28/10/2024	N/A	Consultorio jurídico y centro de conciliación	Consultorio jurídico y centro de conciliación	Pereira	Estudio de retención salarial para la señora Zulienth Andrea Atehortúa Arenas	Correo electrónico	Petición de trámites y servicios	secretaria general	Estudio de retención salarial para la señora Zulienth Andrea Atehortúa Arenas
38	1/11/2024	N/A		FREDY ALEXANDER AGUDELO	Medellín	Solicitud información subasta	Portal	Solicitud información de	Gerencia General Asesor jurídico gerencia	Solicitud información subasta
39	8/11/2024	N/A	Municipio de Caldas	Astrid Fadelly Velásquez Molina	Caldas	Derecho de petición sobre contrato interadministrativo 2366 de 2023	Correo electrónico	Derecho de petición	secretaria general	Derecho de petición sobre contrato interadministrativo 2366 de 2023
40	12/11/2024	N/A	N/A	EDWN DANIEL GALLEGU PANIAGUA	Medellín	Derecho de petición	Correo electrónico	Derecho de Petición	Gerencia general Secretaría general	Solicitud certificado existencia y representación legal RENTAN
41	25/11/2024	N/A	Alcaldía de Jericó	Steeven Alarcón Sánchez	Jericó	Revisión técnica vía Jericó - Andes	Portal	Petición de trámites y servicios	Operaciones	Revisión técnica vía Jericó- Andes
42	3/12/2024	N/A		LINA FERNANDA PIEDRAHITA MALDONADO	Pueblorrico	Solicitud de información contrato que se ejecuta entre Pueblorrico y Tarso	Portal	Derecho de Petición	Secretaría General Operaciones	Solicitud de información contrato que se ejecuta entre Pueblorrico y Tarso

TOTAL DE PQRS VIGENCIA 2024

Se relaciona el total de PQRS para la vigencia 2024 por dependencia encargada de gestionar la respuesta, la cual se clasifica de la siguiente manera:

ÁREA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS		EN TRÁMITE	
		OPORTUNAMENTE	FUERA DEL PLAZO	A TIEMPO	VENCIDAS
Gerencia General					
Secretaría General	26	25	1		
Subgerencia de operaciones	5	4			1
subgerencia Administrativa y Financiera	11	7	3		1
Subgerencia de ejecución	0				
Subgerencia de estructuración	0				
TOTAL	42	36	4	0	2

8. PUBLICACIÓN INFORMES

Se evidencia publicación en la página web de la entidad los informes trimestrales según lo establecido en la 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.”*

INFORMES PQRSD	
	Informe Trimestral PQRDS Enero – Marzo 2024.
	Informe Trimestral PQRDS Abril – Junio 2024.
	Informe Semestral PQRDS Enero – Junio 2024.
	Informe Trimestral PQRDS Julio – Septiembre 2024.
	Informe Anual PQRDS 2024.
	Informe Trimestral PQRDS Octubre – Diciembre 2024.

9. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la entidad, elevan peticiones para la solicitud de certificado de prestación de servicios, certificados RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA, Solicitud de información, Embargo de salario y Reclamación administrativa.
- ✓ Entre julio y diciembre de 2024, 22 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas a RENTAN por el canal correo electrónico y portal web.

10. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRS.
- ✓ Se generaron 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 Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Se elabora el informe semestral de PQRS de julio – diciembre 2024, cumpliendo con lo establecido con la normatividad.

11. RECOMENDACIONES

- ✓ 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 dificultades de tipo legal tanto para la entidad como para el servidor público responsable de su gestión.
- ✓ 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.
- ✓ La entidad debe gestionar una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRS generando alertas y avisos, debido a que se maneja de forma manual en archivo de Excel.
- ✓ La entidad debe evaluar la satisfacción en la atención de PQRS, por parte del área que lidera este proceso.
- ✓ Se tiene centralizado la recepción de las PQRS, el cual se encuentra en cabeza del área de comunicaciones, sin embargo, todas las respuestas no son enviadas por el líder, se recomienda crear procedimientos con el fin de establecer los parámetros y responsables de la respuesta de las peticiones.
- ✓ Se recomienda Elaborar la política de atención al ciudadano de conformidad con el manual de MIPG y establecer 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
- ✓ Se reitera que se debe actualizar el manual y/o el procedimiento con el fin de que se encuentre acorde con la naturaleza jurídica de la entidad, se defina el área responsable de su gestión y se revisen los términos de respuesta para asegurar su cumplimiento.
- ✓ Se recomienda mejorar la gestión del proceso de atención a PQRS, en cuanto a la creación de formatos, manuales y/o procedimiento para las PQRS.
- ✓ Se recomienda capacitar al área encargada, con el fin de fortalecer la oportunidad de respuestas en los procesos y procedimientos.

12. CONCLUSIONES

Durante el periodo Julio – Diciembre de 2024, Renting de Antioquia – Rentan – EICE recibió veinte (22) manifestaciones, atendidas por las diferentes áreas, el mecanismo de recepción principal fue el correo electrónico y el portal web.

Las PQRS 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 73% de las solicitudes, por lo tanto la entidad debe mejorar su cumplimiento al 100%. Se identificaron 2 peticiones sin respuesta el 9%, 4 peticiones extemporáneas, equivalentes al 18%.

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, debido a que no se evidencia envío de evaluación a los peticionarios.

“Original firmado”

MARLENY GARCIA OSPINA

Jefe de Control Interno

Proyectó: Julie Fernandez Gallego
Coordinadora de Control Interno