



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF ENERO– JUNIO DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas en RENTING DE ANTIOQUIA – RENTAN, EICE. durante el período comprendido entre el 1o de enero al 30 de junio de 2025.

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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los grupos de valor y partes interesadas a través de diversos mecanismos de recepción, lo cual contribuye 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 PQRSDF recibidas y gestionadas por Renting de Antioquia, EICE – RENTAN entre enero y junio de 2025. De la información suministrada por la servidora pública encargada de las PQRSDF 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- artículos 14 y 30	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 PQRSDf

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó a la líder de PQRSDf cada canal de recepción de las peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo comprendido entre enero a junio de 2025.

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 atención al ciudadano, en las pestañas “canales de atención” y “PQRSDf”	Horario de atención permanente
	Correo Institucional	notificacionesjudiciales@rentan.com.co	Horario de atención permanente

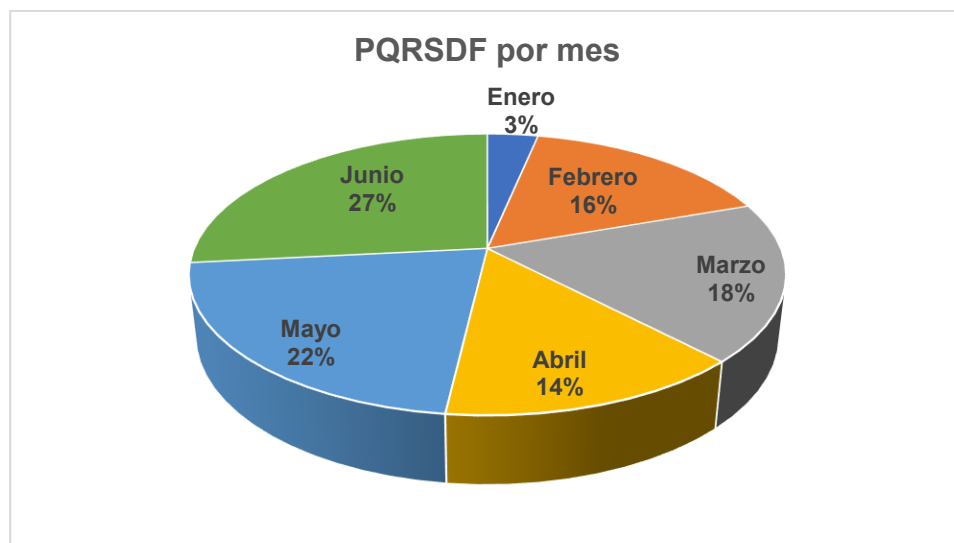
6.2. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los siguientes términos, conforme a los artículos 14 y 30 de la Ley 1437 de 2011:

- Derecho de petición en general: 15 días siguientes a la recepción.
- Solicitud 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, las PQRSDF recibidas entre los meses de enero a junio de 2025, se dividieron porcentualmente de la siguiente manera:



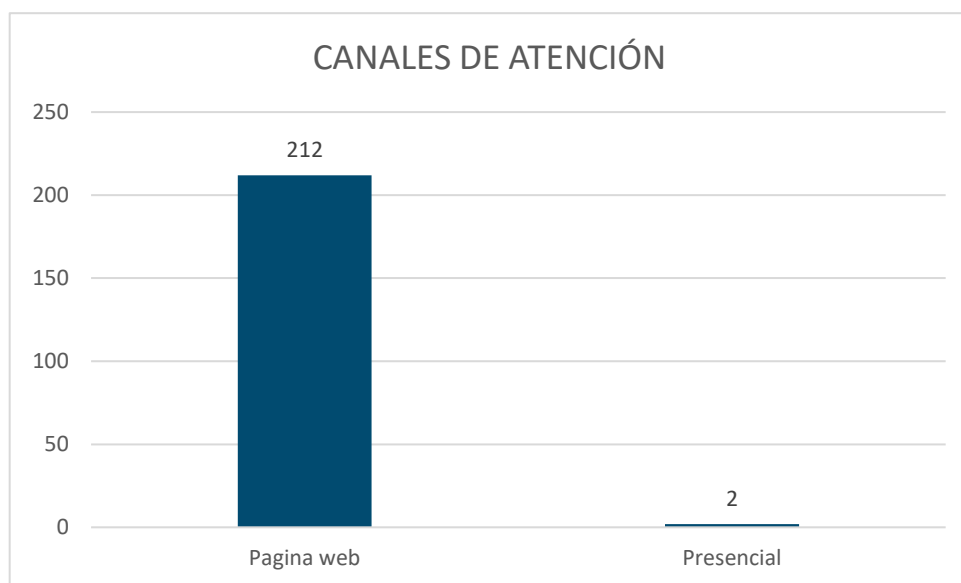
PQRS MES	CANTIDAD
Enero	7
Febrero	35
Marzo	39
Abril	30
Mayo	46
Junio	57

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas:

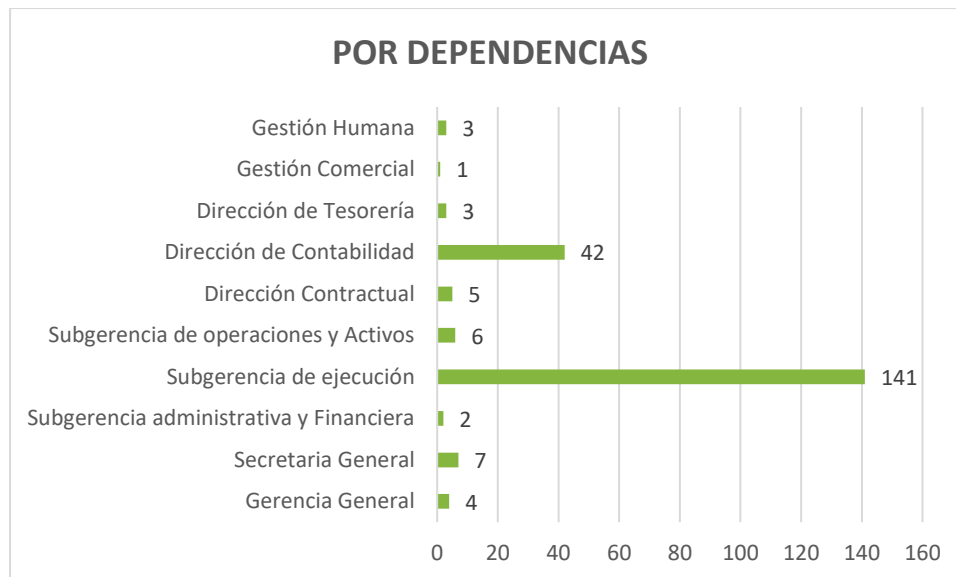
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Derecho de Petición en General	162	76%
Solicitud de documentos	45	21%
Consultas de materias a su cargo	0	0%
Queja	2	1%
Peticiones entre autoridades	5	2%
TOTAL	214	100%

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior, para el primer semestre de 2025 las modalidades más frecuentes en las solicitudes registradas son: “*Derecho de petición*” con el 76%, “*Solicitud de documentos*” con el 21%.

Los canales de recepción de las PQRSDF se clasificaron de la siguiente manera, según el medio a través del cual fueron presentadas por los ciudadanos o usuarios:

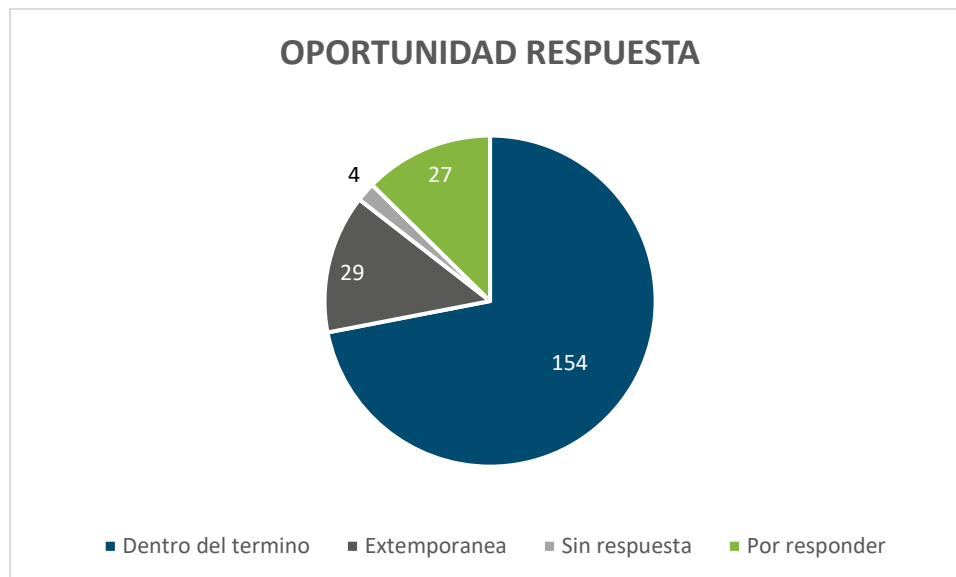


- ✓ La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma, conforme a la asignación interna de responsabilidades para la atención de las PQRSD:



- ✓ Se respondieron 154 peticiones dentro de los términos legales, 29 extemporáneas, 4 sin respuesta y 27 que al corte de este informe están dentro del término legal para responder, tal y como se evidencia a continuación:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
Dentro del termino	154
Extemporáneas	29
Pendientes por respuesta	27
Sin respuesta	4
TOTAL	214



La Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015, norma 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 primer semestre de 2025 entregado por la líder del manejo de las PQRs y se observó que se respondieron ciento cincuenta y cuatro (154), que corresponde al 72% en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

PQRSDF CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

RECEPCIÓN PQRSDF	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	MODALIDAD PQRSDF	RDO.	ENTIDAD	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
7/01/2025	27/01/2025	21/01/2025	DOCUMENTOS		N/A	ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS	Solicitud de información de la Entidad
21/01/2025	7/02/2025	4/02/2025	DOCUMENTOS	N/A	ZULUAGA ESPINOSA ABOGADAS SAS	ZULLY TATIANA ZULUAGA	Solicitud de certificado
22/01/2025	11/02/2025	5/02/2025	DOCUMENTOS	011	SUMINISTROS PETREOS RANGEL SAS	YISEL E. RODRÍGUEZ	Solicitud de certificado
23/01/2025	10/02/2025	6/02/2025	DOCUMENTOS	12	N/A	JUAN ESTEBAN BOTERO	Solicitud certificado
14/02/2025	7/03/2025	28/02/2025	ENTRE ENTIDADES	39	SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE CALDAS ANTIOQUIA	NIDIA PATRICIA GARCÍA JARAMILLO	Solicitud de documentación
20/02/2025	13/03/2025	6/03/2025	DOCUMENTOS	47	TM SOLUTIONS	VANESA ZAPATA ALVARÁN	Solicitud de certificado de retención de industria y comercio
20/02/2025	18/03/2025	6/03/2025	DOCUMENTOS	48	TEAM IT S.A.S.	YANYDYS FLOREZ	Solicitud de certificado de retención en la fuente
20/02/2025	18/03/2025	6/03/2025	DOCUMENTOS	49	SOMOS ESA S.A.S.	JORGE ALBERTO GUZMÁN LONDOÑO	Solicitud de certificado de retención en la fuente AÑO 2024
20/02/2025	13/03/2025	6/03/2025	DOCUMENTOS	51	GLOBAL PARTES DIESEL SAS		Solicitud de certificados de retención en la fuente por renta, IVA e ICA
25/02/2025	18/03/2025	11/03/2025	DOCUMENTOS	56	CONCUBIERTA S S.A.S.	ERIKA NATALIA OSSA VALENCIA	Solicitud de certificado de retención 2024- Concubiertas S.A.S
25/02/2025	18/03/2025	11/03/2025	DOCUMENTOS	57	ESTACIÓN DE SERVICIOS EL MIRADOR DE CARACOLÍ	LUZ ADRIANA CATAÑO GALEANO	Certificado de retención
25/02/2025	18/03/2025	11/03/2025	DOCUMENTOS	58	SOMOS ESA S.A.S.	N/A	ORGANIZACIÓN DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA COLOMBIANA S.A.S. EN PROCESO DE ORGANIZACIÓN - ODINTEC- SOLICITUD DE CERTIFICADO DE RETENCIÓN AÑO 2024
26/02/2025	19/03/2025	12/03/2025	DOCUMENTOS	60	SAITEMP S.A	SANDRA MILENA MARÍN	Solicitud certificado retención en la fuente, IVA y/o ICA
26/02/2025	18/03/2025	12/03/2025	DOCUMENTOS	64	PAUYSANDÚ S.A.S.	CLAUDIA MONTOYA	Solicitud de certificado de retención en la fuente, retención de IVA y retención por industria y comercio, estampillas
27/02/2025	18/03/2025	13/03/2025	DOCUMENTOS	66	SOLUCIONES Y PARTES S.A.S.	KATIA YULIETH URANGO LUNA	Solicitud certificados Rete IVA, Rete Fuente y ReteICA para el año 2024
28/02/2025	19/03/2025	14/03/2025	ENTRE ENTIDADES	68	CONTRALORIA MUNICIPAL DE RIONEGRO	JUAN DAVID ORJUELA	Certificado de retenciones vigencia 2024 Contraloría Municipal de Rionegro

5/03/2025	21/03/2025	19/03/2025	DOCUMENTOS	74	ESTRUTEC MEDELLIN S.A.S	MILENA SÁNCHEZ	Solicitud de certificado de retención en la fuente - Estructec 2024
5/03/2025	20/03/2025	19/03/2025	DOCUMENTOS	75	INCOMAQ SAS	DANIELA URIBE CORREA	Solicitud certificado retención en la fuente año 2024
10/03/2025	27/03/2025	25/03/2025	DOCUMENTOS	96	SP SOLUCIONES Y PARTES S.A.S.	NATALIA MARÍA RODAS MONTOYA	Solicitud de certificados Rete IVA, Rete Fuente y ReteICA para el año 2024
17/03/2025	7/04/2025	1/04/2025	DOCUMENTOS	112	INVERSIONES CASA GRANDE SAS	DIDIER ZAPATA	Solicitud de Certificado de Retención en la fuente a nombre de inversiones Casa Grande
4/04/2025	13/05/2025	5/05/2025	GENERAL	134	N/A	EMIRO NEL PEÑA LUGO	Solicitud información pago
22/04/2025	7/07/2025	7/05/2025	ENTRE ENTIDADES	163	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	DIEGO ALBERTO CÁRDENAS FLOREZ	Traslado de informe técnico de deslizamiento en el corredor vial Alto del Chuscal - San Antonio de Prado con código 62AN17-1
14/05/2025	9/06/2025	5/06/2025	GENERAL	187	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Respuesta a radicado No.2025010196094 del 23/04/2025
21/05/2025	7/07/2025	12/06/2025	GENERAL	196	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Solicitud de visita técnica para atender PQRS con radicado No. 2025010234758 del 13/05/2025 en el corredor vial Puente Linda - Puerto Venus con código 05483VT98.
21/05/2025	18/06/2025	12/06/2025	GENERAL	197	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Solicitud de visita técnica intervención de muro alledaño al puente la mica, con radicado No. 2025010218471 del 05/05/2025, en el corredor vial La Ye - Libano con código vial 25BAN01-1.
3/06/2025	27/06/2025	25/06/2025	GENERAL	232	MUNICIPIO DE CHIGORODÓ	EDER LOBO RAMÍREZ	Solicitud de emplazamiento para corregir No. 178-2025
6/06/2025	7/07/2025	1/07/2025	GENERAL	248	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Solicitud visita técnica a la vía secundaria que comunica los Municipios de Tarso y Pueblo Rico; para dar respuesta a PQRS con radicado No.2025010280594 del 05/06/2025
9/06/2025	7/07/2025	2/07/2025	GENERAL	250	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Solicitud visita técnica a la vía secundaria el Canadá de el Carmen de Viboral Antioquia, con el fin de que esta sea intervenida; para dar respuesta a PQRS con radicado No.2025010278650 del 04/06/2025
9/06/2025	7/07/2025	2/07/2025	GENERAL	251	GOBERNACIÓ N DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Solicitud visita técnica a la vía secundaria entre Santa Bárbara y Fredonia; para dar respuesta a PQRS con radicado No. 2025010273189 del 03/06/2025

PQRSDF SIN RESPUESTA

Se reportan 4 peticiones sin respuesta, a continuación, el detalle:

RECEPCIÓN PQRSDF	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	MODALIDAD PQRSDF	RDO.	ENTIDAD	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
24/02/2025	SIN RESPUESTA	17/03/2025	GENERAL	55	N/A	ANDRÉS CASAS	Solicitud inscripción como proveedor
22/05/2025	SIN RESPUESTA	13/06/2025	GENERAL	202	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	WILSON GIRALDO PAMPLONA	Perdida de la estructura y el pavimento por socavamiento de la banca sobre la vía San Rafael - Guatapé a la altura de la vereda Cirpes enviado el 06/05/2025 09:37
29/05/2025	SIN RESPUESTA	20/06/2025	GENERAL	228	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	ANDRÉS MAURICIO RODRIGUEZ COLLAZOS	Solicitud de visita técnica para atender PQRSDF con radicado No.2025010209780 del 30/04/2025 mediante la cual se solicita Puntos críticos en la vía departamental, en el corredor vial Puente Occidente - Olaya - Liborina, con código 62AN14
3/06/2025	SIN RESPUESTA	25/06/2025	GENERAL	233	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	CARLOS ANDRÉS RIOS PUERTA	Remisión solicitud radicado de la Gobernación de Antioquia No.2025010217411

Con corte al mes de junio de 2025 se reportaron doscientas catorce (214) PQRSDF, las cuales cuentan con un porcentaje de cumplimiento, en los términos de la ley 1437 de 2011 del 72% y con un tiempo promedio de respuesta de 6 días hábiles por petición

PQRSDF SIN RADICADO

RECEPCIÓN PQRSDF	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	MODALIDAD PQRSDF	RDO.	ENTIDAD	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
7/01/2025	27/01/2025	21/01/2025	DOCUMENTOS	Sin radicado	N/A	ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS	Solicitud de información de la Entidad
9/01/2025	10/01/2025	30/01/2025	GENERAL	Sin radicado	N/A	JONATHAN SOBORIO	Consulta sobre renting vehicular
21/01/2025	7/02/2025	4/02/2025	DOCUMENTOS	Sin radicado	ZULUAGA ESPINOSA ABOGADAS SAS	ZULLY TATIANA ZULUAGA	Solicitud de certificado

TRASLADOS PQRSDF DESDE OTRAS ENTIDADES

Desde la Gobernación de Antioquia se hicieron 141 traslados de peticiones, equivalentes al 66% de todas las PQRSDF reportadas, las cuales tiene su origen en derechos de petición presentados por ciudadanos de diferentes municipios de Antioquia; en estas peticiones se solicitaban visitas técnicas a lugares donde se desarrollan obras por RENTAN, mantenimiento e intervención de vías, señalización, entre otros.

ACCIONES DE TUTELA E INCIDENTES DE DESACATO

Se presentaron 2 acciones de tutela y 1 incidente desacato en contra de la entidad, los cuales se relacionan en el cuadro a continuación.

FECHA TUTELA O DESCATO	FECHA RESPUESTA	JUZGADO	RDO.	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
19/03/2025	21/03/2025	JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL BETULIA, ANTIOQUIA	2025 - 00078	MARIA NANCY BETANCUR	Acción de tutela por violación al derecho fundamental de petición
29/04/2025	05/05/2025	JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL BETULIA, ANTIOQUIA	384	MARIA NANCY BETANCUR	Incidente de desacato
8/05/2025	12/05/2025	JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN	2025 - 00781	DUVAN ARLEY VELEZ	Acción de tutela por violación al derecho a la salud

Cabe mencionar que la acción de tutela e incidente de desacato, promovidos por la señora MARIA NANCY BETANCUR, fue por una petición radicada el 15 de febrero del año en curso ante la Secretaria de Infraestructura del Departamento de Antioquia, la cual no fue contestada por el Departamento; no obstante lo anterior, RENTAN dio respuesta al derecho de petición el 7 de marzo de 2025.

En cuanto a la tutela promovida por el señor DUVAN ARLEY VELEZ, la misma se presentó en contra de la Corporación Balboa por vulneración al derecho a la salud, se vinculó a RENTAN para que se pronunciara sobre los hechos manifestados por el señor Vélez, finalmente el JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN declaro la acción de tutela improcedente.

7. ORIGEN DE LOS RADICADOS.

Revisada la información aportada, se encontró que de las peticiones presentadas a la entidad en el periodo reportado, doscientas doce (212) ingresaron por medio del portal web de la entidad www.rentan.com.co, en la sección atención al ciudadano, en las pestañas; “canales de atención” y “PQRSDF”; estas solicitudes son canalizadas en el correo comunicaciones@rentan.com.co. Solo dos (2) peticiones se radicaron de manera presencial en las instalaciones de la entidad.

TOTAL DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025

Se presenta a continuación el total de PQRSDF recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, clasificadas según la dependencia encargada de gestionar la respuesta. La información se organiza de acuerdo con las repuestas, permitiendo así un análisis más preciso del comportamiento y gestión de estos trámites por área:

ÁREA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS		EN TRÁMITE	
		OPORTUNAMENTE	FUERA DEL PLAZO	A TIEMPO	VENCIDAS
Gerencia General	4	4			
Secretaría General	7	6	1		
Subgerencia administrativa y Financiera	2	1		1	
Subgerencia de ejecución	141	108	6	25	2
Subgerencia de operaciones y Activos	6	5			1
Dirección Contractual	5	1	2	1	1
Dirección de Contabilidad	42	26	16		
Dirección de Tesorería	3	1	2		
Gestión Comercial	1	1			
Gestión Humana	3	3			
TOTAL	214	156	27	27	4

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSDF

Se cuenta con una encuesta de satisfacción para las personas que radican su petición por la página web de la entidad, esta se anexa en la respuesta al peticionario en el siguiente enlace: “<https://forms.office.com/r/ZDx8ZBdexq>.”

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENTING DE ANTIOQUIA

Para RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE es valioso recibir opinión oportuna sobre la gestión que realiza, con el fin de orientarnos hacia la mejora continua. Por lo anterior, le agradecemos responder las siguientes preguntas para conocer el nivel de satisfacción con la respuesta recibida a su requerimiento.

La información compartida y/o suministrada por este medio, será tratada de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 protección de datos personales y su decreto reglamentarios 1377 de 2013, la información confidencial o legalmente protegida, está destinada única y exclusivamente para su utilización específica, relacionada con la consulta, y está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original, al continuar con el diligenciamiento del formulario damos por entendido la aceptación del tratamiento de datos personales.

En relación con la respuesta recibida por parte de RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE, usted considera que:

Hola, Juan David. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. Nombre Completo *

Escriba su respuesta

2. Número de Identificación *

Escriba su respuesta

3. La respuesta recibida tiene una "relación lógica" con su PQRSDF y resuelve sus interrogantes *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalmente insatisfecho					Totalmente satisfecho				

4. La respuesta recibida a su PQRSDF se brindó con un lenguaje comprensible para usted *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalmente insatisfecho					Totalmente satisfecho				

5. La respuesta recibida a su PQRSDF se brindó con un trato digno, amable y respetuoso hacia usted *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalmente insatisfecho					Totalmente satisfecho				

6. En general, califique el nivel de satisfacción con la atención desde el momento de solicitud de PQRSDF de RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE hasta la respuesta suministrada *

☆☆☆☆☆

7. ¿La respuesta recibida da solución su PQRSDF? *

☐ Si
☐ No

8. Se tienen comentarios o sugerencias frente al sistema de PQRSDF de RENTING DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE *

Escriba su respuesta

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su versión 6 establece lo siguiente:

“☐ *Evaluar la percepción de los grupos de valor*

La entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Usualmente se utilizan encuestas de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger

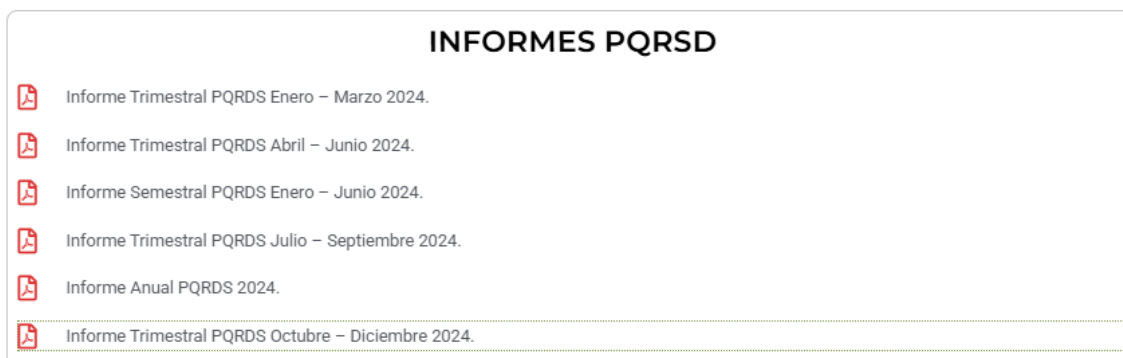
información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades.”

La líder del proceso de PQRSD manifiesta que solo una persona diligencio esta encuesta.

9. PUBLICACIÓN INFORMES

El área de comunicaciones elaboro los informes trimestrales de PQRSD, correspondientes a los periodos de Enero – Marzo 2025 y Abril – Junio 2025; sin embargo, una vez revisada la página web de la entidad, no se evidencia que estos informes hayan sido publicados, por lo tanto, no se está dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que en su Anexo 2, en el numeral 4.10 establece:

“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.”



10. MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establece un contacto con la entidad, elevan peticiones solicitando visitas técnicas a obras desarrolladas por RENTAN en cumplimiento de contratos suscritos por la entidad especialmente con la Gobernación de Antioquia, adicionalmente, solicitan documentos tales como: Certificados de RETEIVA, RETEFUENTE Y RETEICA, certificados de prestación de servicios, solicitud de información.

- ✓ Entre enero y junio de 2025, 212 personas correspondiente al 99% registraron sus peticiones dirigidas a RENTAN en la página web de la entidad, mientras que 2 personas correspondiente al 1% lo hicieron de manera presencial.

11.FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRSDF en la página web de la entidad.
- ✓ Se elabora el informe semestral de PQRSDF de enero – junio 2025, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento de gestión a las PQRSDF de la entidad.

12.RECOMENDACIONES

- ✓ Dar respuesta oportuna a las manifestaciones de acuerdo con los términos establecidos 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. Durante el presente seguimiento se identificaron dos acciones de tutela (una de ellas por no dar respuesta oportuna a un derecho de petición por parte de la Gobernación de Antioquia) y un incidente de desacato, se sugiere establecer controles para evitar que a la entidad le instauren este tipo de acciones por no dar trámite oportuno o por no responder las manifestaciones que le son radicadas.
- ✓ En el informe de PQRSDF del segundo semestre de 2024, se recomendó: *“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.”*, se reitera la importancia de realizar dicho control al buzón de sugerencias.
- ✓ Enviar las respuestas a las PQRSDF desde el correo institucional asignado para tal fin, siempre y cuando el peticionario haya autorizado la notificación por medio electrónico, en los términos del numeral 1 del artículo 67 de la ley 1437 de 2011.
- ✓ Establecer una constancia o soporte documental con fecha y hora de recibido, en el que conste que el peticionario recibió la respuesta a su PQRSDF en el correo electrónico aportado o dirección física, según el caso.

- ✓ Establecer un correo institucional para recibir y enviar las PQRSD, para que el correo notificacionesjudiciales@rentan.com.co se destine únicamente para notificaciones de acciones de tutela y demandas judiciales.
- ✓ Establecer formato y realizar las actividades según lo establecido en el Procedimiento Gestión a las PQRSD con código GCM-P1000-07 en el numeral 4. Condiciones generales: *“Verbal o digital: Cuando la manifestación se realice directamente al funcionario encargado del procedimiento de atención a la ciudadanía en la oficina de Comunicaciones de RENTING DE ANTIOQUIA, este se encargará de registrarla y radicarla en la entidad en el Formato de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y denuncias. Del mismo modo, deberá proceder con aquellas que sean allegadas al correo electrónico notificacionesjudiciales@rentan.com.co o redes sociales de la entidad”*
- ✓ La entidad debe gestionar una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRSD generando alertas y avisos, debido a que se maneja de forma manual en archivo de Excel.
- ✓ Revisar los traslados de derechos de petición provenientes de otras entidades públicas, toda vez que puede generar riesgos para la entidad, debe establecerse si RENTAN tiene la obligación legal o contractual de responder estas peticiones.
- ✓ Brindar acompañamiento jurídico por parte de un abogado a la líder de PQRSD, con el fin de garantizar el adecuado manejo de los requerimientos, respuestas y actuaciones asociadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en cumplimiento de la normativa vigente y en salvaguarda de los derechos institucionales y de los ciudadanos.
- ✓ Se recomienda que las PQRSD sean radicadas el mismo día en que son presentadas, con el fin de garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento del proceso. Esta acción busca evitar inconsistencias como las identificadas, donde se evidenció una petición que fue radicada con posterioridad a su respuesta.
- ✓ Actualizar el Procedimiento de Gestión de las PQRSD, con código GCM-P1000-07, dado que los procedimientos deben contener en detalle la descripción de actividades y además no se evidencia un orden lógico en la secuencia de las acciones a realizar. Asimismo, se sugiere revisar el medio a través del cual se están realizando las respuestas de las manifestaciones, toda vez que en el procedimiento se establece que es a través del correo de notificacionesjudiciales@rentan.com.co, actualmente no se está llevando a cabo, es necesaria para garantizar la coherencia entre lo documentado y lo ejecutado, y así asegurar la eficacia del procedimiento.

- ✓ Mejorar la gestión del proceso de atención a PQRSDf, en cuanto a la creación de formatos unificados en las respuestas para todas las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones.
- ✓ Revisar los documentos aprobados y que hacen parte del Sistema de Gestión Integral, en cuanto a la sigla de “PQRSDf”, debido a que se encuentra diferente en algunos documentos.
- ✓ Se recomienda capacitar al área encargada de liderar el trámite de las PQRSDf, con el fin de fortalecer y mejorar su gestión.

13. CONCLUSIONES

Durante el periodo enero – junio de 2025, Renting de Antioquia – Rentan – EICE recibió doscientas catorce (214) PQRSDf, atendidas por las diferentes áreas, el mecanismo de recepción principal fue la página web de la entidad, a través de la sección atención al ciudadano, en las pestañas “canales de atención” y “PQRSDf”.

Las PQRSDf 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 72% de las solicitudes, por lo tanto, la entidad debe mejorar su cumplimiento al 100%. Se identificaron 4 peticiones sin respuesta equivalente al 2%, 29 peticiones extemporáneas equivalente al 14%.

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.

“Original firmado”

MARLENY GARCIA OSPINA
Jefe de Control Interno

Proyectó: Juan David Montoya Alzate
Contratista apoyo jurídico Oficina de Control Interno