



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF ENERO A JUNIO DE 2026

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 1 de enero al 30 de junio de 2026.

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 a junio de 2026. De la información suministrada por la servidora pública encargada de las PQRSDf en la entidad. El análisis considera aspectos claves 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. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)	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.
Circular Interna No. 2025 - 017	Lineamientos para dar respuesta oportuna a las PQRSD e incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones, quejas o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - que se tramiten en la entidad

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 persona responsable de la gestión de las PQRSDf el reporte de las solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, con el fin de realizar la verificación y seguimiento correspondiente al trámite, atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los grupos de valor.

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.	Lunesa 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
	Buzón de sugerencias	Ubicado al lado de la puerta principal - Carrera 43ª No 19-127 Edificio Recife, Piso 5	Lunesa 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
	Correos Institucionales	contacto@rentan.com.co notificacionesjudiciales@rentan.com.co info@rentan.com.co	Horario de atención permanente

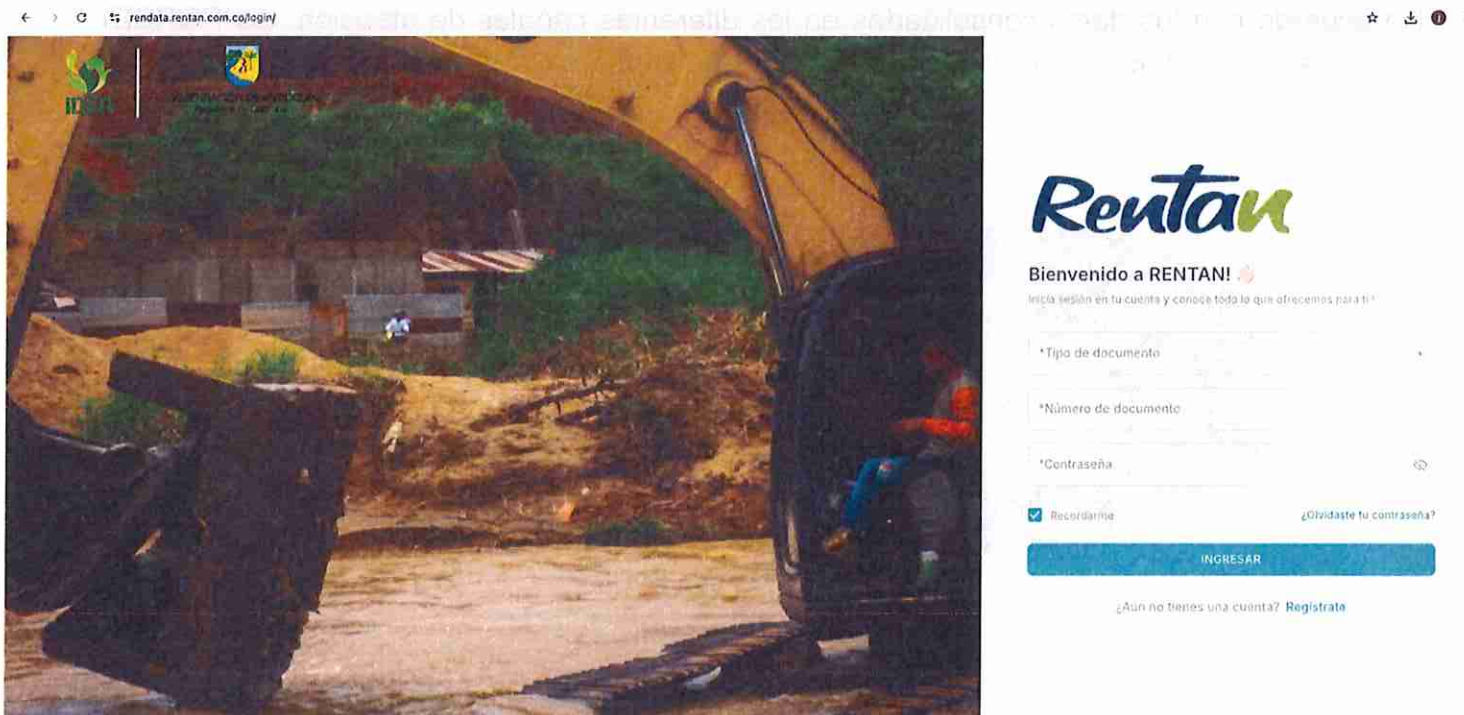
6.2. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

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. RENDATA

El 18 de marzo de 2026, la Subgerencia Administrativa y Financiera expidió la circular interna No 2026-16, mediante la cual implemento el software de gestión de correspondencia denominado "RENDATA", este aplicativo se encuentra alojado en la página web <https://rendata.rentan.com.co/>



Dentro de las funcionalidades de RENDATA se encuentra la gestión de PQRSDf, generando radicados y el almacenamiento de los documentos asociados a este proceso, las PQRSDf presentadas ante la entidad se diligencian por este aplicativo desde el 27 de abril de 2026.

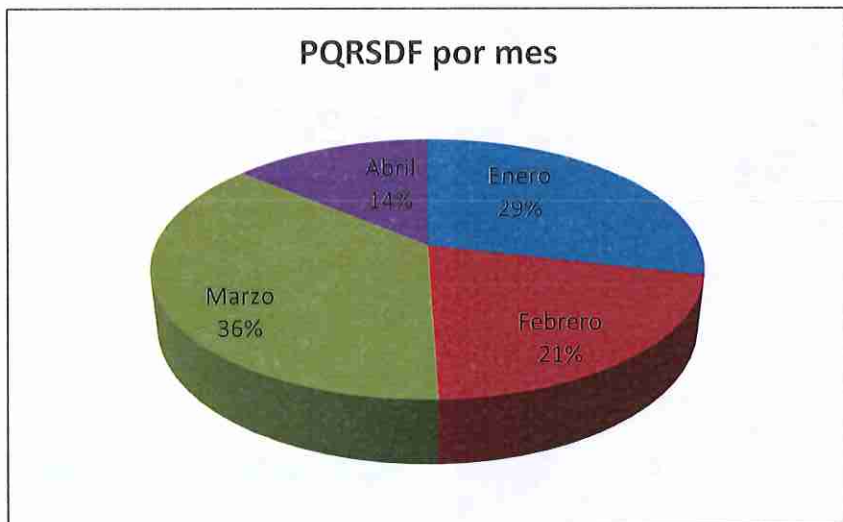
Nota: El 9 de julio del año en curso, el Jefe de Control Interno solicitó mediante correo electrónico a la Subgerencia Administrativa y Financiera, la asignación de un usuario para la revisión de las PQRSDf diligenciadas desde la puesta en marcha del software.

El 30 de julio de 2026, la Subgerente Administrativa y Financiera, remitió un correo a la Oficina de Control Interno, explicando que la empresa proveedora BINAMIK, le informo vía correo electrónico el 7 y 14 de julio, que esta empresa iniciaría el mantenimiento y migración de su infraestructura, lo que a su vez generaría intermitencias en el uso del Software RENDATA. Adicionalmente, la Subgerente también manifestó, que esta migración requirió cambios técnicos que se realizaron la tercera semana de julio en la entidad y que el 22 de julio se creó el usuario, pero presentó un error y no se tuvo respuesta oportuna en esa semana por parte del proveedor. Por estas razones, no se pudo tener acceso a RENDATA, motivo por el cual, el presente seguimiento solo pudo abarcar el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 al 24 de abril de 2026.

6.4. SEGUIMIENTO CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, las PQRSDf recibidas entre el 1 de enero a 24 de abril de 2026, se dividieron porcentualmente de la siguiente

manera:



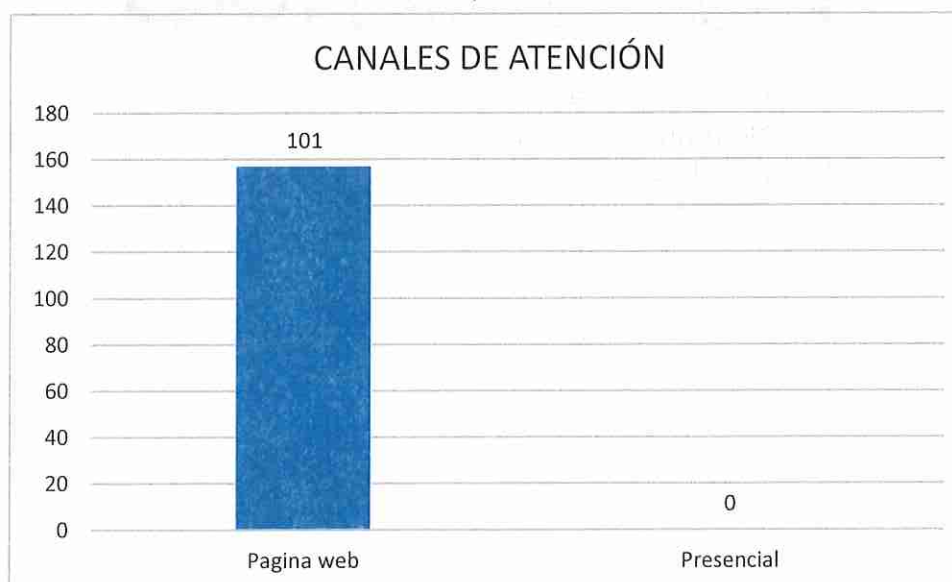
PQRS MES	CANTIDAD
Enero	29
Febrero	21
Marzo	37
Abril	14

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

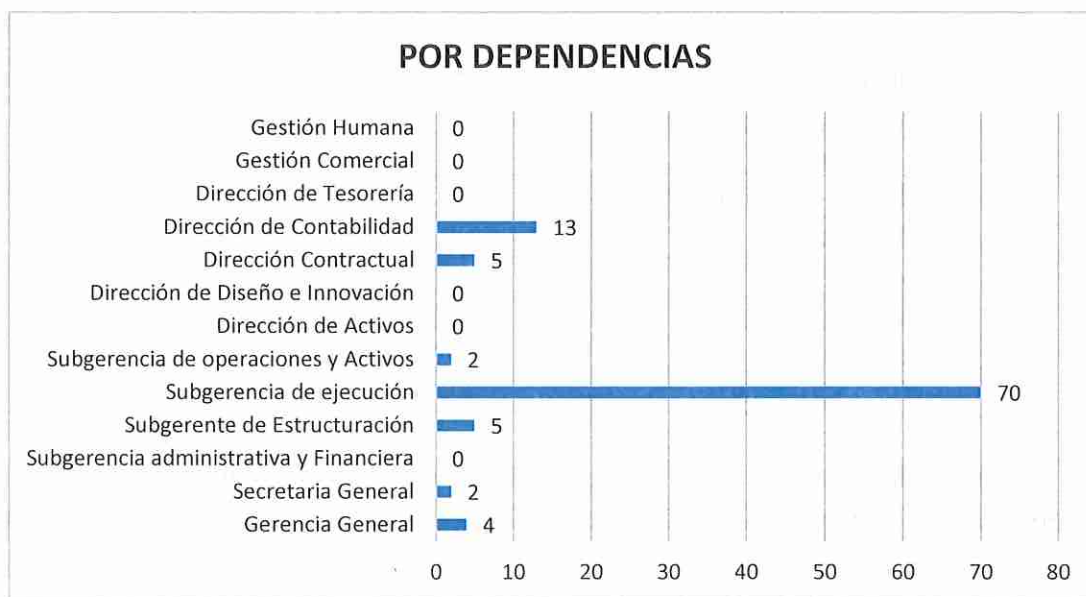
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición en General	9	9%
Solicitud de documentos	18	18%
Consultas de materias a su cargo	0	0%
Solicitud de información	1	1%
Felicitaciones	2	2%
Queja	2	2%
Peticiones entre autoridades	69	68%
TOTAL	101	100%

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior, para el periodo comprendo entre el 1 de enero a 24 de abril de 2026 las modalidades más frecuentes en las solicitudes registradas son: “*Peticiones entre autoridades*” con el 68%, “*Solicitud de documentos*” con el 18 % y “*Derecho de Petición en General*” con el 9%.

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:

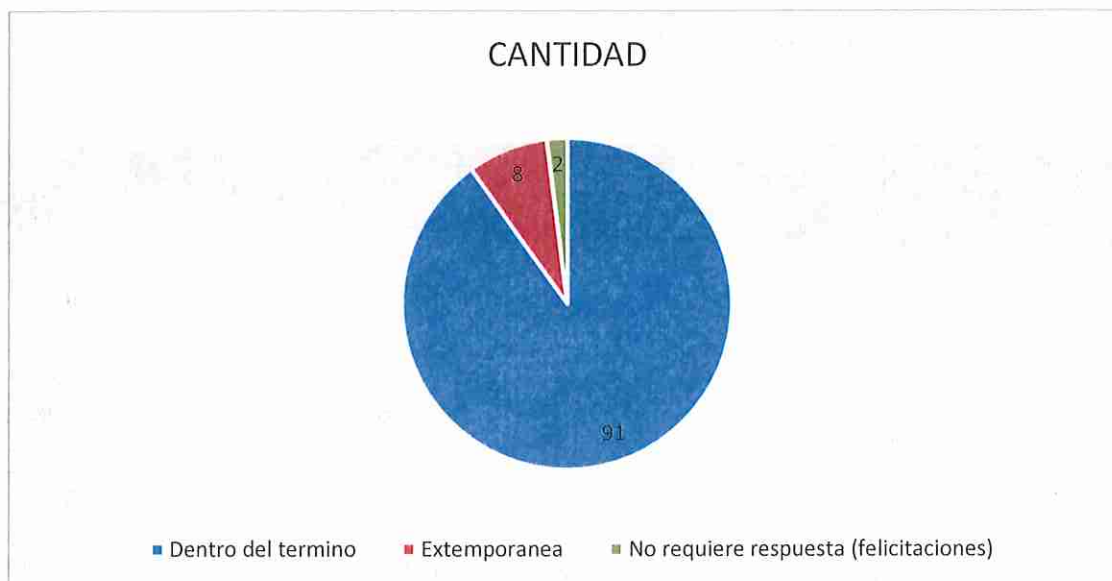


La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma, conforme a la asignación interna de responsabilidades para la atención de las PQRSDF:



Se respondieron 91 peticiones dentro de los términos legales, 8 extemporáneas y 2 que no requieren respuesta, tal y como se evidencia a continuación:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
Dentro del termino	91
Extemporáneas	8
No requiere respuesta (felicitaciones)	2
TOTAL	101



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 periodo comprendido entre el 1 de enero a 24 de abril de 2026 entregado por la persona responsable del manejo de las PQRs y se observó que se respondieron noventa y uno (91) que corresponde al 91% en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011.

PQRSDF CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	DIAS HABILES RESPUESTA	CUMPLE TERMINO	MODALIDAD PQRSDF	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA
9/01/26	26/03/26	26/01/26	10	NO	Solicitud de documentos	23	N/A	MATEO RESTREPO CADAVID
14/01/26	12/02/26	4/02/26	15	NO	Derecho de petición general	25	GYG DEVELOPMENT GROUP INTERNACIONAL S.A.S.	GUSTAVO ENRIQUE GIL GARAY
11/02/26	27/02/26	25/02/26	10	NO	Solicitud de documentos	51	INGEAL EQUIPOS SAS	CRISTIAN FELIPE RESTREPO
13/02/26	2/03/26	27/02/26	10	NO	Solicitud de documentos	57	BAJO TERRA CONSTRUCCIÓN Y MINERÍA S.A	ANA MARÍA CORTÉS PÉREZ
4/03/26	25/03/26	18/03/26	10	NO	Solicitud de documentos	77	N/A	CARLOS EDUARDO NARANJO
12/03/26	7/04/26	27/03/26	10	NO	Solicitud de documentos	97	VEIL SAS	DANIELA SUAREZ CARDONA
12/03/26	10/04/26	27/03/26	10	NO	Derecho de petición entre entidades	98	IDEA	CARLOS MARIO SEPULVEDA CARDONA
6/04/26	27/04/26	20/04/26	10	NO	Derecho de petición entre entidades	118	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR ALFONSO MORENO LEÓN

Para el periodo comprendo entre el 1 de enero a 24 de abril de 2026 se reportaron ciento uno (101) PQRSDf, las cuales cuentan con un porcentaje de cumplimiento, en los términos de la ley 1437 de 2011 del 91%.

PQRSDf SIN RADICADO

RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA	VENCIMIENTO PLAZO	DÍAS HÁBILES RESPUESTA	CUMPLE TÉRMINO	MODALIDAD PQRSD	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA
23/04/26	5/05/26	8/05/26	10	SI	Solicitud de información	N/A	N/A	HAROLD ALEXIS MARÍN

TRASLADOS PQRSDf DESDE OTRAS ENTIDADES

Desde la Gobernación de Antioquia se hicieron 63 traslados de peticiones, equivalentes al 63% 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

Se presento 2 acciones de tutela, las cuales se relacionan en el cuadro a continuación;

FECHA TUTELA	FECHA RESPUESTA	JUZGADO	RDO.	PERSONA	REFERENCIA O ASUNTO
14/05/2026	19/05/2026	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE SABANETA	056314 003002 202600 52700	HAROLD ALEXIS MARIN FERNANDEZ	Acción de tutela por violación al derecho fundamental de petición
29/05/2026	03/06/2026	JUZGADO PROMISCO MUNICIPAL 01 DE CONCORDIA - ANTIOQUIA	2026-00197	MARIA LINDELIA JIMENEZ VELASQUEZ	Acción de tutela por violación al derecho fundamental de petición

Estas acciones de tutela fueron respondidas oportunamente por la entidad, en los términos del Decreto 25914 de 1991.

7. ORIGEN DE LOS RADICADOS.

Revisada la información aportada, se encontró que, de las peticiones presentadas a la entidad en el periodo reportado, ciento uno (101) 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 los correos contacto@rentan.com.co, info@rentan.com.co.

TOTAL DE PQRSDF ENERO A 24 DE ABRIL DE 2026

Se presenta a continuación el total de PQRSDF recibidas en el periodo comprendido entre enero el 1 de enero a 24 de abril de 2026, 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	
		NO REQUIERE RESPUESTA	OPORTUNAMENTE	FUERA DEL PLAZO	A TIEMPO	VENCIDAS
Gerencia General	4	2	2	0	0	0
Secretaría General	2	0	0	2	0	0
Subgerencia administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0
Subgerencia de Estructuración	5	0	5	0	0	0
Subgerencia de ejecución	70	0	69	1	0	0
Subgerencia de operaciones y Activos	2	0	2	0	0	0
Dirección de Activos	0	0	0	0	0	0
Dirección de Diseño e Innovación	0	0	0	0	0	0
Dirección Contractual	5	0	3	2	0	0
Dirección de Contabilidad	13	0	10	3	0	0
Dirección de	0	0	0	0	0	0

Tesorería						
Gestión Comercial	0	0	0	0	0	0
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0
TOTAL	101					

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 PQRSDF DE ANTIOQUIA

Para RENTAN DE ANTIOQUIA - RENTAN EICE es un valor recibir opinión oportuna sobre la gestión que realiza, con el fin de dar mayores herramientas para la mejora continua. Por lo anterior, le agradecemos responder las siguientes preguntas para conocer el nivel de satisfacción con la respuesta emitida 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 reglamentario 1877 de 2018, la información emitida en el presente formulario, será custodiada íntegramente y exclusivamente para su utilización específica, relacionada con la consulta, y esta podrá ser su divulgación, eventual, en cualquier momento y a cualquier tipo de uso de la información contenida por personas ajenas al destinatario original, al contrastar con el dato electrónico del formulario de datos por entenderlo la aceptación del tratamiento de datos personales.

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

Haga, por favor, cuando envíe este formulario, el propósito de 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 RENTAN 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 RENTAN 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.”

El área de Comunicaciones manifiesta que para el periodo de enero a junio de 2026 ninguna persona diligencio esta encuesta.

9. PUBLICACIÓN INFORMES

El área de comunicaciones elaboro los informes trimestrales de PQRSDF, correspondiente a los periodos de Enero – Marzo 2026 y Abril – Junio 2026, cumpliendo así 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.”

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 el 1 de enero a 24 de abril de 2026, 101 personas correspondiente al 100% registraron sus peticiones dirigidas a RENTAN en la página web de la entidad o correo electrónico destinado para tal fin.

11. FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con formato para registrar la información relacionada con las PQRSD en la página web de la entidad.
- ✓ El 25 de agosto del 2025, se expidió la Circular Interna No. 2025 – 017, en la que se estableció: "LINEAMIENTOS PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LAS PQRSD E INCIDENCIAS DISCIPLINARIAS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO A LA ATENCIÓN Y/O RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES A LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES -PQRSD QUE SE TRAMITEN EN LA ENTIDAD."
- ✓ En el periodo objeto del seguimiento no hubo PQRSD sin respuesta.
- ✓ Se mejoró el porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta de las PQRSD, pasando de un 48% en el periodo anterior al 91% para el periodo actual.
- ✓ Se cuenta con el software "RENDATA" para una gestión más eficiente de las PQRSD.

12. LIMITACIONES SEGUIMIENTO PQRSD

La Oficina de Control Interno no pudo acceder al aplicativo "RENDATA", por las razones expuestas en el numeral 6.3 de este seguimiento, razón por la cual no se pudo verificar las PQRSD radicadas para el periodo comprendido entre el 27 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026.

13. 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.
- ✓ 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, para tener una mejor trazabilidad y así poder emitir las respuestas de manera oportuna.
- ✓ Mejorar la gestión del proceso de atención a PQRSD, en cuanto a la creación de formatos según el tipo de solicitud, de acuerdo con lo establecido en la ley 1437 de 2011.
- ✓ Se recomienda asignar una persona con conocimientos jurídicos para el trámite de las PQRSD, con el fin de fortalecer y mejorar su gestión.

14. CONCLUSIONES

Durante el periodo el 1 de enero a 24 de abril de 2026, Renting de Antioquia – Rentan – EICE recibió ciento uno (101) 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 91% de las solicitudes, por lo tanto, la entidad debe mejorar su cumplimiento al 100%. Se identificaron 8 peticiones extemporáneas equivalente al 8%.

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.



JOHN DAIRON JARAMILLO ARROYAVE

Jefe de Control Interno

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