

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE SAS

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

PERIODO MARZO-JUNIO 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C. julio 2017

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA	Periodo evaluado: marzo- junio de 2017
		Fecha de elaboración: 12 de julio de 2017.

Introducción.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presentamos el resultado de la evaluación periódica al Sistema de Control Interno de SAE SAS y del Fondo para la Rehabilitación, Inversión Social y Lucha contra el Crimen Organizado FRISCO, administrado por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

La evaluación cuatrimestral, se desarrolló tomando como guía y referencia el Decreto 943 de 2014 (Modelo Estándar de Control Interno – MECI) y como principal fuente de información la reportada por las áreas responsables; el presente informe contempla el estado del Sistema de Control Interno, correspondiente al cuatrimestre comprendido entre marzo y junio de 2017, para cada uno de los módulos a saber: Control de Planeación y Gestión y Control de Evaluación y Seguimiento con los respectivos componentes.

MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

En este módulo, se incluyen temas relacionados con los componentes de Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo.

Talento Humano.

- ✓ Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, en lo relacionado con los temas de Talento Humano, con los siguientes procesos en el segundo trimestre de la vigencia:
- ✓ Adición del contrato del servicio de evaluación de competencias laborales: (Habilidades, Aptitudes, Actitudes, Recurso Emocional), con aplicación de estos mínimos: Pruebas Psicotécnicas, de Personalidad, Assessment Center para Medición de Competencias, de los aspirantes a ingresar a la planta de personal en los niveles Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial, preseleccionados por esta Sociedad.
- ✓ Contratar la elaboración e instalación de la señalización reglamentaria e informativa, acorde con la imagen institucional para las instalaciones de la Sociedad de Activos Especiales SAE SAS.
- ✓ Contratar (1) Empresa de Servicios Temporales - EST - que preste el servicio especializado de administración de personal en misión, requeridos por la SAE SAS, de conformidad con los términos de la invitación y la propuesta presentada.
- ✓ Contratar la prestación de servicios de una persona natural o jurídica para realizar la Medición de la Felicidad Organizacional a los empleados de la Sociedad de Activos Especiales SAE SAS.
- ✓ Apertura y archivo de 309 historias laborales, correspondientes a los ingresos de los trabajadores de planta de SAE realizados del mes de marzo a junio de 2017, las cuales se encuentran organizadas conforme lo establece la Ley General de Archivos.

- ✓ Proceso de Selección Gerentes Públicos y demás niveles, el cual comporta la aplicación de pruebas como: entrevista individual, aplicación e interpretación de pruebas psicotécnicas y Aptitudinales, Assessment center (actividad para medir competencias), polígrafo y estudio de seguridad.
- ✓ El total de cargos aprobados para provisión de planta dimensionada por Junta Directiva del 18 de agosto de 2016 es de trescientos ochenta y tres (383).

Durante el periodo reportado se presentaron las siguientes novedades:

Designación Directivos (Gerentes Comercial, Bienes Inmuebles y Bienes Muebles)	3
Provisión de cargos en los niveles profesional, técnico, y asistencial	305
Ingreso estudiantes (judicantes, practicantes y aprendices)	3
Retiros	10

Fuente: Gerencia de Talento Humano.

Al corte de junio y desde el inicio del proceso, el avance de la provisión de la planta de personal Dimensionada es de 93%, equivalentes a trescientos cincuenta y cuatro (354) cargos.

- ✓ Inducción a todo el personal nuevo, así como reintroducción al personal antiguo en los temas de: Planeación, Comunicaciones, Atención al Ciudadano, Archivo y Correspondencia, Seguridad de la Información, Aplicativo Zeus, Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de módulos virtuales "Moodle" remitidos mediante correo electrónico.

Actividades de Inducción propuestas para la vigencia	384
Actividades de Inducción Realizadas en el primer semestre	317*
Actividades de Inducción Programadas para el segundo semestre	67
% de cumplimiento	83%

Fuente: Gerencia de Talento Humano.

*El número corresponde a 317 personas que en el periodo evaluado ingresaron a la plataforma "Moodle" y de manera virtual realizaron la inducción.

- ✓ Porcentaje de avance del Plan Empresarial de Capacitación, actividades ejecutadas y número de personas capacitadas.

Actividades del PEC propuestas	35
Actividades del PEC Realizadas	35
% de cumplimiento	100%

Fuente: Gerencia de Talento Humano.

- ✓ Elaboración y ejecución del 100% de las actividades establecidas en el Programa de Bienestar Social Laboral.

Actividades del PBS propuestas de marzo a junio de 2017	16
Actividades del PBS ejecutadas de marzo a junio de 2017	16
% de cumplimiento	100%

Fuente: Gerencia de Talento Humano.

- ✓ Las actividades de Bienestar Social Laboral realizadas en el periodo señalado, entre otras, fueron las siguientes: Aeróbicos, actividades de acondicionamiento y pausas activas, Dia de la Salud, Olimpiadas Deportivas sector Hacienda, Reconocimiento de valores (embajador de puntualidad, mejor compañero).
- ✓ Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST y Ambiental, a través de un plan de trabajo, el porcentaje de cumplimiento del cronograma establecido para el periodo de marzo a junio de 2017 fue:

DESCRIPCIÓN	MES			
	Mar	Abr	May	Jun
No. de actividades programadas por mes	5	9	13	13
No. de actividades ejecutadas por mes	5	7	13	12
% Cumplimiento mensual	100%	78%	100%	92%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Las actividades de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST y Ambiental realizadas en el periodo señalado, entre otras, fueron las siguientes: Campaña educativa de Prevención de enfermedades respiratorias, Jornada de donación de sangre, Conformación de brigada de emergencia, Elaboración del Programa de orden y aseo, Control de plagas sede principal y bodega documental, Mediciones de iluminación, Renovación del COPASST.

Direccionamiento Estratégico.

- ✓ En el Comité Directivo del 29 de junio de 2017, la Oficina Asesora de Planeación presentó los avances de medición por Objetivo Estratégico. Al corte del periodo evaluado, el Plan de Acción de SAE vigencia 2017 tiene un avance de cumplimiento del 75%.
- ✓ El Plan de Acción, vigencia 2017 de la Sociedad de Activos Especiales se basa en el establecido en el Plan Estratégico 2015-2018, guardando concordancia con los 17 objetivos estratégicos de la entidad.
- ✓ La elaboración y revisión de la estratégica de la Sociedad de Activos especiales está definida en el procedimiento P-DE1-099-Revisión por la Dirección el cual define como mecanismos de revisión y toma de decisiones los siguientes mecanismos.

COMITÉ DIRECTIVO

Constituido mediante Resolución 27 de 2015, con el objeto de realizar seguimiento y control de la gestión en los temas de Sistema Integrado de Gestión, Modelo integrado de planeación y gestión, Planeación de la estratégica (Medición de los avances y ejecución del Plan de Acción), y estrategia de Gobierno en Línea.

COMITÉ DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Constituido mediante Resolución 533 de 2015, en cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 2696 de 2012 como instancia orientadora de la Estrategia de Gobierno en Línea y Decreto 2609 de 2012 programa de Gestión Documental.

Administración del Riesgo.

- En el primer semestre de 2017 la Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo mesas de trabajo con el objetivo de evaluar los eventos de riesgo, incluir nuevos riesgos, mejorar la redacción e identificar las situaciones de riesgo que se hayan materializado.
- La composición del Mapa de Riesgos Institucional a corte 31 de mayo de 2017 se encuentra estructurada así:

Riesgos de Corrupción	13
Riesgos de Operación	53
Riesgos Estratégicos	9
Controles preventivos	176
Controles correctivos	9
Riesgos materializados (último seguimiento)	51

Información: Oficina Asesora de Planeación

Dificultades – Oportunidades de Mejora.

- Los avances de medición de los indicadores estratégicos y Plan de Acción no se encuentran publicados en la página Web de SAE, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
- Continuar trabajando en la revisión y/o actualización de procedimientos, manuales, guías, entre otros, para así documentar, socializar, interiorizar, apropiar y comunicar conforme a las actividades que se llevan cabo en SAE.
- La evaluación y seguimientos que se ha realizado a la Estrategia de SAE se ejecutan por Comité Directivo. Los comités de Desarrollo Administrativo y sistema Integrado que gestión que contienen temas trasversales no han sido celebrados.

Es importante analizar la pertinencia de identificar temas concretos a tratarse por cada uno de los comités que contemplan temas transversales. Tales como el comité directivo, comité de desarrollo administrativo y SIG a fin de dar cumplimiento a los establecidos en las resoluciones que constituyen los comités internos de SAE y a la normatividad vigente.

- El Mapa de Riesgos Institucional actualizado no se encuentra publicado en el sitio Web de SAE.
- Las mesas de trabajo realizadas por la Oficina Asesora de Planeación para el monitoreo de los riesgos, deben cumplir con el propósito de identificar y evaluar los acontecimientos puntuales que materializan los riesgos y su impacto. Actualmente los ejercicios se limitan a entrevistas que, si bien cumplen con la recolección de información, falta documentar los resultados que son base para la medición conforme a lo establecido en el procedimiento.
- El Mapa de Riesgos Institucional no cuenta con un Plan de Manejo y tratamiento de los Riesgos Residuales, conforme a lo establecido dentro de la Metodología de Gestión de Riesgos de SAE.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente Autoevaluación Institucional

Dentro de las labores desarrolladas por SAE para la administración de los activos del Fondo FRISCO, se destaca lo siguiente:

Administración de Activos.

- ✓ Se cuenta con un Sistema centralizado de recaudo, la facturación de la productividad de los inmuebles a nivel nacional se realiza desde SAE, los usuarios consignan directamente el dinero en una cuenta pública, permitiendo tener a la Administración un mayor control de los ingresos recaudados por concepto de arrendamiento y del inventario de activos.
- ✓ A través de la figura de policía administrativa que ejerce la Sociedad de Activos Especiales como parte de sus funciones, se conformó una unidad móvil de Desalojos que trabaja en la ejecución de un programa de recuperación de bienes con ocupación irregular para lograr su productividad. Desde la puesta en marcha de la Ley 1708 de 2017, se han expedido 1568 resoluciones y recuperado aproximadamente 400 activos.

Las actividades de desalojo se llevan a cabo con el apoyo de la Policía Nacional y demás Entidades Distritales y Nacionales que ayudan a garantizar los derechos de los ocupantes irregulares.

- ✓ A través de la venta de 41 inmuebles se han recaudado \$15 mil millones de pesos en el transcurso del 2017.
- ✓ En el mes de abril, la Sociedad de Activos Especiales transfirió \$1.936 millones de pesos a la Unidad de Víctimas para apoyar financieramente las medidas de asistencia, atención y reparación a las víctimas del conflicto armado.
- ✓ En el mes de junio, se llevó a cabo invitación cerrada a las personas Naturales y Jurídicas que hacen parte del Registro de Depositarios para una actualización de datos, ampliación de cobertura geográfica y actividades económicas. Dicha invitación se llevó a cabo a través de correo electrónico.
- ✓ Frente a las asignaciones automáticas de depositarios o liquidadores realizadas a través del Sistema MATRIX, por los diferentes modelos creados, tales como: modelos para asignación de Sociedades Activas y Sociedades en Liquidación, para asignación de bienes inmuebles, para asignación grupal de bienes Inmuebles, se cuenta con los siguientes avances, a corte 30 de junio de 2017:

Tipo de Activo	Nº Activos asignados
Sociedades Activas	276
Sociedades en Liquidación	152
Inmuebles	4974
Total	5402

Fuente: Grupo de Gestión de Depositarios Provisionales y Liquidadores SAE

Presupuesto del FRISCO.

- ✓ El Comité Financiero de la Junta Directiva de SAE, realiza seguimiento periódico al cumplimiento del presupuesto asignado para SAE y el FRISCO.

Al corte del 30 de junio de 2016, la ejecución del presupuesto de gasto para SAE es del 39% y para el FRISCO es del 16%, la información es tomada de los datos suministrados por la Gerencia Financiera.

Austeridad y Eficiencia del Gasto SAE y FRISCO.

- ✓ La Entidad ha establecido mecanismos internos para dar estricto cumplimiento a las políticas de austeridad del Gobierno Nacional, a través de controles que permiten mejorar el comportamiento de cada uno de los rubros y cuentas, tales como:
 - Uso de papel e insumos de impresión, impresiones a doble cara, uso de los elementos de papelería.
 - Campañas de "Apagar los equipos de cómputo", permiten tener resultados de impacto en el ahorro de los recursos.
 - Continuar con el adecuado manejo de las cajas menores.
 - Mantener estrategias para ajustar los gastos por concepto de publicidad.
 - Uso de medios tecnológicos para propender por el ahorro de papel y una comunicación más efectiva.

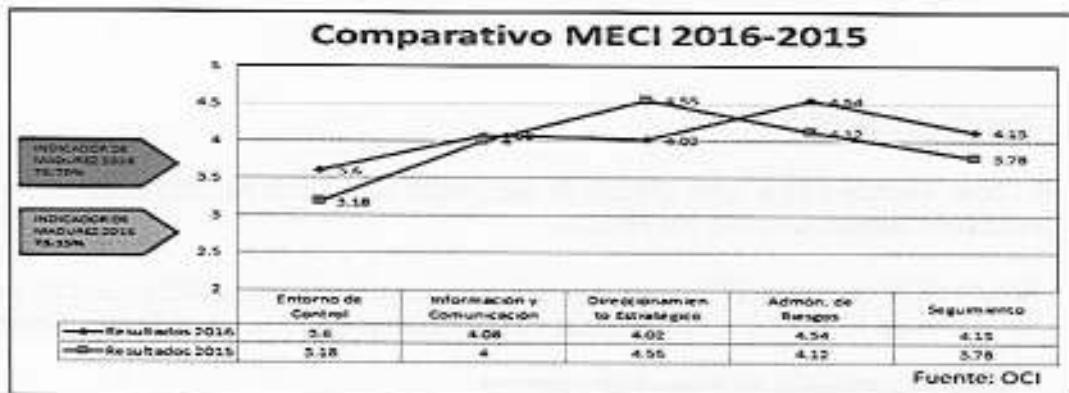
Gestión Documental.

- ✓ Teniendo en cuenta que las Tablas de Retención Documental ya se encuentran aprobadas mediante Comité de Evaluación de Documentos por el Archivo General de la Nación el pasado 29 de junio de 2017, se contó con la visita de Representantes del AGN en el mes de julio para dar un reconocimiento por la generación de cultura organizacional de los archivos especiales al interior de SAE y por los mecanismos y herramientas que implementaron para lograr gestionar eficientemente el acervo documental.

Sistema de Control Interno.

- ✓ Producto de la evaluación independiente realizada por la Oficina de Control Interno en el mes de febrero de 2017 del Sistema de Control Interno vigencia 2016, la Entidad se encuentra en un indicador de madurez del MECI del 76.78% en un nivel Satisfactorio, lo que indica que "*Cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del Modelo de Control Interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos*".

Comparativamente con el año anterior (2015), el nivel del MECI de un año a otro se mantuvo en el nivel Satisfactorio, pero con un incremento del puntaje del 3.63%, teniendo en cuenta los avances significativos en la administración del Riesgo y el seguimiento interno.



Control Interno y Autocontrol.

- ✓ La Entidad con el apoyo de la Oficina de Control Interno presentó los avances trimestrales (enero-marzo) de la Gestión Contractual a la Contraloría General de la República a través del sistema de Información SIRECI.
- ✓ La Oficina de Control Interno inicio la campaña de fomento de la cultura de autocontrol "Yo ejecuto, Yo controlo", en tres fases:

Fase I: Sensibilización – 4 Tácticas

Fase II: Activación tipo BTL – Talento Humano

Fase III: Mantenimiento a través de Wallpaper, Correos electrónicos, Carteleras digitales con diversos mensajes.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno en el mes de mayo realizó una charla de Autocontrol en las regionales Occidente y Sur Occidente.

- ✓ Como parte de las buenas prácticas para fortalecer el entorno de control, se llevó a cabo capacitación a la Alta Dirección sobre Riesgo de Fraude en la administración de Activos y Auditoria Forense por la firma Deloitte Touche.
- ✓ En los meses de mayo y junio, la Oficina de Control Interno llevó a cabo arqueos de caja mejor en la Dirección General, Regionales Centro Oriente, Occidente y Sur Occidente, con el objetivo de verificar y evaluar el adecuado manejo y custodia de los fondos de las cajas menores.

Componente Auditona Interna

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación independiente, adelantó las siguientes actividades:

- ✓ Reglamentación y adopción del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante Resolución Interna No 370 del 25 de mayo de 2017, teniendo en cuenta las directrices dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública con el Decreto No 648 de 2017¹. Con dicho acto administrativo, se derogó la anterior resolución que regulaba el Comité de Control Interno de SAE.

¹ Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública.

- ✓ El 26 de mayo de 2017 se llevó a cabo la primera sesión ordinaria del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, con las nuevas funciones y responsabilidades identificadas en el Decreto 648 de 2017, entre otros temas se presentaron las modificaciones del Comité, implementación y avances del Modelo Estándar de Control Interno 2014, Sistema de Gestión de Calidad-Plan de trabajo 2017 y avances, Administración de Riesgos, Plan de Auditoría 2017-2018 de la Revisoría Fiscal y el Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno de enero a abril de 2017.

Adicionalmente, en el mes de junio se llevó a cabo sesión virtual del Comité para aprobación del Estatuto de Auditoría Interna y del Código de Ética de los Auditores Internos en virtud de los cambios normativos según Decreto 648 del 19 de abril de 2017.

- ✓ Gestión de la Oficina de Control Interno: El avance del Programa Anual de Auditoría basado en riesgos para la vigencia 2017 a corte 30 de junio es del 47%. Para cada rol, se estableció un peso porcentual de acuerdo a su prioridad y afinidad con los objetivos definidos para la Oficina de Control Interno y los Objetivos Estratégicos de SAE SAS.
- ✓ Desde el mes de marzo de 2017 la Oficina de Control Interno ha llevado a cabo auditorías de gestión en los siguientes temas:
 - Plan Estratégico, Plan de Acción, Administración de Riesgos y Batería de Indicadores.
 - Inventario de activos de la tipología Inmuebles.
 - Gestión del recaudo de dineros del FRISCO.
 - Gestión Contractual- Auditoría Especial a los contratos y/o convenios interadministrativos suscritos por SAE con la Central de Inversiones S.A.
 - Recursos financieros de propiedad del Fondo FRISCO administrados por terceros moneda local y extranjera De los informes presentados.
- ✓ De las auditorías realizadas por parte de la Oficina de Control Interno en el periodo evaluado, se identificaron 53 Oportunidades de mejora. La OCI en el segundo semestre llevará a cabo seguimiento a la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas por las áreas auditadas.
- ✓ En cumplimiento de los requerimientos normativos del Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno presentó los informes de Ley, de acuerdo a su periodicidad, entre otros, en los temas de austeridad del gasto público y ejecución Presupuestal, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública. Los resultados de dichos informes se encuentran disponibles en la página Web de SAE, en las siguientes rutas:
 - <http://www.saesas.gov.co/PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=InformesdeControl#2017>
 - <http://www.saesas.gov.co/PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=PlanAntiCorrupci%C3%B3n#2017>
- ✓ La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Liderazgo Estratégico ha realizado las siguientes actividades:
 - Acompañamiento a la Administración de SAE en las diligencias realizadas por los Entes de Control.
 - Se llevó a cabo veintitrés (23) acompañamientos a la Administración de SAE a la asignación de Depositarios Provisionales de Inmuebles y Sociedades Activas y Liquidadores de las Sociedades en Liquidación.

Componente Planes de Mejoramiento

Plan de Mejoramiento Institucional.

- ✓ La Entidad producto de las auditorías internas de gestión llevadas a cabo por la Oficina de Control Interno, como parte del ejercicio de autocontrol, se encuentra documentando las acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo al procedimiento y formato establecido.

Plan de Mejoramiento CGR.

Frente al plan de mejoramiento que se maneja con la Contraloría General de la República producto de las auditorías regulares y actuaciones especiales llevadas a cabo desde las vigencias 2012 a 2016, destacamos lo siguiente:

- ✓ De manera semestral la Oficina de Control Interno realiza seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República de los hallazgos que se encuentran actualmente vigentes y en proceso de ejecución.

El restante de actividades que se encuentran cumplidas al 100%, serán verificadas por el Ente de Control en sus auditorias.

RESUMEN DE HALLAZGOS SAE-CGR							
VIGENCIA DE EVALUACIÓN	RESULTADO	ALCANCE DE AUDITORIA	TOTAL HALLAZGOS	TOTAL METAS	METAS CUMPLIDAS	METAS EN PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO
Especial 2012	N/A	Proceso de Administración, enajenación y transferencia de Bienes	13	20	20	0	100%
Regular 2012	Cuenta NO fiscizada	Auditoría Integral a SAE SAS	81	53	53	0	100%
Especial 2014	N/A	Fiscalización CUBA y CASABLANCA	3	3	3	0	100%
2014-2015	N/A	Actuación Especial de Control Fiscal entrega de Activos FRISCO Fiduprevisión DNE-SAE	15	45	21	24	47%
2015-2016	N/A	Actuación Especial de Control Fiscal Gestión de SAE en la Administración de los Activos del FRISCO	31	73	0	73	0%
TOTAL HALLAZGOS			93	194	97	97	

Fuente: Oficina de Control Interno

- ✓ Revisoría Fiscal de SAE. "AMEZQUITA & CIA".

La empresa de Revisoría Fiscal de SAE dentro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del mes de mayo de 2017 presentó su Plan de Auditoria 2017-2018.

Eje transversal enfocado en la Información y Comunicación

- ✓ La Policía Nacional certificó a un grupo de colaboradores de SAE como promotores ciudadanos para que multipliquen los conocimientos adquiridos en seguridad y convivencia. Durante ocho (8) meses se llevaron a cabo capacitaciones en diferentes contenidos y temáticas lideradas por el Ministerio de Defensa Nacional, Policía Nacional, Dirección de Carabineros y Seguridad Rural.
- ✓ La Entidad se encuentra desarrollando una estrategia de posicionamiento y refuerzo de los valores institucionales a través del slogan "*La Transparencia nuestro mejor activo*". Dicha campaña se ha divulgado por los diferentes medios de comunicación y redes sociales.

Adicionalmente, se creó un noticiero interno denominado "Noti SAE" para informar interna y externamente noticias de interés misional de la Entidad.

- ✓ Se está llevando a cabo una sensibilización interna del Código de Ética y Buen Gobierno por los diferentes canales de comunicación.
- ✓ En el mes de mayo los colaboradores de SAE como parte de la cultura de autocontrol internamente firmaron el acuerdo de integridad y transparencia, los cuales fueron remitidos a la Oficina de Control Interno, posteriormente, se suscribirán los acuerdos a través del link <https://goo.gl/lFZDHQ> de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Se llevó a cabo una encuesta de satisfacción del usuario interno, buscando medir el grado de conformidad por parte de los servidores de la Entidad frente a los servicios prestados por las diferentes áreas.
- ✓ La Administración llevó a cabo una actividad de promoción del principal activo de SAE "La Transparencia" y de rendición de cuentas interna el día 09 de junio de 2017, en donde se informó a los colaboradores de la Entidad los avances del año, compromisos, retos y actividades de Bienestar Laboral.
- ✓ Dentro del Sitio Web se publica la información relevante de la gestión de SAE, entre otros temas, administración y asignación de Depositarios, oferta de bienes, control de inventarios, funciones de SAE, Venta de Bienes.
- ✓ Dentro de la página Web de SAE se incluyó un espacio para medir la Atención al Ciudadano a través de encuesta de satisfacción, se encuentra en el link:
<http://www.saesas.gov.co/PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=Encuesta>
- ✓ Participación en tres Ferias de atención al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación -PNSC en las ciudades de Carmen de Bolívar – Bolívar, Ipiales – Nariño, La Dorada – Caldas, espacios en los cuales se ha dado a conocer la misión de la SAE y los servicios que brinda.

Dificultades – Oportunidades de Mejora.

- La Entidad dispone como parte de sus canales de comunicación la página Web para que la ciudadanía remita sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sin embargo, en cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y la Ley 1474 de 2011, es importante que la Ciudadanía pueda a través del mismo mecanismo realizar seguimiento a sus solicitudes.

- Continuar trabajando y reforzando en la atención en términos de oportunidad y calidad de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos interponen a SAE.
- Producto del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, es importante que la Administración continúe revisando y actualizando la información que se publica en la página Web de SAE teniendo en cuenta las categorías de información indicadas en la norma.

Firmado por:



MARÍA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina de Control Interno
mmayor@saezas.gov.co
12 de julio de 2017