



SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE S.A.S

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
(Ley 1474 de 2011)**

PRIMER SEMESTRE DE 2019

Bogotá, D.C. julio de 2019

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO.

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que llegan a través de los diferentes medios de atención, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE.

Acorde con lo establecido en el art.76 de la Ley 1474 se realiza seguimiento a la gestión de las PQRS recibidos por la Sociedad de Activos Especiales en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2019, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGÍA

Para la evaluación, la oficina de control interno realizó una muestra aleatoria utilizando el formato de "Muestra Aleatoria" tomado la caja de herramientas del departamento administrativos de la función pública, sobre el total de las PQRS tramitadas por la entidad como tamaño de la población un nivel de confianza del 95% y margen de error del 12,2%, una selección aleatoria de 63 requerimientos ciudadanos.

A los requerimientos de la muestra aleatoria identificada, se procedió a revisar la trazabilidad de la gestión en el aplicativo Zeus desde el ingreso por correspondencia, seguimiento realizado por parte de la oficina de atención al ciudadano en cumplimiento al procedimiento, hasta la realización de la respuesta y cierre en el aplicativo zeus.

4. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76.
- Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2011 – Título II
- Constitución Política Artículo 23 y 74.
- Ley 1755 de 2015 Artículo 13 al 21
- Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- Proceso de Atención al Usuario, procedimientos P-CA2-033 V.2 del 02-feb-2016 – Procedimiento de Atención a requerimientos, P-CA2-034 V.1 del 11-jun-2015 Procedimiento de seguimiento y control a requerimientos, N-CA2-053 V2 del 23-mar-2018 Lineamientos para la adecuada atención a requerimientos allegados a SAE.
- Aplicativo de gestión documental -ZEUS.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

ASPECTOS GENERALES

Cumplimiento Ley 1474 de 2011, art. 76.

a. Dependencia encargada de la atención a los usuarios.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*

23



Conforme a lo establecido la Sociedad de Activos Especiales -SAE SAS, cuenta con una oficina encargada de la atención al ciudadano la cual se encuentra a cargo del macroproceso de comunicación y atención de requerimientos, esta tiene como objetivo transmitir información por canales internos y externos de la organización a través de una comunicación clara, oportuna e innovadora que permita alcanzar el posicionamiento de la Empresa, garantizando la atención y gestión de las solicitudes de los grupos de interés

a. Link de quejas, sugerencias, reclamos y buzón de sugerencias y denuncias de actos de corrupción.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- ✓ **QUEJAS Y RECLAMOS:** Se encuentra en la página WEB el acceso para que la ciudadanía presente las quejas de la entidad en el link <https://aplicaciones.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/QuejasReclamos.aspx>, el cual permite al usuario establecer su solicitud por conceptos: Consulta, petición, queja, reclamo, y requerimiento.
- ✓ **BUZON DE SUGERENCIAS:** Se cuenta con el buzón de sugerencias y comentarios en portal WEB, MECANISMOS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO "Servicio al Ciudadano", en el link: <https://aplicaciones.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/BuzonSugerencias.aspx>.
- ✓ **DENUNCIAS:** En portal WEB, MECANISMOS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO se cuenta con un canal para denunciar hechos de corrupción: <https://aplicaciones.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/Denuncie.aspx>. Al igual que la atención en la línea de atención nacional 018000 111 612.

a. Otros.

La Sociedad de Activos Especiales, ha desarrollado y publicado en la página WEB e INTRANET, políticas tendientes al mejoramiento en la atención de requerimientos de la ciudadanía y grupos de interés en general.

En el mes de mayo de 2019, la entidad desarrollo el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA T-CA2-004 V.1-20-05-2019**, del proceso de Comunicación y Atención a Requerimientos. El cual establece las pautas para la recepción y atención de requerimiento presentados por los diferentes grupos de valor.

Igualmente, se encuentran vigentes las siguientes políticas:

DOCUMENTO	CONTENIDO
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Carta_trato_digno.pdf
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Presenta los lineamientos para la adecuada atención a los ciudadanos http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Manual_atencion_ciudadano.pdf
PROCEDIMIENTOS	En la estructura por procesos (Arquitectura Empresarial) de SAE, se encuentran debidamente establecidos los procedimientos de atención a requerimientos y seguimiento y control de requerimientos, cuyo objetivo es asegurar el cierre de los requerimientos y establece las políticas aplicables en concordancia con la normatividad aplicable.
LINEAMIENTOS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ALLEGADOS A SAE	Establece los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales. N-CA2-053 V.3-22/01/2019

En la intranet, se encuentran adicionalmente, la cartilla de Derecho, deberes y prohibiciones del Ciudadano, Carta de trato digno al ciudadano, Guía de lenguaje claro para servidores públicos en Colombia y la política de comunicaciones.

APLICATIVO ZEUS: Para el proceso de recepción y trámite de respuesta se cuenta con el aplicativo Zeus, el cual establece el flujo de información, alertas para el cumplimiento de los términos, alertas automáticas, y es la base para el correcto seguimiento.

Todos los requerimientos se radican en el sistema de información ZEUS, el cual genera un número consecutivo para control y seguimiento por flujo de trámite y respuesta.

ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DESARROLLADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2019

En el desarrollo de la mejora continua la Oficina de Comunicaciones y atención al ciudadano ha realizado las siguientes actividades:

FOROS VIRTUALES.

En el primer semestre del año 2019, se enfatizó el acercamiento con la ciudadanía a través del uso del canal virtual para el desarrollo de foros. Los temas que se socializaron son los siguientes:

- 1 Foro – Tema: Atención oportuna Requerimientos a la ciudadanía.
- 2. Foro - Tema Proceso de Comercialización de bienes Inmuebles.
- 3 Foro - Tema: Administración de bienes muebles.
- 4. Foro - Tema Recaudo Centralizado de Arrendamiento.
- 5. Foro - Tema Saneamiento de ocupación de bienes inmuebles.
- 6 Foro – Tema: Convocatoria pública de depositarios y liquidadores de Activos Especiales – Realizada en tres partes los días 6, 14 y 19 de junio de 2019.

FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En el primer semestre de 2019, SAE participó en Ferias al Ciudadano realizadas por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento de Planeación Nacional (DNP).

- Aracataca, Magdalena – 6 abril de 2019.
- Valledupar, Cesar – 24 mayo de 2019.
- Girardota, Antioquia – 24 mayo de 2019.

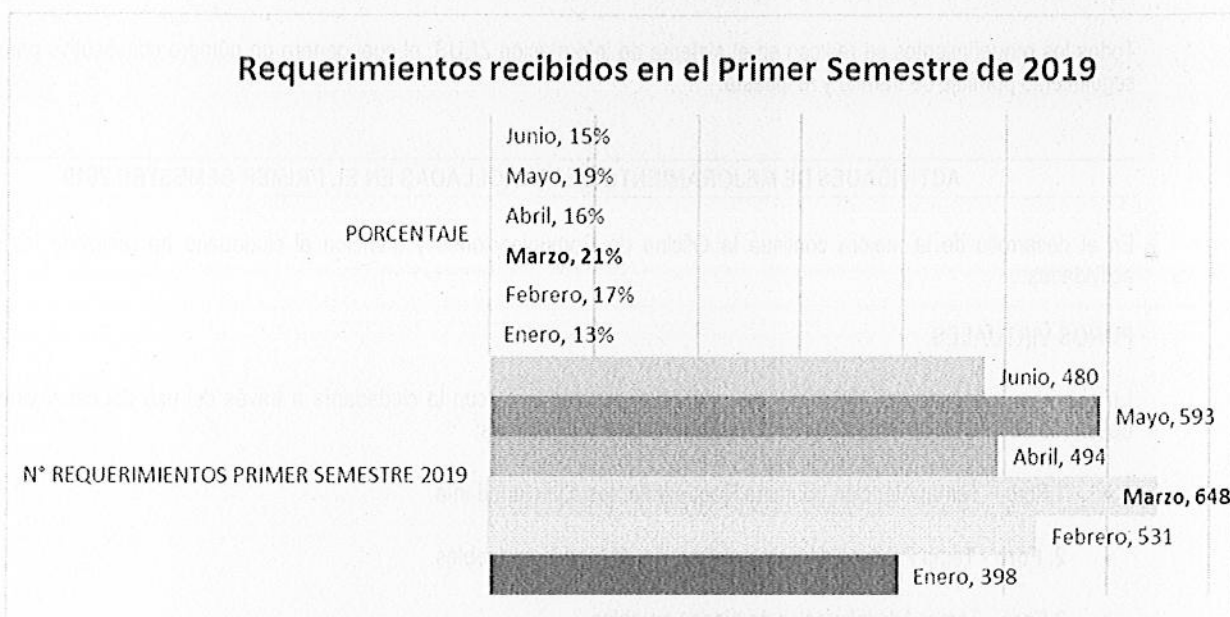
Dentro de los planes de divulgación sobre la administración de bienes realizada por la Sociedad de Activos Especiales, la presidencia participó en diálogos en las facultades de derecho de diversas universidades.

DIVULGACIÓN DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

La oficina de comunicaciones y Atención al Ciudadano realizó un video pedagógico para divulgar los deberes y derechos de los ciudadanos. Links del video en redes sociales: <https://www.facebook.com/saesas1/videos/2415709385160319/>
<https://twitter.com/SAESAS1/status/1141707244700098565?s=20>

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019.

Durante el primer semestre de 2019, se recibieron en total tres mil ciento cuarenta y cuatro (3.144) requerimientos, de la ciudadanía, discriminados por mes así:



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Estadística de servicio mensual de enero a junio de 2019.

Se observa que el mes con mayor número de requerimientos recibidos fue el mes de marzo con un total de 648 que corresponden al 21% del semestre.

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

Los mecanismos de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRS son:

Página WEB: www.saesas.gov.co

Correo electrónico: atencionalciudadano@saesas.gov.co

Formularios electrónicos (PQRS, Derechos de Petición)

Canales telefónicos: Línea de atención nacional.

Radicación en físico: Oficinas de SAE a nivel central y regional

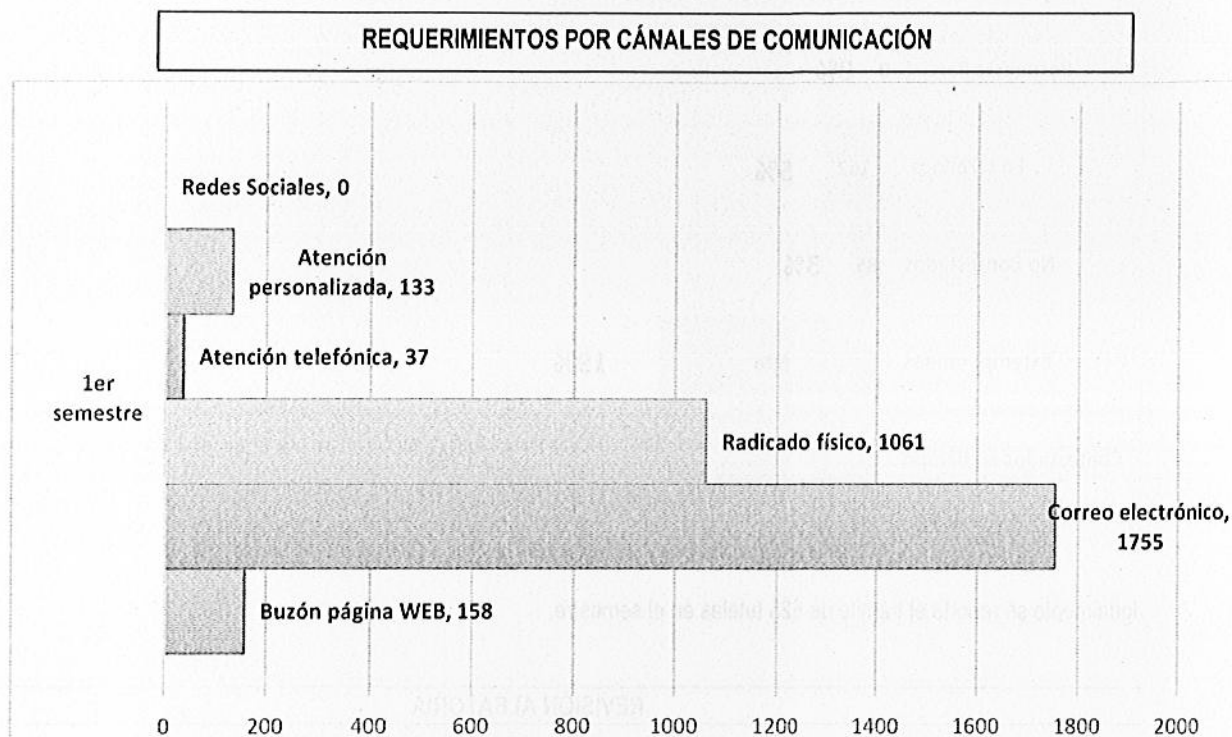
Atención personalizada: Bogotá-Regionales

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram

Atención personalizada.

Buzón de Sugerencias.

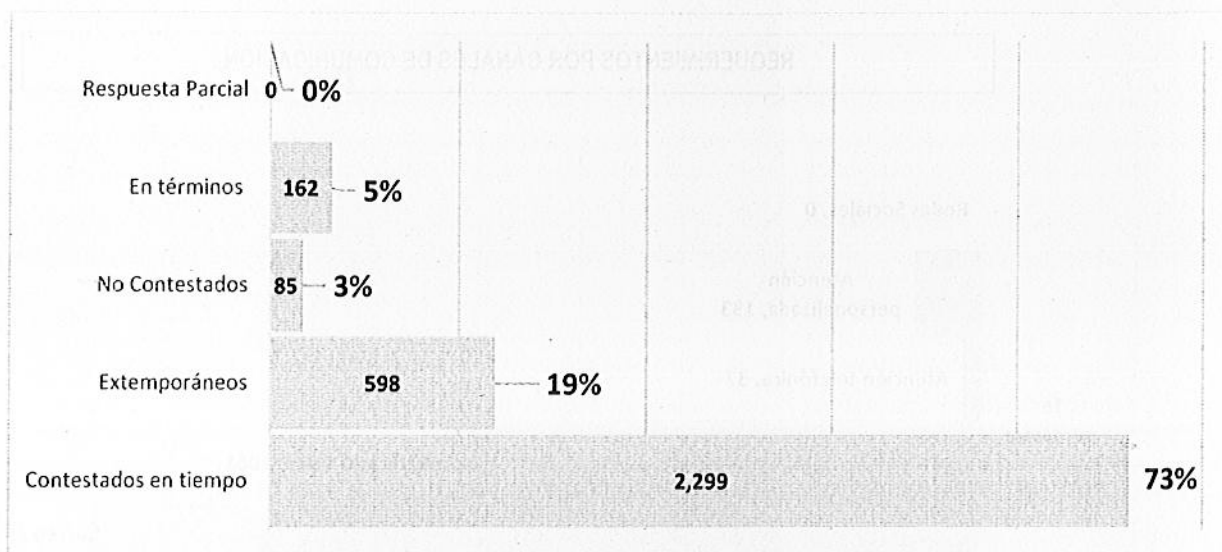
Se observa, para el presente semestre que el medio más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, con un total de 1.755 requerimientos que corresponden al 56%, seguido del medio físico con un total de 1.061 requerimientos que corresponden al 34% continúa siendo la radicación por medio físico que representa el 34%.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano a junio de 2019.

CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMATIVOS INTERNOS Y EXTERNOS

La recepción de los requerimientos se realiza por tipología de requerimiento, que corresponde entre otros a solicitudes de información, informativos, solicitud de información, estado legal del activo, solicitud de documentos, entre otros. De acuerdo con la información reportada por la oficina de comunicaciones, de un total 3.144 requerimientos de información recibidos durante el primer semestre, se dio trámite de respuesta en los términos a 2.299 que corresponden al 73%, 598 fueron contestados de forma extemporánea correspondiente al 19%, un 3% correspondiente a 85 requerimientos se reportan como no contestados, y el 5% restante corresponde a requerimientos en término de respuesta.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano diciembre 2018

Igualmente se reporta el trámite de 625 tutelas en el semestre.

REVISIÓN ALEATORIA

De acuerdo con el seguimiento llevado a cabo por la Oficina de Control Interno, se realizó una revisión a las respuestas dadas por la Administración frente al total de los requerimientos recibidos con el objeto de verificar el cumplimiento de las actividades requeridas en el procedimiento y la efectividad de las respuestas, así:

Se tomó una muestra aleatoria sobre el total de requerimientos del semestre, que generó sesenta y tres (63) requerimientos que corresponde a un 95% de confianza.

Con el fin de revisar el cumplimiento del procedimiento, se solicitaron los soportes correspondientes a la generación de alertas a través de correos electrónicos de acuerdo con cada una de las instancias de seguimiento descritas en el procedimiento, es decir correos electrónicos a los colaboradores asignados, a los jefes de área, así como, de aquellos que si fuere el caso requieran de la presentación ante Comité Directivo.

Como fuente se tomó el reporte generado por el aplicativo zeus para los trámites de PQR y los reportes mensuales de estadísticas de servicio que se encuentran publicados en el sitio Web de SAE de los meses enero a junio de 2019.

Resultado de la revisión de la muestra aleatoria se observó lo siguiente:

- ✓ El Proceso de Atención al ciudadano, cumple con lo establecido en el procedimiento P-CA2-034 Procedimiento de seguimiento y control a requerimientos, realizando las alertas tempranas tres (3) días antes de cada vencimiento, conforme a los reportes que genera el sistema una vez a la semana.
- ✓ El proceso de Atención al ciudadano ha realizado la comunicación de boletines de vencimiento semanales informando a los líderes de proceso los requerimientos que se encuentran vencidos, indicando los días y el número de boletines a la fecha del reporte.
- ✓ Se encuentran trámites cerrados en el aplicativo Zeus con respuestas parciales, o en algunos casos que no corresponden al requerimiento, situación que genera que se finalice el seguimiento realizado por parte de la oficina de atención al ciudadano, sin que realmente se dé respuesta al peticionario.



Continuación

Página 8 de 11

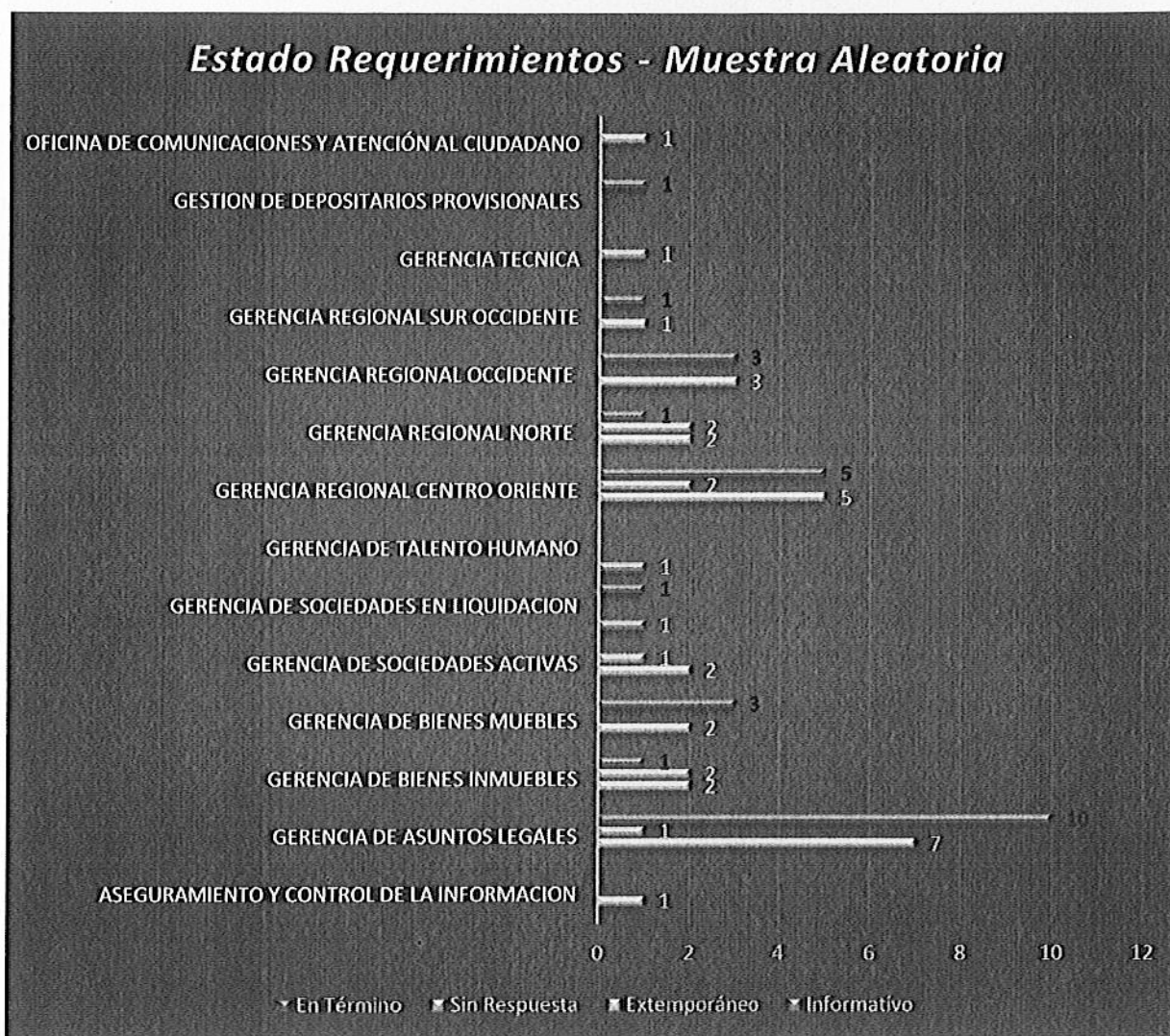
- ✓ Se encuentran respuestas en las cuales se amplía el término o se requiere información adicional, pero en el flujo de zeus se finaliza, dicha situación no permite que la oficina de atención al ciudadano continúe realizando los seguimientos.
- ✓ Se encuentran requerimientos que por competencia deben ser trasladados a otras entidades sin que se evidencie dicho cumplimiento.
- ✓ Se observa diferencia en el número de requerimientos reportados en los reportes mensuales publicados en la página WEB de SAE.
- ✓ La oficina de comunicaciones realizó en el primer semestre de 2019, oficios a las áreas responsables de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos indicando la necesidad de formular acciones de mejora encaminadas a dar respuesta oportuna y completa a los derechos de petición. En virtud de que se continúa con requerimientos sin trámite o extemporáneos.

ESTADOS DE REQUERIMIENTOS DE LA MUESTRA ALEATORIA

De los sesenta y tres (63) requerimientos tomados en la muestra, veintiséis (26) de ellos tienen respuesta dentro de los términos legales correspondiente al 41%, veinticinco (25) fueron extemporáneos siendo el 40%, diez (10) no tienen respuesta que corresponde al 16%, y dos (2) fueron informativos que corresponden al 3%.

Estado del Requerimiento	Total	Porcentaje
INFORMATIVO	2	3%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	25	40%
SIN RESPUESTA	10	16%
TERMINO LEGAL	26	41%
TOTAL	63	100%

[Firma manuscrita]



De los veinticinco (25) requerimientos con respuesta extemporánea objeto de la muestra siete (7) corresponden a la Gerencia de Asuntos Legales, seguido de la Gerencia Regional Centro Oriente con cinco (5) requerimientos, seguido de la gerencia regional occidente con tres (3). De los diez (10) que se encontraron sin respuesta y vencidos corresponde a la Gerencia de bienes inmuebles (2), Regional Centro Oriente (2), Regional Norte (2), Gerencia de Asuntos Legales (1), Gerencia de Sociedades Activas (1) y Gerencia Técnica (1).



Con respecto al promedio de respuesta de los requerimientos que se reportan extemporáneos en la muestra, se observa que la tendencia es una demora de un día (1) día.

6. CONCLUSIONES

- ✓ La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, cumple con los requerido en el art 76 de la ley 1474 de 2011.
- ✓ Se comunicará a los jefes de área, las observaciones tomadas producto de la evaluación de la muestra aleatoria realizada por la Oficina de control interno, así mismo se solicitará la generación de un plan de mejoramiento interno que permita documentar acciones de mejora.
- ✓ A la fecha del seguimiento se observa que la entidad ha mejorado los tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos. Sin embargo, aún se encuentran requerimientos con respuesta extemporánea o sin respuesta.
- ✓ Se observa que la oficina de atención al ciudadano ha realizado las alertas correspondientes mediante correos electrónicos en las dos instancias de alerta y seguimiento establecidas en el procedimiento.
- ✓ Se observa que la oficina de atención al ciudadano continuó con el registro en el aplicativo zeus de las alertas tempranas (primera instancia), de los boletines semanales que se realizan por correo electrónico (segunda instancia). Por lo cual, se permite soportar el cumplimiento de las actividades de seguimiento a su cargo y la trazabilidad del número de alertas para la toma de decisiones.
- ✓ La Oficina de Comunicaciones ha adelantado campañas internas para concientizar y comprometer a las áreas en la importancia de dar respuesta a los derechos de petición y solicitudes asignadas, dentro de los términos legales.
- ✓ Se observa que los colaboradores o áreas usuarias del aplicativo zeus, no realizan oportunamente el cierre de los requerimientos por lo que, a pesar de dar respuesta en términos de ley, se reportan reiteradamente por parte de la oficina de atención al ciudadano como extemporáneo o sin respuesta.
- ✓ Se observan errores u omisión de información en el cierre de los requerimientos de los usuarios que realizan la respuesta a los ciudadanos, situación que genera que se reporten y publiquen como extemporáneos en los informes emitidos por la oficina de atención al ciudadano.



Continuación

Página 11 de 11

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Para los requerimientos que son competencia de otras entidades, dar cumplimiento a lo establecido por la ley 1755 de 2015 art.21, que requiere remitir la petición al competente e informar al peticionario.
- ✓ Se recomienda fortalecer las capacitaciones que se realicen a los usuarios, con el fin de fomentar el oportuno cierre de los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Se continúan presentando requerimientos sin respuesta a pesar del continuo seguimiento que realiza la oficina de atención al ciudadano, por lo cual se requiere que se fortalezcan las medidas para dar gestión oportuna a los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Se recomienda establecer al interior de las áreas que responden requerimientos ciudadanos, un control que permita revisar el contenido de las respuestas, así como su adecuada gestión en el aplicativo zeus.

Cordialmente,


MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Blandón.