

**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 2018**

**Bogotá, D.C. julio de 2018**

*Br*

INFORME DE ACTIVIDADES DE 2017

INFORME DE ACTIVIDADES DE 2017

INFORME DE ACTIVIDADES DE 2017

INFORME DE ACTIVIDADES DE 2017

INFORME DE ACTIVIDADES DE 2017

13

## INFORME A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD 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 periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2018.

### 3. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos., Art.46.
- Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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-CA2-013 V2 del 23-mar-2018 Lineamientos para la adecuada atención a requerimientos allegados a SAE.

### 4. 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."*

Conforme a lo establecidos 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, la cual 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. Evaluación de la Oficina de Control Interno.**

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Sociedad de Activos Especiales.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental ZEUS, el reporte mensual de registro único de peticiones mensual publicado en la página WEB de SAE – INFORMACIÓN PARA EL CIUDADANO, en el Link: <https://www.saesas.gov.co/index.php?idcategoria=29793>, e información presentada por la Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano como líder del proceso.

**b. 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 link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- ✓ **QUEJAS Y RECLAMOS:** Se cuenta con un link en el portal Web de SAE, "Servicio al Ciudadano" espacios destinados para que la ciudadanía presente las quejas de la entidad en el link <https://matrix.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://matrix.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 en el link: <https://matrix.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/Denuncie.aspx>. Al igual que la atención en la línea de atención nacional 018000 111 612.

**c. 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.

- ✓ **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO :** En la Intranet de SAE que incluye documentos y directrices relacionados con el mismo tema, link [http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Carta\\_trato\\_digno.pdf](http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Carta_trato_digno.pdf).
- ✓ **MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** En la intranet, igualmente se encuentran el manual de Atención al Ciudadano, 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.

- ✓ **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.
- ✓ **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 2018

En el desarrollo de la mejora continua la Oficina de Comunicaciones, en el primer semestre de 2018, ha realizado espacios virtuales para dar a conocer a los grupos de interés temas de relevancia, tales como:

##### FOROS VIRTUALES

- ✓ Primer Foro – Convocatoria Depositarios 2018, del 21 de febrero de 2018.
- ✓ Segundo Foro – Enajenación Temprana de bienes muebles, del 22 de marzo de 2018.
- ✓ Tercer Foro - Enajenación Temprana de bienes inmuebles, del 26 de abril de 2018.
- ✓ Cuarto Foro- Presentación del Nuevo Portal Web de SAE, del 22 de junio de 2018.

##### FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Atendiendo la estrategia del programa nacional de servicio nacional de planeación.

- ✓ Los días 16 y 17 de marzo de 2018 en Manaure, Guajira.
- ✓ Los días 20 y 21 de abril de 2018 en Necoclí, Antioquia.

##### ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIÓDO

La Oficina de Comunicaciones en pro de generar cultura y mejorar la calidad de la respuesta a los ciudadanos se implementó a nivel interno las siguientes campañas internas con difusión en a través del correo institucional, carteleras digitales y banners

- ✓ Curso de Lenguaje Claro del Programa de Nacional de Servicio de Ciudadano.
- ✓ Metodología Autogestionada de mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano, diseñada por el Programa de Nacional de Servicio de Ciudadano, mediante la entrega de las encuestas diseñadas por la PNSC en la plataforma diseñada para tal fin.
- ✓ Accesibilidad en Lenguas Nativas en la página WEB y redes sociales.
- ✓ Producción de material audiovisual para ciudadanía con discapacidad auditiva.
- ✓ Se implementó la nueva página WEB de SAE, que responde a los diferentes dispositivos móviles.

*Handwritten signature*



Continuación

Página 5 de 11

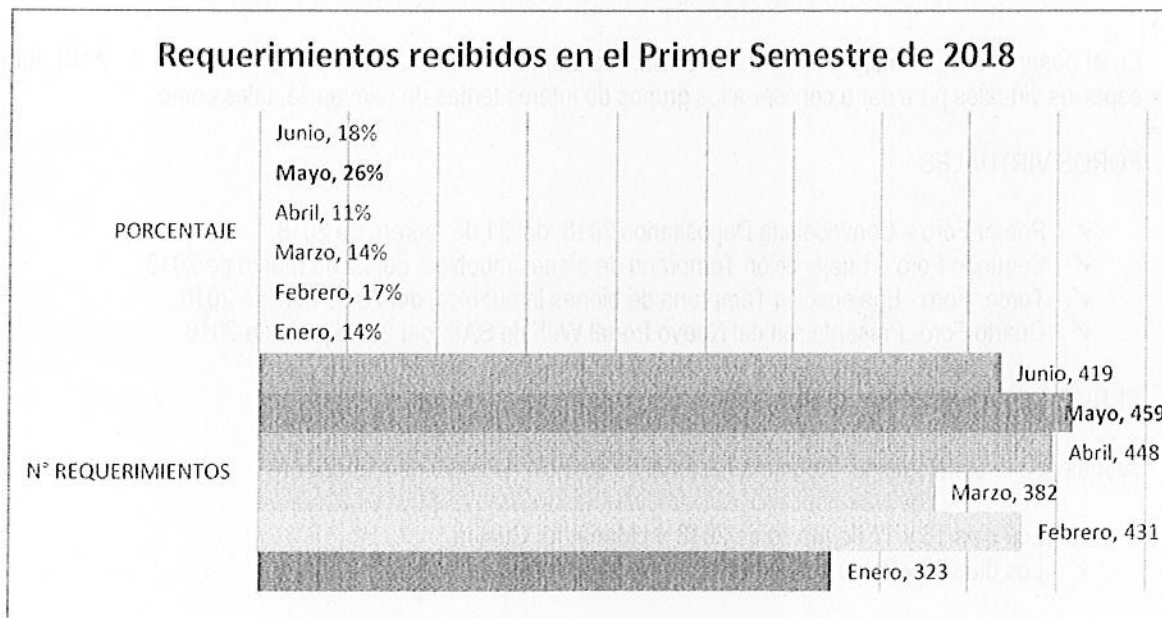
## ENCUESTA DE SATISFACCION

La Oficina de Comunicaciones y atención al ciudadano, reporta la aplicación en el primer semestre de 2018 de a través de la página WEB de SAE en el link: <https://www.saesas.gov.co/index.php?idcategoria=2427> la cual obtuvo en el semestre 9 de la cual aún falta información relevante para obtener una medición.

Igualmente se continúa con la realización de la encuesta física la cual se está implementando el diseño de acuerdo con la metodología del DNP.

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018.

Durante el primer semestre de 2018, se recibieron en total dos mil cuatrocientos sesenta y dos (2.462) requerimientos por la ciudadanía, discriminados por mes así:



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de enero a junio de 2018

Se observa que el mes de mayo se registra la mayor cantidad requerimientos, equivalentes al 26% (459) del total recibido durante el primer semestre.

Dicha información corresponde a lo reportado por el sistema de información Zeus.

## 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](http://www.saesas.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co)

Formularios electrónicos (PQRS, Derechos de Petición)

Canales telefónicos: Línea de atención nacional.

Continuación

Página 6 de 11

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

**Atención personalizada:** Bogotá-Regionales

**Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram

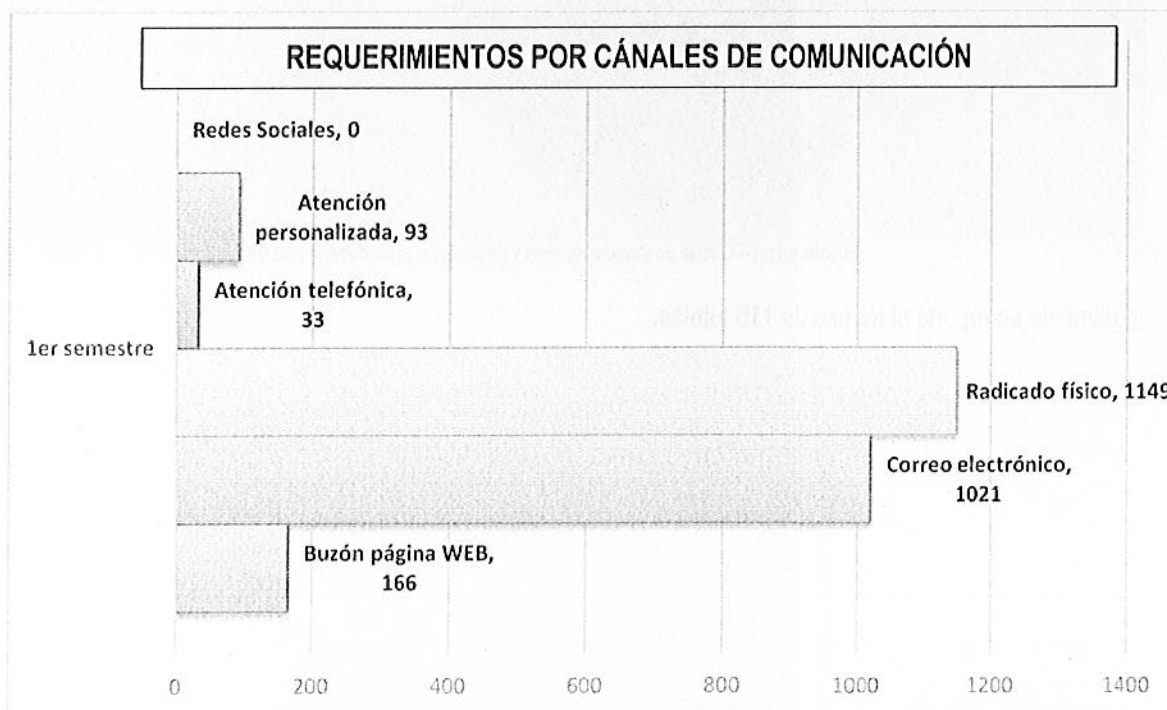
**Atención personalizada.**

**Buzón de Sugerencias.**

CANALES DE COMUNICACIÓN	1er semestre	Porcentaje
Buzón página WEB	166	7%
Correo electrónico	1021	41%
Radicado físico	1149	47%
Atención telefónica	33	1%
Atención personalizada	93	4%
Redes Sociales	0	0%
<b>Total</b>	<b>2462</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano julio 09-2018

Se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos continúa siendo la radicación por medio físico que representa el 47 %. Sin embargo, se observa el uso correo electrónico cada vez de mayor aceptación de los ciudadanos con un 41%.

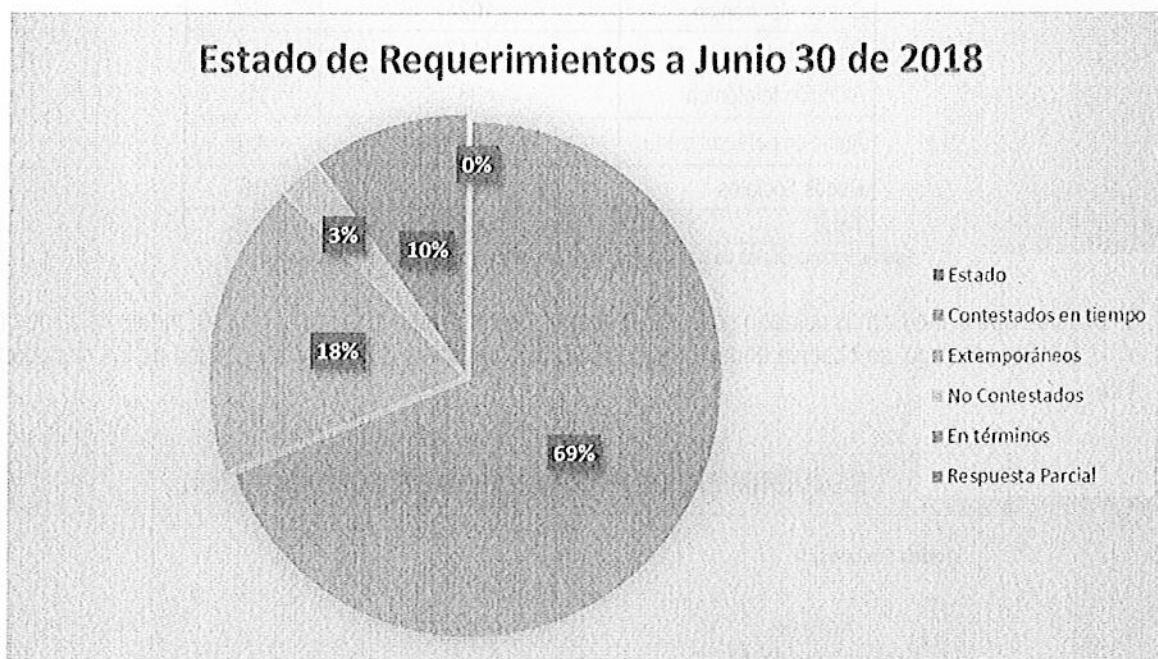


Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano julio 09-2018

Así mismo no se reporta recepción de solicitud a través de las redes sociales.

### 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 2.465 requerimientos de información recibidos durante el semestre, se dio trámite de respuesta en los términos a 1.698 que corresponden al 69%, 454 fueron contestados de forma extemporánea correspondiente al 18%, un 3% correspondiente a 65 requerimientos se reportan como no contestados el 10% restante corresponde a requerimientos en término de respuesta.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano julio 09-2018

Igualmente se reporta el trámite de 115 tutelas.

Sc



### REVISIÓN ALEATORIA

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

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 mensual de registro único de peticiones publicado en el sitio Web de SAE de los meses enero a junio de 2018, tomando una muestra aleatoria de cincuenta y cinco (55) requerimientos y se procedió a verificar la trazabilidad de las respuestas en el aplicativo ZEUS, de lo cual se encontró lo siguiente:

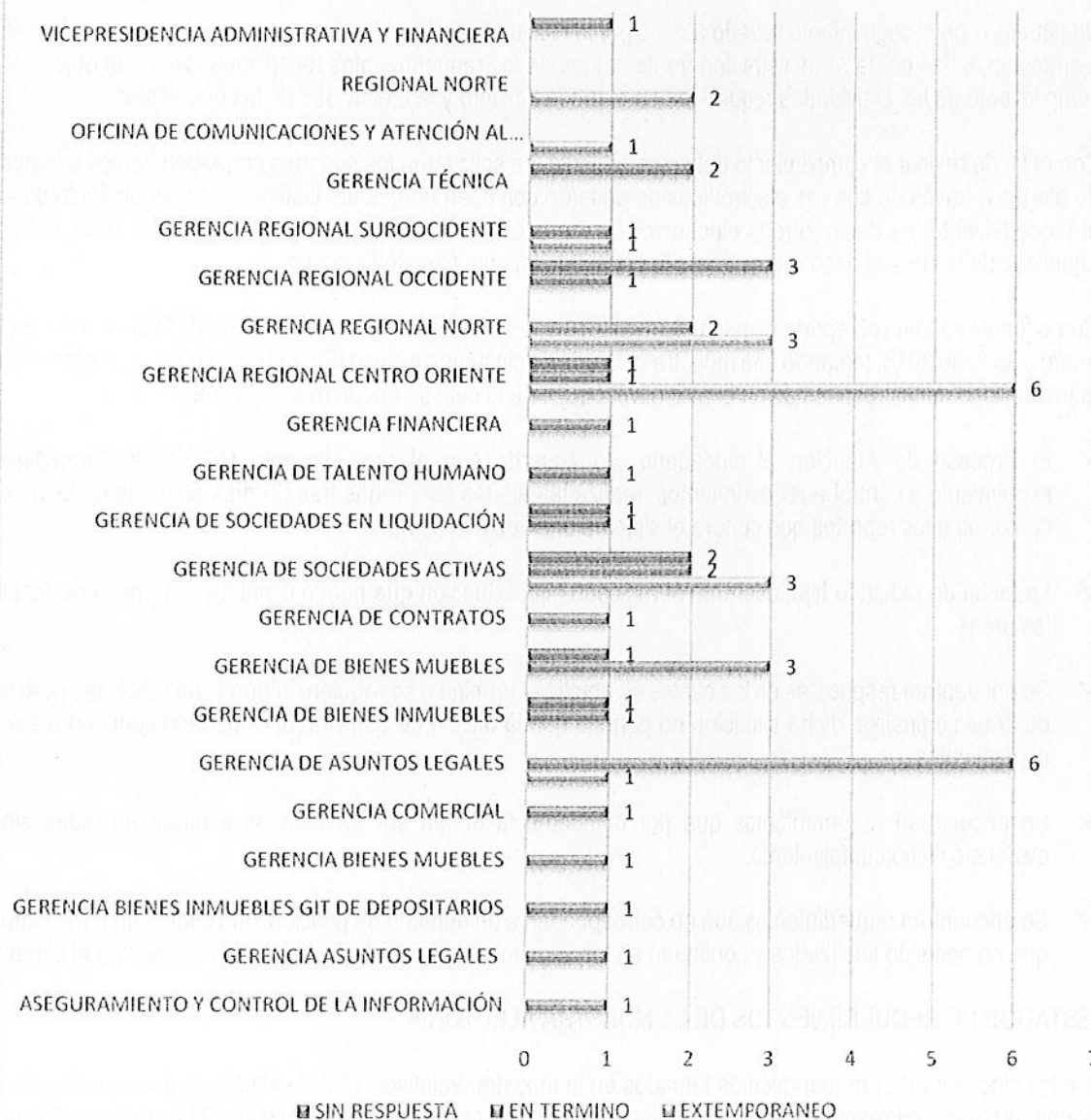
- ✓ El Proceso de Atención al ciudadano, de acuerdo con el procedimiento P-CA2-034 Procedimiento de seguimiento y control a requerimientos, realiza las alertas tempranas tres (3) días antes de cada vencimiento, conforme a los reportes que genera el sistema una vez a la semana.
- ✓ La fecha de radicado hijo, diferente al radicado hijo. Situación que puede disminuir el término de respuesta de las áreas.
- ✓ 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 encuentran requerimientos que no corresponden a un derecho de petición, que contienen temas informativos que no han sido finalizados y continúan en los seguimientos que realice la oficina de atención al ciudadano.

### ESTADOS DE REQUERIMIENTOS DE LA MUESTRA ALEATORIA

De los cincuenta (55) requerimientos tomados en la muestra, veintiséis (26) de ellos tienen respuesta dentro de los términos legales correspondiente al 47%, diecisiete (17) fueron extemporáneos siendo 31%, y doce (12) con un 22% requerimientos no tienen respuesta.

ESTADO DEL REQUERIMIENTO	Numero de radicados	Porcentaje
EN TERMINOS	26	47%
EXTEMPORANEO	17	31%
SIN RESPUESTA	12	22%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

### Estado Requerimientos - Muestra Aleatoria



De la muestra tomada, de los doce requerimientos con respuesta extemporánea 6 corresponden a la Gerencia Regional Centro Oriente.

De los doce (12) requerimientos que no tienen respuesta, se observa que la oficina de atención al ciudadano ha realizado las alertas correspondientes mediante correos electrónicos. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no se cuenta con información documentada de la revisión por la dirección mediante comité directivo.

### 3. CONCLUSIONES

- ✓ La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, cumple con lo 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.
- ✓ Se encuentran requerimientos con vencimientos superiores al mes, que han surtido todas las instancias de seguimiento. Sin embargo, no se presentan acciones adelantadas por la entidad para finalizar la respuesta de las áreas.
- ✓ 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.
- ✓ En el mes de marzo se realizó la actualización del documento N-CA2-053 Versión 2 – Lineamientos para la adecuada atención y gestión de los requerimientos allegados a SAE.

### 4. RECOMENDACIONES

- ✓ La Oficina de atención al ciudadano, ha implementado incluir las alertas previo al vencimiento en el aplicativo ZEUS, esta labor permite la consulta y trazabilidad de los seguimientos que realiza de manera más eficiente. Por lo que se recomienda que se implemente para la totalidad de las alertas que se deban hacer en cumplimiento al procedimiento de seguimiento a las respuestas a cargo de esa oficina.
- ✓ Es importante continuar con el seguimiento permanente de los requerimientos, y documentar las gestiones adelantadas para aquellos casos que no tienen trámite de respuesta.
- ✓ Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso, estableciendo de manera clara canales de comunicación, horarios y demás información de interés de la ciudadanía y usuarios.
- ✓ Fortalecer a los colaboradores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones y el manejo del aplicativo ZEUS, desde el registro de la petición hasta su cierre con la de respuesta de fondo.
- ✓ Dar cumplimiento a la sensibilización de los directivos con los reportes del estado de los requerimientos vencidos y los compromisos adquiridos, en cumplimiento a lo dispuesto en el procedimiento de seguimiento y control de requerimientos de SAE a través del Comité Directivo.
- ✓ Es importante continuar con las labores encaminadas a difundir los mecanismos de recepción de requerimientos de la ciudadanía que están dispuestos en la página web de la SAE las cuales han sido efectivas y bien acogidas por la ciudadanía.

Continuación

Página 11 de 11

- ✓ Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción con el fin de obtener y medir la satisfacción en la atención dada por los funcionarios de SAE.
- ✓ Solicitar y conservar copia de las actas del comité directivo de las reuniones en las que se realice seguimiento al cumplimiento de las respuestas ciudadanas, en cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de seguimiento y control de requerimientos, actividad 12.

Cordialmente,

  
**MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Blandón - Alejandra Perdomo.  
Aprobó: MPMayorV. 