



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)**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Bogotá, D.C. enero de 2019

[Handwritten signature]

COLEGIO DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S

ORDEN DE CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, OFERTAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
(LEY 1474 DE 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Bogotá, D.C. marzo 2019

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 Julio a diciembre de 2018, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. 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.

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 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. 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 Julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018; para el efecto se tomó una muestra aleatoria 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://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 en el link: <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.

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/LeelolN/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 normalidad 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 SEGUNDO SEMESTRE 2018

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

Canales dispuestos:

En el segundo semestre del año 2018, se enfatizó el acercamiento con la ciudadanía a través del uso del canal virtual para el desarrollo de foros que nos acerquen a la ciudadanía, nos permita difundir nuestros programas y acciones y también conocer sus inquietudes para que en diálogo abierto se esclarezcan las dudas o solicitudes. Los temas se seleccionaron de acuerdo con la percepción que a través de consultas por los diferentes canales de la oficina o por registro público, fueron los más relevantes para la Entidad. Se socializaron los siguientes:

- 5. Foro - Tema ¿Quién se beneficia de los recursos del Frisco?, fecha 15 de agosto de 2018.
- 6 foro - Tema Administración de activos en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, fecha 26 de septiembre de 2018.
- 7. foro - Tema Administración de bienes FARC, fecha 30 de octubre de 2018.
- 8. Foro - Tema Rendición de cuentas, fecha 21 de noviembre de 2018
- a. Así mismo se cumplió con el propósito de tener presencia en las regiones a través de la Estrategia de Ferias de Atención al Ciudadano en las zonas que por la misma dinámica de atención ciudadana era estrategia tener presencia activa:
 - San Vicente del Caguán - 28 de julio de 2018
 - Cartagena – Bolívar 30 de octubre de 2018
- b. Dentro de los planes de Atención al Ciudadano la Entidad también construyo espacios de dialogo con la ciudadanía como mecanismo de aprendizaje y difusión de la misión de la Entidad. Estos espacios los hemos denominado – Diálogos con la académica y durante el segundo semestre logramos los siguientes:
 - Universidad del Rosario – Facultad de Derecho
 - Universidad de los Andes – Facultad de Derecho
 - Universidad Externado de Colombia – Maestría y especializaciones en Facultad de Derecho.¹

ENCUESTA DE SATISFACCION

La Oficina de Comunicaciones y atención al ciudadano, reporta la aplicación de la encuesta WEB en el segundo semestre de 2018 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 6 visitas de la cual aún falta información relevante para obtener una medición.

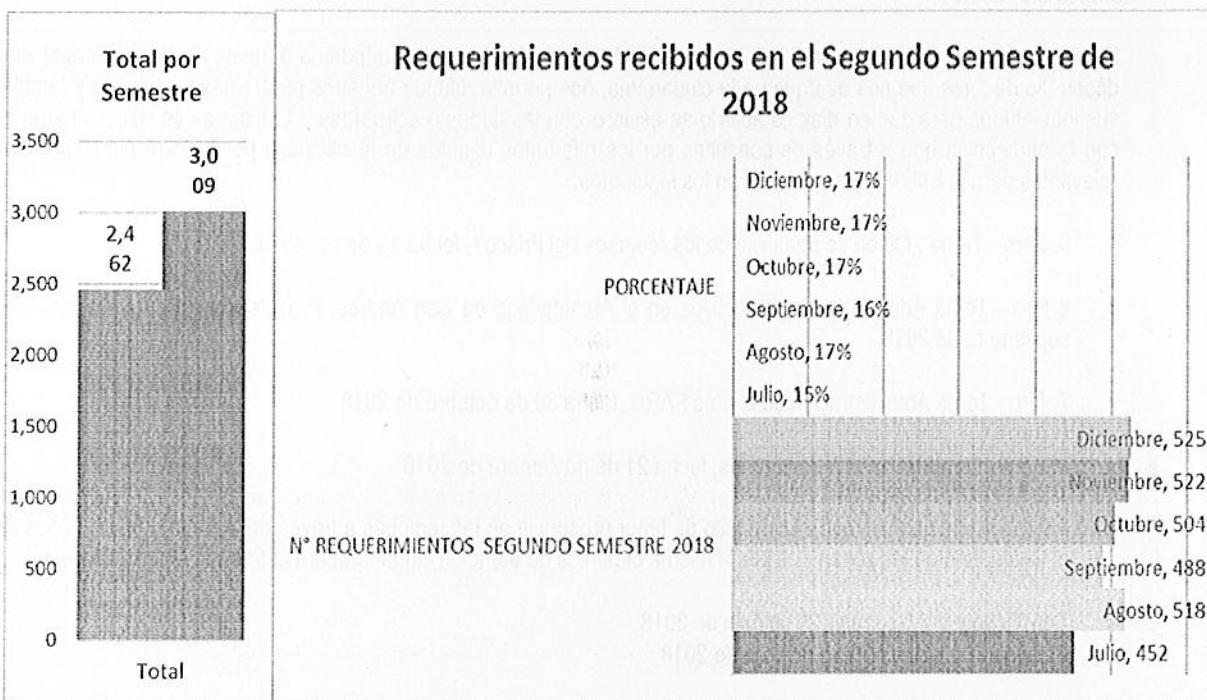
En este sentido se adelantó la sensibilización con cada uno de los visitantes a las instalaciones para motivarlos a conocer y diligenciar la encuesta WEB.

Debido a que se encuentra en proceso de socialización, no se toma como instrumento de medición sobre la percepción del ciudadano.

¹ Información reportada por la oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.

Durante el segundo semestre de 2018, se recibieron en total tres mil nueve (3.009) requerimientos, de la ciudadanía, discriminados por mes así:



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

Se observa que el semestre se mantuvo un promedio de 501 requerimientos mensual, siendo diciembre el mes con mayor número de requerimientos.

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.

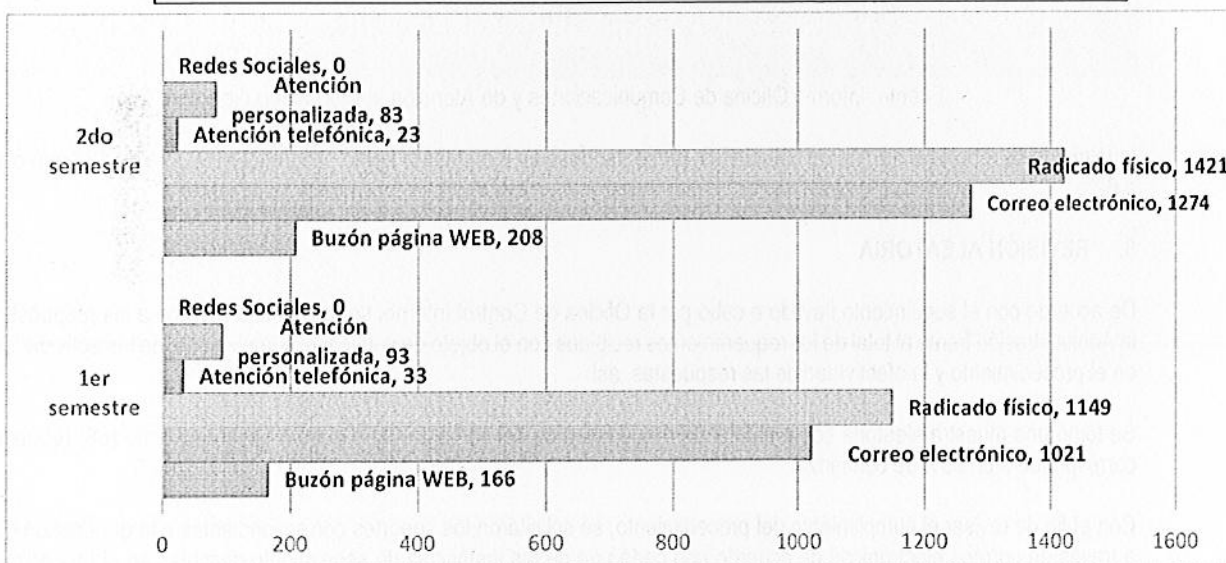
Buzón de Sugerencias.

CANALES DE COMUNICACIÓN	1er semestre	2do semestre	Porcentaje
Buzón página WEB	166	208	7%
Correo electrónico	1021	1274	42%
Radicado físico	1149	1421	47%
Atención telefónica	33	23	1%
Atención personalizada	93	83	3%
Redes Sociales	0	0	0%
Total	2462	3009	100%

Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano diciembre 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 42%, en el segundo semestre del 2018. Así mismo no se reporta recepción de solicitud a través de las redes sociales.

REQUERIMIENTOS POR CÁNALES DE COMUNICACIÓN



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano

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 3.009 requerimientos de información recibidos durante el segundo semestre, se dio trámite de respuesta en los términos a 1.969 que corresponden al 65% manteniendo la tendencia frente el anterior semestre, 925 fueron contestados de forma extemporánea correspondiente al 31% presentándose un incremento considerable comparado con el anterior semestre, un 2% correspondiente a 55 requerimientos se reportan como no contestados, y el 2% restante corresponde a requerimientos en término de respuesta.

[Firma manuscrita]



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

Igualmente se reporta el trámite de 300 tutelas, presentándose un incremento frente al anterior semestre de 185 que corresponde a 62%

5. 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 ocho (68) 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 en el Registro Único de Peticiones publicado en el sitio Web de SAE de los meses julio a diciembre de 2018, tomando una muestra aleatoria de sesenta y ocho (68) 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-CÁ2-034 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 difiere 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.

Continuación

Página 8 de 10

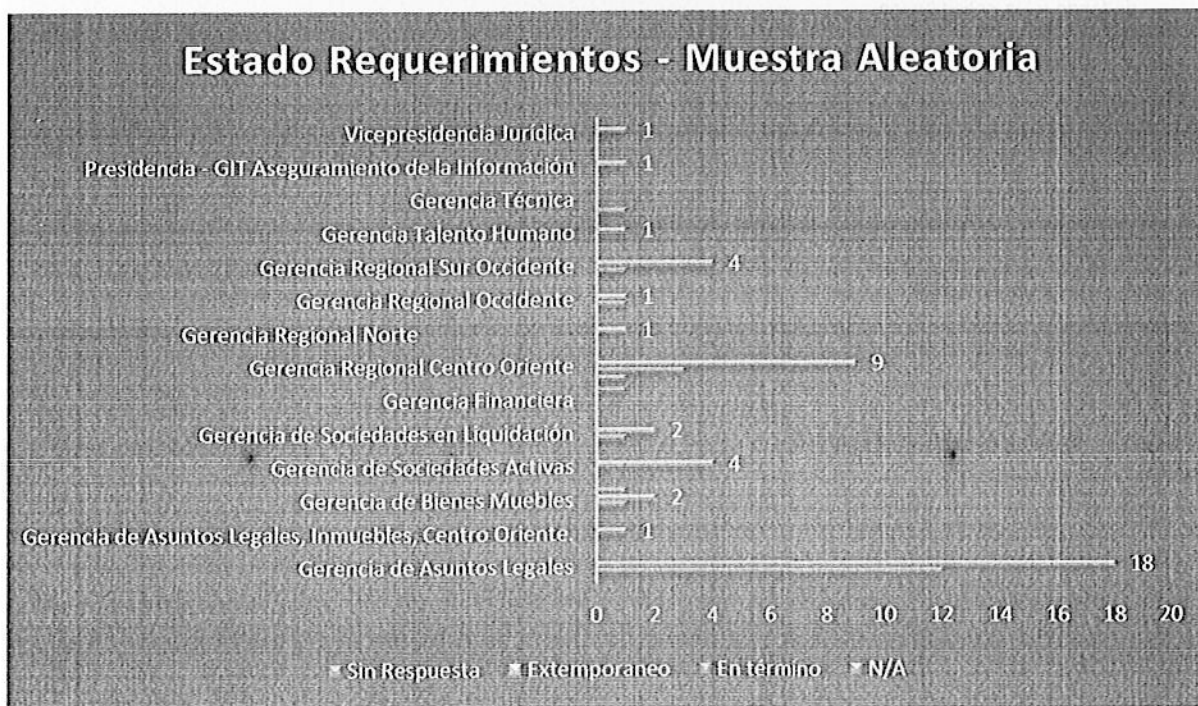
- ✓ Se encuentran requerimientos que por competencia deben ser trasladados a otras entidades sin que se evidencie dicho cumplimiento.
- ✓ Se encuentran requerimientos que no corresponden a un derecho de petición, que contienen temas informativos que no han sido finalizados y continúan en los seguimientos que realice la oficina de atención al ciudadano.
- ✓ La oficina de comunicaciones presentó ante comité directivo en el mes de diciembre de 2018, informe detallado de los requerimientos con vencimiento mayor a 30 días.
- ✓ Se encuentra que los usuarios de zeus, realizan el cierre de los requerimientos posterior la fecha del radicado de salida, lo que genera que la oficina de comunicaciones reporte como extemporáneo o sin respuesta requerimientos que tiene respuesta en término.

ESTADOS DE REQUERIMIENTOS DE LA MUESTRA ALEATORIA

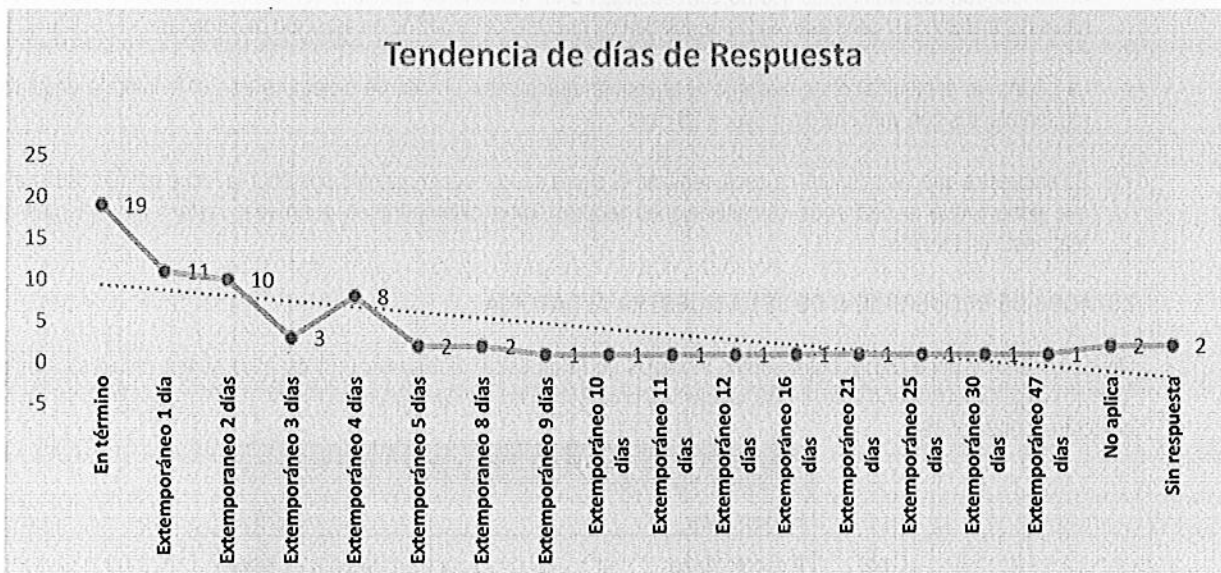
De los sesenta y ocho (68) requerimientos tomados en la muestra, diecinueve (19) de ellos tienen respuesta dentro de los términos legales correspondiente al 28%, cuarenta y cinco (45) fueron extemporáneos siendo el 66%, dos (2) no tienen respuesta que corresponde al 3%.

Estado de Requerimiento	Total	%
En Términos	19	28%
Extemporáneo	45	66%
Sin Respuesta	2	3%
No aplica	2	3%
Total	68	100%

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.



De los cuarenta y cinco (45) requerimientos con respuesta extemporánea objeto de la muestra 18 corresponden a la Gerencia de Asuntos Legales, seguido de la Gerencia Regional Centro Oriente con nueve (9) requerimientos. Los requerimientos que no se obtuvo respuesta corresponde a la Gerencia Regional Centro Oriente y Gerencia de Bienes Muebles.



Con respecto al promedio de respuesta de los requerimientos que se reportan extemporáneas en la muestra, se observa que se la tendencia es una demora de cuatro (4) días.

SEGUIMIENTO PERMANENTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En virtud de los roles de seguimiento y enfoque hacia la prevención, la oficina de control interno ha realizado el control de requerimientos que se han recibido directamente, realizando las alertas para dar cumplimiento de los términos y respuesta de fondo a los peticionarios.

6. FORTALEZAS

- ✓ Se observa que la oficina de atención al ciudadano implementó en el segundo semestre de 2018 el registro en el aplicativo zeus, además 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.

7. 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

Continuación

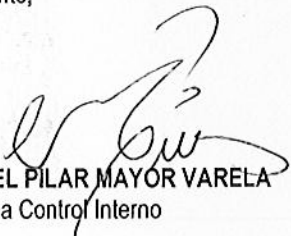
Página 10 de 10

- ✓ 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.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda fortalecer las capacitaciones que se realicen a los usuarios, con el fin de fomentar el oportuno cierre de los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Es importante que la oficina de atención al ciudadano conserve de forma centralizada el registro de los correos electrónicos que den cuenta del cumplimiento de las actividades de seguimiento en los recursos compartidos designados por la entidad para salvaguardar la información crítica de cada proceso, ya que gracias a ello, la información puede ser consultada por los colaboradores designados del área, según lo establecido en el Manual Política de seguridad y Privacidad de la Información M-TE4-038 y en el Procedimiento Copias de Respaldo y Restauración P-TE1-169.
- ✓ Tomar las acciones necesarias para finalizar el trámite de respuesta a los requerimientos 67109 y 72448, que a pesar de haber pasado por las tres (3) instancias de seguimiento, al corte del presente informe se encuentran sin respuesta.

Cordialmente,



MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Blandón – Guido Alexander Martínez

On October 10, 1964, the following information was received from the [redacted] regarding the [redacted] of the [redacted] in the [redacted] area.

The [redacted] of the [redacted] in the [redacted] area is [redacted] and is [redacted] to the [redacted] of the [redacted] area.

RECOMMENDATIONS

It is recommended that the [redacted] of the [redacted] in the [redacted] area be [redacted] and that the [redacted] of the [redacted] area be [redacted].

It is further recommended that the [redacted] of the [redacted] in the [redacted] area be [redacted] and that the [redacted] of the [redacted] area be [redacted].

It is also recommended that the [redacted] of the [redacted] in the [redacted] area be [redacted] and that the [redacted] of the [redacted] area be [redacted].

Respectfully,
[redacted]


MARIO DEL REAL
MAYOR VARELA