

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 2017

Bogotá, D.C. Julio de 2017

Bogotá D.C.: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Of. 1103 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel. 6040132
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co

25

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, en términos de oportunidad y calidad.

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 2017.

3. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

ASPECTOS GENERALES

- Conforme a lo establecido por el artículo 46 de la Ley 1474 de 2011, la sociedad de activos especiales cuenta con una oficina encargada de la atención al ciudadano la cual se encuentra a cargo del proceso de comunicación y direccionamiento.
- Conforme a lo establecido en por el art 46 de la ley 1474 de 2011, se cuenta con un link dentro del sitio Web de SAE se habilitó en el ítem "Servicio al Ciudadano" espacios destinados para que la ciudadanía presente las quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad en el link <http://www.saesas.gov.co/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=Denuncie>.
- En la Intranet de SAE que incluye documentos y directrices relacionados con el mismo tema, link <http://www.saesas.gov.co/pwsm/Servicio-al-Ciudadano/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano>.
- En la página WEB, 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.
- Los responsables de garantizar la correcta respuesta y cumplimiento, de acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente son los líderes de proceso.
- 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.

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

ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DESARROLLADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2017

- i) En el desarrollo de la mejora continua la Oficina de Comunicaciones, en el primer semestre de 2017, la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano ha realizado cuatro foros virtuales en los que se ha capacitado a la ciudadanía y a depositarios sobre temas de: Taller de depositarios, Devoluciones, Proceso de recepción y registro de activos; Asignación y administración de activos.
- ii) 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.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

Durante el primer semestre de 2017, se recibieron en total dos mil cientos sesenta y nueve (2.169) requerimientos por la ciudadanía, discriminados por mes así:

MES	Nº REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE
Enero	297	14%
Febrero	379	17%
Marzo	309	14%
Abril	235	11%
Mayo	558	26%
Junio	391	18%
Total	2,169	100%

Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual

Se observa que el mes de mayo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 26% (558) del total recibido durante el primer semestre, seguido de los meses de junio con un 18% (391) y marzo con una participación del 14% (309). Igualmente se observa un aumento con respecto al bimestre anterior.

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	Nº REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE
Buzón página WEB	47	2.20%
Correo electrónico	795	36.70%
Radicado físico	1102	50.80%
Atención telefónica	56	2.60%
Atención personalizada	161	7.40%
Redes Sociales	8	0.40%
Total	2.169	100%

Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano Jul 04-2017

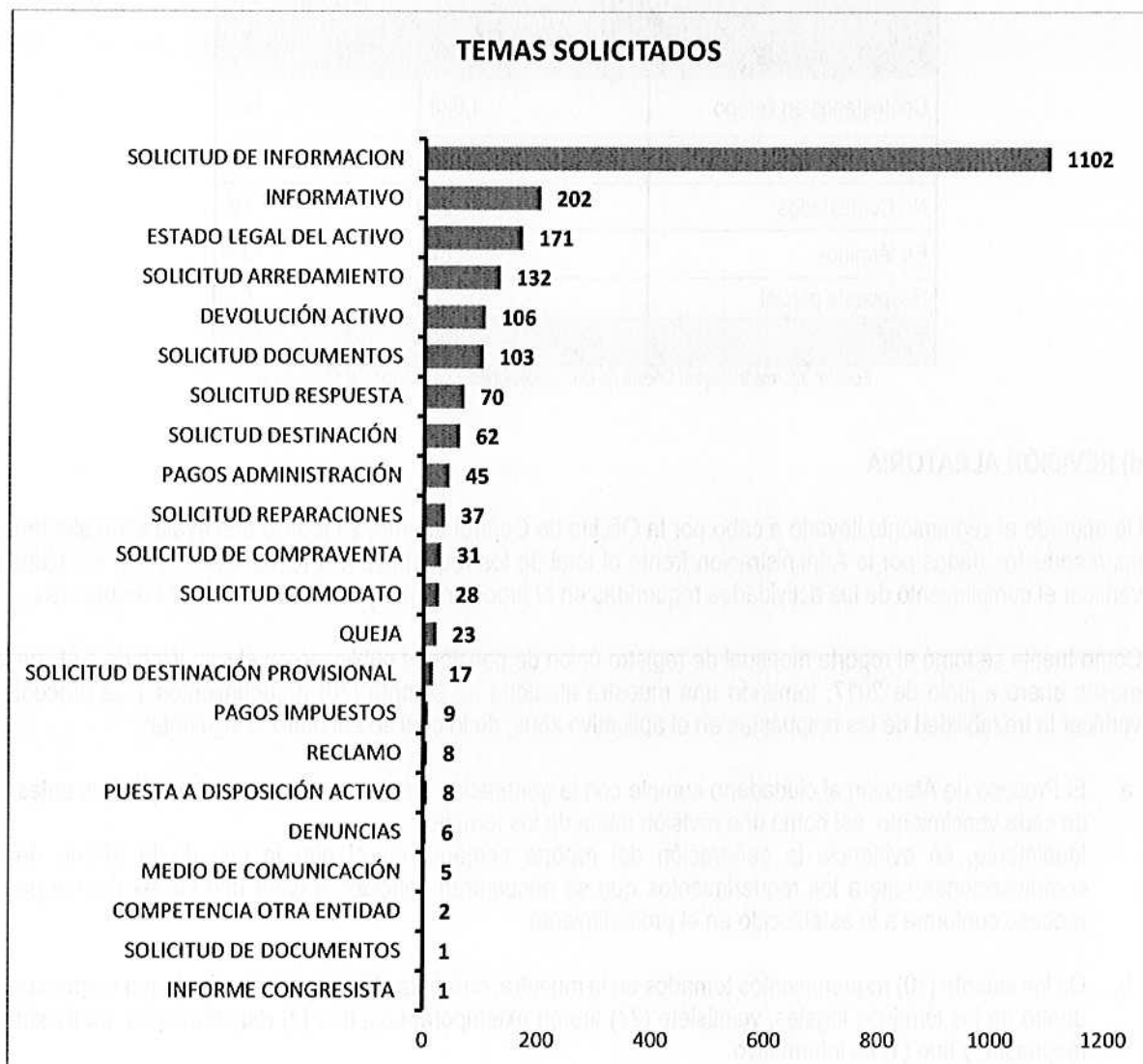
Se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos es el radicado físico que representa el 50.8% de los requerimientos recibidos en el periodo, seguido por el correo electrónico con un 36.7%.

Así mismo se identifica que se la divulgación para la recepción a través del buzón de sugerencias aumentó con respecto del periodo anterior, representado por un 2.2%.

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos	Número de solicitudes tramitadas
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad	0	0
Peticiones	867	867
Quejas	23	23
Reclamos	8	8
Sugerencias	0	0
Derechos de petición	1063	1063
Tutelas	170	170
Denuncias	6	6
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	0	0

Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano Jul 04-2017



Las informaciones más solicitadas corresponden a solicitudes de información con un 50.81% (1.102) del total de los requerimientos, seguido de documentos informativos con un 9.31% (202). Tal como se muestra en la anterior gráfica.

c) CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMATIVOS INTERNO Y EXTERNOS

De acuerdo a la información reportada por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2017, de los dos mil cientos sesenta y nueve (2.169) requerimientos, el 75% fueron contestados en los términos establecidos, el 11% fueron extemporáneos, el 1% no ha sido contestado y el restante corresponde a 13% se encuentra en término al corte establecido.

Estado del Requerimiento	Número de radicados	Porcentaje
Contestados en tiempo	1,628	75%
Extemporáneos	228	11%
No Contestados	26	1%
En términos	287	13%
Respuesta parcial	0	0%
Total	2,169	100%

Fuente: Informe trimestral Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano

d) REVISIÓN ALEATORIA

De acuerdo al 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.

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 2017, tomando una muestra aleatoria de setenta (70) 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 cumple con la generación de alertas tempranas tres (3) días antes de cada vencimiento, así como una revisión diaria de los términos.
Igualmente, se evidencia la generación del reporte semanal en el que la jefa de la oficina de comunicaciones reitera los requerimientos que se encuentran vencidos a cada uno de los líderes de proceso conforme a lo establecido en el procedimiento.
- De los setenta (70) requerimientos tomados en la muestra, cuarenta (40) requerimientos tienen respuesta dentro de los términos legales, veintisiete (27) fueron extemporáneos, dos (2) requerimientos no tienen respuesta, y uno (1) es informativo.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, cumple con lo requerido en el art 46 de la ley 1474 de 2011.
- La Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano, realiza un control permanente al cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los requerimientos, en concordancia con las actividades descritas en el procedimiento.
- La Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano, como líder del proceso debe continuar con acciones conducentes a fomentar una cultura al interior de la SAE, para que los procesos den adecuado uso al aplicativo que permita dar cierre de los derechos de petición en los términos

establecidos y en la calidad requerida e igualmente sea herramienta para el seguimiento y culminación de las respuestas de fondo.

- iv) Se recomienda que, en aquellos casos en los que se cumplan con todas las actividades de seguimiento y control señaladas en el actual procedimiento. Se solicite acompañamiento de la Oficina de Control Interno, quien dentro de sus funciones y rol de seguimiento y evaluación puede apoyar a fin de obtener las respuestas pendientes.
- v) Registrar en las actas del comité directivo, la información presentada por la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano en la que se reporta el 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.
- vi) 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.
- vii) A través del comité directivo como instancia que realiza seguimiento a la gestión de la entidad, propender a infundir en sus integrantes la cultura de realizar seguimientos de los derechos de petición de la entidad en términos de calidad, contenido y oportunidad de las respuestas dadas a la ciudadanía.



MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: pblandón
Aprobó: MPMayorV.

