

**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 2017**

Bogotá, D.C. febrero de 2018

**INFORME A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

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](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



## 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 Julio a diciembre de 2017.

## 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 – Procedimiento de Atención a requerimientos, P-CA2-034 V.1 Procedimiento de seguimiento y control a requerimientos, N-CA2-013 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 Julio de 2017 al 31 de diciembre de 2017; 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 publicado en la página WEB de SAE en el Link: [PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx? Nombre=EstadisticadeServicio#2017](http://PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=EstadisticadeServicio#2017), 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 [www.saesas.gov.co/PortalSAE/Pages/Formularios/QuejasReclamos.aspx](http://www.saesas.gov.co/PortalSAE/Pages/Formularios/QuejasReclamos.aspx), el cual detalla los conceptos de consulta, petición, queja , reclamo, requerimiento para facilidad de los usuarios.
- ✓ **BUZON DE SUGERENCIAS**: Se cuenta con el buzón de sugerencias y comentarios en portal WEB "Servicio al Ciudadano", en el link: [www.saesas.gov.co/PortalSAE/Pages/Formularios/BuzonSugerencias.aspx](http://www.saesas.gov.co/PortalSAE/Pages/Formularios/BuzonSugerencias.aspx).
- ✓ **DENUNCIAS**: En portal WEB "Servicio al Ciudadano", se cuenta con un canal para denunciar hechos de corrupción en el link <https://www.saesas.gov.co/PortalSAE/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://www.saesas.gov.co/pwsm/Servicio-al-Ciudadano/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano>.
- ✓ **MANUAL DE ATENCIÓN 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.
- ✓ **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 de trámite y respuesta.

#### ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DESARROLLADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017

En el desarrollo de la mejora continua la Oficina de Comunicaciones, en el segundo semestre de 2017, ha realizado espacios virtuales para dar a conocer a los grupos de interés temas de relevancia, tales como:

##### FOROS VIRTUALES Y ASISTENCIA A FERIAS NACIONALES DNP:

- ✓ Foro virtual - Tema: Taller con depositarios sociedades 09/02/2017. Total, visualizaciones: 344.
- ✓ Foro Virtual- Tema: Devoluciones 18/03/2017. Total, visualizaciones: 221.
- ✓ Foro virtual - Tema: Proceso misional Recepción y registro de activos 31/05/2017.Total visualizaciones:80.
- ✓ Foro Virtual - Tema: Proceso misional Asignación y administración de activos 28/07/2017.Total visualizaciones: 89.
- ✓ Foro Virtual - Tema: Proceso misional Destinación final de 01/09/2017.Total visualizaciones: 111.
- ✓ Foro Virtual- Tema: Depositarios 27/09/2017 Total visualizaciones: 93
- ✓ Foro Virtual- Tema: Administración de Sociedades Activas 27/10/2017.Total visualizaciones: 95
- ✓ Foro Virtual- Tema: Recuperación de inmuebles con ocupación irregular 29/11/2017. Total, visualizaciones: 111.

Con el fin de fortalecer la participación ciudadana, se asistió a las ferias nacionales de DNP realizadas en Carmen de Bolívar, Ipiales, La Dorada, Santa Rosa de Cabal, Sogamoso.

##### CAMPAÑAS INTERNAS

La Oficina de Comunicaciones en pro de generar cultura y obtener la disminución de los trámites de solicitudes de la ciudadanía, implementó a nivel interno las siguientes campañas internas con difusión en a través del correo institucional, carteleras digitales y banners

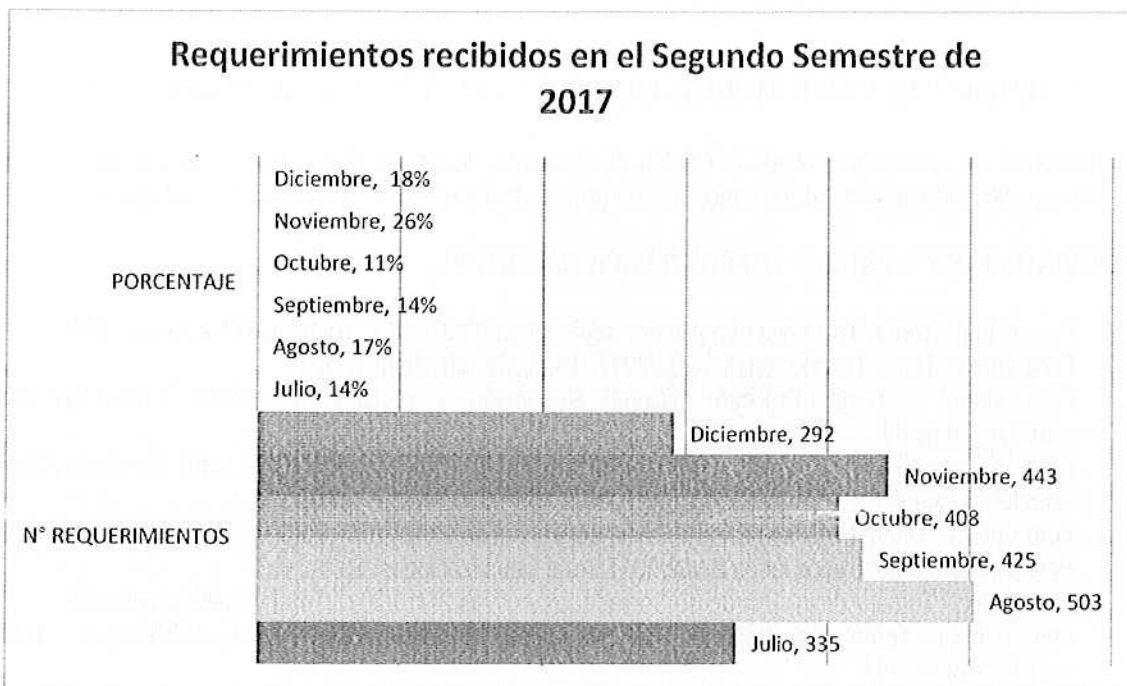
- ✓ Se realizó campaña de atención oportuna de PQRS. De junio a agosto de 2017.
- ✓ Se realizó campaña #Yo me comprometo, cierre de PQRS vencidos.

##### ENCUESTA DE SATISFACCION

La Oficina de Comunicaciones y atención al ciudadano, reporta la aplicación en el segundo semestre de 2017 de la encuesta de satisfacción publicada en la página WEB de SAE en el link: <PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=Encuesta>, la cual obtuvo 16 visitas, al igual que la encuesta presencial en las oficinas de SAE las cuales obtuvieron una calificación general de buena y excelente.

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.

Durante el segundo semestre de 2017, se recibieron en total dos mil cuatrocientos seis (2.406) requerimientos por la ciudadanía, discriminados por mes así:



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de Julio a diciembre de 2017

Se observa que el mes de noviembre se registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 26% (443) del total recibido durante el segundo semestre, seguido de los meses de diciembre con un 18% (292) y agosto con una participación del 17% (503). Igualmente se observa un aumento con respecto al bimestre anterior de 237 nuevos 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](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.

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

Atención personalizada: Bogotá-Regionales

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram

Atención personalizada.

Continuación

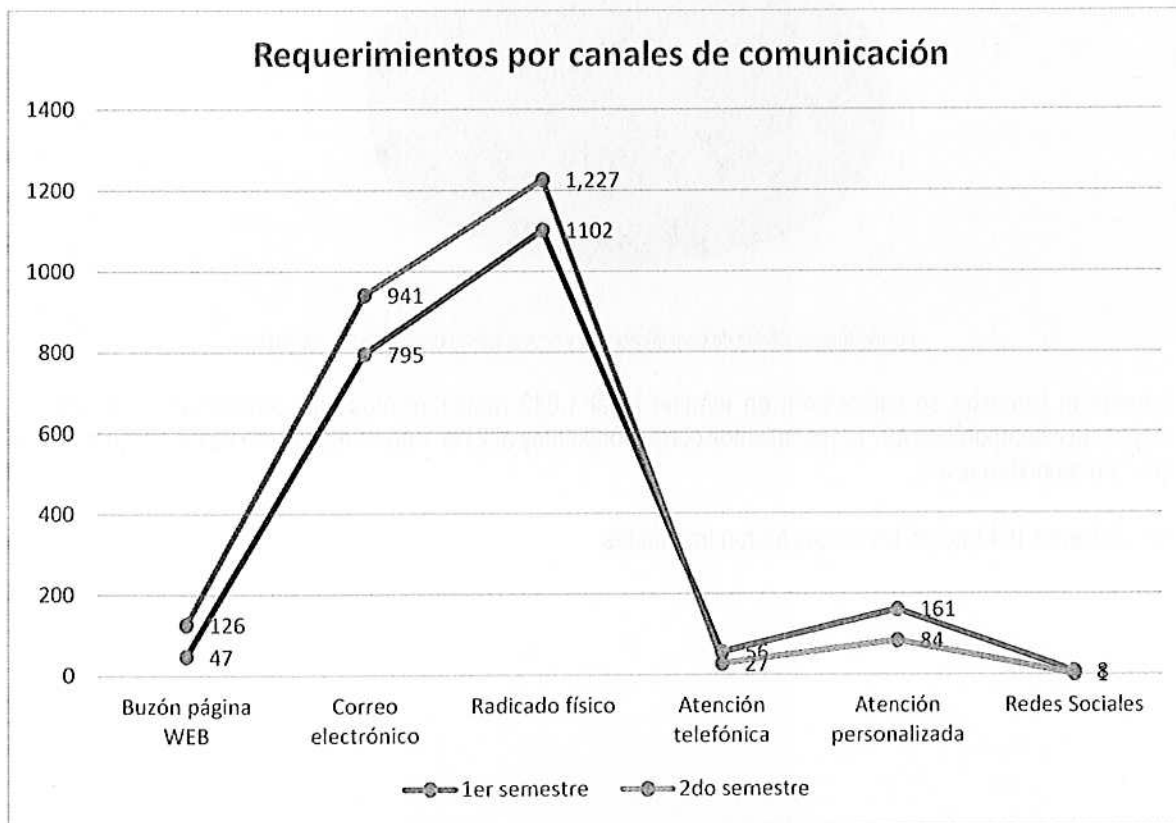
Página 6 de 10

**Buzón de Sugerencias.**

CANALES DE COMUNICACIÓN	Nº REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE
Buzón página WEB	126	5,24%
Correo electrónico	941	39,11%
Radicado físico	1227	51%
Atención telefónica	27	1,12%
Atención personalizada	84	3,49%
Redes Sociales	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.169</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano Ene 24-2018

Se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos continúa siendo la radicación por medio físico que representa el 51 % de los requerimientos recibidos en el periodo, seguido por el correo electrónico con un 39.11%.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano Ene 24-2018

Así mismo se identifica que la divulgación para la recepción a través del buzón de sugerencias aumentó con respecto del periodo anterior en 146 requerimientos. Por otro lado, disminuyeron la recepción de información por atención telefónica, personalizada y 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 2.406 requerimientos de información recibidos durante el semestre, se dio trámite de respuesta a 2.339 quedando pendiente 67 solicitudes, aumentando con respecto al bimestre anterior en 41 requerimientos.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano Ene 24-2018

Durante el semestre se contestaron en término legal 1.842 requerimientos que corresponden al 76%, con respuesta extemporánea 497 requerimientos correspondientes al 21%, y no se dio respuesta a 67 requerimientos que corresponden al 3%.

Se recibieron 194 tutelas, las cuales fueron tramitadas.

### 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.

Como fuente se tomó el reporte mensual de registro único de peticiones publicado en el sitio Web de SAE de los meses julio a diciembre de 2017, tomando una muestra aleatoria de sesenta y seis (66) requerimientos (toma de muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza de 90%) y se procedió a verificar la trazabilidad de las respuestas en el aplicativo Zeus, de lo cual se encontró lo siguiente:

- a. 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.

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 primera y segunda instancia a los jefes de área sobre la muestra seleccionada. Así como, de aquellos que si fuere el caso requieran de una tercera instancia (Comité Directivo), encontrando que no se cuenta con backup de esta información.

- b. De los sesenta y seis (66) requerimientos tomados en la muestra, treinta (30) de ellos tienen respuesta dentro de los términos legales correspondiente al 45%, treinta y dos (32) fueron extemporáneos siendo 48%, y cuatro (4) con un 6% requerimientos no tienen respuesta.

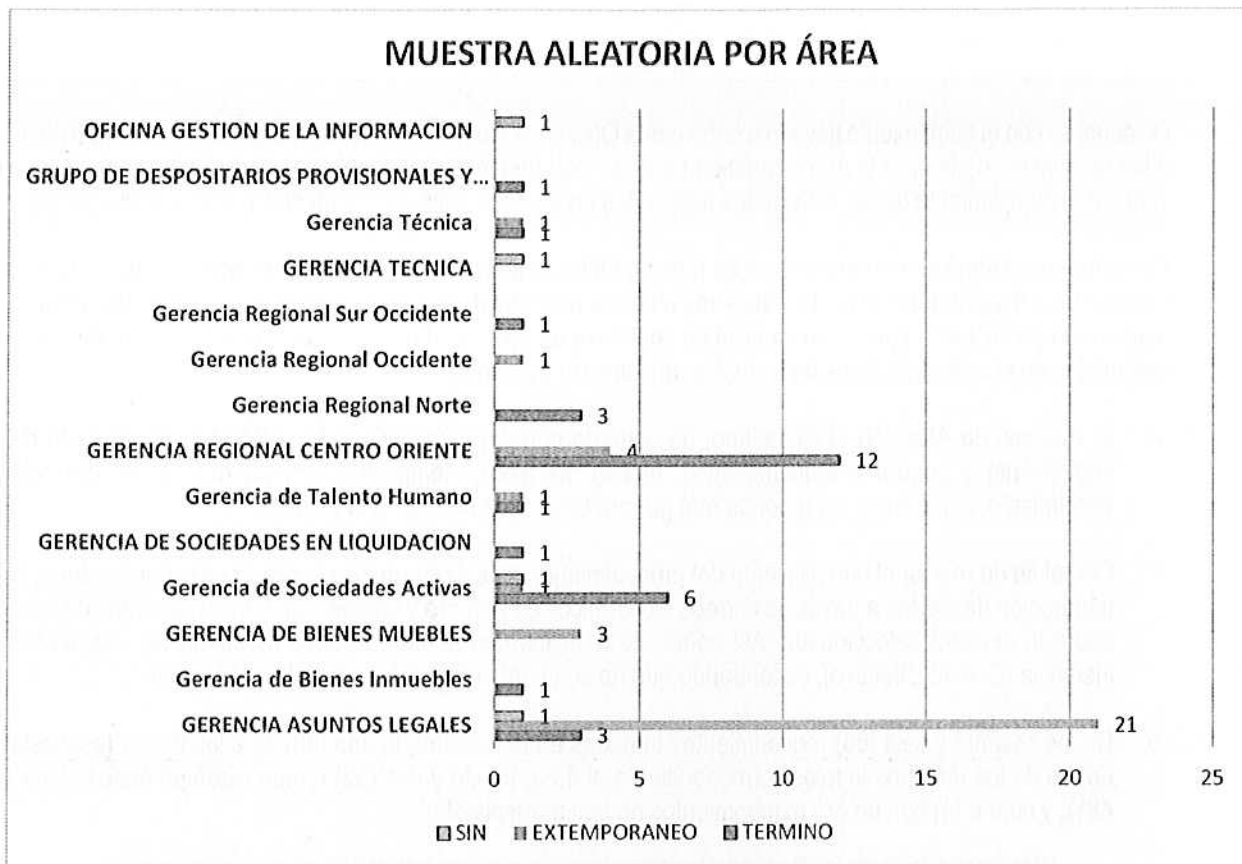
ESTADO DEL REQUERIMIENTO	Numero de radicados	Porcentaje
EN TERMINOS	30	45%
EXTEMPORANEO	32	48%
SIN RESPUESTA	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Igualmente, se observa que el mayor número de requerimientos lo recibe la Gerencia de Asuntos legales que corresponde al 39% del total de la muestra, 21 de ellos fueron resueltos extemporáneamente, seguido de la Regional Centro Oriente con el 24%, y la Gerencia de Sociedades Activas de 12%.

Igualmente, se observan varias respuestas finalizadas en las cuales, se presume la falta de respuesta de fondo al peticionario toda vez que corresponde a información solicitada a otras áreas o que requieren la realización de actividades previas. Para tal fin, y teniendo en cuenta el criterio de las áreas, se solicitará a cada líder la aclaración correspondiente teniendo en cuenta que la oficina de atención al usuario realiza los controles para la generación de las respuestas.

5





### 3. CONCLUSIONES

- ✓ La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, cumple con los requerido en el art 76 de la ley 1474 de 2011
- ✓ En el segundo semestre de 2017, SAE SAS implementó la encuesta de satisfacción de los usuarios que permitan identificar las necesidades de mejora.
- ✓ 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.
- ✓ Dentro de la revisión aleatoria en el aplicativo Zeus se evidenció en algunos casos que el soporte documental no se encontraba adjunto.
- ✓ 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.

2

#### 4. RECOMENDACIONES

- ✓ 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.
- ✓ 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 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.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar un backup periódico de las alertas realizadas para mantener la información de la ejecución del procedimiento en los tres niveles de seguimiento realizados por la Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano.

Cordialmente,

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

Elaboró: Equipo OCI  
Aprobó: MPMayorV.