

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES –  
MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2022**



**ACTIVOS**  
—POR EL—  
**CAMBIO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF DE LA SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES  
S.A.S.**

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 – 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Os. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

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. PRESENTACIÓN

La Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; dispone constituir a través de este documento, mecanismos de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones al alcance de los ciudadanos, para que, de manera transparente puedan evidenciar el seguimiento y control a las solicitudes recibidas y atendidas por esta Entidad y que consecuentemente se puedan realizar las recomendaciones a los responsables de cada uno de los procesos, con el fin de mejorar la prestación de servicio a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

En ese orden de ideas, se relacionan las solicitudes tramitadas en la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., recibidas a través de los distintos canales de comunicación y asignadas de acuerdo a su tipología y contenido a la dependencia correspondiente, ahora, el presente tiene como fin mostrar las solicitudes gestionados durante el mes de noviembre de 2022, las cuales se han clasificado para ser atendidas conforme a los lineamientos y criterios establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

## 2. MARCO LEGAL

A continuación, se relaciona las principales normas vigentes, relacionadas con la gestión de información de las PQRSDF, donde, además, se encuentra una descripción sucinta de los mismos así: Artículo 23. Constitución Política de Colombia “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”; Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”; Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”; Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; Ley 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” y; Decreto 1499 de 2017.” Por medio del

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 – 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

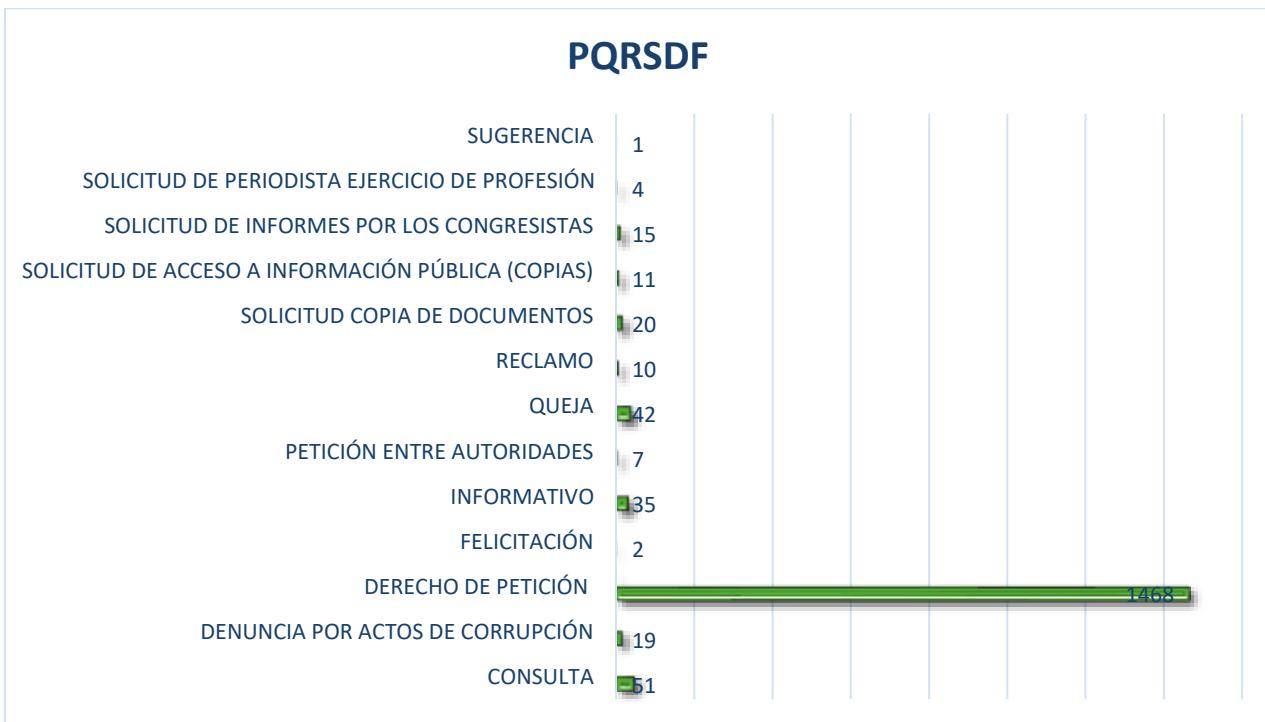
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

### 3. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE

A continuación, se relaciona el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas que recibió la Sociedad de Activos Especiales durante el mes de noviembre de 2022, para un total de **1.685 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:



#### 3.1. ESTADO LEGAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el tiempo de respuesta de las peticiones discriminadas con anterioridad, no sin antes explicar el significado de cada concepto, así:

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 - 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

- **En términos:** Significa que NO se ha dado respuesta a la petición, pero aún no se ha cumplido el plazo establecido para dar respuesta.
- **Vencido:** Significa que NO se ha dado respuesta a la petición, ya cumplió el plazo establecido para dar respuesta, en algunos casos se pide extender el plazo de respuesta.
- **Respuesta extemporánea:** Quiere decir que a la petición ya se le otorgó una respuesta, pero que se excedió del plazo máximo fijado por la Ley.
- **Tramitado en término legal:** Se refiere a que la entidad brindó respuesta y no se excedió del plazo fijado para dar contestación a la petición de acuerdo a su clasificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de noviembre de 2022.

ESTADO LEGAL DE LAS PQRSDF	NÚMERO DE PETICIONES	% ESTADO LEGAL DE PQRSDF
Tramitado en término legal	1139	67.6%
Respuesta extemporánea	465	27.6%
Vencida	78	4.6%
En términos	3	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.685</b>	<b>100.0%</b>

### 3.2. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

En el presente reporte se evidencia el número de peticiones que fueron asignadas a diferentes dependencias, de conformidad con su competencia y funcionalidad.

Dependencia	Número de peticiones
Regional Centro Oriente.	457
Gerencia de Asuntos Legales.	224
Regional Suroccidente.	209
Regional Occidente.	191
Gerencia de Sociedades Activas.	164
Gerencia de Bienes Muebles.	136
Regional Norte.	85

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 - 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

Gerencia Rurales.	59
Gerencia Comercial.	42
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	33
Gerencia Técnica.	17
GIT de Depositarios y Liquidadores.	13
Gerencia de Bienes Inmuebles.	11
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano.	9
Gerencia Talento Humano.	8
Presidencia.	7
Git Aseguramiento y Control de la Información.	6
Vicepresidencia administrativa y financiera	4
Gerencia Financiera.	3
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	3
Gerencia de Proyectos Especiales.	2
Atención al ciudadano.	1
Vicepresidencia Jurídica.	1
<b>Total general</b>	<b>1685</b>

### 3.3. CANALES DE ATENCIÓN

En la sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., cuenta con diferentes mecanismos de interacción efectiva a las peticiones, por ende, dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones. En el mes de noviembre se registraron de la siguiente manera:

Recepción	Número de recepción
Correo electrónico	1205
Correspondencia física	14
Página web	386
Presencial	76
Telefónico	4

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 – 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

<b>Total general</b>	<b>1685</b>
----------------------	-------------

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de noviembre de 2022, no se realizaron traslados por no competencia de la Sociedad de Activos Especiales.

### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La presente sección tiene por objeto mostrar los resultados obtenidos a partir de la información producida por la encuesta de satisfacción que arroja el Módulo de PQRS entre el mes noviembre de 2.022, se responden 4 preguntas de la siguiente manera:

¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	126	100%
BUENO	48	38%
MALO	52	41%
REGULAR	26	21%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	126	100%
BUENO	56	44%
MALO	52	41%
REGULAR	18	14%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	127	100%
BUENO	52	41%
MALO	54	43%
REGULAR	21	17%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	121	100%
BUENO	50	41%
MALO	42	35%
REGULAR	29	24%

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 – 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

## 5. CONCLUSIONES

El presente informe tiene como fin consolidar toda la información relacionada con la atención, recepción y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), instauradas por la ciudadanía y dirigidas a esta entidad, evidenciando así un avance positivo en la resolución oportuna a las solicitudes, no sin antes mencionar que, el seguimiento al mismo ayuda a calificar el servicio y así lograr una mejora en la gestión de los requerimientos.