

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2022



ACTIVOS
— POR EL —
CAMBIO

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

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

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 **último trimestre del años dos mil veintidós (2.022)** que corresponde al mes de octubre, noviembre y diciembre, 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

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

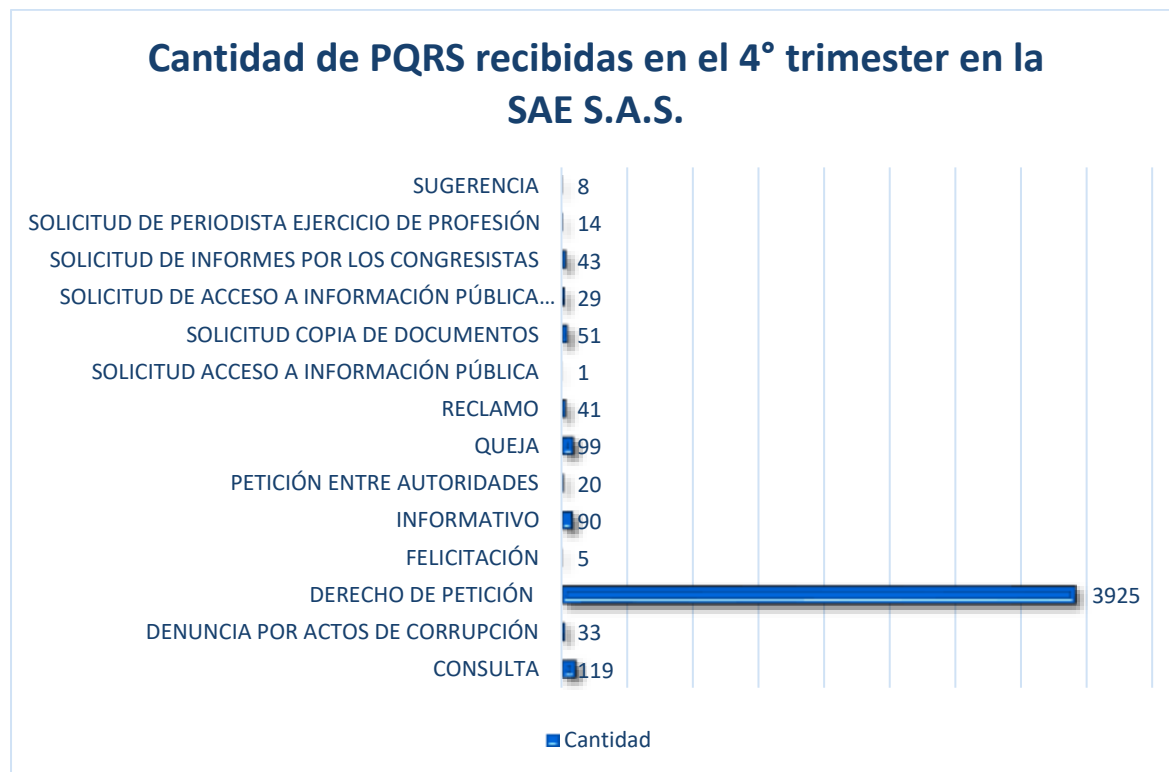
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

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

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 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 CUARTO TRIMESTRE

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 octubre, noviembre y diciembre de 2022, para un total de **4.478 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:



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

REQUERIMIENTOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2022	CANTIDAD
Octubre	1.629
Noviembre	1.685
Diciembre	1.164
TOTAL	4.478

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:

- **En términos:** Significa que aún NO se ha dado respuesta a la petición, pero aún no se ha vencido el plazo establecido para dar respuesta.
- **Tramitado en término legal:** Se refiere a que la entidad YA brindó respuesta y no se excedió del plazo fijado para dar contestación a la petición de acuerdo con su clasificación.
- **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.
- **A tramitar:** Quiere decir que NO se ha dado respuesta al requerimiento, ya se excedió del término para dar respuesta y se encuentra pendiente de pronunciamiento de fondo.

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

ESTADO LEGAL DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
En términos	425	9.49 %
Tramitadas oportunamente	3138	70.08 %
Respuesta extemporánea	781	17.44 %
A tramitar	131	2.93 %
Desistidas	3	0.07 %
TOTAL	4478	100 %

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

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	1121
Gerencia de Asuntos Legales	647
Regional Suroccidente	552
Regional Occidente	512
Gerencia de Sociedades Activas	421
Gerencia de Bienes Muebles	381
Regional Norte	238
Gerencia Rurales	165
Gerencia de Sociedades en Liquidación	125
Gerencia Comercial	108
Gerencia de Bienes Inmuebles	46
Gerencia Técnica	34
GIT de Depositarios y Liquidadores	34
Presidencia	25
Gerencia Talento Humano	18
Git Aseguramiento y Control de la Información	15
Gerencia Financiera	9
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano	7
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles	7
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	5
Gerencia de Proyectos Especiales	3
Oficina Gestión de la Información	3
Gerencia de Contratación	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Vicepresidencia Jurídica	1
Total general	4478

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 - www.saesas.gov.co

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 septiembre se registraron de la siguiente manera:

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	3204	71.55%
Página web	1041	23.25%
Presencial	164	3.66%
Correspondencia física	58	1.30%
Telefónico	11	0.24%
Total general	4478	100%

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se efectuaron 49 traslados por competencia desde otras Entidades Públicas como Presidencia, Ministerios Públicos, entre otros, por ser la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., la responsable de conocer y atender estos requerimientos.

4. ACCIONES CONSTITUCIONALES

En el último trimestre ingresaron las siguientes acciones de tutela:

Acciones de tutela	
Octubre	80
Noviembre	107
Diciembre	75
Total	262

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 - www.saesas.gov.co

5. 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 de octubre, noviembre y diciembre de 2.022, donde se clasifica nuestros tipos de clientes y se responden 4 preguntas de la siguiente manera:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	351	100%
BUENO	175	50%
MALO	130	37%
REGULAR	46	13%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	355	100%
BUENO	190	54%
MALO	121	34%
REGULAR	44	12%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	351	100%
BUENO	177	50%
MALO	125	36%
REGULAR	49	14%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	336	100%
BUENO	179	53%
MALO	105	31%
REGULAR	52	15%

Con los datos a la vista, se puede observar que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, debe continuar trabajando en la implementación de mejoras para la atención a la ciudadanía, pues es prudente indicar que el servicio recibido compone un valor importante para la Entidad, ya que es prioridad dar una entera satisfacción a nuestros clientes y apoyar el crecimiento de una economía productiva.

6. 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.