

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

## MARZO DEL AÑO 2023



**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

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

## 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 mes de **marzo** de 2023, 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

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

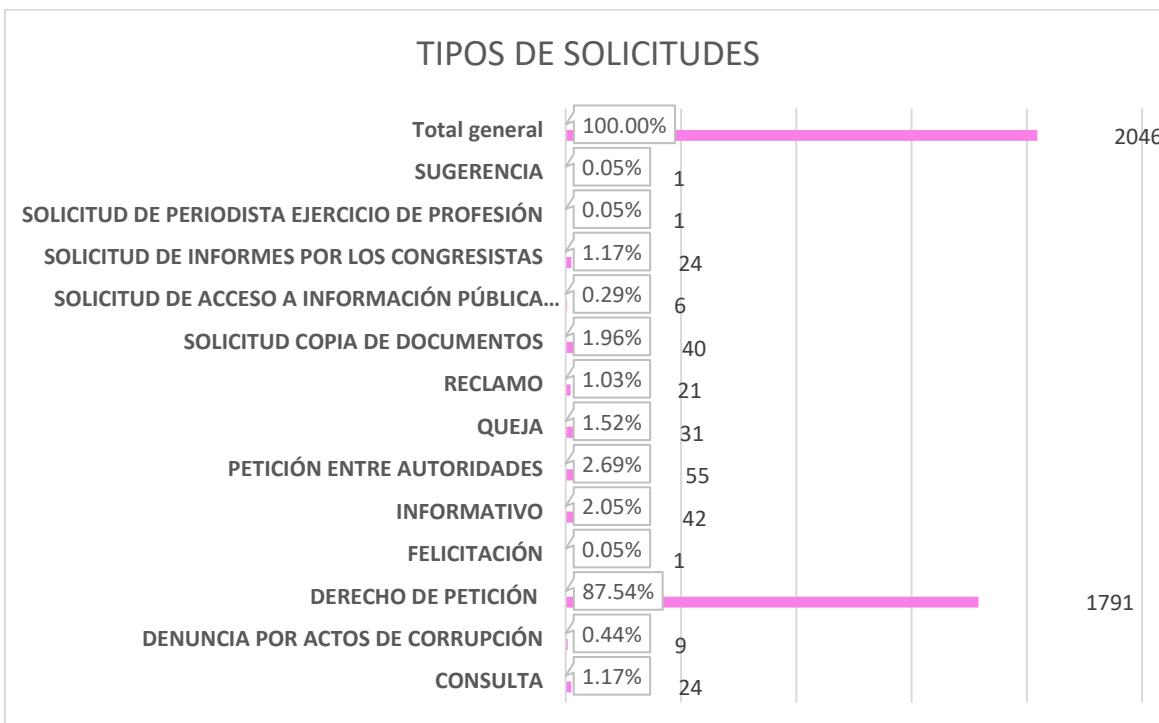
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

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

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 MES DE MARZO 2023

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 marzo de 2023, para un total de **2.046 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

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

### 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 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 con su clasificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de marzo de 2023.

| ESTADO LEGAL DE LAS PQRSDF | NÚMERO DE PETICIONES | % ESTADO LEGAL DE PQRSDF |
|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| En términos                | 140                  | 6.87%                    |
| Respuesta extemporánea     | 37                   | 1.83%                    |
| Tramitado en término legal | 1780                 | 87.00%                   |
| Vencida                    | 89                   | 4.30%                    |
| Desistida                  | 0                    | 0                        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2.046</b>         | <b>100%</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.

| Etiquetas de fila           | Cuenta de Dependencia | Porcentaje |
|-----------------------------|-----------------------|------------|
| Regional Centro Oriente     | 531                   | 26.05%     |
| Regional Suroccidente       | 269                   | 13.15%     |
| Gerencia de Asuntos Legales | 265                   | 12.95%     |

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 de Sociedades Activas                 | 264         | 12.90%         |
| Regional Occidente                             | 226         | 11.05%         |
| Gerencia de Bienes Muebles                     | 174         | 8.50%          |
| Regional Norte                                 | 111         | 5.43%          |
| Gerencia Rurales                               | 54          | 2.64%          |
| Gerencia de Sociedades en Liquidación          | 36          | 1.76%          |
| Gerencia Comercial                             | 17          | 0.83%          |
| Gerencia de Bienes Inmuebles                   | 14          | 0.68%          |
| Gerencia Talento Humano                        | 14          | 0.68%          |
| GIT de Depositarios y Liquidadores             | 14          | 0.68%          |
| Presidencia                                    | 14          | 0.68%          |
| Gerencia Financiera                            | 13          | 0.64%          |
| Gerencia Técnica                               | 8           | 0.39%          |
| Git Aseguramiento y Control de la Información  | 7           | 0.34%          |
| Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano | 4           | 0.20%          |
| Vicepresidencia Administrativa y Financiera    | 3           | 0.15%          |
| Atención al ciudadano                          | 2           | 0.10%          |
| Gerencia de Contratación                       | 1           | 0.05%          |
| Gerencia de Proyectos Especiales               | 1           | 0.05%          |
| Oficina Gestión de la Información              | 1           | 0.05%          |
| Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles  | 1           | 0.05%          |
| <b>Total general</b>                           | <b>2046</b> | <b>100.00%</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 marzo de 2023 se registraron de la siguiente manera:

| Etiquetas de fila  | Cuenta de Recepción | Porcentaje |
|--------------------|---------------------|------------|
| Correo electrónico | 1599                | 78%        |

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)

|                        |             |                |
|------------------------|-------------|----------------|
| Correspondencia física | 24          | 1%             |
| Página web             | 283         | 14%            |
| Presencial             | 140         | 7%             |
| Telefónico             | 0           | 0%             |
| <b>Total general</b>   | <b>2046</b> | <b>100.00%</b> |

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de marzo de 2023, se recibieron setenta y nueve (79) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, la Agencia Nacional de Tierras, Ministerio de Justicia y del Derecho, entre otros. No se remitieron PQRSDF por no competencia.

### 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 5 preguntas de la siguiente manera:

| PREGUNTAS   | Cuenta de Respuesta | PROCENTAJE |
|---|---------------------|------------|
| ¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud? | 147                 | 100%       |
| BUENO   | 81                  | 55%        |
| MALO  | 45                  | 31%        |
| REGULAR   | 21                  | 14%        |
| ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?  | 150                 | 100%       |
| BUENO   | 88                  | 59%        |
| MALO  | 45                  | 30%        |
| REGULAR   | 17                  | 11%        |
| ¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?                                  | 146                 | 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

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

|  |     |      |
|--|-----|------|
| BUENO                                      | 72  | 49%  |
| MALO                                       | 47  | 32%  |
| REGULAR                                    | 27  | 19%  |
| ¿Recibió atención cordial y personalizada? | 147 | 100% |
| BUENO                                      | 80  | 54%  |
| MALO                                       | 44  | 30%  |
| REGULAR                                    | 23  | 16%  |
| Tipo de cliente                            | 144 | 100% |
| ARRENDATARIO                               | 25  | 17%  |
| CIUDADANÍA GENERAL                         | 65  | 45%  |
| COMPRADOR                                  | 18  | 13%  |
| DEPOSITARIO                                | 9   | 6%   |
| OTRA ENTIDAD DEL ESTADO                    | 27  | 19%  |

## 5. CONCLUSIÓN

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 en comparación con el mes inmediatamente anterior, sin embargo, cabe mencionar la Sociedad de Activos Especiales sigue trabajando para mejorar los tiempos de respuesta, ya que aún se evidencia un porcentaje alto de respuestas extemporáneas.

En ese orden de ideas, la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano participa activamente el promover y divulgar los resultados de atención a los requerimientos, pues este informe aporta con el mejoramiento continuo de la SAE frente a la prestación de su servicio y la eficaz atención al ciudadano, para esto, se detectan las posibles debilidades que surgen durante el procedimiento de PQRSDF que pueden incurrir en la respuesta tardía de las peticiones.

De igual manera, la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano tiene dentro de su procedimiento un seguimiento a los requerimientos donde automáticamente en el módulo a los tres (3) días y un (1) día

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)

faltantes para su atención genera un aviso y/o alerta de vencimiento al gestor de la solicitud para que dé respuesta a la solicitud, adicionalmente, se envía un correo a los funcionarios y/o directivos de la entidad los días miércoles con el fin de mitigar el vencimiento de las mismas y evitar acciones legales en contra de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Por otro lado, se evidencia una disminución considerable frente al mes inmediatamente anterior en cuanto a la participación en la calificación del servicio, pues tan solo el 7.33% diligenció esta encuesta en el mes de marzo, coincidiendo que más del cincuenta por ciento de nuestros usuarios y clientes consideran que el servicio prestado es bueno, pero, cabe resaltar que el 51% de los usuarios consideran que la rapidez en la atención de sus requerimientos es mala o regular, por ende, la SAE deberá ejercer las acciones necesarias para mejorar la oportunidad en la resolución a los requerimientos.

APROBÓ: A. M. C.  
ELABORÓ: L. Y. P. B.