

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

## PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

### Enero – Febrero - Marzo



**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 mes de **enero, febrero y 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 PRIMER TRIMESTRE 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 enero, febrero y marzo de 2023, para un total de **5.309 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	Número	Porcentaje
Consulta	111	2.09%
Denuncia por actos de corrupción	21	0.40%
Felicitación	5	0.09%
Derecho de petición	4616	86.95%
Queja	90	1.70%
Reclamo	47	0.89%
Sugerencia	4	0.08%
Solicitud de acceso a información pública (copias)	16	0.30%
Solicitud de informes por los Congresistas	53	1.00%
Petición entre autoridades	75	1.41%
Solicitud de periodista en ejercicio de su profesión	12	0.23%
informativo	133	2.51%
Solicitud de copia de documentos	126	2.37%
<b>Total</b>	<b>5309</b>	<b>100.00%</b>

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	172	3.33%
Respuesta extemporánea	1428	26.90%
Tramitado en término legal	3599	67.70%
Vencida	110	2.07%
Desistida	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.309</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	
105 Gerencia de Riesgos Etica Cumplimiento.	1	0.02%
Gerencia Comercial.	51	0.96%
Gerencia de Asuntos Legales.	696	13.11%

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 Bienes Inmuebles.	42	0.79%
Gerencia de Bienes Muebles.	481	9.06%
Gerencia de Contratación.	4	0.08%
Gerencia de Proyectos Especiales.	4	0.08%
Gerencia de Sociedades Activas.	483	9.10%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	130	2.45%
Gerencia Financiera.	23	0.43%
Gerencia Rurales.	126	2.37%
Gerencia Talento Humano.	32	0.60%
Gerencia Técnica.	17	0.32%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	21	0.40%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	46	0.87%
Oficina Asesora de Planeación.	1	0.02%
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano.	17	0.32%
Oficina Gestión de la Información.	3	0.06%
Presidencia.	36	0.68%
Regional Centro Oriente, cgutierrez.	2	0.04%
Regional Centro Oriente.	1444	27.20%
Regional Norte.	311	5.86%
Regional Occidente.	607	11.43%
Regional Suroccidente.	717	13.51%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	3	0.06%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	3	0.06%
Atención al ciudadano.	8	0.15%
<b>Total general</b>	<b>5309</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

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)

sus peticiones. En el mes de marzo de 2023 se registraron de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de recepción	Porcentaje
Correo electrónico	4159	78.34%
Correspondencia física	43	0.81%
Página web	860	16.20%
Presencial	245	4.61%
Telefónico	2	0.04%
<b>Total general</b>	<b>5309</b>	<b>100.00%</b>

### 3.4. ACCIONES CONSTITUCIONALES

Durante el primer trimestre se recibieron 225 acciones de tutela, así:

- Enero 66.
- Febrero 74
- Marzo 85

### 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 primer trimestre 2023, se responden 5 preguntas de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de Respuesta
<b>¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?</b>	<b>348</b>
BUENO	195
MALO	108
REGULAR	45
<b>¿Cómo califica el servicio inicial recibido?</b>	<b>356</b>

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	211
MALO	103
REGULAR	42
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	351
BUENO	184
MALO	104
REGULAR	63
¿Recibió atención cordial y personalizada?	345
BUENO	197
MALO	95
REGULAR	53
Tipo de cliente	326
ARRENDATARIO	87
CIUDADANÍA GENERAL	115
COMPRADOR	46
DEPOSITARIO	22
LIQUIDADOR	1
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	55

## 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

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



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 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.

Cabe resaltar que de acuerdo con la respuesta otorgada en la encuesta de satisfacción se pudo evidenciar que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., ha trabajado continuamente en atender a sus clientes de la manera más eficiente posible, atendiendo especialmente cada uno de los casos para dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que tiene a cargo esta Entidad.

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