

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

## ABRIL DEL AÑO 2023



**ACTIVOS**  
POR EL  
**CAMBIO**

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



## 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 **abril** 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

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



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 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 ABRIL 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 abril de 2023, para un total de **1.751 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	Número	Porcentaje
CONSULTA	25	1.43%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0.29%
DERECHO DE PETICIÓN	1529	87.32%
INFORMATIVO	52	2.97%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	52	2.97%
QUEJA	23	1.31%
RECLAMO	14	0.80%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	20	1.14%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	5	0.51%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	17	0.97%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	2	0.11%

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



SUGERENCIA	3	0.17%
<b>Total general</b>	<b>1751</b>	<b>100.00%</b>

### 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.
- **Sin respuesta:** 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 abril de 2023.

Etiquetas de fila	Cuenta	Porcentaje
En términos	45	3%
Respuesta extemporánea	496	28%
Tramitado en término legal	1170	67%
Sin respuesta	40	2%
Desistida	0	0
<b>Total general</b>	<b>1751</b>	<b>100.00%</b>

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



### 3.2. 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	Cuenta de Dependencia	Porcentaje
Gerencia Comercial.	19	1.09%
Gerencia de Asuntos Legales.	191	10.91%
Gerencia de Bienes Inmuebles.	12	0.69%
Gerencia de Bienes Muebles.	145	8.28%
Gerencia de Sociedades Activas.	228	13.02%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	47	2.68%
Gerencia Financiera.	5	0.29%
Gerencia Rurales.	29	1.66%
Gerencia Talento Humano.	11	0.63%
Gerencia Técnica.	2	0.11%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	5	0.29%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	66	3.77%
Presidencia.	18	1.03%
Regional Centro Oriente.	475	27.13%
Regional Norte.	105	6.00%
Regional Occidente.	186	10.62%
Regional Suroccidente.	189	10.79%
Atención al ciudadano.	3	0.17%
Oficina Gestión de la Información.	1	0.06%
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano.	1	0.06%
Gerencia de Contratación.	1	0.06%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	3	0.17%

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	8	0.46%
Gestión Documental.	1	0.06%
<b>Total general</b>	<b>1751</b>	<b>100%</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 abril de 2023 se registraron de la siguiente manera:

Canal de atención	Cuenta de recepción	Porcentaje
Correo electrónico	1335	76.24%
Página web	289	16.50%
Presencial	112	6.40%
Correspondencia física	15	0.86%
Telefónico	0	0%
<b>Total general</b>	<b>1751</b>	<b>100.00%</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de abril de 2023, se recibieron setenta y seis (76) 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.

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



#### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La presente sección tiene por objeto mostrar los resultados obtenidos a partir de la información generada por la encuesta de satisfacción que arroja el Módulo de PQRS del mes de abril 2023, en las que responden 5 preguntas de la siguiente manera:

PREGUNTAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
<b>¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>
BUENO	41	55%
MALO	23	31%
REGULAR	11	15%
<b>¿Cómo califica el servicio inicial recibido?</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
BUENO	45	59%
MALO	22	29%
REGULAR	9	12%
<b>¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>
BUENO	46	60%
MALO	19	25%
REGULAR	12	16%
<b>¿Recibió atención cordial y personalizada?</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
BUENO	42	57%
MALO	22	30%
REGULAR	10	14%
<b>Tipo de cliente</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
ARRENDATARIO	20	29%
CIUDADANÍA GENERAL	23	33%
COMPRADOR	8	11%
DEPOSITARIO	3	4%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	16	23%

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



## RESULTADO PROMEDIO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON ENCUESTA **74.4**

### 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 que para el mes de abril las peticiones fueron resueltas en un porcentaje significativo fuera de los términos de ley, situación que puede afectar el derecho fundamental de petición de los ciudadanos, sin embargo, la Sociedad de Activos Especiales sigue trabajando para mejorar los tiempos de respuesta, realizando las actividades internas de reporte de PQRSFD vencidas para promover el cumplimiento de estas obligaciones.

En ese orden de ideas, la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano participa activamente en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos, pues este informe contribuye con el mejoramiento continuo de la SAE frente a la prestación de su servicio, mejora en procesos de administración 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 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., y si estas no han sido resueltas el día viernes genera un segundo llamado.

Por otro lado, no podemos olvidar que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar la prestación del servicio de PQRSFD, resultado que demuestra que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., para el mes de abril ha trabajado continuamente en atender a sus clientes de la manera más eficiente posible, llevando

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)



a cabo el estudio minucioso de cada uno de los casos para dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que tiene a cargo esta Entidad.

Resulta importante mencionar que de acuerdo con los resultados que arroja la encuesta de satisfacción que emite el módulo de PQRSFD, se observa una participación muy mínima, pues tan solo el 4.22% del cien por ciento de los usuarios que radicaron solicitudes contestaron la encuesta de satisfacción, aunque se mantiene una percepción positiva y/o buena de la prestación de nuestros servicios del más del 50%, por lo anterior, se reitera que como Entidad seguimos trabajando por el fortalecimiento de nuestra atención.

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

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - 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)

