

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

MAYO 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 - 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 **mayo** 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 - 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 MAYO 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 mayo de 2023, para un total de **2.071 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	Cuenta	Porcentaje
CONSULTA	41	1.98%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0.05%
DERECHO DE PETICIÓN	1803	87.06%
INFORMATIVO	48	2.32%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	82	3.96%
QUEJA	37	1.79%
RECLAMO	13	0.63%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	15	0.72%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	8	0.39%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	14	0.68%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	6	0.29%

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 - www.saesas.gov.co



SUGERENCIA	2	0.10%
FELICITACIÓN	1	0.05%
Total general	2071	100%

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 mayo de 2023.

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de solicitud	Porcentaje
En términos	422	20.38%
Respuesta extemporánea	286	13.81%
Tramitado en término legal	1287	62.14%
Vencida	75	3.62%
Desistida	1	0.05%
Total general	2071	100%

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 - 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	Porcentaje
Gerencia Comercial.	28	1.35%
Gerencia de Asuntos Legales.	241	11.64%
Gerencia de Bienes Inmuebles.	5	0.24%
Gerencia de Bienes Muebles.	192	9.27%
Gerencia de Sociedades Activas.	169	8.16%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	49	2.37%
Gerencia Financiera.	15	0.72%
Gerencia Rurales.	40	1.93%
Gerencia Talento Humano.	19	0.92%
Gerencia Técnica.	3	0.14%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	15	0.72%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	58	2.80%
Presidencia.	20	0.97%
Regional Centro Oriente.	581	28.05%
Regional Norte.	129	6.23%
Regional Occidente.	260	12.55%
Regional Suroccidente.	216	10.43%
Atención al ciudadano.	7	0.34%
Oficina Gestión de la Información.	2	0.10%
Gerencia de Proyectos Especiales.	5	0.24%
Oficina Comunicaciones y atención al Ciudadano.	3	0.14%

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 - www.saesas.gov.co



Oficina Asesora de Planeación.	7	0.34%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	2	0.10%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	5	0.24%
Total general	2071	100%

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 mayo de 2023 se registraron de la siguiente manera:

Canal de recepción	Cuenta de recepción	Porcentaje
Correo electrónico	1621	78.27%
Página web	314	15.16%
Presencial	116	5.60%
Correspondencia física	20	0.97%
Telefónico	0	0.00%
Total general	2071	100%

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de mayo de 2023, se recibieron noventa y cuatro (94) 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, la Central de Inversiones S.A., 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 - 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 mayo 2023, en las que responden 5 preguntas de la siguiente manera:

PREGUNTAS	Cuenta de Respuesta	PORCENTAJE
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	142	100%
BUENO	87	61%
MALO	41	29%
REGULAR	14	10%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	149	100%
BUENO	99	66%
MALO	43	29%
REGULAR	7	5%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	144	100%
BUENO	88	61%
MALO	38	26%
REGULAR	18	13%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	144	100%
BUENO	88	61%
MALO	43	30%
REGULAR	13	9%
Tipo de cliente	138	100%
ARRENDATARIO	37	27%
CIUDADANÍA GENERAL	54	39%
COMPRADOR	11	8%
DEPOSITARIO	9	7%

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 - www.saesas.gov.co



LIQUIDADOR	1	1%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	26	19%
Total general	143.4	

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 mayo las peticiones fueron resueltas en su mayoría oportunamente, mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usuarios en comparación con el mes anterior, situación que disminuyó considerablemente la posible afectación al 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.

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 - www.saesas.gov.co



De acuerdo con el reporte generado podemos analizar que los asuntos más tratados para el mes de mayo son requerimientos relacionados con destinación provisional de personas jurídicas sin ánimo de lucro, arriendo para grupos poblacionales que quieran iniciar proyectos productivos, proceso de gerentes y depositarios populares (convocatoria 2023 realizada por el GIT de Depositarios y liquidadores), devolución de muebles, inmuebles y sociedades y, solicitud de información general.

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 mayo ha trabajado continuamente en atender a sus clientes de la manera más eficiente posible, llevando 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 más activa comparada con el mes inmediatamente anterior, pues el 6.90% 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.

Teniendo en cuenta que la intervención por parte de nuestros usuarios en la encuesta de satisfacción ha sido mínima, se tiene estimado realizar una nueva encuesta de percepción externa que tenga mucho más alcance, para así poder determinar puntualmente cuáles son las situaciones que pueden ser más recurrentes.

APROBÓ: A. M. C.
ELABORÓ: L. Y. P. B.

