

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

## JUNIO DEL AÑO 2023



**ACTIVOS**  
— POR EL —  
**CAMBIO**

## 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 **junio** 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



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)



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 JUNIO 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 junio de 2023, para un total de **1.633 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	CUENTA	PORCENTAJE
CONSULTA	33	2.02%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9	0.55%
DERECHO DE PETICIÓN	1411	86.41%
FELICITACIÓN	1	0.06%
INFORMATIVO	44	2.69%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	64	3.92%
QUEJA	27	1.65%
RECLAMO	12	0.73%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	2	0.12%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	7	0.43%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	5	0.31%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	16	0.98%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	2	0.12%
<b>Total general</b>	<b>1633</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.
- **Vencida:** 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.
- **Desistida:** Se entiende como un requerimiento que ingresó a la Entidad, pero que por manifestación expresa o tácita el usuario no continua con el trámite.

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

ESTADO LEGAL DE ATENCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
En términos	587	35.95%
Respuesta extemporánea	202	12.37%
Tramitado en término legal	753	46.11%
Vencida	91	5.57%
Desistida	0	0%
<b>Total general</b>	<b>1633</b>	<b>100.00%</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.

DEPENDENCIA	CUENTA	PORCENTAJE
Gerencia Comercial.	14	0.86%
Gerencia de Asuntos Legales.	198	12.12%
Gerencia de Bienes Inmuebles.	13	0.80%
Gerencia de Bienes Muebles.	128	7.84%
Gerencia de Contratación.	1	0.06%
Gerencia de Proyectos Especiales.	1	0.06%
Gerencia de Sociedades Activas.	168	10.29%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	42	2.57%
Gerencia Financiera.	11	0.67%
Gerencia Rurales.	24	1.47%
Gerencia Talento Humano.	17	1.04%
Gerencia Técnica.	6	0.37%
Gestión Documental.	1	0.06%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	11	0.67%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	43	2.63%
Oficina Asesora de Planeación.	1	0.06%
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano.	11	0.67%
Oficina Gestión de la Información.	2	0.12%
Presidencia.	15	0.92%
Regional Centro Oriente.	451	27.62%
Regional Norte.	97	5.94%
Regional Occidente.	213	13.04%
Regional Suroccidente.	148	9.06%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	6	0.37%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	10	0.61%



Vicepresidencia de Sociedades.	1	0.06%
<b>Total general</b>	<b>1633</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 junio de 2023 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
Correo electrónico	1297	79.42%
Correspondencia física	20	1.22%
Página web	244	14.94%
Presencial	70	4.29%
Telefónico	2	0.12%
<b>Total general</b>	<b>1633</b>	<b>100.00%</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de junio de 2023, se recibieron ciento setenta y cinco (175) 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.

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La presente sección tiene por objeto mostrar los resultados obtenidos a partir de la información generada por



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)





la encuesta de satisfacción que arroja el Módulo de PQRS del mes de junio 2023, en las que responden 5 preguntas de la siguiente manera:

PREGUNTAS	CUENTA	PORCENTAJE
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	113	100%
BUENO	58	51%
MALO	32	28%
REGULAR	23	20%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	113	100%
BUENO	66	58%
MALO	31	27%
REGULAR	16	14%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	113	100%
BUENO	54	48%
MALO	37	33%
REGULAR	22	19%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	112	100%
BUENO	59	53%
MALO	32	29%
REGULAR	21	19%
Tipo de cliente	110	100%
ARRENDATARIO	23	21%
CIUDADANÍA GENERAL	44	40%
COMPRADOR	19	17%
DEPOSITARIO	9	8%
LIQUIDADOR	1	1%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	14	13%
PROMEDIO	112.2	

## 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 junio 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 PQRSDF 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 los 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.

De acuerdo con el reporte generado podemos analizar que para el presente mes de junio la tramitación de los requerimientos oportunamente disminuyó en comparación con el mes inmediatamente anterior pese a que se sigue manteniendo el mayor porcentaje en atención oportuna, sin embargo, las respuestas extemporáneas no han aumentado, por lo que se espera que las solicitudes que se encuentran dentro de los términos legales se atiendan lo más pronto posible y dentro de los tiempos establecidos para cada una de ellas.



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 junio 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 que la participación se mantuvo activa comparada con el mes inmediatamente anterior, pues el 6.8% del cien por ciento de los usuarios que radicaron solicitudes contestaron la encuesta de satisfacción, evidenciando una percepción positiva y/o buena de la prestación de nuestros servicios del más del 50%.

Teniendo en cuenta que la intervención por parte de nuestros usuarios en la encuesta de satisfacción ha sido mínima, desde el mes de mayo se tiene estimado realizar una nueva encuesta de percepción externa que se desarrolle en el tercer trimestre 2023, que tenga mayor alcance, para así poder determinar puntualmente cuáles son las situaciones que pueden ser más recurrentes frente a nuestras diversas formas de administración.

Los resultados presentados anteriormente demuestran que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., ha trabajado continuamente por darle la atención debida que requiere cada uno de sus clientes, colaborando colectivamente con sus funcionarios para mejorar la atención oportuna de los requerimientos y satisfacer mediante los canales de atención dispuesto una comunicación cercana y directa.

ELABORÓ: L. Y. P. B.

