

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

ABRIL – MAYO - JUNIO DEL AÑO 2023



ACTIVOS
POR EL
CAMBIO

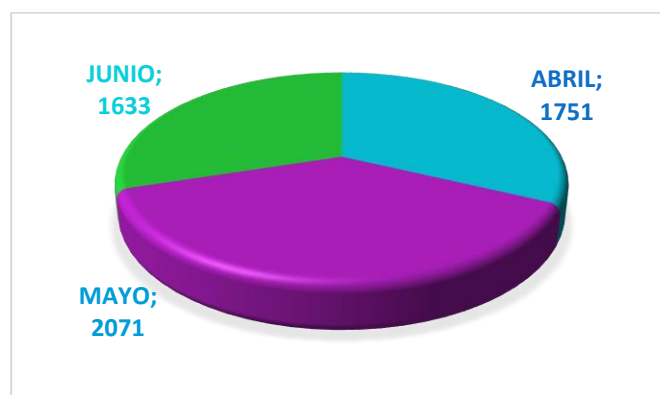


INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF DE LA SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S.

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 **segundo trimestre** (abril, mayo y 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, donde se evidencia un total de 5.455 requerimientos recibidos.



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 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 SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2023, para un total de **5.455 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	CUENTA	PORCENTAJE
CONSULTA	99	1.81%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	0.27%
DERECHO DE PETICIÓN	4743	86.95%
FELICITACIÓN	2	0.04%
INFORMATIVO	144	2.64%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	198	3.63%



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



QUEJA	87	1.59%
RECLAMO	39	0.71%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	7	0.13%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	42	0.77%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	17	0.31%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	47	0.86%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	10	0.18%
SUGERENCIA	5	0.09%
Total general	5455	100.00%

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 continuo con el trámite.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del segundo trimestre de 2023.

ESTADO LEGAL DE ATENCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
En términos	636	11.66%



Respuesta Extemporánea	1292	23.68%
Tramitado en término legal	3320	60.86%
Vencida	207	3.79%
Desistida	0	0%
Total general	5455	100.00%

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.	61	1.12%
Gerencia de Asuntos Legales.	629	11.53%
Gerencia de Bienes Inmuebles.	32	0.59%
Gerencia de Bienes Muebles.	465	8.52%
Gerencia de Contratación.	2	0.04%
Gerencia de Proyectos Especiales.	6	0.11%
Gerencia de Sociedades Activas.	564	10.34%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	138	2.53%
Gerencia Financiera.	30	0.55%
Gerencia Rurales.	93	1.70%
Gerencia Talento Humano.	47	0.86%
Gerencia Técnica.	11	0.20%
Gestión Documental.	2	0.04%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	31	0.57%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	166	3.04%
Oficina Asesora de Planeación.	8	0.15%
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano.	25	0.46%
Oficina Gestión de la Información.	5	0.09%
Presidencia.	53	0.97%

Regional Centro Oriente.	1509	27.67%
Regional Norte.	331	6.07%
Regional Occidente.	660	12.10%
Regional Suroccidente.	553	10.14%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	19	0.35%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	14	0.26%
Vicepresidencia de Sociedades.	1	0.02%
Total general	5455	100.00%

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 segundo trimestre de 2023 se registraron de la siguiente manera:

ESTADO LEGAL DE ATENCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
En términos	636	11.66%
Respuesta Extemporanea	1292	23.68%
Tramitado en término legal	3320	60.86%
Vencida	207	3.79%
Total general	5455	100.00%

3.4. REPORTE POR PRIORIDAD

La Sociedad de Activos Especiales S.A.S., tiene dentro de sus funciones atender los requerimientos presentados por la población vulnerable, atención que se efectúa de manera prioritaria, ya que son ciudadanos que se encuentran en situaciones particulares, de los cuales se reportan los siguientes:



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





3.5. ACCIONES CONSTITUCIONALES

Durante el segundo trimestre de 2023, se recibieron las siguientes acciones constitucionales, las cuales fueron debidamente atendidas por la Entidad, así:

- **Abril:** 80
- **Mayo:** 87
- **Junio:** 87

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 - www.saesas.gov.co



la encuesta de satisfacción que arroja el Módulo de PQRS del segundo trimestre, 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?	330	100%
BUENO	186	56%
MALO	96	29%
REGULAR	48	15%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	338	100%
BUENO	210	62%
MALO	96	28%
REGULAR	32	9%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	334	100%
BUENO	188	56%
MALO	94	28%
REGULAR	52	16%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	330	100%
BUENO	189	57%
MALO	97	29%
REGULAR	44	13%
Tipo de cliente	318	100%
ARRENDATARIO	80	25%
CIUDADANÍA GENERAL	121	38%
COMPRADOR	38	12%
DEPOSITARIO	21	7%
LIQUIDADOR	2	1%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	56	18%
PROMEDIO	330	

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 segundo trimestre las peticiones fueron resueltas en su mayoría oportunamente, mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usuarios, situación que disminuye 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.

Por otro lado, no podemos olvidar que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar la prestación del servicio de PQRSDF, resultado que demuestra que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., 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.

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 con los usuarios.

ELABORÓ: L. Y. P. B.

