

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

AGOSTO DEL AÑO 2023



ACTIVOS
— POR EL —
CAMBIO

INFORME MENSUAL 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 **AGOSTO 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 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”.

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. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO 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 AGOSTO de 2023, para un total de **1.786 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	27	1.51%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	11	0.62%
DERECHO DE PETICIÓN	1538	86.11%
INFORMATIVO	55	3.08%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	47	2.63%
QUEJA	32	1.79%
RECLAMO	21	1.18%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	23	1.29%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	13	0.73%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	11	0.62%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	2	0.11%
SUGERENCIA	5	0.28%
FELICITACIÓN	1	0.06%
Total general	1786	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 máximo establecido para dar respuesta.
- **Vencida:** Significa que NO se ha dado respuesta a la petición y ya cumplió el plazo establecido para dar respuesta.
- **Respuesta extemporánea:** Quiere decir que a la petición ya se le otorgó una respuesta, pero 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 mes de AGOSTO de 2023.

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

ESTADO LEGAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respuesta Extemporánea	772	43.23%
Tramitado en término legal	1014	56.77%
Total general	1786	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 asignación de funciones.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0.11%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	500	28.00%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	43	2.41%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	24	1.34%
DIRECCIÓN COMERCIAL	22	1.23%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	215	12.04%
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	6	0.34%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	206	11.53%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	170	9.52%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	118	6.61%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	23	1.29%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	126	7.05%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	213	11.93%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	32	1.79%
DIRECCIÓN FINANCIERA	19	1.06%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	19	1.06%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	0.28%
DESPACHO DEL PRESIDENTE	15	0.84%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	0.17%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	8	0.45%

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

DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE> CGUTIERREZ	2	0.11%
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	7	0.39%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	7	0.39%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1	0.06%
Total general	1786	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 mes de AGOSTO de 2023 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	1395	78.11%
Página web	277	15.51%
Presencial	84	4.70%
Telefónico	3	0.17%
Correspondencia física	27	1.51%
Total general	1786	100.00%

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de AGOSTO de 2023, se recibieron tres (3) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, entre otros. Se remitió por competencia la petición 57203 al Ministerio de Defensa.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción sobre atención a la cliente realizada por la SAE en AGOSTO de este año proporciona una valiosa retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio ofrecido por la institución. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos:

PREGUNTA	CUENTA	PORCENTAJE
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	96	100.00%

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

BUENO	45	46.88%
MALO	40	41.67%
REGULAR	11	11.46%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	99	100.00%
BUENO	48	48.48%
MALO	38	38.38%
REGULAR	13	13.13%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	97	100.00%
BUENO	41	42.27%
MALO	34	35.05%
REGULAR	22	22.68%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	90	100.00%
BUENO	43	47.78%
MALO	33	36.67%
REGULAR	14	15.56%
Tipo de cliente	95	100.00%
ARRENDATARIO	18	18.95%
CIUDADANÍA GENERAL	38	40.00%
COMPRADOR	15	15.79%
DEPOSITARIO	7	7.37%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	17	17.89%
PROMEDIO	95.4	

Tendiendo en cuenta los anteriores resultados, podemos observar que la perspectiva general de nuestros usuarios es buena, pero, disminuyó esta percepción en relación con el mes inmediatamente anterior, es decir que se deben establecer acciones que promuevan y sensibilicen a los funcionarios para mejorar todos los aspectos de la atención y servicio a la ciudadanía.

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 AGOSTO de 2023 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

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

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.

Durante el mes de AGOSTO se logró evidencia que hay un porcentaje significativo que impacta la atención oportuna de peticiones, por ende, se evalúa con la entidad cuáles pueden ser los posibles inconvenientes que se pueden presentar en la atención de ellas como la entrega de insumos oportunamente y adicional a ello falta aumentar el fortalecimiento en el conocimiento en el procedimiento de atención a requerimientos.

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., 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.

Elaboró: LYPB

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