

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

## JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE

### 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 **tercer trimestre** (julio, agosto y septiembre) 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 5.034 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 TERCER 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 tercer trimestre de 2023, para un total de **5.034 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE PETICIÓN	No.	Porcentaje
CONSULTA	75	1.49%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	31	0.62%
DERECHO DE PETICIÓN	4334	86.09%
FELICITACIÓN	1	0.02%
INFORMATIVO	144	2.86%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	178	3.54%
QUEJA	87	1.73%
RECLAMO	63	1.25%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	2	0.04%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	50	0.99%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	18	0.36%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	37	0.74%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	6	0.12%

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	8	0.16%
<b>Total general</b>	<b>5034</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 continuo con el trámite.

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

ESTADO LEGAL	No.	Porcentaje
En términos	736	14.6%
Respuesta Extemporánea	1321	26.2%
Tramitado en término legal	2793	55.5%
Vencida	176	3.5%
Desistida	8	0.2%
<b>Total general</b>	<b>5034</b>	<b>100%</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 asignación de funciones.

DEPENDENCIAS	No.	Porcentaje
Gerencia Comercial.	65	1.29%
Gerencia de Asuntos Legales.	635	12.61%
Gerencia de Bienes Inmuebles.	50	0.99%
Gerencia de Bienes Muebles.	324	6.44%

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)

Gerencia de Contratación.	4	0.08%
Gerencia de Proyectos Especiales.	8	0.16%
Gerencia de Sociedades Activas.	453	9.00%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	103	2.05%
Gerencia Financiera.	44	0.87%
Gerencia Rurales.	71	1.41%
Gerencia Talento Humano.	49	0.97%
Gerencia Técnica.	22	0.44%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	25	0.50%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	117	2.32%
Oficina Asesora de Planeación.	1	0.02%
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano.	11	0.22%
Oficina Gestión de la Información.	3	0.06%
Presidencia.	50	0.99%
Regional Centro Oriente.	1454	28.88%
Regional Norte.	340	6.75%
Regional Occidente.	628	12.48%
Regional Suroccidente.	526	10.45%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	18	0.36%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	22	0.44%
Vicepresidencia de Sociedades.	1	0.02%
Vicepresidencia Jurídica.	1	0.02%
Atención al ciudadano.	8	0.16%
Gerencia de Riesgos Ética Cumplimiento.	1	0.02%
<b>Total general</b>	<b>5034</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 tercer trimestre de 2023 se registraron de la siguiente manera:

RECEPCIÓN	No.	Porcentaje
Correo electrónico	3853	76.54%
Correspondencia física	56	1.11%
Página web	849	16.87%
Presencial	272	5.40%
Telefónico	4	0.08%
<b>Total general</b>	<b>5034</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

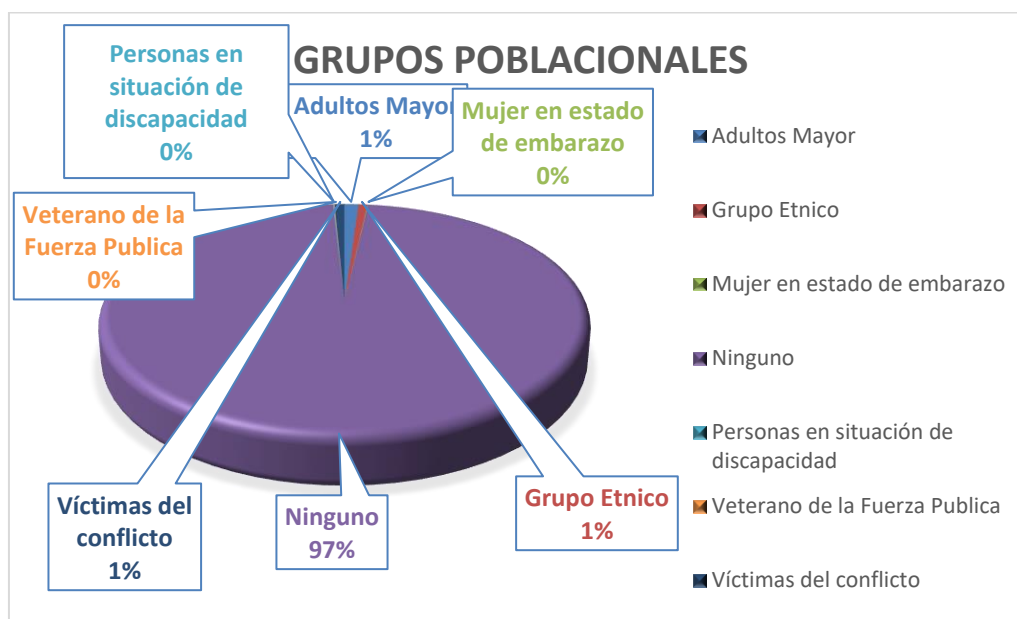
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



### 3.4. 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 y se debe propender por la prestación de los servicios, de los cuales se reportan los siguientes:



### 3.5. ACCIONES CONSTITUCIONALES

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

**Julio:** 72

**Agosto:** 97

**Septiembre:** 121

### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Objetivo de la encuesta de satisfacción:** El propósito de realizar esta medición, es conocer el punto de vista del usuario para que la SAE pueda mejorar continuamente los procesos de administración de los activos.

Los tipos de cliente que contestaron la encuesta son arrendatarios, ciudadanía general, comprador, depositario y otras entidades del estado, en esta se evaluaron aspectos sobre experiencia que tienen respecto a los servicios prestados, la oportuna respuesta de quejas, reclamos y la realización de actividades que fortalezcan las oportunidades de mejora así:

**a. ¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?**

Podemos determinar de este ítem que un 54% Bueno es la favorabilidad de los peticionarios hacia la preferencia y la aptitud de comprender las dificultades y llegar a un acuerdo de entendimiento de parte de los funcionarios que permite resolver dudas y tener mejor claridad del debido proceso. Ya que se evidencia percepciones de un 34% malo y 12% regular a lo cual debemos crear actividades de fortalecimiento.

**b. ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?**

En el servicio inicial evaluamos factores como la presentación personal, la escucha activa de solicitudes, datos de los clientes, la previa concertación y empatía en cuanto a las solicitudes este ítem tiene una favorabilidad del 57% Bueno.

Una des favorabilidad del 29% malo y 14% regular lo cual no es factor que nos genere una alerta de desaprobación sin embargo debemos mejorar los puntos a evaluar para disminuir esta percepción de negatividad.

**c. ¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?**

La rapidez está relacionada con la agilidad de la escucha de la solicitud y su respectiva alternativa de solución ya que por parte de la entidad es lograr aclarar las incidencias que se puedan presentar teniendo en cuenta dicha intensión este ítem tiene una percepción del 50% Bueno, malo 31% malo y 19% regular.

**d. ¿Recibió atención cordial y personalizada?**

Los usuarios al momento de acercarse a las instalaciones de la SAE, desean ser escuchados y tener canales eficientes de comunicación en los que encuentren solución a las dudas, problemáticas y en general a obtener acceso a la información mediante una atención personalizada.

Tengamos en cuenta que una atención personalizada beneficia a la entidad a sus funcionarios y clientes. A lo cual tenemos una evaluación de un 55% Bueno, malo 31% malo y 14% regular a lo que debemos poner plena atención en no deshumanizar y la falta de empatía en cuanto al sentir del trato que tenemos hacia las personas.

## 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 tercer 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.

Cabe resaltar que, en comparación con el tercer trimestre del año de 2.022 se recibieron 4.498 PQRSDF de las cuales se respondieron extemporáneamente 808 requerimientos, situación que genera preocupación frente a la atención oportuna de las solicitudes de los ciudadanos y que conllevan a generar acciones para disminuir el impacto al no atender las solicitudes en los términos de Ley, pues en el trimestre referido tan solo el 17% corresponden a esas respuestas tardías y actualmente se estima el 25% de respuestas extemporáneas.

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.