

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

OCTUBRE 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 **OCTUBRE 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE de 2023, para un total de **1.588 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	22	1.39%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0.38%
DERECHO DE PETICIÓN	1430	90.05%
INFORMATIVO	53	3.34%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	28	1.76%
QUEJA	18	1.13%
RECLAMO	9	0.57%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	9	0.57%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	3	0.19%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	6	0.38%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	1	0.06%
SUGERENCIA	1	0.06%
FELICITACIÓN	2	0.13%
Total general	1588	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 OCTUBRE 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	735	46.28%
Vencida	7	0.44%
Tramitado en término legal	846	53.27%
Total general	1588	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	5	0.31%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	467	29.41%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	23	1.45%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	20	1.26%
DIRECCIÓN COMERCIAL	23	1.45%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	180	11.34%
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	6	0.38%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	164	10.33%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	141	8.88%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	104	6.55%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	9	0.57%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	96	6.05%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	186	11.71%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	0.25%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	68	4.28%
DIRECCIÓN FINANCIERA	11	0.69%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	5	0.31%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	0.38%
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2	0.13%

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

DESPACHO DEL PRESIDENTE	8	0.50%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	14	0.88%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	7	0.44%
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	8	0.50%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	14	0.88%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	13	0.82%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	0.25%
Total general	1588	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 OCTUBRE de 2023 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	1237	77.90%
Página web	275	17.32%
Presencial	67	4.22%
Correspondencia física	9	0.57%
Total general	1588	100.00%

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de OCTUBRE de 2023, se recibieron veinticinco (25) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, Prosperidad Social, entre otros. Se remitió por competencia la petición 59829 a la casa Editorial el Tiempo, 60769 a la Unidad para la Atención y Reparación Integral y se 61207 por competencia a la Fiscalía General de la Nación.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción sobre atención a la cliente realizada por la SAE en OCTUBRE 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:

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

PREGUNTA	CUENTA	PORCENTAJE
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	589	100.00%
BUENO	171	29.03%
MALO	315	53.48%
REGULAR	103	17.49%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	599	100.00%
BUENO	185	30.88%
MALO	349	58.26%
REGULAR	65	10.85%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	591	100.00%
BUENO	158	26.73%
MALO	359	60.74%
REGULAR	74	12.52%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	594	100.00%
BUENO	184	30.98%
MALO	291	48.99%
REGULAR	119	20.03%
Tipo de cliente	585	100.00%
ARRENDATARIO	63	10.77%
CIUDADANÍA GENERAL	362	61.88%
COMPRADOR	44	7.52%
DEPOSITARIO	21	3.59%
LIQUIDADOR	9	1.54%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	86	14.70%
PROMEDIO	591.6	

Tendiendo en cuenta los anteriores resultados, podemos observar que la perspectiva general de nuestros usuarios bajo considerablemente, esto quiere decir que las acciones que se realizaron para sensibilizar la gestión de la Sociedad en la atención a los requerimientos y buen servicio, no cumplió el aspecto de sostenibilidad, es decir que hay que cambiar el método que se implementó para tal fin.

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 OCTUBRE de 2023 las peticiones fueron resueltas en su mayoría oportunamente, mejorando los

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

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 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 los procesos de administración y la eficaz atención al ciudadano, para esto, se detectan las posibles debilidades que surgen durante el procedimiento de PQRSFD 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 OCTUBRE se pudo evidenciar que, tras la implementación de las estrategias en nuestros procesos de atención a requerimientos, notamos que este periodo el método no fue lo suficientemente eficiente para que los clientes mantuvieran la perspectiva buena en la gestión de la SAE, adicionalmente, hay un margen de diferencia del 7% entre la atención oportuna y las respuestas extemporáneas,

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