

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

NOVIEMBRE

2023



ACTIVOS
POR EL
CAMBIO

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

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 DE NOVIEMBRE** 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 1.586 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

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

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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE de 2023, para un total de **1.586 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

| TIPO DE PETICIÓN | No. | Porcentaje |
|--|------|----------------|
| CONSULTA | 31 | 1.95% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 4 | 0.25% |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1403 | 88.46% |
| FELICITACIÓN | 0 | 0.00% |
| INFORMATIVO | 68 | 4.29% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 21 | 1.32% |
| QUEJA | 21 | 1.32% |
| RECLAMO | 12 | 0.76% |
| SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | 0 | 0.00% |
| SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS | 6 | 0.38% |
| SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS) | 4 | 0.25% |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 13 | 0.82% |
| SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN | 1 | 0.06% |
| SUGERENCIA | 2 | 0.13% |
| Total general | | 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.

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

- 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 continuó 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 | 169 | 11% |
| Respuesta Extemporánea | 309 | 19% |
| Tramitado en término legal | 1054 | 66% |
| Vencida | 54 | 3% |
| Desistida | 0 | 0% |
| Total general | 1586 | 100% |

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. | 20 | 1.26% |
| Gerencia de Asuntos Legales. | 134 | 8.45% |
| Gerencia de Bienes Inmuebles. | 7 | 0.44% |
| Gerencia de Bienes Muebles. | 410 | 25.85% |
| Gerencia de Contratación. | 20 | 1.26% |
| Gerencia de Proyectos Especiales. | 5 | 0.32% |
| Gerencia de Sociedades Activas. | 136 | 8.58% |
| Gerencia de Sociedades en Liquidación. | 31 | 1.95% |
| Gerencia Financiera. | 6 | 0.38% |
| Gerencia Rurales. | 0 | 0% |
| Gerencia Talento Humano. | 7 | 0.44% |
| Gerencia Técnica. | 3 | 0.19% |
| Git Aseguramiento y Control de la Información. | 6 | 0.38% |
| GIT de Depositarios y Liquidadores. | 16 | 1.01% |
| Oficina Asesora de Planeación. | 0 | 0% |
| Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano. | 5 | 0.32% |
| Oficina Gestión de la Información. | 1 | 0.06% |
| Presidencia. | 10 | 0.63% |
| Regional Centro Oriente. | 345 | 21.75% |

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

| | | |
|--|-------------|----------------|
| Regional Norte. | 85 | 5.36% |
| Regional Occidente. | 149 | 9.39% |
| Regional Suroccidente. | 179 | 11.29% |
| Vicepresidencia Administrativa y Financiera. | 6 | 0.38% |
| Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles. | 3 | 0.19% |
| Vicepresidencia de Sociedades. | 0 | 0.% |
| Vicepresidencia Jurídica. | 0 | 0% |
| Atención al ciudadano. | 0 | 0% |
| Gerencia de Riesgos Ética Cumplimiento. | 2 | 0.13% |
| Total general | 5034 | 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 tercer trimestre de 2023 se registraron de la siguiente manera:

| RECEPCIÓN | No. | Porcentaje |
|------------------------|-------------|----------------|
| Correo electrónico | 1236 | 77.87% |
| Correspondencia física | 3 | 0.19% |
| Página web | 278 | 17.53% |
| Presencial | 70 | 4.41% |
| Telefónico | 0 | 0% |
| Total general | 1586 | 100.00% |

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2023, se recibieron quince (15) 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

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

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, para ello se establecieron 5 preguntas en las que contestaron así,

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

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 253 | 55.85% |
| MALO | 144 | 31.79% |
| REGULAR | 56 | 12.36% |
| Total general | 453 | 100.00% |

b. ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 272 | 59.78% |
| MALO | 138 | 30.33% |
| REGULAR | 45 | 9.89% |
| Total general | 455 | 100.00% |

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

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 254 | 55.58% |
| MALO | 136 | 29.76% |
| REGULAR | 67 | 14.66% |
| Total general | 457 | 100.00% |

d. ¿Recibió atención cordial y personalizada?

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 260 | 57.52% |
| MALO | 139 | 30.75% |
| REGULAR | 53 | 11.73% |
| Total general | 452 | 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



e. Tipo de cliente

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-------------------------|------------|-----------------|
| CIUDADANÍA GENERAL | 241 | 52.97% |
| ARRENDATARIO | 82 | 18.02% |
| OTRA ENTIDAD DEL ESTADO | 69 | 15.16% |
| DEPOSITARIO | 33 | 7.25% |
| COMPRADOR | 26 | 5.71% |
| LIQUIDADOR | 4 | 0.88% |
| Total general | 455 | 100.00% |

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 noviembre de 2023 las peticiones fueron resueltas en su mayoría oportunamente en un 66 por ciento, 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 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 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 mes de noviembre del año de 2.022 se recibieron 99 PQRSFD menos, es decir que disminuyó la cantidad de requerimientos en un 5.87 por ciento, de las cuales se

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



mantiene el porcentaje de atención oportuna a los requerimientos, situación que genera la implementación de acciones para disminuir el impacto que conlleva no atender las solicitudes en los términos de Ley.

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.

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

