

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

DICIEMBRE DEL AÑO 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 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 **diciembre** 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

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



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 MES DE DICIEMBRE 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 diciembre de 2023, para un total de **1300 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	CUENTA	PORCENTAJE
CONSULTA	29	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0%
DERECHO DE PETICIÓN	1135	87%
FELICITACIÓN	2	0%
INFORMATIVO	38	3%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	39	3%
QUEJA	17	1%
RECLAMO	9	1%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	9	1%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	5	0%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	7	1%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	3	0%
TOTAL GENERAL		100%

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



3.1. 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 continuó con el trámite.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de diciembre de 2023.

ESTADO LEGAL DE ATENCIÓN	CUENTA	PORCETAJE
En terminos	854	66%
Respuesta extemporanea	4	0%
Tramitado en termino legal	232	18%
Vencida	13	1%
Desistida	0	0%
Total General	1300	100%

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



3.2. 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
Regional Centro Oriente	383	29%
Regional Suroccidente	155	12%
Regional Occidente	134	10%
Gerencia de Asuntos Legales	163	13%
Gerencia de Sociedades Activas	120	9%
Gerencia de Bienes Muebles	77	6%
Regional Norte	98	8%
Gerencia de Sociedades en Liquidación	29	2%
Gerencia Rurales	28	2%
Gerencia Comercial	26	2%
Git de Depositarios y Liquidadores	14	1%
Gerencia Financiera	10	1%
Presidencia	11	1%
Gerencia Talento Humano	10	1%
Gerencia de Bienes Inmuebles	12	1%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	2	0%
Gerencia de Proyectos Especiales	5	0%
Git Aseguramiento y Control de la Información	4	0%
Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano	3	0%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles	7	1%
Gerencia Técnica	1	0%
105 Gerencia de Riesgos Ética Cumplimiento	1	0%
Atención al ciudadano	4	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina Gestión de la Información	2	0%
Control Interno	0	0%
DIANALIN	0	0%
Gerencia de Contratación	0	0%
Gestión Documental	0	0%
Vicepresidencia Jurídica	0	0%
Vicepresidencia de Sociedades	0	0%
cgutierrez	0	0%
cgutierrez	0	0%
gerencia de proyecto	0	0%
msolorzano	0	0%
pruebas	0	0%
tgonzalez	0	0%
TOTAL	1300	100%

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



3.3. 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 junio de 2023 se registraron de la siguiente manera:

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
Página web	243	19%
Correo certificado	0	0%
Correo electrónico	1002	77%
Correspondencia física	9	1%
Presencial	46	4%
Telefónico	0	0%
TOTAL	1300	100%

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de diciembre de 2023, se recibieron ciento setenta y cinco (175) 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.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La presente sección tiene por objeto mostrar los resultados obtenidos a partir de la información generada por

la encuesta de satisfacción que arroja el Módulo de PQRS del mes de diciembre 2023, en las que responden preguntas de la siguiente manera:

PREGUNTAS	CUENTA	PORCENTAJE
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	412	100%
BUENO	221	54%
MALO	149	36%
REGULAR	42	10%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	414	100%
BUENO	237	57%
MALO	127	31%
REGULAR	50	12%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	408	100%
BUENO	185	45%
MALO	167	41%
REGULAR	56	14%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	398	100%
BUENO	224	56%
MALO	140	35%
REGULAR	34	9%

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 diciembre las peticiones fueron resueltas en su mayoría oportunamente, mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usuarios en comparación con el mes anterior, situación que disminuyó 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 se genera un segundo llamado.

De acuerdo con el reporte podemos analizar que para el presente mes de diciembre la tramitación de los requerimientos oportunamente disminuyó en comparación con el mes inmediatamente anterior pese a que se sigue manteniendo el mayor porcentaje en atención oportuna, sin embargo, las respuestas extemporáneas no han aumentado, por lo que se espera que las solicitudes que se encuentran dentro de los términos legales se atiendan lo más pronto posible y dentro de los tiempos establecidos para cada una de ellas.

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



Por otro lado, no podemos olvidar que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar la prestación del servicio de PQRSFD, y su resultado demuestra que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., para el mes de diciembre 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.

Resulta importante mencionar que de acuerdo con los resultados que arroja la encuesta de satisfacción que emite el módulo de PQRSFD la cual tuvo una participación activa, el equipo de Atención al Ciudadano de manera paralela realizó una nueva encuesta de percepción externa que se desarrolló en el cuarto trimestre 2023 publicándola a través de los canales de comunicación oficiales con el fin de dar mayor alcance en públicos de interés para así poder determinar puntualmente cuáles son las situaciones que pueden ser más recurrentes frente a nuestras diversas formas de administración. (Ver anexo *Encuesta Satisfacción 2023*)

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, directa y clara.

ELABORÓ: Valery Sofia Vargas Murillo

