

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

## OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE

### 2023



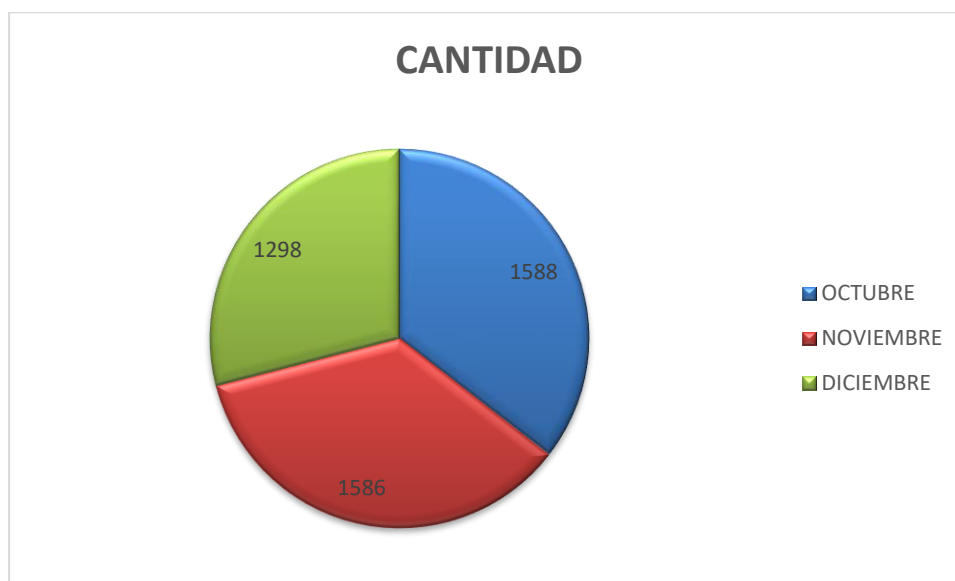
**ACTIVOS**  
— POR EL —  
**CAMBIO**

## 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 **CUARTO trimestre** (octubre, noviembre, 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, donde se evidencia un total de 4.472 requerimientos recibidos.



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)

## 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 CUARTO 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 primer trimestre de 2023, para un total de **4.472 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	83	1.86%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	16	0.36%
DERECHO DE PETICIÓN	3967	88.71%
INFORMATIVO	159	3.56%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	86	1.92%
QUEJA	56	1.25%
RECLAMO	30	0.67%

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)

SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	24	0.54%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	12	0.27%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	26	0.58%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	5	0.11%
SUGERENCIA	4	0.09%
FELICITACIÓN	4	0.09%
<b>Total general</b>	<b>4472</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 primer trimestre de 2023.

ESTADO LEGAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respuesta Extemporánea	1978	44.23%
Vencida	13	0.29%
Tramitado en término legal	2481	55.48%
<b>Total general</b>	<b>4472</b>	<b>100.00%</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.

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)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	0.18%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	1268	28.35%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	61	1.36%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	79	1.77%
DIRECCIÓN COMERCIAL	74	1.65%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	569	12.72%
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	19	0.42%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	485	10.85%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	427	9.55%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	297	6.64%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	29	0.65%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	305	6.82%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	504	11.27%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	15	0.34%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	143	3.20%
DIRECCIÓN FINANCIERA	34	0.76%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	23	0.51%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	0.36%
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	5	0.11%
DESPACHO DEL PRESIDENTE	24	0.54%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	0.07%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	23	0.51%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	8	0.18%
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	12	0.27%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	22	0.49%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	15	0.34%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	0.09%
<b>Total general</b>	<b>4472</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)



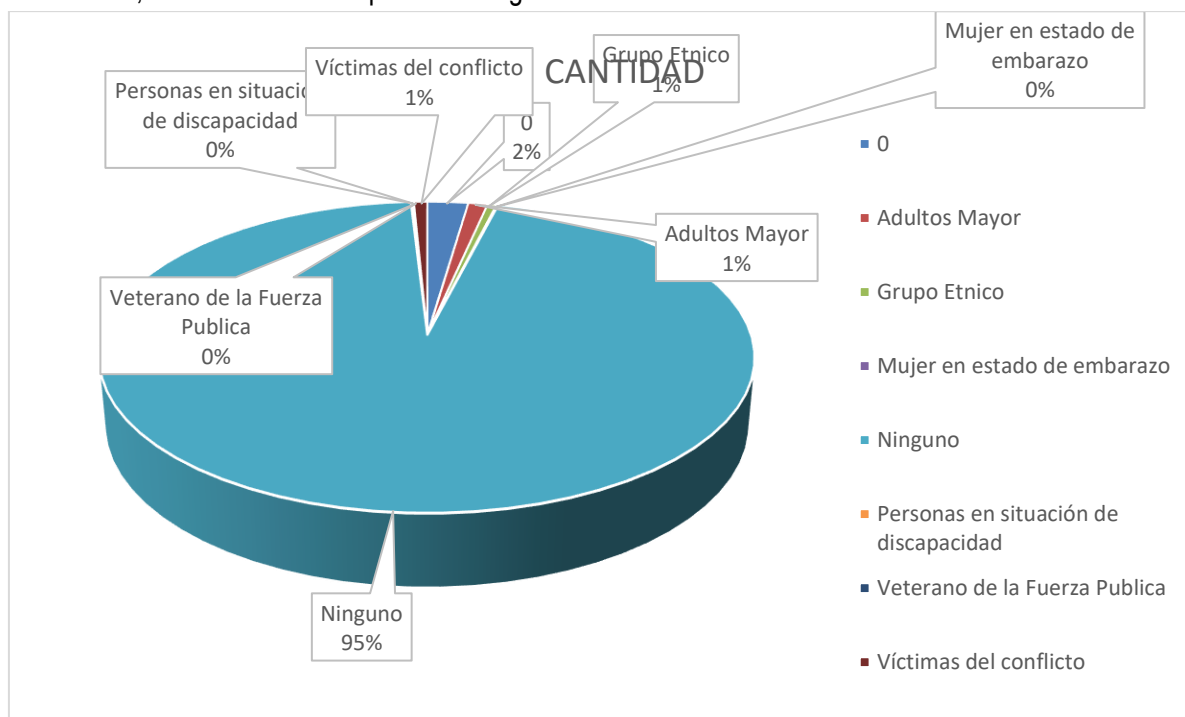
### 3.3. CANALES DE ATENCIÓN

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 primer trimestre de 2023 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	3471	77.62%
Página web	797	17.82%
Presencial	183	4.09%
Correspondencia física	21	0.47%
<b>Total general</b>	<b>4472</b>	<b>100.00%</b>

### 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:



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)

### 3.5. ACCIONES CONSTITUCIONALES

Durante el cuarto trimestre de 2023, se recibieron 145 acciones constitucionales, las cuales fueron debidamente atendidas por la Entidad, así:

**Octubre: 81**

**Noviembre: 27**

**Diciembre: 37**

### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Objetivo de la encuesta de satisfacción:** El propósito de realizar esta medición, es conocer el grado de satisfacción que tiene el usuario frente a la atención a los requerimientos interpuestos en la Sociedad de Activos Especiales SAS a través de sus diversos canales de atención, a fin de que a esta Sociedad pueda mejorar continuamente los procesos de administración de los activos.

Es importante tener en cuenta que esta medición califica diferentes aspectos de la atención a la ciudadanía desde la atención y recepción al requerimiento hasta la resolución al mismo, claridad y respuesta final.

Por lo anterior, se evidencian los siguientes resultados:

PREGUNTA	CUENTA	PORCENTAJE
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	1387	100.00%
BUENO	632	45.57%
MALO	570	41.10%
REGULAR	185	13.34%
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	1401	100.00%
BUENO	669	47.75%
MALO	576	41.11%
REGULAR	156	11.13%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	1389	100.00%
BUENO	584	42.04%
MALO	620	44.64%
REGULAR	185	13.32%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	1380	100.00%
BUENO	643	46.59%
MALO	531	38.48%
REGULAR	206	14.93%
Tipo de cliente	1373	100.00%
ARRENDATARIO	226	16.46%

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)

CIUDADANÍA GENERAL	764	55.64%
COMPRADOR	110	8.01%
DEPOSITARIO	60	4.37%
LIQUIDADOR	13	0.95%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	200	14.57%
PROMEDIO	1386	

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción, es dable indicar que en él se observa una proporción importante de los usuarios que calificaron positivamente, sin embargo, no se puede dejar de lado la proporción en la que algunos expresaron una insatisfacción en el servicio prestado tanto en la aptitud de los funcionarios, servicio inicial recibido, rapidez en la atención y atención cordial y personalizada, por lo que se debe propender por asegurar una experiencia más positiva en nuestros clientes.

## 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 cuarto 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 PQRSFD vencidas para promover el cumplimiento de estas obligaciones.

Las actividades que se realizaron por parte de la Atención al Ciudadano es la realización de piezas gráficas para concientizar a los funcionarios de la SAE SAS en la atención dentro de los términos de Ley y resolución efectiva a los requerimientos y la promoción del curso de lenguaje claro que le da aplicabilidad al modo de contestar nuestras PQRSFD.

Adicionalmente, Comunicaciones en relación conjunto con Atención al Ciudadano participa activamente en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos, ya que 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 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,

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)



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, el 55.48% de las peticiones fueron tramitadas dentro del término legal, lo que indica que esta Sociedad tienen un nivel alto de eficiencia y cumplimiento de plazos en la gestión de la administración y PQRSFD, sin embargo, aún cabe la preocupación en las respuestas extemporáneas que sugiere un cambio significativo que optimice la atención de estos.

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: L.P.