

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

ENERO DEL AÑO 2024



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 ENERO de 2024**, 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 ENERO 2024

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 enero de 2024, para un total de **1.701 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE PETICIÓN	No.	Porcentaje
CONSULTA	29	1,70%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	0,41%
DERECHO DE PETICIÓN	1528	89,83%
FELICITACIÓN	2	0,12%
INFORMATIVO	24	1,41%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	43	2,53%
QUEJA	25	1,47%
RECLAMO	9	0,53%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0,00%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	11	0,65%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	11	0,65%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	11	0,65%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	1	0,06%
SUGERENCIA	0	0,00%
Total general	1701	100%

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

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

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 enero de 2024.

ESTADO LEGAL	No.	Porcentaje
En términos	1	0,06%
Respuesta Extemporánea	300	17,64%
Tramitado en término legal	1354	79,60%
Vencida	46	2,70%
Desistida	0	0,00%
Total general	1701	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.

DEPENDENCIAS	No.	Porcentaje
Dirección comercial	22	1,29%
Dirección de proyectos	3	0,18%
Dirección de talento humano	20	1,18%
Dirección de analítica alistamiento y valoración	8	0,47%
Dirección de Asuntos Legales Misionales.	139	8,17%
Dirección de contratación	1	0,06%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Urbanos	14	0,82%
Dirección para la Democratización de Activos Muebles	180	10,58%
Dirección de Gobierno, control y democratización de Sociedades	138	8,11%
Dirección de seguimiento y control de liquidaciones	30	1,76%
Dirección Financiera.	13	0,76%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Rurales	23	1,35%
Gerencia de depositarios	25	1,47%
Dirección de planeación y prospectiva	2	0,12%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	9	0,53%
Oficina de tecnologías y sistema de la información		0,00%
Despacho del presidente	6	0,35%
Dirección Territorial Centro Oriente	495	29,10%
Dirección Territorial Caribe	164	9,64%
Dirección Territorial Occidente	202	11,88%

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 Suroccidente.	201	11,82%
Vicepresidencia Corporativa	3	0,18%
Vicepresidencia de activos Bienes Muebles e Inmuebles.	1	0,06%
Vicepresidencia de Sociedades.	0	0,00%
Oficina de Integridad anticorrupción y cumplimiento	2	0,12%
Total general	1701	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 enero de 2024 se registraron de la siguiente manera:

RECEPCIÓN	No.	Porcentaje
Correo electrónico	1353	79,54%
Correspondencia física	9	0,53%
Página web	267	15,70%
Presencial	72	4,23%
Telefónico	0	0,00%
Total general	1701	100,00%

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de enero de 2024, se recibieron diez (10) 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

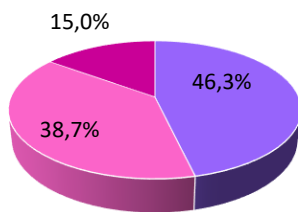
La encuesta de satisfacción se diseñó para evaluar la percepción de los usuarios sobre la atención brindada por los funcionarios respecto al resultado final en cuanto a la percepción del proceso y respuesta final de las PQRS elevadas ante la SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES. Dicha encuesta de enero de 2024 arroja resultados positivos. La mayoría de los encuestados calificaron como "bueno" o "regular" el interés y aptitud de los funcionarios para resolver sus solicitudes, el servicio inicial recibido, la rapidez en la atención, y la atención cordial y personalizada.

En primer lugar, el 46.3% de los encuestados consideran que es bueno el interés y aptitud de los funcionarios para resolver sus solicitudes. Sin embargo, 38.7% lo califica como malo. Esta discrepancia indica la necesidad de una revisión interna para mejorar la consistencia en la calidad de servicio proporcionada por los funcionarios. Muestra número 1.

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

Detalle	Cantidad	% participación
BUENO	170	46,3%
MALO	142	38,7%
REGULAR	55	15,0%
Total, general	367	100,0%

1. Pregunta



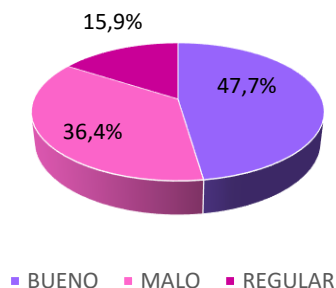
■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

Aunque la mayoría, es decir un 47.7%, califica positivamente el servicio inicial, la proporción de respuestas negativas que es 36.4%, sugiere que existe un área de oportunidad para optimizar la calidad de la atención inicial. Se debe considerar la implementación de medidas correctivas para mejorar la primera impresión que los usuarios reciben de nuestros servicios. Muestra número 2.

2. ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% participación
BUENO	174	47,7%
MALO	133	36,4%
REGULAR	58	15,9%
Total, general	365	100,0%

2. Pregunta

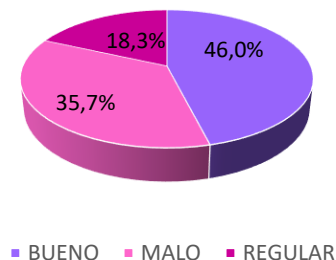


En tercer lugar, pese al 46.6% que, da una percepción mayoritariamente positiva sobre la rapidez en la atención, un 38.1% de respuestas negativas señala la importancia de revisar y optimizar los procesos internos para garantizar una atención más eficiente y satisfactoria para todos los usuarios.

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

Detalle	Cantidad	% participación
BUENO	169	46,0%
MALO	131	35,7%
REGULAR	67	18,3%
Total, general	367	100,0%

3. Pregunta

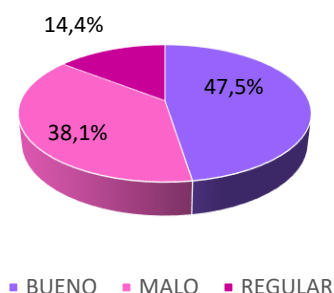


Y, por último, la mayoría de los encuestados, un 47.5% reporta haber recibido atención cordial y personalizada, indicando un punto fuerte en la calidad del servicio. Sin embargo, el 38.1% opina lo contrario, por lo que se destaca la necesidad de mantener y mejorar la consistencia en el manejo de este aspecto clave de la atención al cliente, pues el porcentaje negativo no es bajo.

4. ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	171	47,5%
MALO	137	38,1%
REGULAR	52	14,4%
Total, general	360	100,0%

4. Pregunta



La encuesta fue respondida por diferentes actores que están involucrados indirectamente con la entidad y su misionalidad por un estimado de 360 usuarios que se caracterizan por ser aleatoriamente arrendatarios (62.2%), representantes de otras entidades del estado (24.2%), y compradores (3.3%). La encuesta se basaba en 4 preguntas que atañen a los temas ya mencionados.

En conclusión, la encuesta revela una división significativa en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención al cliente por parte de la SAE, sugiriendo una necesidad de estandarización y mejora continua en la capacitación y desempeño del personal. Aunque hay áreas de fortaleza, como la atención cordial, la cual en la encuesta se destacan oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos y la calidad de la atención inicial para proporcionar una experiencia más positiva y coherente para todos los usuarios. La distribución por categoría muestra que los arrendatarios son la mayoría de los encuestados, indicando que las estrategias de mejora se deben tener en cuenta las necesidades y expectativas específicas de este grupo, así como de otras entidades del estado y compradores.

POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad	% participación
CIUDADANÍA GENERAL	224	62,2%
ARRENDATARIO	87	24,2%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	21	5,8%
DEPOSITARIO	16	4,4%
COMPRADOR	12	3,3%
Total, general	360	100,0%

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 enero de 2024 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.

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.

Durante el mes de enero de 2023 se recibieron 1.463 PQRSF, esto quiere decir que aumentó 238 requerimientos para el 2024 generando un aumento en ingreso de solicitudes del 16.26%, sin embargo, se puede evidenciar que mejoró la atención oportuna a los requerimientos, pero todavía quedan acciones por corregir para disminuir en un 100% la instauración de acciones constitucionales por la falta de respuesta en las solicitudes.

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, 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