

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

## FEBRERO 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 **FEBRERO 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](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

### 3. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO 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 febrero de 2024, para un total de **1.870 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICIÓN	No.	Porcentaje
CONSULTA	58	3,10%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0,27%
DERECHO DE PETICIÓN	1640	87,70%
FELICITACIÓN	2	0,11%
INFORMATIVO	55	2,94%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	36	1,93%
QUEJA	13	0,70%
RECLAMO	16	0,86%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0,00%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	11	0,59%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	9	0,48%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	17	0,91%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	5	0,27%
SUGERENCIA	3	0,16%
<b>Total general</b>	<b>1870</b>	<b>100%</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 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.

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)

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de febrero de 2024.

ESTADO LEGAL	No.	Porcentaje
En términos	58	3,10%
Respuesta Extemporánea	363	19,41%
Tramitado en término legal	1303	69,68%
Vencida	142	7,59%
Desistida	4	0,21%
<b>Total general</b>	<b>1870</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.

DEPENDENCIAS	No.	Porcentaje
Dirección comercial	28	1,50%
Dirección de proyectos	8	0,43%
Dirección de talento humano	20	1,07%
Dirección de analítica alistamiento y valoración	6	0,32%
Dirección de Asuntos Legales Misionales.	234	12,51%
Dirección de contratación	1	0,05%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Urbanos	14	0,75%
Dirección para la Democratización de Activos Muebles	188	10,05%
Dirección de Gobierno, control y democratización de Sociedades	124	6,63%
Dirección de seguimiento y control de liquidaciones	39	2,09%
Dirección Financiera.	15	0,80%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Rurales	23	1,23%
Gerencia de depositarios	15	0,80%
Dirección de planeación y prospectiva	0	0,00%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	10	0,53%
Oficina de tecnologías y sistema de la información	2	0,11%
Despacho del presidente	14	0,75%
Dirección Territorial Centro Oriente	563	30,11%
Dirección Territorial Caribe	145	7,75%
Dirección Territorial Occidente	190	10,16%
Dirección Territorial Sur	221	11,82%

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)

Vicepresidencia Corporativa	5	0,27%
Vicepresidencia de activos Bienes Muebles e Inmuebles.	5	0,27%
Vicepresidencia de Sociedades.	0	0,00%
Oficina de Integridad anticorrupción y cumplimiento	0	0,00%
Gestión documental	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>1870</b>	<b>100,00%</b>

### 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 febrero de 2024 se registraron de la siguiente manera:

RECEPCIÓN	No.	Porcentaje
Correo electrónico	1420	75,94%
Correspondencia física	6	0,32%
Página web	334	17,86%
Presencial	109	5,83%
Telefónico	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>1870</b>	<b>100,00%</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de febrero de 2024, se recibieron cuatro (04) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, la Agencia Nacional de Tierras, entre otros. No se remitieron PQRSDF por no competencia

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

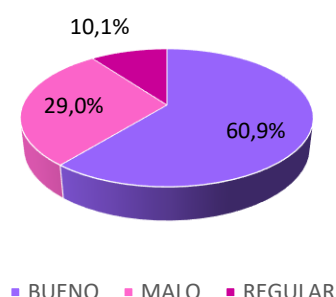
En primer lugar, el (60,9%) de los encuestados calificaron como "Bueno" el interés y aptitud de los funcionarios para resolver el motivo de su solicitud. Esta percepción positiva resalta la competencia y dedicación del personal para abordar las necesidades de los usuarios de manera efectiva. Sin embargo, el (29,0%) de los encuestados consideró que el interés y aptitud de los funcionarios fue "Malo", lo que sugiere áreas de mejora para garantizar un servicio óptimo en todos los casos.

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



Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	307	60,9%
MALO	146	29,0%
REGULAR	51	10,1%
<b>Total, general</b>	<b>504</b>	<b>100,0%</b>

### 1. Pregunta

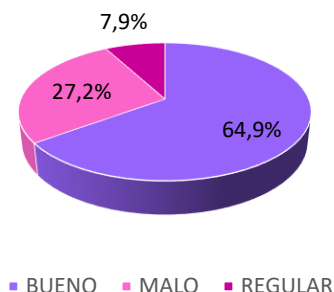


Durante la segunda pregunta, la mayoría de los encuestados (64,9%) calificaron como "Bueno" el servicio inicial recibido. Este resultado indica una impresión general favorable en cuanto a la calidad del servicio brindado desde el inicio de la interacción con la institución. Sin embargo, es importante destacar que el (27,2%) de los encuestados lo consideraron "Malo", lo que sugiere posibles deficiencias en la primera impresión que la institución genera en sus usuarios.

### 2. ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% participación
BUENO	337	64,9%
MALO	141	27,2%
REGULAR	41	7,9%
<b>Total, general</b>	<b>519</b>	<b>100,0%</b>

## 2. Pregunta

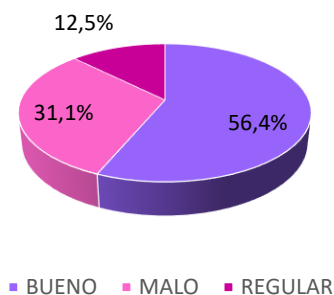


En tercer lugar, respecto a la rapidez en la atención del motivo de su solicitud, el (56,4%) de los encuestados la calificaron como "Bueno". Aunque la mayoría valora positivamente la celeridad en la atención, el (31,1%) la percibió como "Malo", lo cual indica la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y reducir los tiempos de espera para satisfacer las expectativas de los usuarios.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	292	56,4%
MALO	161	31,1%
REGULAR	65	12,5%
<b>Total, general</b>	<b>518</b>	<b>100,0%</b>

## 3. Pregunta



Por último, la atención cordial y personalizada recibida fue calificada como "Bueno" por el (63,1%) de los encuestados. Este resultado sugiere que la mayoría de los usuarios perciben un trato amable y adaptado a sus necesidades por parte del personal de la institución. Sin embargo, el (28,0%) la consideraron "Malo", lo que señala la importancia de fortalecer las habilidades de comunicación y empatía del personal para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

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

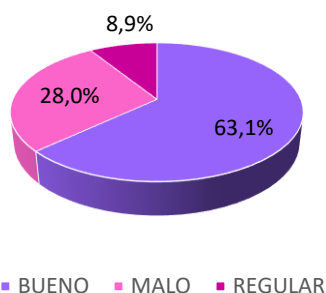
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

#### 4. ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% participación
BUENO	325	63,1%
MALO	144	28,0%
REGULAR	46	8,9%
<b>Total, general</b>	<b>515</b>	<b>100,0%</b>

#### 4. Pregunta



La muestra de la encuesta incluyó 512 individuos, la mayoría de los encuestados pertenecían a la ciudadanía general (47,9%), lo que refleja una representación significativa de la población en general. Además, se observa una presencia considerable de arrendatarios (28,7%) y compradores (9,0%), lo que indica la participación de usuarios con necesidades específicas. También se registraron otras entidades del Estado (8,0%), depositarios (6,1%) y liquidadores (0,4%), lo que demuestra la diversidad de usuarios con diferentes roles e intereses en la institución.

#### POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad	% participación
CIUDADANÍA GENERAL	245	47,9%
ARRENDATARIO	147	28,7%
COMPRADOR	46	9,0%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	41	8,0%
DEPOSITARIO	31	6,1%
LIQUIDADOR	2	0,4%
<b>Total, general</b>	<b>512</b>	<b>100,0%</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

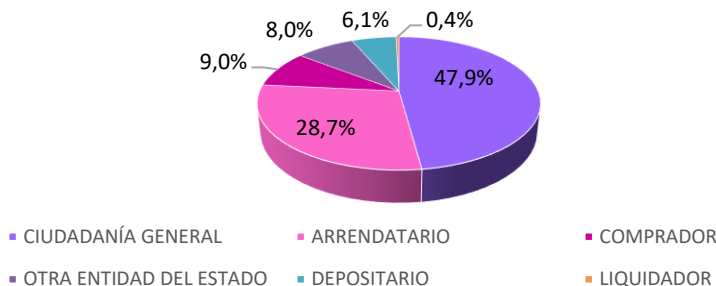
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

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)



## 5. Poblacion



Los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan una evaluación mixta en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por la institución. Si bien existen áreas de fortaleza, como la competencia de los funcionarios y la calidad del servicio inicial, también se identifican áreas de oportunidad, como la rapidez en la atención y la atención cordial y personalizada. En este sentido, se podrían implementar medidas específicas para mejorar la capacitación del personal, optimizar los tiempos de respuesta y promover una cultura de servicio centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios.

## 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 febrero 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 PQRSDF 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

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)

genera un segundo llamado.

Durante el mes de febrero de 2023 se recibieron 1.800 PQRSF, esto quiere decir que para la vigencia 2024 aumentaron 70 requerimientos, generando un aumento en ingreso de solicitudes del 3.88%, en ese sentido 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.

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