

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

## MARZO 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 **MARZO 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 MARZO 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 marzo de 2024, para un total de **1.577 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICIÓN	No.	Porcentaje
CONSULTA	28	1,78%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,25%
DERECHO DE PETICIÓN	1374	87,13%
FELICITACIÓN	0	0,00%
INFORMATIVO	69	4,38%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	35	2,22%
QUEJA	19	1,20%
RECLAMO	12	0,76%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0,06%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	5	0,32%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	6	0,38%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	18	1,14%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	4	0,25%
SUGERENCIA	2	0,13%
<b>Total general</b>	<b>1577</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.

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

ESTADO LEGAL	No.	Porcentaje
En términos	209	13,25%
Respuesta Extemporánea	174	11,03%
Tramitado en término legal	956	60,62%
Vencida	238	15,09%
Desistida	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1577</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	29	1,84%
Dirección de proyectos	4	0,25%
Dirección de talento humano	8	0,51%
Dirección de analítica alistamiento y valoración	3	0,19%
Dirección de Asuntos Legales Misionales.	228	14,46%
Dirección de contratación	3	0,19%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Urbanos	18	1,14%
Dirección para la Democratización de Activos Muebles	150	9,51%
Dirección de Gobierno, control y democratización de Sociedades	178	11,29%
Dirección de seguimiento y control de liquidaciones	34	2,16%
Dirección Financiera.	4	0,25%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Rurales	12	0,76%
Dirección para la democratización del inventario público	8	0,51%
Gerencia de depositarios	12	0,76%
Dirección de planeación y prospectiva	1	0,06%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	7	0,44%
Oficina de tecnologías y sistema de la información	1	0,06%
Despacho del presidente	17	1,08%
Dirección Territorial Centro Oriente	363	23,02%
Dirección Territorial Caribe	159	10,08%
Dirección Territorial Occidente	142	9,00%

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

Dirección Territorial Sur	181	11,48%
Vicepresidencia Corporativa	8	0,51%
Vicepresidencia de activos Bienes Muebles e Inmuebles.	4	0,25%
Vicepresidencia de Sociedades.	3	0,19%
Oficina de Integridad anticorrupción y cumplimiento	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1577</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 marzo de 2024 se registraron de la siguiente manera:

RECEPCIÓN	No.	Porcentaje
Correo electrónico	1249	79,20%
Correspondencia física	6	0,38%
Página web	270	17,12%
Presencial	51	3,23%
Telefónico	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>1577</b>	<b>100,00%</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de marzo de 2024, 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, entre otros. No se remitieron PQRSDF por no competencia.

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción sobre atención a la cliente realizada por la SAE en marzo de este año proporciona una valiosa retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio ofrecido por la institución. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos:

En cuanto al interés y aptitud de los funcionarios para resolver el motivo de la solicitud, el 36,2% de los encuestados lo calificaron como "Bueno". Esta percepción positiva resalta la competencia y dedicación del personal, sin embargo, es preocupante que el 58,3% considerara que el interés y aptitud de los funcionarios

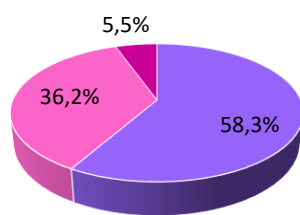


fue "Malo". Esta mayoría indica la necesidad de implementar mejoras para garantizar un servicio óptimo en todas las interacciones. Se podría llevar a cabo una revisión de los procesos del personal para identificar áreas de mejora y garantizar que todos los funcionarios estén equipados para abordar eficazmente las necesidades de los usuarios.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	267	58,3%
BUENO	166	36,2%
REGULAR	25	5,5%
<b>Total, general</b>	<b>458</b>	<b>100,0%</b>

### 1. Pregunta



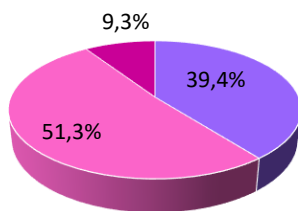
■ MALO ■ BUENO ■ REGULAR

La mayoría de los encuestados (39,4%) calificaron como "Bueno" el servicio inicial recibido. Sin embargo, es preocupante que el 51,3% lo considerara "Malo" y casi el 10% lo calificara como "Regular". Estos resultados indican posibles deficiencias en la primera impresión que la institución genera en sus usuarios. Para abordar esta preocupación, se podrían realizar análisis de los puntos de contacto iniciales con los usuarios, identificando posibles áreas de mejora en los procesos de recepción y orientación.

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	182	39,4%
MALO	237	51,3%
REGULAR	43	9,3%
<b>Total, general</b>	<b>462</b>	<b>100,0%</b>

## 2. Pregunta



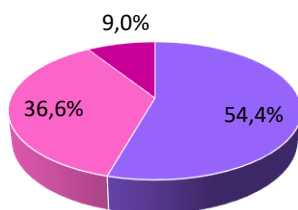
■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

Respecto a la rapidez en la atención del motivo de la solicitud, el 36,6% de los encuestados la calificaron como "Bueno". Aunque una parte de los usuarios valora positivamente la celeridad en la atención, es preocupante que el 54,4% la percibiera como "Malo" y otro casi 10% como "Regular". Estos resultados indican la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y reducir los tiempos de espera para satisfacer las expectativas de los usuarios. Se podrían implementar estrategias como la optimización de los procesos internos.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	248	54,4%
BUENO	167	36,6%
REGULAR	41	9,0%
<b>Total, general</b>	<b>456</b>	<b>100,0%</b>

## 3. Pregunta



■ MALO ■ BUENO ■ REGULAR

La atención cordial y personalizada recibida fue calificada como "Bueno" por el 38,6% de los encuestados y como "Regular" por casi el 10%. Esto sugiere que casi la mitad de los usuarios perciben un trato amable y adaptado a sus necesidades por parte del personal de la institución, o esto les es indiferente. Sin embargo, es preocupante que el 51,5% la considerara "Malo", lo que indica la importancia de fortalecer las habilidades de comunicación 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

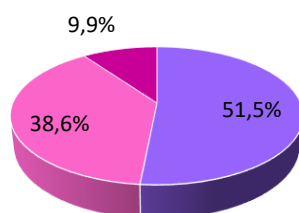
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

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

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	235	51,5%
BUENO	176	38,6%
REGULAR	45	9,9%
<b>Total, general</b>	<b>456</b>	<b>100,0%</b>

#### 4. Pregunta



■ MALO ■ BUENO ■ REGULAR

Los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan una evaluación mixta en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por la institución en abril de este año. Si bien existen áreas de fortaleza, como la atención cordial y personalizada, 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 el desarrollo del personal, optimizar los tiempos de respuesta y promover una cultura de servicio centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios.

La muestra de la encuesta incluyó un total de 461 respuestas, lo que representa una muestra significativa de usuarios de la institución. La mayoría de los encuestados pertenecían al grupo de arrendatarios (38%), seguido por el grupo de ciudadanía en general (35,4%). Esta distribución refleja la importancia de los usuarios que arriendan propiedades de la SAE, así como aquellos que tienen algún otro vínculo indirecto con la institución. Por otro lado, los porcentajes de los otros tres grupos encuestados (compradores, entidades del Estado y depositarios) son menores, lo que indica la participación de usuarios con necesidades específicas y muestra la diversidad de roles e intereses presentes en la institución.

Detalle	Cantidad	% participación
ARRENDATARIO	175	38,0%
CIUDADANÍA GENERAL	163	35,4%
COMPRADOR	54	11,7%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	48	10,4%
DEPOSITARIO	21	4,6%
<b>Total, general</b>	<b>461</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

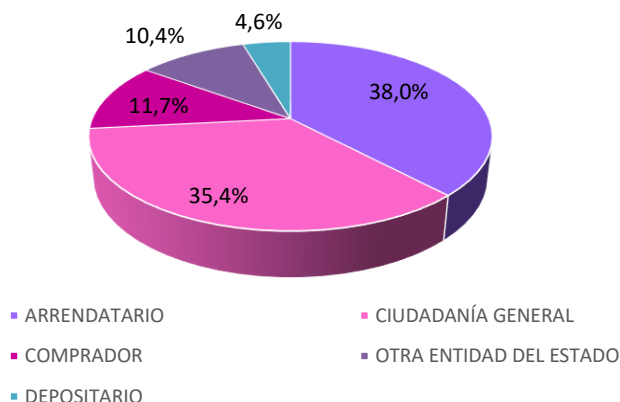
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

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



## 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 marzo 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 genera un segundo llamado.

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)

Durante el mes de marzo de 2023 se recibieron 2.046 PQRSF, esto quiere decir que para la vigencia 2024 disminuyeron 476 requerimientos, sin embargo, esto incidió en que la oportunidad de la atención a los requerimientos fuera productiva y se puedan atender de manera clara y de fondo. Asimismo, se logra establecer que el 60,62% de la Entidad ha atendido oportunamente los requerimientos.

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