

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

ENERO – FEBRERO - MARZO

2024



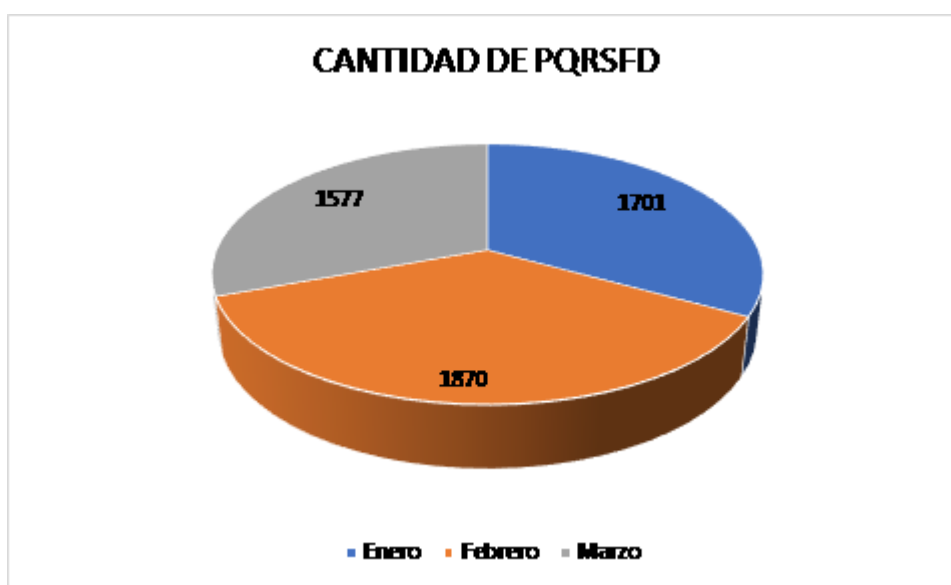
ACTIVOS
— POR EL —
CAMBIO

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 **primer trimestre** (enero, febrero, 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, donde se evidencia un total de 5.148 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 - 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 PRIMER TRIMESTRE 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 primer trimestre de 2024, para un total de **5.148 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

TIPO DE PETICIÓN	No.	Porcentaje
CONSULTA	115	2.23%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	16	0.31%
DERECHO DE PETICIÓN	4542	88.23%
FELICITACIÓN	4	0.08%
INFORMATIVO	148	2.87%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	114	2.21%
QUEJA	57	1.11%
RECLAMO	37	0.72%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0.02%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	27	0.52%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	26	0.51%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	46	0.89%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	10	0.19%
SUGERENCIA	5	0.10%
Total general	5148	100.00%

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 2024.

ESTADO LEGAL	No.	Porcentaje
En términos	271	14.60%
Respuesta Extemporánea	912	26.20%
Tramitado en término legal	3596	55.50%
Vencida	366	3.50%
Desistida	3	0.20%
Total general	5148	100%

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.	76	1,48%
Dirección de Asuntos Legales.	601	11,67%
Dirección para la Democratización de Activos Inmuebles Urbanos	46	0,89%
Dirección para la Democratización de Activos Muebles	526	10,22%
Dirección de Contratación.	5	0,10%
Dirección de Proyectos.	15	0,29%
Dirección de Gobierno, Control, y Democratización de Sociedades.	440	8,55%
Dirección de seguimiento y control de Liquidaciones.	103	2,00%
Dirección Financiera.	32	0,62%
Dirección para la Democratización de Activos Muebles Rurales.	58	1,13%
Gerencia Talento Humano.	48	0,93%
Dirección de analítica, alistamiento y valoración	19	0,37%
Dirección para la Democratización del inventario público.	8	0,16%
Gerencia de Depositarios	52	1,01%
Dirección de Planeación y prospectiva.	3	0,06%
Oficina Prensa y Comunicaciones	26	0,51%
Oficina de tecnologías y Sistemas de la Información	3	0,06%
Presidencia.	37	0,72%
Dirección Territorial Centro Oriente	1421	27,60%
Dirección Territorial Caribe	468	9,09%
Dirección Territorial Sur	604	11,73%
Dirección Territorial Occidente.	526	10,22%

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

Vicepresidencia Operativa	1	0,02%
Vicepresidencia de activos Muebles e Inmuebles.	9	0,17%
Vicepresidencia de Sociedades.	2	0,04%
Vicepresidencia Corporativa	16	0,31%
Gestión documental	1	0,02%
Oficina de Integridad, Anticorrupción y Cumplimiento	2	0,04%
Total general	5148	100,00%

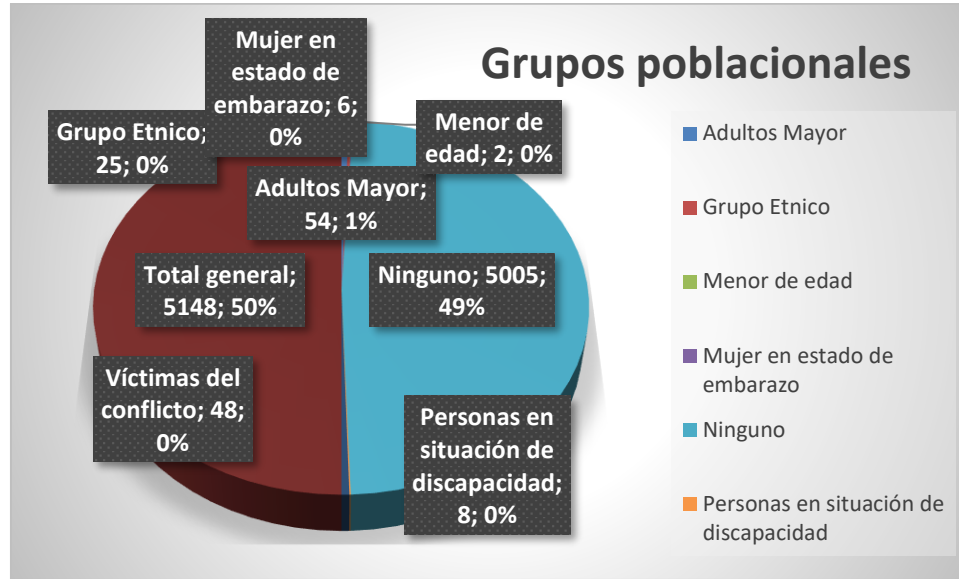
3.3. CANALES DE ATENCIÓN

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 primer trimestre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

RECEPCIÓN	No.	Porcentaje
Correo electrónico	4022	78,13%
Correspondencia física	21	0,41%
Página web	871	16,92%
Presencial	232	4,51%
Telefónico	2	0,04%
Total general	5148	100,00%

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:



3.5. ACCIONES CONSTITUCIONALES

Durante el primer trimestre de 2024, se recibieron 231 acciones constitucionales, las cuales fueron debidamente atendidas por la Entidad, así:

Enero: 61

Febrero: 85

Marzo: 85

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.

Por lo anterior, se evidencian los siguientes resultados:

¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	1298	100,00%
BUENO	621	47,84%
MALO	546	42,06%
REGULAR	131	10,09%

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

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	1315	100,00%
BUENO	671	51,03%
MALO	502	38,17%
REGULAR	142	10,80%
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	1310	100,00%
BUENO	609	46,49%
MALO	531	40,53%
REGULAR	170	12,98%
¿Recibió atención cordial y personalizada?	1300	100,00%
BUENO	650	50,00%
MALO	507	39,00%
REGULAR	143	11,00%
Tipo de cliente	1302	100,00%
ARRENDATARIO	400	30,72%
CIUDADANÍA GENERAL	611	46,93%
COMPRADOR	112	8,60%
DEPOSITARIO	67	5,15%
LIQUIDADOR	2	0,15%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	110	8,45%
PROMEDIO	1305	

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción, se logra establecer que un porcentaje significativo de la ciudadanía no siente que resuelvan correcta el motivo de su solicitud, siento un punto importante para mejorar en las respuestas dadas por los funcionarios, los cuales deben ser emitidos en un lenguaje comprensible y de fondo al ciudadano.

Por otro lado, se evidencia que en cuanto a la atención y servicio prestado, más del 50% de los usuarios están satisfechos, sin embargo, tenemos que trabajar en la resolución a los requerimientos.

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 primer 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 PQRSDF vencidas para promover el cumplimiento de estas obligaciones.

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

Las actividades que se realizaron por parte de la Oficina de Prensa y Comunicaciones 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.

Adicionalmente, la Oficina de Prensa y Comunicaciones 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, 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, en comparación con el primer trimestre del año de 2.022 se recibieron 161 PQRSFD menos, esto quiere decir que la entidad ha optimizado sus procesos y esto ha generado una disminución en la radicación de 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: L.P.