

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

ABRIL DEL AÑO 2024



ACTIVOS
POR EL
CAMBIO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S.

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

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 **ABRIL 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”.

3. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL 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 abril de 2024,

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



para un total de **2.185 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

| TIPO DE SOLICITUD | Cuenta de Tipo de solicitud | % Tipo de solicitud |
|--|-----------------------------|---------------------|
| CONSULTA | 34 | 1.56% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 5 | 0.23% |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1819 | 83.25% |
| INFORMATIVO | 112 | 5.13% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 110 | 5.03% |
| QUEJA | 45 | 2.06% |
| RECLAMO | 21 | 0.96% |
| SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | 1 | 0.05% |
| SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS | 11 | 0.50% |
| SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS) | 7 | 0.32% |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 15 | 0.69% |
| SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN | 3 | 0.14% |
| SUGERENCIA | 2 | 0.09% |
| Total general | 2185 | 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 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 continuó 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 - www.saesas.gov.co

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

| ESTADO LEGAL | Cuenta de Estado | % Estado |
|----------------------------|------------------|----------------|
| En términos | 3 | 0.14% |
| Respuesta Extemporánea | 1050 | 48.05% |
| Tramitado en término legal | 921 | 42.15% |
| Vencida | 211 | 9.66% |
| Total general | 2185 | 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.

| DEPENDENCIA | Cuenta de Dependencia | % Dependencia |
|--|-----------------------|---------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 7 | 0.32% |
| DESPACHO DEL PRESIDENTE | 16 | 0.73% |
| DIRECCIÓN COMERCIAL | 41 | 1.88% |
| DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN | 9 | 0.41% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES | 244 | 11.17% |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN | 2 | 0.09% |
| DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES | 188 | 8.60% |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA | 3 | 0.14% |
| DIRECCIÓN DE PROYECTOS | 3 | 0.14% |
| DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES | 43 | 1.97% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 15 | 0.69% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 10 | 0.46% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES | 20 | 0.92% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS | 14 | 0.64% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES | 242 | 11.08% |

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

| | | |
|--|-------------|----------------|
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO | 7 | 0.32% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE | 195 | 8.92% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE | 612 | 28.01% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | 236 | 10.80% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR | 215 | 9.84% |
| GERENCIA DE DEPOSITARIOS | 31 | 1.42% |
| GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS | 1 | 0.05% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 0.18% |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 4 | 0.18% |
| VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA | 16 | 0.73% |
| VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES | 3 | 0.14% |
| VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES | 4 | 0.18% |
| Total general | 2185 | 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 abril de 2024 se registraron de la siguiente manera:

| MEDIO DE RECEPCIÓN | Cuenta de Recepcion | % Recepcion |
|------------------------|---------------------|----------------|
| Correo electrónico | 1742 | 79.73% |
| Correspondencia física | 5 | 0.23% |
| Página web | 351 | 16.06% |
| Presencial | 85 | 3.89% |
| Telefónico | 2 | 0.09% |
| Total general | 2185 | 100.00% |

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de abril de 2024, se recibieron VEITIDÓS (22) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, la Agencia Nacional de

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

Tierras, Prosperidad Social, entre otros. No se remitieron PQRSDF por no competencia.

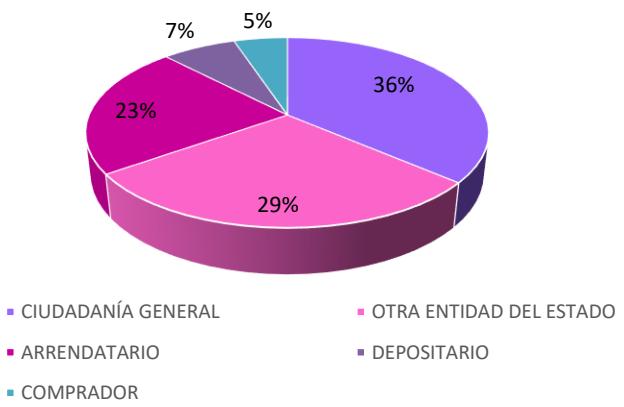
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción sobre la atención dada por la SAE respecto a la evaluación de PQRS del mes de abril, de este año proporciona una visión integral de la percepción de los usuarios respecto a diversos aspectos del servicio ofrecido por la institución. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos.

La encuesta incluyó 818 respuestas, abarcando muchos usuarios. Esta diversidad en la muestra refleja una representación significativa de los principales grupos de interés que interactúan con la SAE, lo cual es crucial para entender las diferentes perspectivas y necesidades de cada grupo.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-------------------------|------------|-----------------|
| CIUDADANÍA GENERAL | 297 | 36% |
| OTRA ENTIDAD DEL ESTADO | 237 | 29% |
| ARRENDATARIO | 185 | 23% |
| DEPOSITARIO | 58 | 7% |
| COMPRADOR | 42 | 5% |
| Total, general | 818 | 100,0% |

5. Población



En la pregunta sobre el interés y aptitud de los funcionarios para resolver el motivo de la solicitud, la mayoría de los encuestados calificaron positivamente el interés y la aptitud de los funcionarios, con un 58% valorando esta categoría como "Bueno". Esto indica que más de la mitad de los usuarios perciben una actitud competente y

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

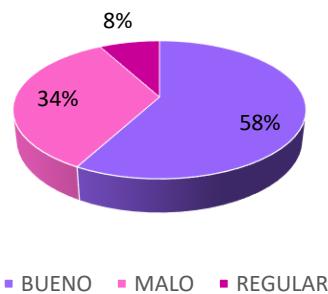
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



dispuesta por parte del personal para resolver sus solicitudes. Sin embargo, un 34% de los encuestados calificaron esta categoría como "Malo", lo que sugiere que existe un porcentaje significativo de usuarios insatisfechos que perciben deficiencias en la capacidad y disposición de los funcionarios. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar continuamente la formación y la motivación del personal para elevar la percepción positiva de los usuarios.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 474 | 58% |
| MALO | 279 | 34% |
| REGULAR | 65 | 8% |
| Total, general | 818 | 100,0% |

1. Pregunta



En cuanto a la evaluación del servicio inicial recibido, los resultados fueron que, al igual que en la pregunta anterior, un 58% de los encuestados calificaron el servicio inicial como "Bueno", lo que refleja una percepción positiva de la primera interacción con la institución. No obstante, un 31% consideró el servicio inicial como "Malo", indicando áreas de mejora en la manera en que los usuarios son atendidos al inicio de su interacción. Mejorar la experiencia inicial puede tener un impacto significativo en la satisfacción general, ya que la primera impresión es crucial para la percepción del servicio.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 474 | 58% |
| MALO | 256 | 31% |
| REGULAR | 89 | 11% |
| Total, general | 818 | 100,0% |

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

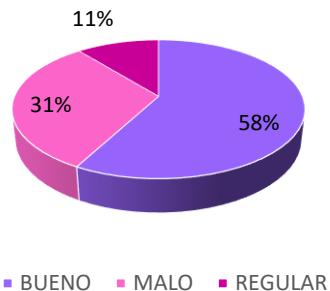
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel. 6040132

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



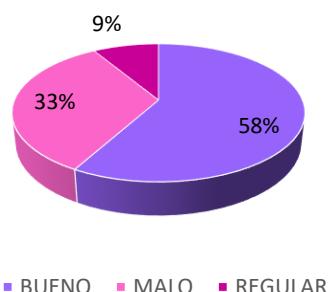
2. Pregunta



Respecto a la rapidez en la atención del motivo de su solicitud, un 58 % de los encuestados valoraron la rapidez en la atención, lo cual es positivo y sugiere que la mayoría de los usuarios perciben que sus solicitudes se atienden con celeridad. Sin embargo, un 33% calificó este aspecto como "Malo", lo que indica que todavía hay una proporción considerable de usuarios insatisfechos con los tiempos de respuesta. Implementar medidas para optimizar los procesos internos y reducir los tiempos de espera podría mejorar significativamente la satisfacción en este aspecto.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 477 | 58% |
| MALO | 273 | 33% |
| REGULAR | 71 | 9% |
| Total, general | 818 | 100,0% |

3. Pregunta



■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

En cuanto a la percepción de la cordialidad y personalización en la atención, los resultados fueron positivos, pues para un 58% de los encuestados es buena, lo cual es un buen indicio de que una mayoría percibe un trato amable y adaptado a sus necesidades. No obstante, un 34% consideró esta atención como "Malo", señalando la

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

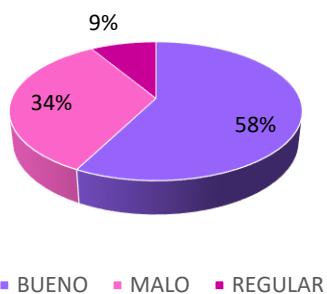
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co

importancia de fortalecer las habilidades de comunicación y empatía del personal para asegurar que todos los usuarios se sientan bien atendidos y valorados.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 467 | 58% |
| MALO | 274 | 34% |
| REGULAR | 70 | 9% |
| Total, general | 818 | 100,0% |

4. Pregunta



Los resultados de la encuesta de satisfacción de abril 2024 reflejan una evaluación mixta en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por la SAE. Aunque la mayoría de las evaluaciones fueron positivas, con alrededor del 58% de los encuestados calificando favorablemente las cuatro áreas evaluadas, todavía existe un porcentaje de insatisfacción.

Según los resultados, se deberían implementar recomendaciones para mejorar significativamente la percepción del servicio por parte de los usuarios, aumentando la satisfacción general y fortaleciendo la relación entre la SAE y sus usuarios.

Como, por ejemplo, fortalecer los programas de formación y desarrollo para mejorar la competencia y la actitud de los funcionarios, asegurando que todos estén bien preparados para resolver las solicitudes de los usuarios de manera eficiente y profesional. Revisar y optimizar los procesos internos para reducir los tiempos de espera y mejorar la rapidez en la atención. Implementar tecnologías que agilicen la gestión de las solicitudes podría ser una solución eficaz. Enfocar esfuerzos en mejorar la experiencia inicial del usuario, garantizando que desde el primer contacto se brinde un servicio de alta calidad que deje una impresión positiva. Y, Por último, desarrollar habilidades de comunicación y empatía en el personal para asegurar que todos los usuarios reciban una atención amable y personalizada que les haga sentir valorados.

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 abril de 2024 las

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

peticiones fueron resueltas en un margen inferior a 2% oportunamente, disminuyendo los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usuarios, situación que puede afectar 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 Prensa y Comunicaciones 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 ocurrir 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 abril de 2023 se recibieron 1.751PQRSF, esto quiere decir que para la vigencia 2024 aumentaron los requerimientos causa que probablemente incidió en la atención oportuna.

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

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

