

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.



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 continuo con el trámite.

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.

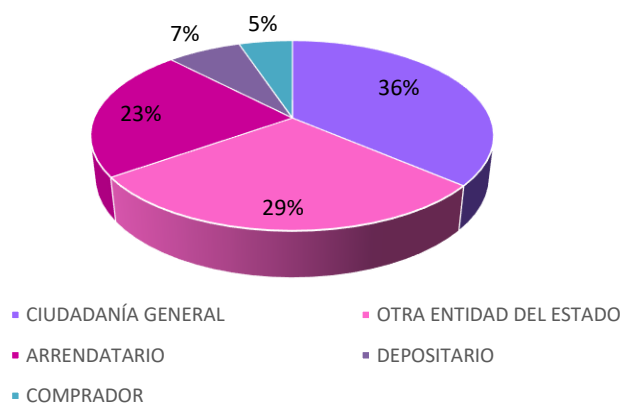
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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. Poblacion

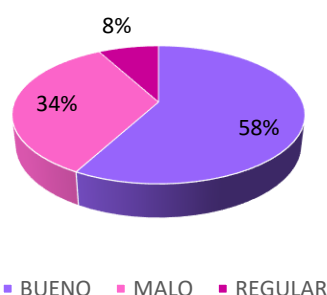


En la pregunta sobre el interés y aptitud de los funcionarios para resolver el motivo de la solicitud, la mayoría de los encuestados calificaron positivamente el interés y la aptitud de los funcionarios, con un 58% valorando esta categoría como "Bueno". Esto indica que más de la mitad de los usuarios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

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%

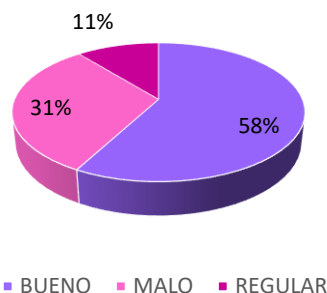
1. Pregunta



En cuanto a la evaluación del servicio inicial recibido, los resultados fue 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%

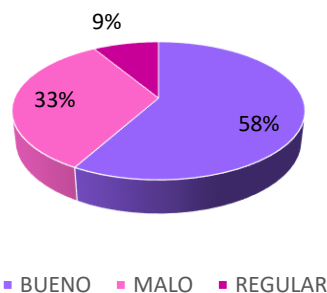
2. Pregunta



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

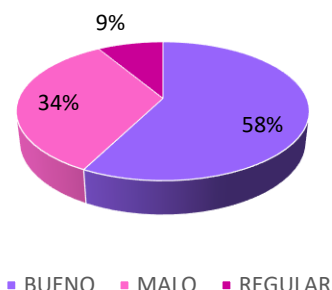


En cuanto a la percepción de la cordialidad y personalización en la atención, los resultados fueron positivos, pues para un 58% de los encuestados es buena, lo cual es un buen indicio de que una mayoría percibe un trato amable y adaptado a sus necesidades. No obstante, un 34% consideró esta atención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

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 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 abril de 2023 se recibieron 1.751 PQRSF, 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