

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

MAYO 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 **MAYO 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 MAYO 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 mayo de 2024, para un total de **2.184 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

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

| TIPO DE SOLICITUD | Cuenta de Tipo de solicitud | % Tipo de solicitud |
|--|-----------------------------|---------------------|
| CONSULTA | 30 | 1,37% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 5 | 0,23% |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1881 | 86,13% |
| FELICITACIÓN | 1 | 0,05% |
| INFORMATIVO | 102 | 4,67% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 85 | 3,89% |
| QUEJA | 32 | 1,47% |
| RECLAMO | 15 | 0,69% |
| SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | 2 | 0,09% |
| SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS | 12 | 0,55% |
| SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS) | 3 | 0,14% |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 14 | 0,64% |
| SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN | 2 | 0,09% |
| Total general | 2184 | 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.

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

| ESTADO LEGAL | Cuenta de Estado | % Estado |
|----------------------------|------------------|----------|
| En términos | 128 | 5,86% |
| Respuesta Extemporánea | 648 | 29,67% |
| Tramitado en término legal | 1279 | 58,56% |

| | | |
|----------------------|-------------|----------------|
| Vencida | 129 | 5,91% |
| Desistida | 0 | 0% |
| Total general | 2184 | 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 Dependencia | de % Dependencia |
|--|--------------------|------------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3 | 0,14% |
| DESPACHO DEL PRESIDENTE | 16 | 0,73% |
| DIRECCIÓN COMERCIAL | 57 | 2,61% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES | 192 | 8,79% |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN | 1 | 0,05% |
| DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES | 170 | 7,78% |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA | 2 | 0,09% |
| DIRECCIÓN DE PROYECTOS | 4 | 0,18% |
| DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES | 53 | 2,43% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 20 | 0,92% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 15 | 0,69% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES | 34 | 1,56% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS | 4 | 0,18% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES | 248 | 11,36% |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO | 19 | 0,87% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE | 163 | 7,46% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE | 631 | 28,89% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | 220 | 10,07% |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR | 292 | 13,37% |
| GERENCIA DE DEPOSITARIOS | 14 | 0,64% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 0,18% |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2 | 0,09% |

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

| | | |
|--|-------------|----------------|
| VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA | 17 | 0,78% |
| VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES | 1 | 0,05% |
| VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES | 1 | 0,05% |
| VICEPRESIDENCIA JURÍDICA | 1 | 0,05% |
| Total general | 2184 | 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 mayo de 2024 se registraron de la siguiente manera:

| MEDIO DE RECEPCIÓN | Cuenta de Recepción | % Recepción |
|------------------------|---------------------|----------------|
| Correo electrónico | 1737 | 79,53% |
| Correspondencia física | 9 | 0,41% |
| Página web | 344 | 15,75% |
| Presencial | 94 | 4,30% |
| Total general | 2184 | 100,00% |

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de mayo de 2024, se recibieron treinta y dos (32) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, la Agencia Nacional de Tierras, Ministerio de Trabajo, Procuradurías, Entes de Control, entre otros. Se remitió una (1) petición por no Competencia a la Fiscalía General de la Nación al evidenciar que era una denuncia y le compete al Ente investigador iniciar las gestiones correspondientes de su competencia.

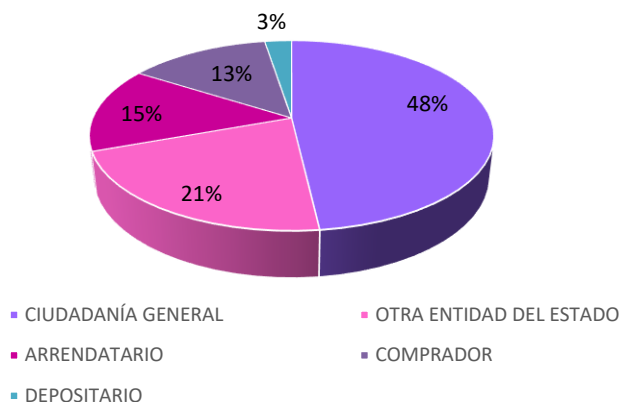
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el periodo a reportar, la SAE S.A.S. evidenció que la ciudadanía en general ha sido el tipo de cliente con mayor porcentaje que ha optado por realizar la calificación de los servicios y el porcentaje más pequeño corresponde a los depositarios.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|-------------------------|----------|-----------------|
| CIUDADANÍA GENERAL | 301 | 48% |
| OTRA ENTIDAD DEL ESTADO | 133 | 21% |
| ARRENDATARIO | 91 | 15% |

| | | |
|----------------------|------------|---------------|
| COMPRADOR | 84 | 13% |
| DEPOSITARIO | 16 | 3% |
| Total general | 623 | 100,0% |

5. Poblacion



Para optimizar los procesos de la SAE S.A.S., es importante conocer el tipo de servicio prestado desde la recepción de la PQRSFD hasta la respuesta final, pues a partir de estos datos se puede conocer si el procedimiento es fácil, accesible para toda la población y cuáles son nuestros tiempos para resolver cada caso en particular.

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

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 302 | 48% |
| MALO | 264 | 42% |
| REGULAR | 57 | 9% |
| Total general | 623 | 100,0% |

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444

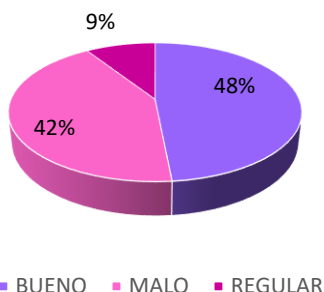
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

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

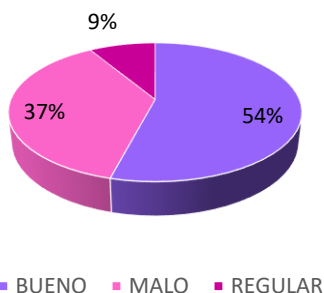
1. Pregunta



¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 342 | 54% |
| MALO | 235 | 37% |
| REGULAR | 55 | 9% |
| Total general | 623 | 100,0% |

2. Pregunta



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

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|---------|----------|-----------------|
| BUENO | 277 | 44% |
| MALO | 268 | 42% |

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

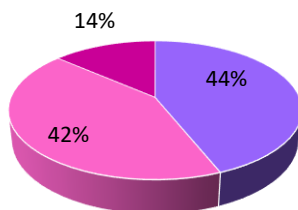
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

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

| | | |
|----------------------|------------|---------------|
| REGULAR | 86 | 14% |
| Total general | 623 | 100,0% |

3. Pregunta



■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

¿Recibió atención cordial y personalizada?

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| BUENO | 335 | 53% |
| MALO | 232 | 37% |
| REGULAR | 62 | 10% |
| Total general | 623 | 100,0% |

En atención a los resultados expuestos en el mes de mayo, se observa que la mayoría de los usuarios encuestados consideran que el servicio inicial recibido es bueno, así como la atención cordial y personalizada, no obstante a lo anterior, se evidencia una notable disminución en la percepción en la que los encuestados califican que la atención, aptitud y tiempo de respuesta oscila en una satisfacción buena del 43%, esto quiere decir que la entidad debe crear planes que atiendan los puntos críticos de la oportunidad en las respuestas y disposición en los casos más críticos.

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 mayo 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,

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

realizando las actividades internas de reporte de PQRSFD 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 PQRSFD 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 mayo de 2023 se recibieron 2.071 PQRSF, esto quiere decir que para la vigencia 2024 aumentaron 113 requerimientos, no obstante, se puede evidenciar que el aumento de la carga pudo incidir en que la oportunidad de la atención a los requerimientos no fuera igual de productiva a los meses anteriores.

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