



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

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





## 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 **JUNIO 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 JUNIO 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 Junio de 2024, para un total de **2.179 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de solicitud	Porcentaje
CONSULTA	50	2.29
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	0.32
DERECHO DE PETICIÓN	1870	85.82
FELICITACIÓN	1	0.05
INFORMATIVO	101	4.64
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	79	3.63
QUEJA	31	1.42

RECLAMO	9	0.41
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	7	0.32
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	7	0.32
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	12	0.55
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	2	0.09
SUGERENCIA	3	0.14
<b>Total general</b>	<b>2179</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 junio de 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado	Porcentaje
En términos	436	20.01
Respuesta Extemporánea	133	6.10
Tramitado en término legal	1446	66.36
Vencida	164	7.53
<b>Total general</b>	<b>2179</b>	<b>100%</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.

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DESPACHO DEL PRESIDENTE.	20	0.92
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN COMERCIAL, DIRECCIÓN COMERCIAL.	3	0.14
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN COMERCIAL.	52	2.39
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN.	9	0.41
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES.	129	5.92
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN.	2	0.09
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES.	149	6.84
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE PROYECTOS.	6	0.28
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	50	2.29
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.	16	0.73
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN FINANCIERA.	11	0.50
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES.	39	1.79
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS.	5	0.23
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES.	245	11.24
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO.	38	1.74
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	205	9.41
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE.	575	26.39
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE.	206	9.45



ATENCIÓN AL CIUDADANO, DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR.	268	12.30
ATENCIÓN AL CIUDADANO, GERENCIA DE DEPOSITARIOS.	25	1.15
ATENCIÓN AL CIUDADANO, OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.	1	0.05
ATENCIÓN AL CIUDADANO, OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO.	1	0.05
ATENCIÓN AL CIUDADANO, VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA.	10	0.46
ATENCIÓN AL CIUDADANO, VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES.	1	0.05
ATENCIÓN AL CIUDADANO, VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES.	4	0.18
ATENCIÓN AL CIUDADANO, VICEPRESIDENCIA OPERATIVA.	1	0.05
ATENCIÓN AL CIUDADANO.	1	0.05
DESPACHO DEL PRESIDENTE	1	0.05
DIRECCIÓN COMERCIAL	3	0.14
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	1	0.05
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	5	0.23
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	7	0.32
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	2	0.09
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0.05
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	0.09
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	2	0.09
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	7	0.32
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	1	0.05

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 CARIBE	11	0.50
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	28	1.28
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	15	0.69
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	19	0.87
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	1	0.05
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0.05
<b>Total general</b>	<b>2179</b>	<b>100%</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 junio de 2024 se registraron de la siguiente manera:

Recepción	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	1782	81.78
Correspondencia física	3	0.14
Página web	325	14.92
Presencial	68	3.12
Telefónico	1	0.05
<b>Total general</b>	<b>2179</b>	<b>100%</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA



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 junio de 2024, se recibieron catorce (14) 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

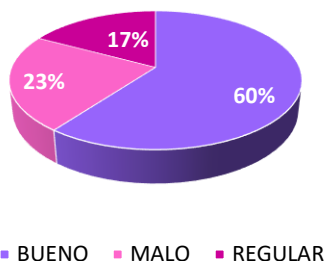
La encuesta de satisfacción sobre atención al usuario realizada por la SAE en junio de este año proporciona una valiosa retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio ofrecido por la institución. A continuación, se presenta un análisis detallado de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

En cuanto al interés y aptitud de los funcionarios para resolver el motivo de la solicitud, el 60% de los encuestados lo calificaron como "Bueno". Esta percepción positiva resalta la competencia y dedicación del personal, sin embargo, se debe seguir trabajando enfocados en disminuir la percepción negativa del 23% de los encuestados que considerara que el interés y aptitud de los funcionarios fue "Malo". Que la mayoría de los usuarios califiquen como positivo el interés de nuestros funcionarios es un indicador de que se están haciendo las cosas bien, pero el 40% restante entre malo (23%) y regular (17%), deben continuar disminuyendo para garantizar un servicio de atención de calidad.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
<b>BUENO</b>	<b>379</b>	<b>60%</b>
<b>MALO</b>	<b>142</b>	<b>23%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>108</b>	<b>17%</b>
<b>Total general</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>

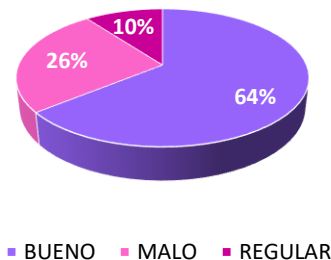




Más de la mitad de los encuestados (64%) calificaron como "Bueno" el servicio inicial recibido. Esto muestra una disminución desde el mes anterior en la percepción negativa del servicio inicial pasando del 37% al 26% en junio. Estos resultados demuestran una mejora en el servicio al cliente frente el mes anterior.

#### ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	406	64%
MALO	162	26%
REGULAR	65	10%
<b>Total general</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>

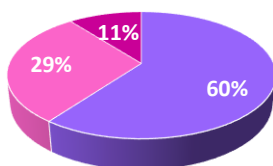


Respecto a la rapidez en la atención del motivo de la solicitud, el 60% de los encuestados la calificaron como "Bueno". La mayoría de los usuarios valora positivamente la celeridad en la atención, pero es preocupante que el 26% tenga una percepción negativa "Malo" y el 10% como "Regular", la sumatoria de estas dos es

del 36% por lo cual se debe mejorar la rapidez en la atención para lograr incrementar la satisfacción del usuario. Además de implementar estrategias para la optimización de los procesos internos.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	377	60%
MALO	184	29%
REGULAR	66	11%
<b>Total general</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>

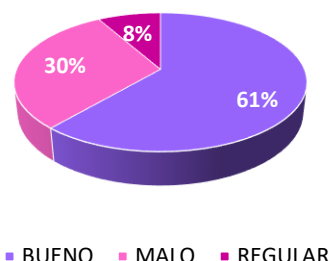


■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

La atención cordial y personalizada recibida fue calificada como "Bueno" por el 60% de los encuestados y como "Malo" por el 30%. Este resultado negativo sumado al 8% de los que calificaron como regular el servicio supone que casi el 40% de los encuestados percibe negativamente o poco cordial la atención, si bien la mayoría afirman un buen trato, se debe seguir propendiendo por la mejoría del trato hacia el usuario, además de fortalecer las habilidades de comunicación para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	378	61%
MALO	187	30%
REGULAR	51	8%
<b>Total general</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>

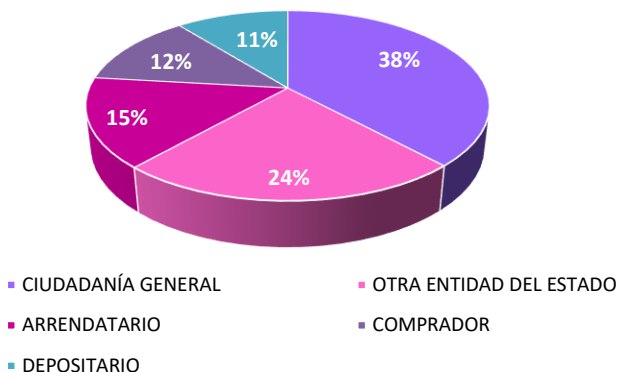


Los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan que notablemente es superior la percepción positiva frente a la negativa. Si bien existen áreas de fortaleza, como la atención cordial y personalizada, también se identifican áreas de oportunidad para mejora, como la rapidez en la atención y la atención 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 629 respuestas, lo que representa una muestra significativa de usuarios de la institución. Los principales encuestados fueron la ciudadanía general con una participación del 38%, seguido por las instituciones del estado con 24%. Arrendatarios, compradores y depositarios significaron el restante 38% de los encuestados, esto demuestra una gran participación de la ciudadanía y las entidades del estado, que en su mayoría solicitan información sobre procesos judiciales que adelantan o de los cuales están inmersos.

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	230	38%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	142	24%
ARRENDATARIO	92	15%
COMPRADOR	75	12%
DEPOSITARIO	65	11%
<b>Total general</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>

## Población



## 5. RECOMENDACIONES DE MEJORA

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 entidades del estado que están dirigidas a esta entidad, evidenciando que para el mes de junio 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.

Durante el mes de junio de 2023 se recibieron 2.179 PQRSF de las cuales el 66,62% 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.

En busca de mejorar la satisfacción de los usuarios y con ello disminuir las posibles acciones legales en contra de la entidad se recomienda a las dependencias:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios y prevenir cualquier acción jurídica en contra de la entidad.
- Responder con un lenguaje claro a las solicitudes de los peticionarios para facilitar la comprensión de estas.
- Proporcionar Respuestas de Fondo: Asegurarse de que cada respuesta aborde no solo el requerimiento específico, sino también ofrezca una explicación completa y los pasos a seguir.

Elaboró: AH

Alexander Méndez Cortes  
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones