



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

ABRIL – MAYO - JUNIO

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



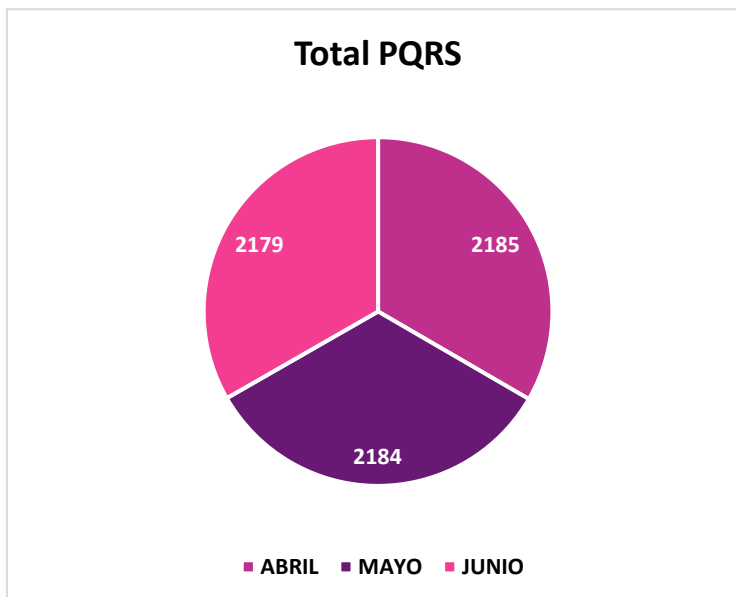


INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF DE LA SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S.

1. OBJETIVOS

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 **segundo trimestre** (Abril, Mayo y 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, donde se evidencia un total de 5.148 requerimientos recibidos.



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 SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2024, para un total de **6.548 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente gráfica:

Tipo de Petición	Cuenta de Tipo de solicitud	Porcentaje
CONSULTA	114	1.74
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17	0.26
DERECHO DE PETICIÓN	5570	85.06
FELICITACIÓN	2	0.03
INFORMATIVO	315	4.81
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	274	4.18
QUEJA	108	1.65
RECLAMO	45	0.69
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	3	0.05
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	30	0.46
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	17	0.26
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	41	0.63
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	7	0.11
SUGERENCIA	5	0.08
Total general	6548	100%

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 segundo trimestre de 2024.

Estado legal	Cuenta de Estado	Porcentaje
En términos	782	11.94
Respuesta Extemporánea	1856	28.34
Tramitado en término legal	3388	51.74
Vencida	522	7.97
Total general	6548	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.

Requerimientos por Dependencias	Cuenta de Dependencia	Porcentaje
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	0.17
DESPACHO DEL PRESIDENTE	52	0.79
DIRECCIÓN COMERCIAL	156	2.38
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	19	0.29
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	572	8.74
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	5	0.08

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 DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	514	7.85
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	5	0.08
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	13	0.20
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	148	2.26
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	52	0.79
DIRECCIÓN FINANCIERA	38	0.58
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	95	1.45
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	23	0.35
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	742	11.33
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	65	0.99
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	574	8.77
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	1848	28.22
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	676	10.32
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	793	12.11
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	71	1.08
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	1	0.02
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	0.15
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	1	0.02
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6	0.09
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	43	0.66
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	4	0.06
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	9	0.14
VICEPRESIDENCIA JURÍDICA	1	0.02
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	1	0.02
Total general	6548	100%

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 segundo trimestre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

Canales de Atención	Cuenta de Recepción	Porcentaje
Correo electrónico	5261	80.35
Correspondencia física	17	0.26

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

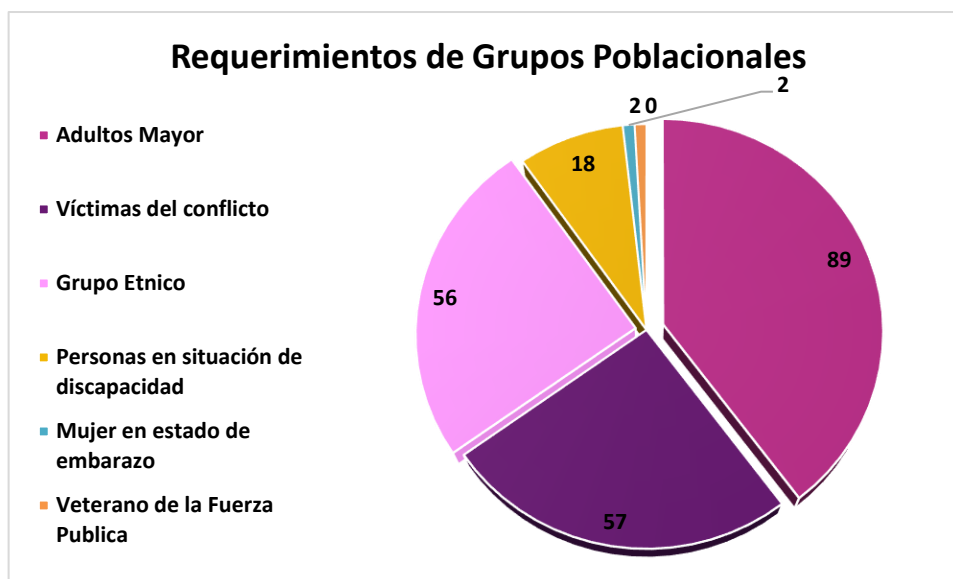
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



Página web	1020	15.58
Presencial	247	3.77
Telefónico	3	0.05
Total general	6548	100%

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

Abril: 123 tutelas

Mayo: 113 tutelas

Junio: 107 tutelas

Total: 343 tutelas

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?	629
BUENO	1155
MALO	685
REGULAR	230
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	
BUENO	1222
MALO	653
REGULAR	209
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	
BUENO	1131
MALO	725
REGULAR	223
¿Recibió atención cordial y personalizada?	
BUENO	1180
MALO	693
REGULAR	183
Tipo de cliente	
ARRENDATARIO	368
CIUDADANÍA GENERAL	828
COMPRADOR	201
DEPOSITARIO	139
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	512
Media General Trimestral	690

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



Basado en los resultados de la encuesta de satisfacción se evidencia que la mayoría de los encuestados considera que sus solicitudes fueron resueltas de forma satisfactoria, que la aptitud y actitud de los funcionarios fue positiva, que el tiempo de respuesta fue apropiado. De igual forma se debe considerar que un porcentaje significativo de los encuestados tiene una percepción negativa frente al servicio de atención al usuario y la respuesta a las solicitudes, requerimientos y tutelas por parte de la Sociedad de Activos Especiales (SAE), lo cual nos insta como entidad a propender por la mejora del servicio, la disminución de los tiempos de respuesta y la información a los usuarios, con la meta de aumentar la satisfacción en la ciudadanía.

De igual manera, se evidencia que cerca del 60% de los usuarios calificaron positivamente el servicio prestado al responder sus solicitudes, lo que demuestra que la Sociedad de Activos Especiales (SAE) se encuentra en un proceso constante de mejora que está dando resultados.

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 dirigidas a esta entidad, evidenciando que en el segundo trimestre las peticiones fueron resueltas dentro de los términos en más de un 50% de los casos, mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usuarios, lo cual disminuye considerablemente una 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 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.

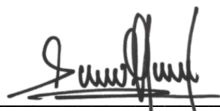
Las actividades que se realizaron por parte de la Oficina de Prensa y Comunicaciones fueron la creación de piezas gráficas para concientizar a los funcionarios de la SAE SAS en la atención dentro de los términos de Ley y resolución efectiva a los requerimientos.

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.

Así mismo, 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, del mismo modo 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.

Por otro lado, no podemos olvidar que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar la prestación del servicio de PQRSDF, 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: A.H.



Alexander Méndez Cortes
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones