



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

SEPTIEMBRE 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, el presente tiene como fin mostrar las solicitudes gestionados durante el mes de **SEPTIEMBRE 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



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)



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 SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2024, para un total de **2.291 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	40	1,75
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	0,31
DERECHO DE PETICIÓN	2055	89,70
FELICITACIÓN	1	0,04
INFORMATIVO	94	4,10
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	15	0,65
QUEJA	27	1,18
RECLAMO	9	0,39
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	13	0,57
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	7	0,31
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	20	0,87
SUGERENCIA	3	0,13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2291</b>	<b>100,00</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 septiembre de 2024.

Termino	Total	Porcentaje
EN TERMINOS	31	1,35
RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	571	24,92
TRAMITADO EN TERMIO LEGAL	1593	69,53
VENCIDO	96	4,19
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2291</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	TOTAL	Porcentaje
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,04
DESPACHO DEL PRESIDENTE	31	1,35
DIRECCIÓN COMERCIAL	99	4,32
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	4	0,17
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	168	7,33
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	5	0,22
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	149	6,50
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1	0,04
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	1	0,04
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	39	1,70
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	0,65
DIRECCIÓN FINANCIERA	27	1,18
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	83	3,62
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	27	1,18
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	205	8,95
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	43	1,88
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	211	9,21
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	500	21,82
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	227	9,91
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	365	15,93



GERENCIA DE DEPOSITARIOS	33	1,44
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,04
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	6	0,26
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	11	0,48
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	6	0,26
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	30	1,31
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	3	0,13
<b>Total general</b>	<b>2291</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 septiembre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de Medio	Porcentaje
Correo electrónico	1871	81,67
Correspondencia física	5	0,22
Página web	354	15,45
Presencial	61	2,66
<b>Total general</b>	<b>2291</b>	<b>100</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de septiembre de 2024, se recibieron sesenta y cinco (65) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, la Agencia Nacional de Tierras, Prosperidad Social entre otros. Se remitieron diecinueve (19) PQRSDF por no competencia.

### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el mes de septiembre de 2024, se realizó una encuesta para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la SAE en temas como el interés y aptitud del personal, la calidad del servicio inicial, la rapidez de atención y la cordialidad del trato recibido. La encuesta, realizada entre 494 personas, ofrece una perspectiva detallada sobre las áreas en las que la SAE sobresale y aquellas donde aún existen oportunidades de mejora.

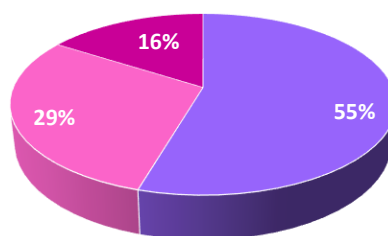
Las personas que contestaron la encuestada representan varios sectores. El 48% corresponde a la ciudadanía en general, indicando una gran proporción de usuarios que interactúan con la SAE sin estar vinculados a otras instituciones. Este grupo ofrece una percepción externa valiosa, debido a que se refleja la impresión del ciudadano común ante la atención de la SAE. El 15% de los encuestados pertenece a otras entidades del estado, lo cual muestra la colaboración y comunicación entre la SAE y otros organismos del estado. Esta interacción es importante, pues debe existir una buena comunicación entre entidades del Estado para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión del gobierno. Así mismo se evidencio que los depositarios 16%, arrendatarios 12% y compradores 8% tienen una participación de casi el 40% lo cual evidencia una interacción constante con la SAE, esto impacta positivamente la relación entre la institución y los usuarios.

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

La encuesta revela que el 55% de los encuestados valora positivamente el interés y la aptitud del personal de la SAE para resolver sus solicitudes, siendo esto una calificación de "bueno". Este resultado indica que más de la mitad de los usuarios se sienten respaldados y bien atendidos en términos de disposición y conocimiento de los funcionarios. Sin embargo, un 29% evaluó este aspecto de forma negativa, mientras que el 19% otorgó una valoración intermedia de "regular". Este nivel de insatisfacción indica que, aunque existen esfuerzos notables, aún hay oportunidades para optimizar la preparación y proactividad en cuanto a la resolución de problemas.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	270	55%
MALO	146	29%
REGULAR	79	16%

Total general	495	100%
---------------	-----	------



■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

### ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

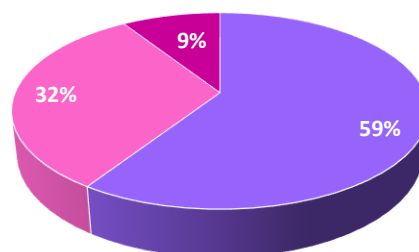
El 59% de los encuestados calificó la atención inicial como cordial o "buena", lo que indica que la mayoría de los usuarios se siente bien atendida en términos de amabilidad y cercanía. Este aspecto es clave para generar una relación de confianza y satisfacción entre los usuarios y la entidad. A pesar de esto, un 32% de los encuestados dio una valoración negativa de "mala", mientras que el 9% restante dio una calificación de "regular". Este resultado muestra que, aunque la mayoría de los usuarios percibe una atención adecuada, aún hay margen de mejora en el trato personalizado.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	286	59%
MALO	153	32%
REGULAR	44	9%



Total general	483	100%
---------------	-----	------

#### 4. Pregunta



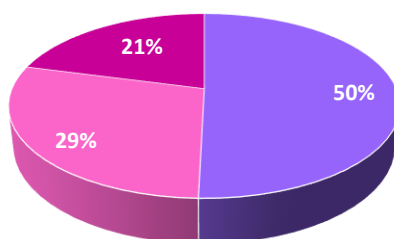
■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

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

La rapidez en la atención al motivo de la solicitud fue calificada como "buena" por el 50% de los encuestados, mostrando que la mitad de los usuarios percibe que sus solicitudes son atendidas con agilidad. Sin embargo, un 29% de los participantes valoró este aspecto como "malo" y un 21% como "regular". Estos resultados muestran que no se satisface las expectativas de una parte significativa de los usuarios. La rapidez en la respuesta es un aspecto fundamental en la calidad del servicio en cuanto a tiempos de respuesta, lo que influye directamente en la percepción de eficiencia de la SAE.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	251	50%
MALO	143	29%

REGULAR	104	21%
<b>Total general</b>	<b>498</b>	<b>100%</b>



■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

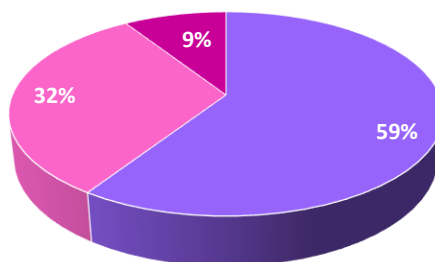
por último, la cuarta pregunta que se refiere a la percepción de la cordialidad y personalización en la atención, los resultados fueron los siguientes:

### ¿Recibió atención cordial y personalizada?

El 59% de los encuestados calificó la atención cordial y personalizada como "buena", lo que indica que la mayoría de los usuarios se siente bien atendida en términos de amabilidad y cercanía. Este aspecto es clave para generar una relación de confianza y satisfacción entre los usuarios y la entidad. A pesar de esto, un 32% de los encuestados dio una valoración negativa de "mala", mientras que el 9% restante dio una calificación de "regular". Este resultado muestra que, aunque la mayoría de los usuarios percibe una atención adecuada, aún hay margen de mejora en el trato personalizado.

Detalle	Cantidad	% Participación
---------	----------	-----------------

BUENO	286	59%
MALO	153	32%
REGULAR	44	9%
<b>Total general</b>	<b>483</b>	<b>100%</b>



■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR

Los resultados de esta encuesta de septiembre reflejan una percepción diversa, en la que varios aspectos del servicio de la SAE se consideran favorables, como el interés del personal y la cordialidad en la atención, pero otros elementos, como la rapidez en la respuesta y la consistencia en el servicio inicial, todavía presentan desafíos. Los datos sugieren que la SAE ha logrado avances en algunas áreas de atención al usuario, sin embargo, la institución aún debe trabajar en mejorar la uniformidad de la experiencia del usuario.

Las personas que contestaron la encuestada representan varios sectores: El 48% corresponde a la ciudadanía en general, indicando una gran proporción de usuarios que interactúan con la SAE sin estar vinculados a otras instituciones. Este grupo ofrece una percepción externa valiosa, debido a que se refleja la impresión del ciudadano común ante la atención de la SAE. El 15% de los encuestados pertenece a otras entidades del estado, lo cual muestra la colaboración y comunicación entre la SAE y otros organismos del estado. Esta

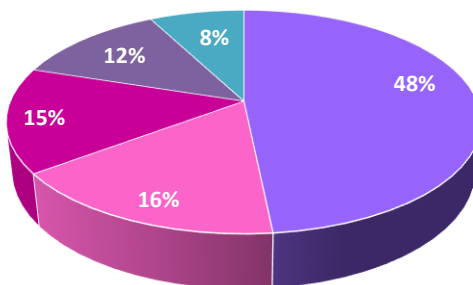
interacción es importante, pues debe existir una buena comunicación entre entidades del Estado para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión del gobierno.

También, los arrendatarios representan un 12% de los encuestados, mientras que los depositarios y compradores representan el 16% y el 8%, respectivamente. Estos grupos aportan una perspectiva en cuanto a la SAE en su práctica, ya que interactúan con esta de manera frecuente y directa en temas administrativos y de bienes específicos. Su experiencia con la entidad es, por lo tanto, un indicador significativo de la funcionalidad interna y del cumplimiento de los procesos. En ese sentido la diversidad en los encuestados proporciona una visión completa de las interacciones de la SAE con distintos sectores y ayuda a analizar las oportunidades de mejora desde diversas perspectivas.

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	239	48%
DEPOSITARIO	81	16%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	75	15%
ARRENDATARIO	61	12%
COMPRADOR	38	8%
<b>Total general</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

Esta diversidad asegura que los resultados capturan una visión integral de cómo diferentes grupos perciben los servicios de la SAE, brindando una representación más equilibrada de la experiencia de los usuarios

## Población



■ CIUDADANÍA GENERAL ■ DEPOSITARIO ■ OTRA ENTIDAD DEL ESTADO ■ ARRENDATARIO ■ COMPRADOR

## 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.

Se evidenció que para el mes de septiembre de 2024 cerca del 70% de las peticiones fueron resueltas oportunamente, mientras solo el 1.35% aún se encuentra dentro de los términos para dar respuesta; lo cual indica que se están cumpliendo los mismos. Se deben seguir mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usuarios pues cerca del 24.92% de las solicitudes se respondieron extemporáneamente.

La contestación oportuna de las PQRSDF disminuye considerablemente la posible afectación al derecho fundamental de petición de los ciudadanos y ayuda a mejorar la percepción que los ciudadanos tienen de la entidad y su trabajo

En ese orden de ideas, la Oficina de Prensa y Comunicaciones y GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía 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 Prensa y Comunicaciones y GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía tiene dentro de su procedimiento un seguimiento a los requerimientos donde automáticamente el módulo a los tres (3) 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.

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 usuarios 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

Mauricio Alexis Ríveros Quintero  
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones