

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

JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE

2024



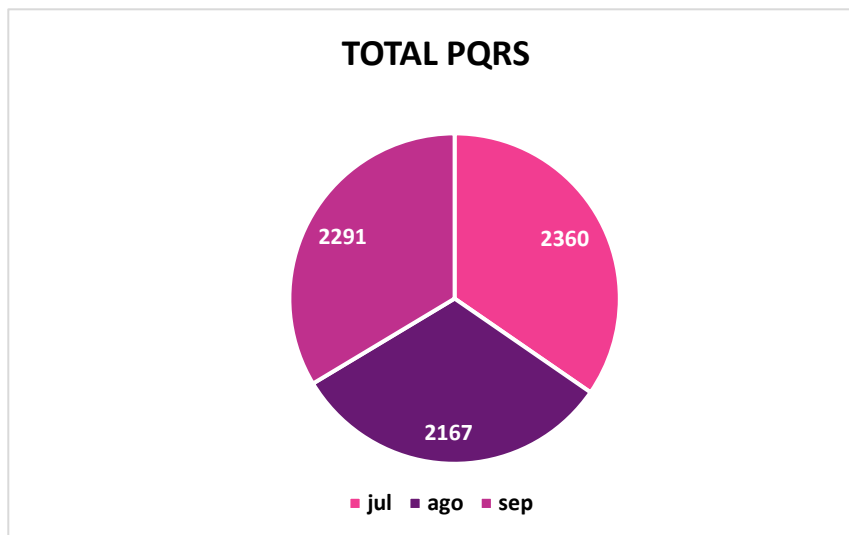
ACTIVOS
— POR EL —
CAMBIO

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 **tercer trimestre** (julio, agosto, 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, donde se evidencia un total de 6.818 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 TERCER 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 tercer trimestre de 2024, para un total de **6.818 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	146	2.1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	23	0.3
DERECHO DE PETICIÓN	6003	88.0
FELICITACIÓN	3	0.0
INFORMATIVO	355	5.2
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	49	0.7
QUEJA	73	1.1

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

RECLAMO	43	0.6
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	32	0.5
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	30	0.4
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	50	0.7
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	4	0.1
SUGERENCIA	7	0.1
TOTAL GENERAL	6818	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 tercer trimestre de 2024.

TERMINO DE RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EN TERMINOS	10	0.1
RESPUESTA EXTEMPORANEA	989	14.5
TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	5797	85.0
VENCIDAS	22	0.3
TOTAL GENERAL	6818	100

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

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	6	0.1
DESPACHO DEL PRESIDENTE	71	1.0
DIRECCIÓN COMERCIAL	275	4.0
DIRECCIÓN COMERCIAL	4	0.1
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	8	0.1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	464	6.8
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	9	0.1
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	457	6.7
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	2	0.0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	12	0.2
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	141	2.1
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	64	0.9
DIRECCIÓN FINANCIERA	59	0.9
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	244	3.6
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	40	0.6
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	679	10.0
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	163	2.4
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	590	8.7
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	1587	23.3
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	680	10.0
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	1014	14.9
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	108	1.6
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	12	0.2
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0.1
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	15	0.2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9	0.1
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	22	0.3
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	20	0.3
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	49	0.7
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	10	0.1
Total general	6818	100

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

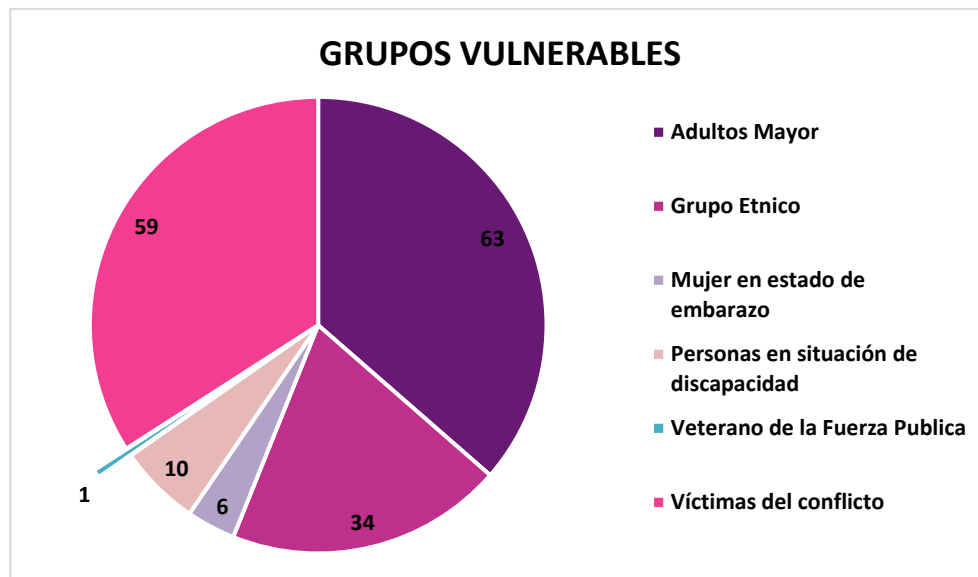
3.3. CANALES DE ATENCIÓN

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 tercer trimestre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico	5482	80.4
Correspondencia física	13	0.2
Página web	1098	16.1
Presencial	223	3.3
Telefónico	2	0.0
Total general	6818	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 tercer trimestre de 2024, se recibieron 313 acciones constitucionales, las cuales fueron debidamente atendidas por la Entidad, así:

Julio: 115

Agosto: 96

Septiembre: 102

Total: 313 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?	1791
BUENO	983
MALO	555
REGULAR	281
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	
BUENO	1058
MALO	543
REGULAR	206
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	
BUENO	1011
MALO	554
REGULAR	252
¿Recibió atención cordial y personalizada?	
BUENO	992
MALO	600
REGULAR	183
Tipo de cliente	
ARRENDATARIO	460
CIUDADANÍA GENERAL	737
COMPRADOR	146

DEPOSITARIO	86
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	331
Media General Trimestral	298

Estos resultados evidencian que la mayoría de los encuestados tuvieron una experiencia positiva en el proceso de atención y respuesta a las PQRS, destacándose aspectos como la rapidez en la resolución y el interés y aptitud del personal en la atención prestada. Sin embargo, es necesario trabajar en la personalización del servicio, de manera que los usuarios puedan resolver sus dudas de forma más completa y mejorar, en consecuencia, su percepción sobre el servicio recibido.

Además, es fundamental enfocarse en la mejora continua de los tiempos de respuesta, garantizando el uso de un lenguaje claro y proporcionando respuestas profundas y completas a los requerimientos de los diferentes grupos de interés: ciudadanía, entidades gubernamentales, arrendatarios y depositarios. Esto permitirá fortalecer la confianza y la satisfacción general frente al servicio ofrecido.

5. RECOMENDACIONES DE MEJORA

El presente informe tiene como objetivo consolidar la información relacionada con la atención, recepción y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía y dirigidas a esta entidad. Durante el tercer trimestre, se resolvieron 5,797 solicitudes (85%) dentro de los términos legales, evidenciando una mejora significativa en los tiempos de respuesta en comparación con el trimestre anterior, donde este indicador se situaba cerca del 50%. Este avance refleja un esfuerzo importante por garantizar la eficacia en el manejo de las solicitudes y mitigar posibles afectaciones al derecho fundamental de petición de los ciudadanos..

Esta mejora en la gestión de los tiempos de respuesta demuestra un progreso en la optimización de procesos internos, promoviendo un servicio más eficiente. Sin embargo, la Sociedad de Activos Especiales (SAE) reconoce la necesidad de seguir fortaleciendo sus mecanismos de control y seguimiento para reducir aún más las respuestas extemporáneas y evitar vencimientos.

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 informe por correo a los funcionarios y/o directivos de la entidad, dos veces por semana 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.



Mauricio Alexis Riveros Quintero
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones