



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

NOVIEMBRE 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 **noviembre 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 NOVIEMBRE 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 noviembre de 2024, para un total de **2.208 PQRSDF**, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	47	2.1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0.3
DERECHO DE PETICIÓN	1955	88.5
FELICITACIÓN	3	0.1
INFORMATIVO	96	4.3
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	17	0.8
QUEJA	34	1.5
RECLAMO	8	0.4
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	25	1.1
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	6	0.3
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	11	0.5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2208</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 noviembre de 2024.

TERMINO DE RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EN TERMINOS	119	5.4
RESPUESTA EXTEMPORANEA	432	19.6
TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	1594	72.2
VENCIDA	63	2.9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2208</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.

DEPENDENDICA	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	0.50
DESPACHO DEL PRESIDENTE	36	1.63

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	4	0.18
DIRECCIÓN COMERCIAL	164	7.43
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2	0.09
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	177	8.02
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	8	0.36
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	123	5.57
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	3	0.14
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	41	1.86
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	18	0.82
DIRECCIÓN FINANCIERA	24	1.09
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	33	1.49
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	74	3.35
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	170	7.70
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	52	2.36
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	195	8.83
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	484	21.92
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	238	10.78
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	282	12.77
GERENCIA DE AUDITORÍA A SOCIEDADES	1	0.05
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	31	1.40
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0.05
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0.05
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	4	0.18
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	0.09
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	1	0.05
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	5	0.23
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	20	0.91
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	3	0.14
<b>Total general</b>	<b>2208</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 noviembre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico	1827	82.7
Correspondencia física	2	0.1
Página web	321	14.5
Presencial	57	2.6
Telefónico	1	0.0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2208</b>	<b>100</b>

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de noviembre de 2024, se recibieron cuarenta y seis (46) 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 dio traslado a la PQRSDF con consecutivo 85187 por no competencia.

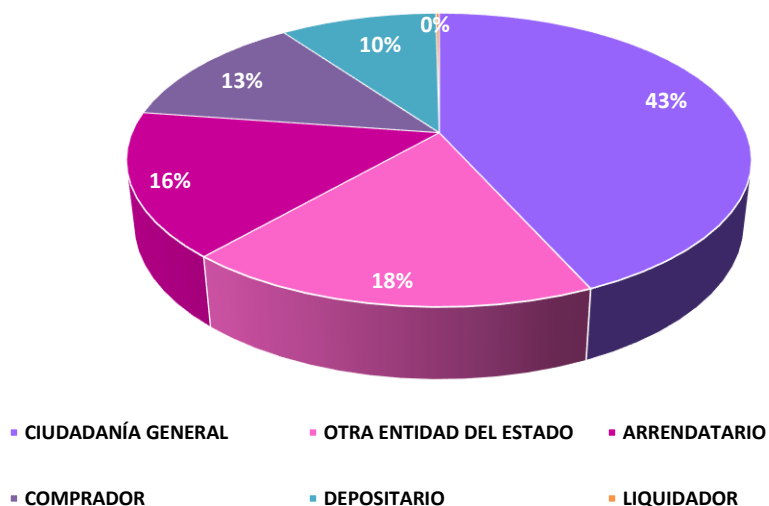
## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### Análisis de la Encuesta de Noviembre SAE

En noviembre, se encuestó a 485 individuos pertenecientes a distintos perfiles, lo que permitió realizar un análisis amplio sobre la calidad del servicio ofrecido por la Sociedad de Activos Especiales (SAE). El grupo más numeroso fue el de ciudadanos generales, que representaron el 43% de los participantes (210 personas). Este dato refleja un interés significativo de la población en las actividades de la entidad, particularmente entre aquellos sin vínculos directos con sus procesos internos, quienes buscan resolver inquietudes o comprender mejor los procedimientos administrativos relacionados con los bienes gestionados. La alta participación de este grupo subraya la importancia de fortalecer los canales de atención al público general.

El segundo grupo más representativo fue el de entidades estatales, con 88 encuestados (18%), evidenciando el interés y colaboración interinstitucional en la gestión de activos y procesos legales. Los arrendatarios constituyeron el 16% de los participantes (77 personas), destacando su constante interacción con la entidad. Por su parte, los compradores (13%, 62 personas) y depositarios (10%, 47 personas) reflejan un compromiso activo desde roles específicos en la adquisición o administración de activos. Finalmente, la participación de un liquidador (0%) resalta la presencia de un sector especializado, aunque de baja representatividad en esta muestra. Esta diversidad de perfiles proporciona una visión integral de las percepciones sobre la calidad del servicio, facilitando la identificación de áreas clave para su mejora y adaptación a las expectativas de los distintos actores.

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	210	43%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	88	18%
ARRENDATARIO	77	16%
COMPRADOR	62	13%
DEPOSITARIO	47	10%
LIQUIDADOR	1	0%
<b>Total General</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

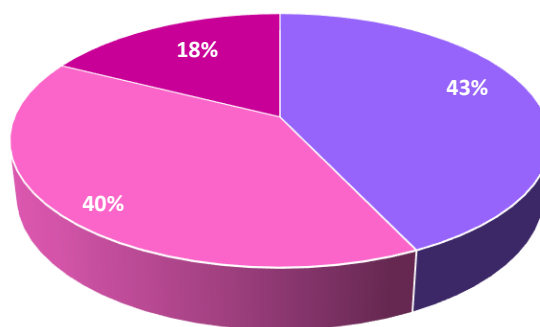


### ¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?

En relación con el interés y la aptitud de los funcionarios para atender y resolver las solicitudes, los resultados revelaron una evaluación variada. El 43% de los encuestados (211 respuestas) calificaron el desempeño como "Bueno", lo que indica que una parte significativa percibe un nivel aceptable de compromiso y habilidad en el manejo de los casos. Este resultado es alentador, aunque refleja margen para alcanzar niveles de excelencia.

Por otro lado, el 40% de las respuestas (194 personas) lo calificaron como "Regular", sugiriendo que una proporción considerable de usuarios encuentra la atención adecuada, pero limitada por falencias en la eficiencia o modo de respuesta. Finalmente, el 18% (86 respuestas) lo calificaron como "Malo", una cifra que subraya la necesidad de implementar mejoras urgentes para reducir los niveles de insatisfacción y fortalecer la percepción positiva del servicio.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	211	43%
REGULAR	194	40%
MALO	86	18%
<b>Total General</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>



■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO

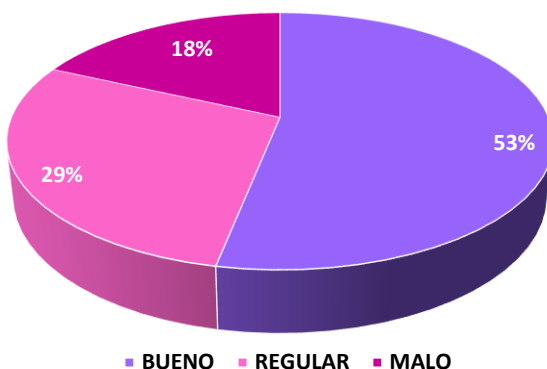


### ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

La calificación del servicio inicial evidenció una percepción mixta entre los usuarios. El 53% de los encuestados (263 respuestas) lo evaluaron como "Bueno", lo que indica que una mayoría significativa tuvo una experiencia positiva en su primer contacto con la entidad. Este resultado refleja que, en términos generales, el personal logra cumplir con las expectativas básicas de los usuarios al inicio de la interacción.

Sin embargo, el 29% (142 respuestas) lo calificaron como "Regular", lo que sugiere que un número considerable percibe deficiencias en esta fase crítica, posiblemente relacionadas con claridad en la información o resolución de inquietudes. Por otro lado, el 18% (90 respuestas) consideraron el servicio inicial como "Malo", evidenciando experiencias negativas que pueden impactar significativamente la percepción general de la SAE. Dado que el servicio inicial constituye la base de la relación con los usuarios, es esencial priorizar mejoras en este aspecto para garantizar un contacto claro, resolutivo y orientado a satisfacer las necesidades desde el primer momento, lo que a su vez fortalecerá la confianza en la entidad.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	263	53%
REGULAR	142	29%
MALO	90	18%
<b>Total General</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>

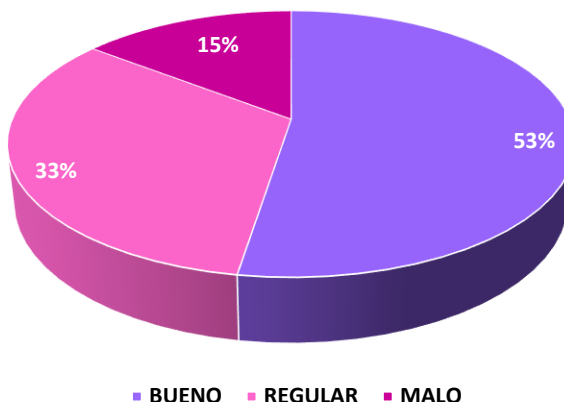


### ¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?

La rapidez en la atención fue valorada de manera diversa por los encuestados. Un 53% (260 respuestas) calificó este aspecto como "Bueno", destacando un desempeño positivo en términos de tiempos de respuesta. Sin embargo, el 33% (163 respuestas) lo evaluó como "Regular", lo que sugiere que una proporción significativa percibe demoras en los procesos, mientras que el 15% (72 respuestas) lo calificó como "Malo", evidenciando casos donde la atención fue considerada ineficiente.

Aunque más de la mitad de los encuestados expresó satisfacción con la rapidez del servicio, el 48% restante revela áreas críticas que requieren atención. Optimizar los procedimientos internos y priorizar casos según su urgencia resulta fundamental para responder a las expectativas de los usuarios más exigentes y garantizar un servicio ágil que fortalezca la percepción positiva de la entidad.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	260	53%
REGULAR	163	33%
MALO	72	15%
<b>Total General</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>



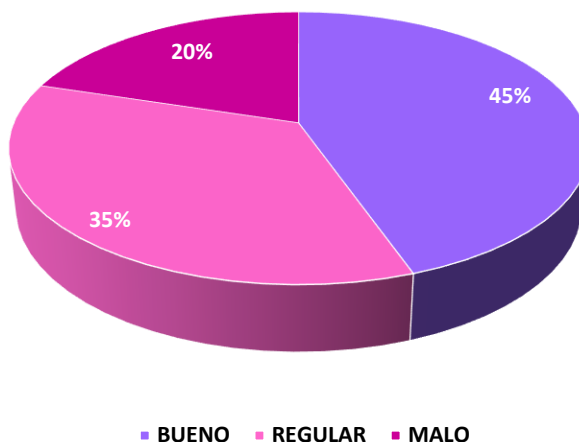
por último, la cuarta pregunta que se refiere a la percepción de la cordialidad y personalización en la atención, los resultados fueron los siguientes:

### ¿Recibió atención cordial y personalizada?

La atención cordial y personalizada recibió evaluaciones múltiples entre los encuestados. El 45% (199 respuestas) calificó este aspecto como "Bueno", evidenciando que casi la mitad de los usuarios tuvo una experiencia positiva en términos de trato personal. Sin embargo, el 35% (157 respuestas) lo evaluó como "Regular", lo que sugiere que una parte considerable percibe oportunidades de mejora en aspectos como empatía y comunicación. Por otro lado, el 20% (90 respuestas) calificó la atención como "Malo", reflejando insatisfacción con la respuesta a sus requerimientos y la amabilidad ofrecida.

Estos resultados subrayan la importancia de la cordialidad y la personalización como elementos fundamentales para construir confianza con los usuarios. Reforzar las habilidades interpersonales del personal resulta crucial para garantizar que los usuarios se sientan valorados y comprendidos. Implementar programas de capacitación enfocados en empatía, comunicación efectiva y trato personalizado podría ser clave para mejorar la percepción general de este aspecto.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	199	45%
REGULAR	157	35%
MALO	90	20%
<b>Total General</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>



Los resultados de esta encuesta de noviembre 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.

## 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.

la mayoría de las solicitudes, un 72.2% (1,594 casos), fueron tramitadas dentro del término legal, lo que refleja un cumplimiento satisfactorio de los plazos establecidos y una gestión eficiente en este aspecto. Sin embargo, el 19.6% (432 casos) de las respuestas fueron extemporáneas, lo que indica que una parte significativa de los casos no se atendió dentro del plazo previsto, lo cual puede afectar negativamente la percepción de la eficiencia de la entidad. El 2.9% (63 casos) se encuentran vencidas, lo que resalta un área crítica que necesita ser abordada para evitar problemas de cumplimiento, mejorar la experiencia de los usuarios y mitigar acciones en contra de la SAE.

Por último, el 5.4% (119 casos) se encuentran "en términos" por lo cual se espera sean respondidas dentro de los términos legales. En general, si bien el cumplimiento dentro del término legal es positivo, la presencia de respuestas extemporáneas y vencidas señala áreas que requieren una mayor atención para garantizar tiempos de respuesta más rápidos y eficaces, lo cual podría mejorar la percepción pública y la confianza de los usuarios en la entidad.

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 vencimiento genera un aviso y/o alerta 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 afectaciones relacionadas con el vencimiento de las peticiones y evitar acciones legales en contra de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., si estas no han sido resueltas el día viernes se 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 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 Riveros Quintero  
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones