



OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES – GRUPO INTERNO DE TRABAJO  
DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

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

ENERO DEL AÑO 2025



*Impulsando  
el Cambio*

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 **ENERO de 2025**, 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 relacionan las principales normas vigentes, asociadas con la gestión de la 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 ENERO 2025

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 el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas que recibió la Sociedad de Activos Especiales durante el mes de enero de 2025, para un total de 2.099 PQRSDF, discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	40	1.91%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0.19%
DERECHO DE PETICIÓN	1899	90.47%
FELICITACION	2	0.10%
INFORMATIVO	78	3.72%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	17	1%
QUEJA	23	1.1%
RECLAMO	6	0.3%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	14	1.0%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	6	0.3%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	6	0.3%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	1	0.05%
SUGERENCIA	3	0.14%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2099</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 continuó con el trámite.

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)

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de enero de 2025.

TERMINOS DE RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EN TÉRMINOS	121	6%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	191	9%
TRAMITADO EN TÉRMINO LEGAL	1709	81.4%
VENCIDA	78	3.7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2099</b>	<b>100%</b>

### 3.2. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

En el presente reporte se evidencia el número de peticiones que fueron asignadas a las diferentes dependencias, de conformidad con su competencia y asignación de funciones.

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
DESPACHO DE PRESIDENCIA	17	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	4	0.19%
DIRECCIÓN COMERCIAL	121	6%
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	5	0.23%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	173	8.24%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6	0.28%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	130	6.19%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1	0.04%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	0.19%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	47	2.23%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	50	2.38%
DIRECCIÓN FINANCIERA	20	1%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	29	1.38%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	24	1.14%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	194	9.24%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	17	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](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	221	10.52%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	510	24.29%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	177	8.43%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	270	13%
GERENCIA DE AUDITORÍA A SOCIEDADES	2	0.09%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	31	1.47%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	22	1.04%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0.04%
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	1	0.04%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0.04%
OFICINA JURÍDICA	5	0.23%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	3	0.14%
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	3	0.14%
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	10	0.47%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2099</b>	<b>100%</b>

### 3.3. CANALES DE ATENCIÓN

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 enero de 2025 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico	1709	81.4%
Página web	311	15%
Presencial	55	2.62%
Telefónico	24	1.14%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2099</b>	<b>100%</b>

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)



### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En enero de 2025, la Sociedad de Activos Especiales recibió **55 traslados por competencia** provenientes de diversas entidades estatales, entre ellas la Presidencia de la República y la Agencia Nacional de Tierras.

### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

#### Análisis de la Encuesta de Satisfacción - ENERO SAE

Por parte del trámite de las PQRSD, se cuenta con un instrumento de medición, el cual consiste en una encuesta de satisfacción diseñada para medir la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en el proceso de gestión de sus solicitudes. La encuesta incluye cuatro preguntas clave que indagan sobre el interés y aptitud del personal, la calidad del servicio inicial, la rapidez en la atención y si la interacción fue cordial y personalizada. Para facilitar la valoración, se emplea una escala de respuesta cualitativa con tres opciones: bueno, regular y malo, lo que permite identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad del servicio ofrecido. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el mes correspondiente a este informe.

#### Población Encuestada

El análisis de la composición de la población encuestada revela una representación diversa entre los diferentes grupos, teniendo como actor principal a la ciudadanía general. Este desglose permite identificar patrones clave sobre el origen y la naturaleza de las interacciones con el servicio evaluado

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	224	50%
ARRENDATARIO	83	19%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	63	14%
COMPRADOR	53	12%
DEPOSITARIO	21	5%
LIQUIDADOR	2	0%
<b>Total general</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>

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)



## 1. Ciudadanía general (50%)

La mayoría de los encuestados pertenece a la ciudadanía general, lo que indica que casi la mitad de las solicitudes, quejas o reclamos provienen de usuarios individuales. Esto refleja un interés amplio y directo de los ciudadanos comunes en el servicio o proceso evaluado, posicionándolos como el grupo principal de interacción.

## 2. Depositarios (5%)

Este grupo representa un 5% de la muestra, dado el rol especializado que suelen desempeñar, es probable que sus interacciones estén relacionadas con funciones específicas de custodia, administración de bienes o recursos.

## 3. Otras entidades del Estado (14%)

Las entidades gubernamentales constituyen el 14% de los encuestados, lo que resalta la participación de instituciones públicas en el proceso evaluado. Este dato sugiere que el servicio también se encuentra bajo la supervisión o cooperación interinstitucional.

## 4. Compradores (12%)

Un 11% de los encuestados se identifica como compradores, este grupo está relacionado con aspectos de transacciones comerciales o adquisiciones específicas. Sus interacciones son relevantes, posiblemente en procesos de compra o contratación vinculados al servicio.

## 5. Arrendatarios (12%)

Los arrendatarios también representan el 11% de la muestra, igualando la proporción de compradores. Este grupo probablemente esté relacionado con gestiones de arrendamiento, lo que podría incluir contratos, pagos o solicitudes específicas relacionadas con la administración de propiedades o espacios.

## 6. Liquidadores (0%)

Finalmente, se reporta una participación mínima por parte de liquidadores en la encuesta, lo que puede deberse a su falta de involucramiento en el proceso evaluado. Este hallazgo podría sugerir la necesidad de revisar si este grupo es irrelevante para el servicio o si se requiere una estrategia para incluir su perspectiva en futuros análisis.

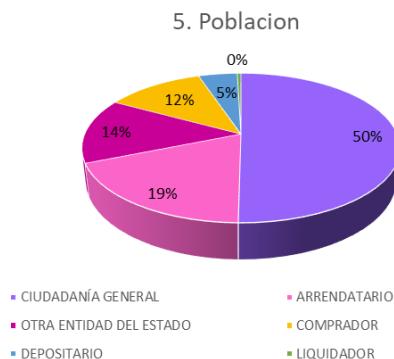
Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444  
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

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)





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

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción predominantemente positiva sobre el interés y la **aptitud** de los funcionarios para resolver las solicitudes de los ciudadanos. Un 55% de los encuestados calificó la atención como "**buena**", lo que evidencia que más de la mitad de los solicitantes se sienten satisfechos con la disposición y capacidad de los empleados para atender sus requerimientos. Esto destaca un nivel considerable de aceptación en el servicio, aunque aún existe oportunidad de mejora.

No obstante, el 29% de los encuestados calificó la atención como "**mala**", señalando deficiencias significativas percibidas en el interés o aptitud de los funcionarios. Este hallazgo indica una necesidad prioritaria de intervención, ya que una proporción relevante de ciudadanos considera que no se están cumpliendo los estándares esperados en el servicio al usuario.

Adicionalmente, el 16% de las respuestas fueron calificadas como "**regulares**", lo que sugiere una percepción intermedia. Este grupo de evaluaciones indica que, aunque no hay una insatisfacción marcada, tampoco existe una plena satisfacción. Este segmento representa una oportunidad para afinar detalles en el servicio y personalizar la atención para mover estas calificaciones hacia un nivel más positivo.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	246	55%
MALO	132	29%
REGULAR	70	16%
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444

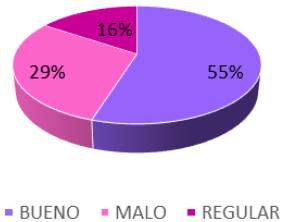
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

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)

### 1. Pregunta



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

Los resultados obtenidos muestran que la percepción general del servicio inicial recibido por los usuarios es mayoritariamente positiva. Un 52% de los encuestados calificó el servicio como "**bueno**", lo que refleja que más de la mitad de los usuarios están satisfechos con la atención brindada en las primeras etapas del contacto. Este porcentaje es un indicador favorable, sugiriendo que los procesos iniciales cumplen con las expectativas de una parte significativa de los usuarios.

No obstante, los resultados también evidencian áreas críticas de mejora, ya que un 27% de los usuarios calificaron el servicio como "**malo**". Este porcentaje resalta problemas significativos en la atención inicial, que podrían estar relacionados con demoras, falta de claridad en la información proporcionada, o una actitud percibida como poco empática por parte del personal. Estas deficiencias representan un desafío que debe abordarse de manera prioritaria para evitar que afecten la experiencia general del usuario.

Por otro lado, un 21% de los encuestados calificaron el servicio como "**regular**". Este grupo muestra una percepción intermedia, indicando que, si bien no hay una insatisfacción clara, el servicio inicial tampoco logra destacar como completamente satisfactorio. Esto sugiere que existen oportunidades de mejora en los detalles que marcan la diferencia en la percepción del usuario.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	235	52%
MALO	124	27%
REGULAR	93	21%
<b>Total general</b>	<b>452</b>	<b>100%</b>

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

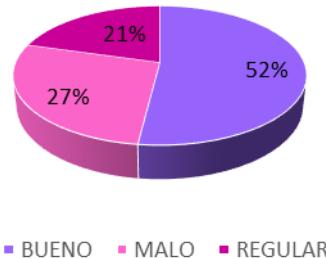
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel. 6040132

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)



## 2. Pregunta



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

Los resultados reflejan una percepción mixta respecto a la rapidez en la atención de las solicitudes. Un 48% de los encuestados calificaron la rapidez como **"buena"**, indicando que la mitad de los usuarios percibe tiempos de respuesta satisfactorios en la gestión de sus solicitudes. Este dato sugiere que el servicio cumple con las expectativas de una proporción significativa de usuarios, siendo un punto positivo en el proceso de atención.

Sin embargo, un 28% de los encuestados calificaron la rapidez como **"mala"**. Este porcentaje evidencia que una parte considerable de los usuarios experimenta problemas relacionados con demoras o tiempos de espera excesivos, lo que afecta negativamente su experiencia. Identificar las causas detrás de estas percepciones es esencial para optimizar el proceso y reducir las calificaciones negativas.

Además, el 24% de los usuarios calificaron la rapidez como **"regular"**, lo que indica una experiencia intermedia. Aunque este grupo no refleja una insatisfacción clara, tampoco percibe que los tiempos de atención sean óptimos. Este segmento representa una oportunidad para realizar mejoras específicas que ayuden a transformar estas evaluaciones en positivas.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	218	48%
MALO	126	28%
REGULAR	108	24%
<b>Total general</b>	<b>452</b>	<b>100%</b>

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

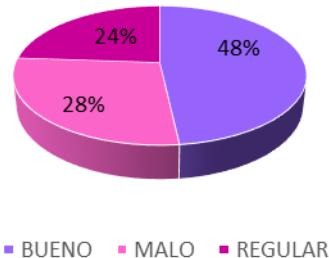
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel. 6040132

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)



### 3. Pregunta



#### ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la cordialidad y personalización en la atención brindada a los usuarios. Un 53% de los encuestados valoraron esta atención como positiva “**bueno**”, lo que indica que más de la mitad de los usuarios se sintieron satisfechos con el trato recibido. Este dato evidencia que, en general, los esfuerzos para ofrecer un servicio cálido y adaptado a las necesidades individuales están siendo reconocidos.

Sin embargo, un 26% de las respuestas fueron negativas “**malo**”, lo que señala deficiencias importantes en la interacción con los usuarios. Este porcentaje sugiere que una proporción significativa de personas percibe una falta de cordialidad o de personalización en el servicio recibido.

Adicionalmente, un 26% calificaron la atención como “**regular**”, indicando que, si bien no están completamente insatisfechos, consideran que el nivel de cordialidad y personalización no cumplió plenamente con sus expectativas. Este grupo representa una oportunidad para implementar mejoras específicas que transformen estas percepciones intermedias en experiencias más satisfactorias.

#### ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	233	53%
MALO	116	26%
REGULAR	93	21%
<b>Total general</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>

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

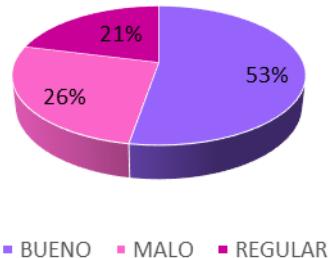
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel. 6040132

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)



#### 4. Pregunta



#### 5. RECOMENDACIONES DE MEJORA

El presente informe tiene como fin consolidar la información referente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que fueron radicadas y respondidas el mes de **ENERO** de 2025. El término de respuesta refleja un panorama mayormente positivo, ya que el 81.40% de las solicitudes fueron tramitadas dentro del término legal, lo que evidencia un alto grado de cumplimiento y eficiencia en la gestión de los procesos. Este dato muestra que la mayoría de las solicitudes se atendieron de manera oportuna, cumpliendo con las expectativas normativas y con las de los usuarios. Adicional un 6% de las PQRS aún se encuentran dentro de los términos legales para ser respondidas por lo cual se prevé sean tramitadas dentro de los mismos, aumentando aún más el porcentaje de cumplimiento.

Por otro lado, un 9% de las solicitudes se respondió de forma extemporánea, lo que sugiere que existen áreas donde los tiempos de atención no son los óptimos, afectando potencialmente la percepción del servicio por parte de los usuarios. Este porcentaje, aunque menor, representa un desafío que debe ser abordado para garantizar una experiencia más consistente y eficiente.

Finalmente, un 3.7% de las solicitudes aún no se han resuelto y se encuentran vencidas, lo que indica que no se logró responder dentro de los plazos establecidos ni razonables. Aunque esta proporción es relativamente pequeña, su impacto puede ser significativo, tanto en términos de satisfacción del usuario como de cumplimiento de las obligaciones legales.

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 - GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía desempeña un papel clave en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos. Este informe contribuye con el mejoramiento continuo de la SAE, al optimizar la prestación del servicio, garantizando procesos administrativos y una atención eficiente al ciudadano. Para ello, se identifican las debilidades dentro del procedimiento de PQRSDF.

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)

que pueden generar demoras en la respuesta a las peticiones, permitiendo así la implementación de acciones correctivas oportunas.

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.

Es de subrayar que la encuesta de satisfacción desempeña un papel fundamental en la evaluación del servicio de PQRSDF, permitiendo no solo medir la percepción de los ciudadanos, sino también generar insumos valiosos para la toma de decisiones y el ajuste de procesos internos. Más que un indicador de cumplimiento, sus resultados deben ser analizados con un enfoque estratégico, orientado a mejorar la eficiencia en la atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y optimizar la gestión de las solicitudes. De esta manera, la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. podrá transformar la retroalimentación ciudadana en acciones concretas que refuerzen la calidad del servicio y la confianza en la entidad.

En consideración de la importancia que tiene la atención eficiente y oportuna de las PQRSDF, garantizando la transparencia, la participación y el acceso a la información. A partir del análisis de lo presentado durante el mes de enero de 2025, se identifican áreas de oportunidad que requieren ajustes estratégicos para optimizar los procesos de gestión y mejorar la experiencia del usuario.

- 1. Optimización de tiempos de respuesta**
- 2. Implementación ARGO:** Este sistema de Gestión Documental, permite conocer el “Término” legal para la resolución de la petición. El trabajador puede visualizar los términos (en días y fecha de vencimiento) asociados a todas las PQRSDF que se encuentran en su bandeja de entrada, y de manera particular el de cada oficio.
- 3. Informe de Alertas:** Es clave continuar con la buena práctica de los reportes de Alertas, que son remitidos los miércoles y viernes a la Dirección de Talento Humano y a los Directivos, a quienes de les debe seguir incentivando a la adopción de medidas preventivas y correctivas.
- 4. Campañas:** Continuar adelantando las campañas de “Ponte la 10”, profundizando en la importancia de dar respuesta de manera oportuna a las PQRSDF.
- 5. Calidad y lenguaje de las respuestas**
6. Se requiere la implementación de una metodología que permita medir la calidad de la respuesta, en donde se tengan en cuenta criterios tales como:

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)



7. **Uso de lenguaje claro y accesible:** Asegurar que las respuestas sean comprensibles para todos los ciudadanos, evitando tecnicismos innecesarios, planteamiento ambiguos y suministrar más información de la requerida.
8. **Respuestas integrales y contextualizadas:** No limitarse a responder de manera superficial, sino ofrecer información clara, completa y con pasos a seguir cuando aplique.
9. **Capacitación en Lenguaje Claro:** Desarrollar talleres de formación para los funcionarios encargados de responder PQRSD, mejorando la precisión y calidad de las comunicaciones que se proyectan.
10. **3. Reducción de respuestas extemporáneas y solicitudes vencidas**
11. **Ánalisis de cuellos de botella:** Identificar junto con las dependencias con competencia en el proceso, las áreas y trabajadores que presentan mayor número de retrasos en las respuestas de PQRSD, y diseñar planes de mejora adaptados a cada caso.
12. **Seguimiento diferenciado a solicitudes de alto riesgo:** Implementar un monitoreo especial para solicitudes que, por su naturaleza, pueden derivar en acciones legales o generar impacto reputacional.
13. **4. Fortalecimiento de la experiencia del usuario**
14. **Encuesta de satisfacción:** La encuesta de satisfacción que se aplica actualmente, necesita una actualización para alinearse mejor con las características y necesidades de la entidad, además resulta fundamental que este instrumento capture información que desborde una evaluación descriptiva a un análisis estratégico, que aporte en la configuración de acciones concretas, que aporten en optimización de la atención al ciudadano.

NOTA: El presente documento es de carácter informativo, Los datos aquí reflejados corresponden al sistema de PQRSD de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S.

