

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES ABRIL 2025

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



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



1. PRESENTACION

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 **ABRIL 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.

A continuación, se relacionan las principales normas vigentes, asociadas con la gestión de la información de las PQRSD, 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”.

2. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL 2025

A continuación, se relaciona el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas que recibió la Sociedad de Activos Especiales durante el mes de **abril de 2025** no sin antes explicar el significado de cada concepto así:

Peticiones: Es la acción libre de cada persona de presentar solicitudes ante las autoridades con el fin de obtener una

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



respuesta a lo solicitado.

Quejas: Es la manifestación de inconformidad generada por el comportamiento en la prestación del servicio.

Reclamos: Es la solicitud que se formula a una decisión relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

Sugerencias: Es la formulación y opinión de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

Solicitudes: Es la necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la entidad.

Denuncias: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para informar a las autoridades sobre la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Consultas: Es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias, propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de estos o la toma de decisiones.

Felicitaciones: Expresión de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad.

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	101	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	0.3%
DERECHO DE PETICIÓN	2010	89%
FELICITACION	0	0%
INFORMATIVO	127	6%
QUEJA	7	0.3%
RECLAMO	1	0.04%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	4	0.2%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL GENERAL	2257	100%

Tabla No.1 Tipo de PQRSDF recibidas durante el mes de Abril

Como lo muestra la Tabla No.1 el porcentaje más alto de PQRSDF continúa siendo los Derechos de Petición con un 89%, si bien es cierto bajo un 3% frente al mes anterior, continúa siendo las solicitudes que más se radican ante la Entidad.

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. 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:

Enviada: Se refiere a que la solicitud fue radicada al área correspondiente, es el paso inicial de toda PQRSDF radicada.

En Trámite: Significa que la petición se encuentra abierta, aún no se ha cumplido el plazo máximo establecido para dar respuesta, se solicitó ampliación de los términos legales o está en etapa de recolección de insumos.

Finalizada: Quiere decir que a la petición ya se le otorgó una respuesta

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

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
EN TRÀMITE	17	0.8%
ENVIADO	438	19%
FINALIZADA	1802	80%
TOTAL GENERAL	2257	100%

Tabla No.2 Estado Legal de las PQRSDF radicadas en el Aplicativo SGDE ARGO durante el mes de Abril

Como lo muestra la Tabla No.2 la mayoría de las peticiones radicadas durante el mes de abril, finalizaron con una respuesta al peticionario

4. TIPO DE PERSONA

Toda persona natural o jurídica puede presentar PQRSDF ante la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. por motivos de interés general o particular, con el fin de que la Entidad ofrezca una respuesta oportuna y de fondo en términos de calidad y precisión.

Los tipos de persona que radican las peticiones ante la SAE son:

- **Persona Natural:** Es todo individuo sujeto de derechos desde el momento de su nacimiento hasta su muerte, el cual puede realizar actos jurídicos en su propio nombre, celebrar contratos, poseer bienes y responder legalmente por sus acciones.
- **Persona Jurídica:** Entidad creada por la ley que puede ejercer derechos y contraer obligaciones, como si fuera una persona natural.
- **Anónimo:** La persona que la presenta las PQRSDF no revela su identidad a la entidad.
- **Apoderado de persona natural y/o jurídica:** Es aquella persona designada para actuar en nombre y representación

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



de otra, ya sea un individuo o una entidad, en diversos asuntos legales, administrativos o comerciales. Esta designación se formaliza a través de un poder, que especifica los límites y alcances de la representación.

- **Congresista de la República:** Miembro del Congreso Colombiano, el cual es el órgano legislativo, encargado de representar al pueblo y elaborar leyes.
- **Otra entidad del Estado:** Cualquier entidad del estado que pertenezca a la Rama Ejecutiva, la Rama Legislativa y la Rama Judicial, incluye también organismos autónomos e independientes y organismos de control.
- **Periodista en el ejercicio de su profesión:** Es el profesional cuya labor principal es informar a la sociedad con veracidad y objetividad, actuando como puente entre los acontecimientos y la ciudadanía.
- **Entes de Control:** Son las instituciones encargadas de vigilar y fiscalizar la gestión pública, así como de garantizar la transparencia y el cumplimiento de la ley; como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación.

TIPO DE PERSONA	TOTAL	PORCENTAJE
ANONIMO	16	0.7%
APODERADO PERSONA NATURAL	18	0.8%
CONGRESISTA DE LA REPUBLICA	9	0.4%
ENTES DE CONTROL	32	1.4%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	106	4.7%
PERSONA JURIDICA	614	27%
PERSONAL NATURAL	1462	65%
TOTAL GENERAL	2257	100%

Tabla No.3 Tipo de personas que radican PQRSDF por los diferentes canales de comunicación en el mes de Abril

De acuerdo con los resultados de la Tabla No.3, la mayoría de las peticiones las realizan la ciudadanía en general con un 65%.

5. 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 abril de 2025 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico		%

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



MÉDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Página web		%
Presencial		%
Telefónico		%
TOTAL GENERAL		100%

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción desempeña un papel fundamental en la evaluación del servicio recibido y trámite 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; dicha encuesta está diseñada con el fin de medir la percepción de los ciudadanos en aspectos como la calidad del servicio brindado, la rapidez en la atención, la aptitud, actitud y trato de los funcionarios para resolver inquietudes.

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 refuercen la calidad del servicio y la confianza en la entidad.

Es importante tener en cuenta que los ciudadanos no tienen la obligatoriedad de responder las 5 preguntas, lo que puede generar variación en los resultados.

Durante el mes de **Abril** la Sociedad de Activos Especiales recibió un total de 113 respuestas a la encuesta de satisfacción en el Módulo SDEG ARGO.

POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	8	42%
COMPRADOR	3	16%
ARRENDATARIO	1	5%
DEPOSITARIO	1	5%
LIQUIDADOR	4	21%
OTROS	2	11%
Total general	19	100%

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

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



Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	7	37%
MALO	7	37%
REGULAR	4	21%
NO RESPONDE	1	5%
Total general	19	100%

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	8	42%
MALO	7	37%
REGULAR	3	16%
NO RESPONDE	1	5%
Total general	19	100%

¿Cómo califica la rapidez en la atención?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	9	47%
MALO	8	42%
REGULAR	1	5%
NO RESPONDE	1	5%
Total general	19	100%

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	8	42%
MALO	8	42%
REGULAR	2	11%
NO RESPONDE	1	5%
Total general	19	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



Observaciones

De acuerdo con las encuestas realizadas por los diferentes tipos de ciudadanos, se encuentran observaciones como:

- ✓ No me deja evidencia o respuesta
- ✓ Gracias, muy buena atención
- ✓ No tengo una respuesta me solicitan un código de verificación que no sé de dónde sale y llamo para información y no es posible comunicarse
- ✓ no recibi ninguna respuesta, cuando abro el link que tiene adjunto no abre nada y dice q ya esta tramitado.
- ✓ Envieron respuesta y pide códigos y claves que no se ha indicado cuales son
- ✓ El trámite dice solucionado, pero yo no veo respuesta clara.
- ✓ No he podido acceder a la respuesta de la solicitud
- ✓ No se ve la respuesta de la solicitud o del radicado 20252020810022. Favor de clarificar, la plataforma no abre la respuesta con el Código

Análisis Comparativo

El promedio de las personas que realizaron la encuesta califica el servicio entre Bueno y Malo, si realizamos el análisis de las observaciones, esto puede deberse a que los ciudadanos, no conocen completamente el manejo de la nueva plataforma, lo que les dificulta ver las respuestas que se le han brindado a sus solicitudes.

9. CONCLUSIONES

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

Para su debida gestión desde el Grupo Interno de trabajo de Atención y Servicio a las Ciudadanas se realizan mesas de trabajo virtuales y presenciales, con las diferentes áreas involucradas resaltando la importancia y la responsabilidad de gestionar en términos los radicados con vencimiento; así mismo 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, adicionalmente, la Oficina de Comunicaciones envía un correo a los funcionarios y/o directivos de la entidad dos veces a la semana, 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.

Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 la SAE en su portal web <https://www.saesas.gov.co/> cuenta con el acceso a la ciudadanía a los temas de interés.

De acuerdo a los datos arrojados por los diferentes canales de atención, en el mes de **Abrial** se recibieron **4** solicitudes acceso a la información pública entre las dos plataformas, las cuales fueron respondidas, lo que refleja que no se negó a

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



la ciudadanía el acceso a la información.

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 **Abril** de 2025, se identifican áreas de oportunidad que requieren ajustes estratégicos para optimizar los procesos de gestión y mejorar la experiencia del usuario.

Es importante tener en cuenta lo establecido en la Resolución 160 de 2025 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 300 de 2024 de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S"ARTICULO DECIMO NOVENO. Funciones de la Dirección de Asuntos Legales Misionales: 11. Liderar la gestión interna, consolidación de información e insumos, para elaborar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF realizando seguimiento y verificación de que la respuesta emitida por la SAE S.A.S. sea pronta y oportuna, clara, de fondo, suficiente, efectiva y congruente.

Como buena práctica se continua con el reporte de Alertas semanales de las Alertas posteriores al vencimiento de las peticiones y el reporte mensual a la Dirección de Talento Humano, para lo pertinente al GIT de Control Disciplinario Interno, para lo pertinente.

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



ADRIANA MARÍA TOLEDO PEÑA
Profesional Especializado III
Oficina de Prensa y Comunicaciones
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

Elaboró: *LFGS*
Luisa Fernanda González Sterling
Profesional III
Oficina de Prensa y Comunicaciones
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

Aprobó: *Maria Camila Prieto Moreno*
Maria Camila Prieto Moreno
Profesional I . Coordinadora del GIT
Oficina de Prensa y Comunicaciones
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

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

