

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - SAE S.A.S

Seguimiento a la gestión de PQRSD recibidas por la Sociedad de Activos Especiales durante el
PRIMER SEMESTRE DE 2025



SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

PRIMER SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, JULIO 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 - www.saesas.gov.co



CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. ALCANCE	3
5. CRITERIOS	3
6. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	4
6.1 METODOLOGÍA.....	4
6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	6
7. RECOMENDACIONES GENERALES.....	35
8. CONCLUSIONES GENERALES.....	36

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. PRESENTACIÓN

Conforme con lo establecido en 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. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo cita: *el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de la Oficina de Control Interno*. Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 de la ley 1474 de 2011 para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular, y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Entidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los distintos canales habilitados, con el propósito de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, oportunidad, la normatividad aplicable, y formular recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión y el desempeño institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar que la atención prestada al usuario cumpla con los criterios de calidad y oportunidad establecidos en los procedimientos internos de la Sociedad de Activos Especiales (SAE) y en la normativa vigente, con el fin de garantizar su satisfacción. Igualmente, evaluar la implementación de los puntos de control definidos.

4. ALCANCE

El seguimiento se llevó a cabo sobre la gestión de las PQRSD recibidas por la Sociedad de Activos Especiales durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con base en la selección de una muestra aleatoria.

5. CRITERIOS

- ✓ **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991.** TÍTULO II, *De Los Derechos, las Garantías y los Deberes*. CAPÍTULO 1, *De los Derechos Fundamentales*. Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución
- ✓ **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.
- ✓ **Resolución 1615 de 2019 – SAE SAS.** Resuelve crear el defensor del ciudadano para la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

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



- ✓ **Resolución 305 de 2024 – SAE SAS.** Que fija las funciones del GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías, adscrito a la Oficina de Prensa y Comunicaciones, así como las funciones de los demás grupos internos de trabajo de la Sociedad de Activos Especiales.
- ✓ **Resolución 114 y 300 de 2024 – SAE SAS.** Que establecen las funciones de las dependencias de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.
- ✓ **N-CA2-053 V.3 del 22 de enero de 2019 – SAE SAS.** “Lineamientos para la adecuada atención y Gestión de los requerimientos allegados a SAE”. Que establece los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.
- ✓ **P-CA2-033 V.4 del 7 de julio de 2021 – SAE SAS.** “Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos.” Que estableció los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S hasta el 16 de agosto de 2024, y la **normatividad vigente** relacionada en este procedimiento.
- ✓ **PR-CC-002 V.5 del 16 de agosto de 2024 – SAE SAS.** “Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos.” Que establece los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF) y/o requerimientos de los ciudadanos ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, y la **normatividad vigente** relacionada en este procedimiento.
- **Protocolo de Lenguaje Claro PT-CC-001 V.01 del 30 de agosto de 2024 – SAE SAS.**

6. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

6.1 METODOLOGÍA

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento a la adecuada gestión de las PQRS en la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, y en virtud de lo establecido en la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno ejecutó las siguientes actividades:

- *Revisión de Normatividad y Procedimientos*

Se verificó la normatividad vigente relacionadas con la gestión de PQRS, así como los procedimientos establecidos para su manejo, tales como el Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos (P-CA2-033 V.4 y PR-CC-002 V.5).

- *Solicitud de Información*

Se realizaron solicitudes de información mediante correo electrónico con el objetivo de obtener detalles sobre los registros de PQRS, incluyendo la encuesta de satisfacción de los registros de las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado y tutelas. Las respuestas fueron recibidas por a OCI a través del mismo medio.

- *Selección de Muestra*

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



Para la evaluación, la Oficina de Control Interno realizó una selección de la cantidad de requerimientos a evaluar con base en el formato de "Muestra Aleatoria" que se encuentra en la caja de herramientas de la guía de auditoría del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Sobre un total de 12.714 PQRSD recibidas durante el **primer semestre de la vigencia 2025**, la herramienta realizó el cálculo de la muestra teniendo en cuenta la distribución normal estándar que utiliza parámetros estimados poblacionales. Estos parámetros fueron: nivel de confianza del 96%, error muestral del 5% y una proporción de éxito del 5%. Como resultado se obtuvo una muestra óptima mínima de 80 requerimientos a evaluar. En la siguiente tabla se resumen los resultados:

Tabla 1 Cantidad de la muestra aleatoria de PQRSD.

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	12,714		
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	80
Proporción de Éxito (P)	5%	Muestra Óptima	80
Nivel de Confianza	96%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	2.054		

Fuente: Elaborado con la Herramienta de Muestra Aleatoria de la caja de herramientas de la guía de auditoría del DAFP.

- **Evaluación de la Muestra**

La muestra seleccionada fue evaluada en los siguientes aspectos:

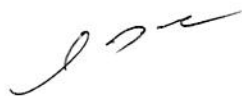
Oportunidad: Se analizó el tiempo de respuesta otorgado a cada una de las solicitudes, con el fin de determinar si se respetaron los plazos definidos en los procedimientos internos.

Calidad: Se revisó la forma en que fueron elaboradas las respuestas dirigidas a los ciudadanos, evaluando su nivel de claridad, exactitud y coherencia con respecto a la solicitud inicial.

Adherencia al Procedimiento: Se verificó que el trámite de cada PQRSD se realizara conforme con los lineamientos y protocolos establecidos por la entidad. Para ello, se examinaron los registros de gestión, asegurando su adecuada documentación e inclusión en el sistema, asignación de responsables y suscripción por parte de los líderes de los procesos.

- **Elaboración de Informe Final**

Finalmente, con base en los resultados obtenidos de la evaluación realizada, se elaboró un informe detallado que incluye los hallazgos, observaciones y recomendaciones sobre la gestión de las PQRSD en el periodo evaluado.



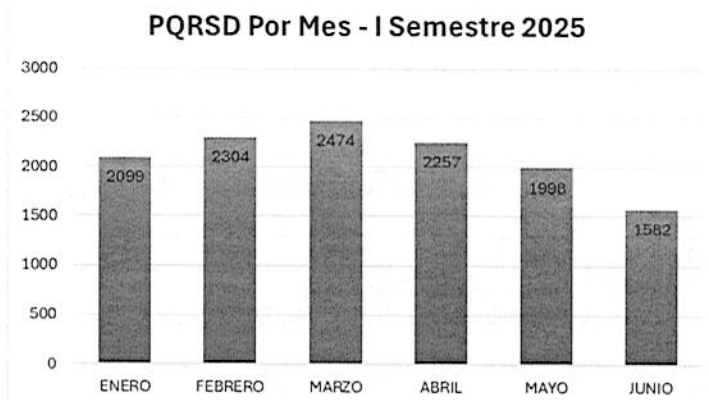

6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Oportunidad y calidad en las respuestas emitidas a las PQRSD recibidas

PQRSD recibidas por la SAE

Para verificar los criterios de atención de PQRSD, se tomó como insumo inicial la base de datos suministrada por la Oficina de Prensa y Comunicaciones correspondiente al periodo evaluado. La Sociedad de Activos Especiales recibió **12.714 requerimientos** para el primer semestre de 2025, distribuidos por mes de la siguiente manera:

Gráfica 1 Cantidad de PQRSD por mes para el I Semestre de 2025



Fuente: Elaboración Propia OCI

De acuerdo con la gráfica, marzo fue el mes con el mayor número de PQRSD, registrando un total de 2.474 requerimientos. En contraste, junio presentó la cifra más baja, con 1.582. Estos valores representaron el 19,46 % y el 12,44 %, respectivamente, del total de requerimientos registrados durante el primer semestre de 2025.

PQRSD por dependencias en la muestra

Durante el primer semestre de 2025, se identificó que la Dirección de Asuntos Legales Misionales recibió la mayor cantidad de requerimientos dentro de la muestra analizada en el aplicativo de PQRSD, con un total de 36, lo que representa el 45 % de dicha muestra, la Dirección Territorial Centro Oriente, con un 8 %, y la Dirección Territorial Caribe, con el 8%.

A continuación, se presenta una tabla que resume la distribución de los requerimientos gestionados, según la muestra, durante el primer semestre de 2025:

Tabla 2 Cantidad de PQRS por áreas líderes y dependencias conforme muestra

Cantidad de PQRS según muestra	No. PQRSD	%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES		
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)		
GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA		
DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)	36	45%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	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

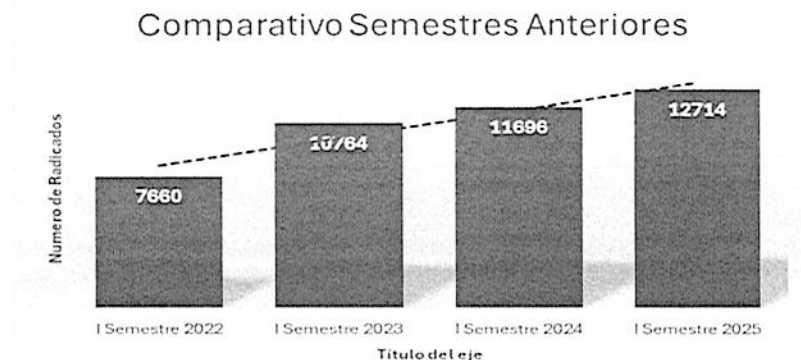


Cantidad de PQRS según muestra	No. PQRS	%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)	4	5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)	6	8%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)	6	8%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	1	1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	6	8%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	2	3%
DEPENDENCIA DE SALIDA (CONTROL DE INVENTARIO)	1	1%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE PROYECTOS)	6	8%
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)	2	3%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE)	1	1%
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES)	1	1%
DEPENDENCIA DE SALIDA DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	1	1%
DIRECCIÓN COMERCIAL DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL) DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)	6	8%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración Propia con base en la información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

La **Gráfica 2** presenta un análisis comparativo del número de peticiones recibidas por la entidad durante los primeros semestres de los años 2022, 2023, 2024 y 2025. Este ejercicio permite identificar tendencias, variaciones y patrones en la demanda de servicios a lo largo de los últimos cuatro años, proporcionando una base analítica sólida para evaluar el desempeño institucional y orientar la toma de decisiones en materia de planificación estratégica.

Gráfica 2 Comparativo de cantidad de PQRS recibidas en el primer semestre de los últimos 4 años



Fuente: Elaboración Propia OCI

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



Como se observa en la gráfica anterior, el volumen total de requerimientos presenta una tendencia creciente. Entre el primer semestre de 2024 y el primer semestre de 2025, se registró un aumento del 8 % en las PQRSD, equivalente a **1.018 requerimientos adicionales**. Este crecimiento refleja un incremento significativo en la demanda de atención por parte de los usuarios durante dicho periodo.

Tipo de requerimientos allegados a SAE

Con base en la información proporcionada por la Oficina de Comunicaciones, extraída del módulo de PQRSD de la entidad para el primer semestre de 2025, en la **Tabla 3** se presenta el desglose de los tipos de requerimientos recibidos, junto con el número de radicados correspondientes.

Los datos evidencian que los Derechos de Petición constituyen el tipo de requerimiento más frecuente, con un total de **11.540** radicados, lo que representa el **90,77 %** del total de solicitudes recibidas.

Tabla 3 Tipos de PQRSD recibidos

TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO DE RADICADOS RECIBIDOS	% SOBRE EL TOTAL
Informativo	614	4.83
Consulta	325	2.56
Quejas	89	0.70
Reclamos	50	0.39
Sugerencias	7	0.06
Derechos de Petición	11540	90.77
Denuncias	32	0.25
Solicitudes de acceso a la información Ley 1712 de 2014	53	0.42
Felicitación	4	0.03
TOTAL	12714	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI con base en la información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

Tutelas

Según la información proporcionada, durante el primer semestre de 2025 se registraron un total de **632 tutelas** ingresadas a la entidad, distribuidas mensualmente de la siguiente manera: enero 10 %, febrero 14 %, marzo 17,2 %, abril 17,8 %, mayo 18 % y junio 21 % del total semestral. Esta cifra es similar a la registrada en el semestre anterior.

El aumento sostenido en la cantidad de tutelas durante los últimos semestres podría afectar la imagen institucional, principalmente debido a factores como la falta de comunicación oportuna con los usuarios, la dispersión de la información entre los diferentes canales de atención y la ausencia de un seguimiento adecuado a las solicitudes gestionadas por las áreas responsables.

Canales de comunicación

En la siguiente tabla se detallan los distintos canales de comunicación a través de los cuales la entidad ha recibido las PQRSD. Esta información ofrece una visión clara sobre la distribución y frecuencia de uso de cada canal, lo que facilita la identificación de tendencias y la toma de decisiones encaminadas a optimizar los procesos de atención.


 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



Tabla 4 Cantidad de PQRSD por canal de comunicación

CANAL DE COMUNICACION	CANTIDAD	% SOBRE EL TOTAL
Buzón página WEB	1075	8.46
Correo electrónico	10739	84.47
Correo Certificado	27	0.21
Telefónico	37	0.29
Atención personalizada	805	6.33
Otros	31	0.24
TOTAL	12.714	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI.

Los medios de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRSD son:

Buzón página WEB: www.saesas.gov.co

Correo electrónico: atencionalciudadano@saesas.gov.co

Canales telefónicos: Línea de atención nacional.

Radicación en físico: Oficinas de SAE a nivel central y regional

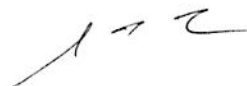
Atención personalizada: Bogotá-Regionales

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram

Buzón de Sugerencias: Ubicados en las Oficinas de SAE a nivel central y regional

El correo electrónico es el principal canal de comunicación, con el 84,47 % de las 10.739 interacciones, la página web, con el 8,46 % y la atención personalizada, con el 6,33 %. Otros medios como teléfono, canales alternos y correo certificado registran participaciones inferiores al 1 %. Esto refleja preferencia por los canales digitales.

El seguimiento identificó requerimientos atendidos fuera del plazo o sin la calidad esperada, según los criterios de oportunidad y calidad.



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



Muestra evaluada

La muestra evaluada fue de 80 requerimientos de los cuales, se verificaron los radicados y sus respuestas, incluyendo sus anexos, en el módulo de PQRSD oficial de correspondencia de la Sociedad de Activos Especiales.

Oportunidad

Tabla 5 Resultado verificación de oportunidad

Fuente: Elaboración Propia.

No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
1	CGDX9394	Correo electrónico	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	03/02/2025	06/03/2025	23	NO	NO
2	XAPQ6633	Correo electrónico	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	22/01/2025	04/03/2025	29	SI	SI
3	HNRR4746	Correo electrónico	CONSULTA	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	27/01/2025	31/03/2025	45	NO	NO
4	YRMF8459	Correo electrónico	QUEJA	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR.	22/01/2025	14/03/2025	37	NO	NO
5	QYXR6997	Correo electrónico	CONSULTA	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES.	13/01/2025	24/02/2025	30	NO	NO
6	20251300010782	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	25/02/2025	01/04/2025	24	NO	NO
7	20251300009392	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y	24/02/2025	13/03/2025	13	SI	SI



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
				Saneamiento Legal de Bienes INGESA					
8	20251300008212	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)	21/02/2025	12/03/2025	13	SI	NO
9	20251300008032	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	21/02/2025	24/04/2025	41	NO	SI
10	20251300007272	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	20/02/2025	05/03/2025	9	SI	NO
11	20251300006342	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	19/02/2025	31/03/2025	27	NO	NO
12	20251300004672	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	18/02/2025	19/03/2025	21	NO	NO
13	20251300001982	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	14/02/2025	06/03/2025	14	SI	NO
14	20251300001462	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	13/02/2025	06/03/2025	15	SI	NO



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
15	20251300000302	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE)	12/02/2025	06/03/2025	16	NO	NO
16	20252010317422	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	10/02/2025	06/03/2025	18	NO	NO
17	20252010280442	Correo certificado	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES)	04/02/2025	02/04/2025	0	SI	NO
18	20252010315642	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	10/02/2025	26/02/2025	12	SI	NO
19	20251300319542	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)	11/02/2025	06/03/2025	17	NO	NO
20	20251300319762	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)	11/02/2025	19/03/2025	26	NO	NO
21	20251300551892	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)	07/03/2025	19/03/2025	8	SI	NO
22	20251300558072	Correo electrónico	INFORMATIVO	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	07/03/2025	14/03/2025	5	SI	NO



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
23	20251300594492	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	10/03/2025	14/03/2025	4	SI	NO
24	20251300597242	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)	10/03/2025	01/04/2025	15	SI	NO
25	20251300599632	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	11/03/2025	03/04/2025	16	NO	NO
26	20251300551692	Correo electrónico	COMUNICACIONES	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)	07/03/2025	31/03/2025	15	SI	NO
27	20251300621682	Correo electrónico	CONSULTA	DEPENDENCIA DE SALIDA DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	12/03/2025	17/03/2025	3	SI	NO
28	20252020686032	Correo electrónico	CONSULTA	DIRECCIÓN COMERCIAL	19/03/2025	04/04/2025	11	SI	NO
29	20251300698282	Sitio Web	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)	20/03/2025	16/04/2025	18	NO	SI



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
30	20251300708552	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)	21/03/2025	27/03/2025	4	SI	NO
31	20251300722092	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	25/03/2025	07/04/2025	9	SI	SI
32	20251300766272	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	27/03/2025	10/04/2025	10	SI	SI
33	20251300012362	Correo electrónico	RESPUESTAS	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	03/03/2025	19/03/2025	12	SI	NO
34	20252020783332	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)	28/03/2025	21/04/2025	14	SI	NO
35	20251300801092	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)	31/03/2025	24/04/2025	16	NO	NO
36	20251300998662	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	21/04/2025	13/05/2025	15	SI	SI
37	20251300868372	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	04/04/2025	28/04/2025	14	SI	NO
38	20252021003552	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE PROYECTOS)	23/04/2025	02/05/2025	6	SI	NO



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
39	20251301004142	Sitio Web	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	23/04/2025	13/05/2025	13	SI	SI
40	20251301006142	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	23/04/2025	16/05/2025	16	SI	NO
41	20251301011042	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)	24/04/2025	02/05/2025	5	SI	NO
42	20251300913922	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GERENCIA DE DEPOSITARIOS	08/04/2025	29/04/2025	13	SI	SI
43	20252021023642	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	25/04/2025	08/05/2025	8	SI	NO
44	20251300933972	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	10/04/2025	28/04/2025	10	SI	SI
45	20251301029372	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CONTROL DE INVENTARIO)	28/04/2025	28/04/2025	0	SI	NO
46	20251300934062	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	10/04/2025	07/05/2025	16	SI	SI
47	20251301043072	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)	29/04/2025	12/05/2025	8	SI	NO



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
48	20251300954082	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	14/04/2025	13/05/2025	18	NO	NO
49	20251301049782	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)	30/04/2025	05/05/2025	2	SI	NO
50	20251301050122	Correo electrónico	CONSULTA	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECTOR PROYECTOS)	30/04/2025	19/05/2025	12	SI	NO
51	20251301074662	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)	06/05/2025	12/05/2025	4	SI	NO
52	20252021080472	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	06/05/2025	26/05/2025	14	SI	SI
53	20252021086242	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	07/05/2025	27/05/2025	14	SI	SI
54	20251601086502	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION TERRITORIAL CARIBE)	07/05/2025	26/05/2025	13	SI	NO
55	20251301095482	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	08/05/2025	15/05/2025	5	SI	NO



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
56	20251301097222	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	08/05/2025	19/05/2025	7	SI	NO
57	20251301105132	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	09/05/2025	20/05/2025	7	SI	NO
58	2025130113882	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	12/05/2025	19/05/2025	5	SI	NO
59	20251301126942	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)	13/05/2025	22/05/2025	7	SI	NO
60	20252021131952	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	14/05/2025	21/05/2025	5	SI	NO
61	20251701131162	A. Personalizada	SOLICITUD	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	14/05/2025	05/06/2025	15	SI	NO
62	20251301139552	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	15/05/2025	27/05/2025	8	SI	NO
63	20251301140002	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	15/05/2025	19/05/2025	2	SI	NO
64	20252021194462	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION)	22/05/2025	05/06/2025	9	SI	NO



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
				DE ACTIVOS NO SOCIALES)					
65	20251301200232	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)	23/05/2025	28/05/2025	3	SI	NO
66	20252021337472	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	13/06/2025	25/06/2025	7	SI	NO
67	20251301337212	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	13/06/2025	24/06/2025	6	SI	NO
68	20251301335722	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	13/06/2025	20/06/2025	5	SI	NO
69	20251301331402	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	12/06/2025	26/06/2025	9	SI	NO
70	20252021331212	A. Personalizada	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	12/06/2025	25/06/2025	8	SI	NO
71	20251301318052	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	11/06/2025	12/06/2025	1	SI	NO
72	20251301314512	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	10/06/2025	25/06/2025	10	SI	SI
73	20251301303082	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	GIIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	09/06/2025	20/06/2025	9	SI	NO
74	20251301289412	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	06/06/2025	25/06/2025	12	SI	SI



No	Hash/ID	Canal	Tipo de solicitud	Dependencia	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	días de respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
75	20251301281812	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	06/06/2025	25/06/2025	12	SI	SI
76	20251301277822	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	05/06/2025	25/06/2025	13	SI	SI
77	20252021267342	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	04/06/2025	24/06/2025	13	SI	NO
78	20252021262842	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	04/06/2025	25/06/2025	14	SI	NO
79	20251301258342	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	03/06/2025	10/06/2025	5	SI	NO
80	20251301249302	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	03/06/2025	26/06/2025	16	NO	NO

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6 Resultado6 verificación de oportunidad por áreas/dependencias

DEPENDENCIA		OPORTUNIDAD			
		NO CUMPLE	% NO	SI CUMPLE	% SI
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)					
GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA					
DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)		7	41.2%	29	46%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES				1	1.6%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)		1	5.9%	3	5%

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



DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)					
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)	1	5.9%	5		10%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS			1		2%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	4	23.5%	2		3%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.			2		3%
DEPENDENCIA DE SALIDA (CONTROL DE INVENTARIO)			1		2%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE PROYECTOS)			6		10%
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)			2		3%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE)	1	5.9%			
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES)			1		2%
DEPENDENCIA DE SALIDA DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES			1		2%
DIRECCIÓN COMERCIAL DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL) DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)	3	17.6%	3		5%
CUMPLIMIENTO	17	21.3%	63		79%
TOTAL		80			100%

Fuente: Elaboración Propia.

Como resultado de la evaluación realizada a la muestra seleccionada para medir el criterio de oportunidad en las respuestas emitidas por la SAE, se identificó que el 79% de las PQRSD (63) fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, mientras que el 21% (17 casos) se resolvieron de manera extemporánea. Adicionalmente, se encontraron dos solicitudes que no pudieron ser evaluadas en términos de oportunidad, ya que al momento de la evaluación aún se encontraban dentro del plazo establecido para su respuesta.

Calidad, coherencia y cumplimiento de asignación y firmas de líderes de área

Se realizó una evaluación integral enfocada en la calidad, coherencia y trazabilidad de los radicados, con el fin de verificar que hubieran sido asignados correctamente a los líderes de los procesos responsables, conforme con lo establecido en el procedimiento de atención al ciudadano. Asimismo, se confirmó que las respuestas a las peticiones fueran firmadas por el líder correspondiente, lo que asegura el cumplimiento de los lineamientos institucionales y garantiza una atención adecuada y conforme con los protocolos establecidos.

Tabla 7 Resultado verificación Calidad, asignación y firma
Fuente: Elaboración Propia.

No	Hash/rad.ID	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma líder	Asignado al líder
1	CGDX9394	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	La solicitud del ciudadano se enfoca en advertir a la entidad sobre la presencia de "ocupantes Irregulares- Antigua dueña" de un predio localizado en Barranquilla, denunciando el posible arriendo y venta del apartamento. En atención a la solicitud, la entidad responde que se hará una visita para validar el estado de ocupación, pero no menciona una fecha estimada de realización.	NO	SI	SI
2	XAPQ5633	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	La respuesta no cuenta con firma, a pesar de que responden con criterios de coherencia y calidad.	SI	NO	SI
3	HNRR4746	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad. El requerimiento del ciudadano se enfoca en la solicitud de arriendo para varios predios. La respuesta de la entidad solo se enfoca en mencionar los documentos para comodato o destinación provisional.	SI	SI	SI
4	YRMF8459	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR.	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad. La respuesta menciona al personal que realizará la nueva visita al bien inmueble y los motivos por el cual no se ingresaba al predio anteriormente.	SI	SI	SI
5	QYXR6997	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES.	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad, Brindando los mecanismos de Destinación Provisional de Bienes Muebles a la Entidad Territorial.	SI	SI	SI



No	Hash/rad ID	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma líder	Asignado al líder
6	20251300010782	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad, pero la respuesta se encuentra sin firma	SI	NO	SI
7	20251300009392	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
8	20251300008212	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
9	20251300008032	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
10	20251300007272	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta cargada en el aplicativo obedece a criterios de coherencia y calidad, pero no cuenta con firma	SI	NO	SI
11	20251300006342	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
12	20251300004672	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
13	20251300001982	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	En la respuesta cargada en el aplicativo, el asunto no coincide con el número de solicitud inicial, se solicita ampliación de términos, pero no se encuentra respuesta de fondo con relación a lo solicitado por el ciudadano.	NO	SI	SI
14	20251300001462	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Respuesta no encontrada en el módulo de PQRS, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	SI	SI
15	20251300000302	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
16	20252010317422	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
17	20252010280442	DEPENDENCIA DE SALIDA	Se da traslado por competencia al derecho de petición, la respuesta no cuenta con firma	SI	NO	SI
18	20252010315642	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad.	SI	SI	SI
19	20251300319542	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
20	20251300319762	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
21	20251300551892	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI



No	Hash/rad ID	Dependencia	Análisis OC	Calidad	Firma líder	Asignado al líder
22	20251300558072	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad, sin embargo, no cuenta con firma.	SI	NO	SI
23	20251300594492	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
24	20251300597242	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
25	20251300599632	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad, sin embargo, no cuenta con firma.	SI	NO	SI
26	20251300551692	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
27	20251300621682	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
28	20252020686032	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
29	20251300698282	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad, sin embargo, no cuenta con firma.	SI	NO	SI
30	20251300706552	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
31	20251300722092	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Respuesta no encontrada en el módulo de PQRS, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	SI	SI
32	20251300766272	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Respuesta no encontrada en el módulo de PQRS, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	SI	SI
33	20251300012362	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
34	20252020783332	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta sin firma, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	NO	SI
35	20251300801092	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
36	20251300966662	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI



No	Hash/rad ID	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma líder	Asignado al líder
37	20251300868372	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Se encuentra respuesta asociada a la solicitud, la cual no cuenta con firma del director	SI	NO	SI
38	20252021003552	DEPENDENCIA DE SALIDA	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
39	20251301004142	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta no encontrada en el módulo de PQRS, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	SI	SI
40	20251301006142	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	La respuesta no fue cargada en el módulo de PQRS. Sin embargo, se evidenció que fue radicada en el SGD ORFEO, oficio sin firma, no se evidencia respuesta con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	NO	SI
41	20251301011042	DEPENDENCIA DE SALIDA (DT CENTRO ORIENTE)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
42	20251300913922	GERENCIA DE DEPOSITARIOS	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
43	20252021023642	DEPENDENCIA DE SALIDA (DT CARIBE)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
44	20251300933972	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	Respuesta no encontrada en el módulo de PQRS, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	SI	SI
45	20251301029372	DEPENDENCIA DE SALIDA (DT CONTROL DE INVENTARIO)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
46	20251300934062	DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	Respuesta no encontrada en el módulo de PQRS, se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se encuentra respuesta de fondo con relación a la solicitud del ciudadano.	NO	SI	SI
47	20251301043072	DEPENDENCIA DE SALIDA (DT SUR)	Se encuentra respuesta asociada a la solicitud, la cual no cuenta con firma del director	SI	NO	SI



No	Hash/rad ID	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma líder	Asignado al líder
48	20251300954082	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Se encuentra respuesta asociada a la solicitud, la cual no cuenta con firma del director	SI	NO	SI
49	20251301049782	DEPENDENCIA DE SALIDA (DT CENTRO ORIENTE)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
50	20251301050122	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECTOR PROYECTOS)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
51	20251301074662	DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
52	20252021080472	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se evidencia respuesta de fondo hacia el ciudadano puesto que la respuesta asociada a la solicitud no es clara y se encuentra sin firma.	NO	NO	SI
53	20252021086242	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Se realiza solicitud de ampliación, sin embargo, no se evidencia respuesta de fondo hacia el ciudadano	NO	SI	SI
54	20251601086502	DEPENDENCIA DE SALIDA (DT CARIBE)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
55	20251301095482	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
56	20251301097222	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
57	20251301105132	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
58	20251301113882	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI



No	Hash/rad ID	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma lder	Asignado al lder
59	20251301126942	DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)	Oficio sin firma, se solicita ampliación, y posterior respuesta de fondo que obedece a criterios de coherencia y calidad, pero dicha respuesta no presenta firma.	SI	NO	SI
60	20252021131952	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La solicitud es una respuesta automática, y es respuesta a las solicitudes 20252021132672 y 20252021131952, que obedece a criterios de coherencia y calidad en la respuesta	SI	SI	SI
61	20251701131162	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Se evidenció que la respuesta fue radicada en el SGD ORFEO, el oficio no presenta firmas, sin embargo, no se puede evidenciar respuesta de fondo.	NO	NO	SI
62	20251301139552	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta no fue cargada en el módulo de PQRS. Sin embargo, se evidenció que fue radicada en el SGD ORFEO, evidenciando que el anexo respuesta está en blanco y no presenta firma.	NO	NO	SI
63	20251301140002	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La respuesta fue cargada en el módulo de PQRS. Sin embargo, se evidenció que el oficio no cuenta con firma	SI	NO	SI
64	20252021194462	DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
65	20251301200232	DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)	La respuesta relacionada en la petición es una solicitud de ampliación de términos, no presenta firma, adicionalmente, se encuentra otra respuesta asociada a la solicitud sin firma.	SI	NO	SI
66	20252021337472	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI



No	Hash/rad ID	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma líder	Asignado al líder
67	20251301337212	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
68	20251301335722	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI
69	20251301331402	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI
70	20252021331212	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
71	20251301318052	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI
72	20251301314512	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
73	20251301303082	GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes	Se realiza solicitud de ampliación de términos, documento sin firma	SI	NO	SI
74	20251301289412	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI
75	20251301281812	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI
76	20251301277822	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI
77	20252021267342	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
78	20252021262842	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCION DE PROYECTOS)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
79	20251301258342	DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
80	20251301249302	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta sin firma, el oficio remitido no tiene texto.	NO	NO	SI

Fuente: Elaboración Propia.



Como resultado de la evaluación aplicada a la muestra seleccionada para medir el cumplimiento del criterio de calidad en las respuestas emitidas por la SAE, se identificó un cumplimiento del 71 % en términos de calidad y coherencia en las respuestas analizadas.

Tabla 7 Resultado8 verificación de calidad por áreas/dependencias

CRITERIO DE CALIDAD POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	NO CUMPLE	% NO	SI CUMPLE	% SI
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES MISIONALES)				
GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA				
DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)	12	52%	17	30%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	1	4%		0%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)	1	4%	4	7%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	1	4%	5	9%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)				
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	3	13%	3	5%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)				
GERENCIA DE DEPOSITARIOS		0%	1	2%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	1	4%	5	9%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)				
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	1	4%	2	4%
DEPENDENCIA DE SALIDA (CONTROL DE INVENTARIO)			1	2%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE PROYECTOS)			6	11%
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)			2	4%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE)			1	2%
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES)			1	2%
DEPENDENCIA DE SALIDA DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES			1	2%
DIRECCIÓN COMERCIAL				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)	3	13%	8	14%
DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)				
CUMPLIMIENTO TOTAL	23	28.8%	57	71%
		80		100%

Fuente: Elaboración Propia.



En cuanto a la firma del líder de área en las respuestas a los ciudadanos, se evidencia un 31.25 % de incumplimiento de lo establecido en las actividades 15 y 18, del flujo de del proceso que se encuentra en el numeral 2.2 del Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos PR-CC-002 V5, tal como se puede ver en el siguiente cuadro.

Tabla 8 Resultado9 verificación de firma por dependencia por áreas/dependencias

FIRMA LÍDER POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	NO CUMPLE	% NO	S/CUMPLE	% SI
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES MISIONALES)				
GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA				
DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)	14	18%	20	25%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES			1	1%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)	1	1%	3	4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)	1	1.25%	5	6%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)	4	5%	2	3%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS			1	1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE				
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	1	1%	5	6%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.				
DEPENDENCIA DE SALIDA (CONTROL DE INVENTARIO)	1	1%	1	1%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE PROYECTOS)			1	2%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE OFICINA JURIDICA)			6	8%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE)	2	3%		
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES)			1	1%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES)	1	1%		
DIRECCIÓN COMERCIAL			1	1%
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)				
DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)			8	10%
CUMPLIMIENTO	25	31.25%	55	69%
TOTAL		80		100%

Fuente: Elaboración Propia.



Por otro lado, se evidencia una mejora en la asignación de responsables, ya que el 100 % de la muestra analizada fue asignada a un líder de proceso, lo que refleja un avance en la claridad y seguimiento de las responsabilidades al interior de la entidad.

Tabla 9 Resultado 10 verificación de asignación a líder por áreas/dependencias

ASIGNADO LÍDER POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA	NO CUMPLE	% NO	SI CUMPLE	% SI	
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES MISIONALES)					
GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA					
DEPENDENCIA DE SALIDA (GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA)			33	41%	
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES			1	1%	
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN ACTIVOS MUEBLES)			5	6%	
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE)			6	8%	
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR)			6	8%	
GERENCIA DE DEPOSITARIOS			1	1%	
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)			6	8%	
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.			2	3%	
DEPENDENCIA DE SALIDA (CONTROL DE INVENTARIO)			1	1%	
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE PROYECTOS)			6	8%	
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA JURIDICA)			2	3%	
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE)			1	1%	
DEPENDENCIA DE SALIDA (OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES)			1	1%	
DEPENDENCIA DE SALIDA DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES			1	1%	
DIRECCIÓN COMERCIAL					
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)					
DEPENDENCIA DE SALIDA (GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE ACTIVOS NO SOCIALES)			8	10%	
CUMPLIMIENTO	0	0.00%	80	100%	
TOTAL		80		100%	

Fuente: Elaboración Propia OCI.



Reporte mensual de PQRSD a la Dirección de Talento Humano

El Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos, versión 5, establece en su numeral 1.5.5 (anteriormente 5.10 en la versión 4), que deben adoptarse acciones frente al incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD, incluyendo el reporte mensual de los requerimientos que no hayan sido tramitados oportunamente.

En el marco de la evaluación realizada, se identificaron 19 respuestas extemporáneas. A partir de este hallazgo, se analizaron las acciones de reporte de alertas dirigidas a la Dirección correspondiente, como fase posterior a los seguimientos efectuados por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

Del total de requerimientos extemporáneos analizados, se evidenció dos (2) fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano, con alertas dirigidas a las áreas responsables. No obstante, la Tabla 7 detalla siete (7) casos que presentaban un retraso mínimo de nueve días y que no registran evidencia de haber sido reportados ni a las áreas respectivas ni a Talento Humano.

Tabla 10 Observaciones a las alertas TTHH de los requerimientos extemporáneos

Área	Solicitud	observación
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	HNRR4746	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR.	YRMF8459	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES.	QYXR6997	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	20251300010782	Reportado en el mes de marzo
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES)	20251300008032	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE)	20251300006342	Reportado en el mes de marzo
DEPENDENCIA DE SALIDA (DIRECCIÓN COMERCIAL)	20251300319762	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.

Fuente: Elaboración Propia con base en la información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

Publicación de informes mensuales

De conformidad con el numeral 4.10 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), las entidades están obligadas a generar y publicar informes trimestrales relacionados con el acceso a la información, quejas y reclamos. Estos informes deben cumplir con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y su decreto reglamentario 2641 de 2012, los cuales regulan la transparencia y el acceso a la información pública.

Respecto con las solicitudes de acceso a la información, dichos informes deben incluir, entre otros aspectos, el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes trasladadas a otras entidades, el tiempo de respuesta de cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

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



Tras revisar la sección de estadísticas de servicio 2025 en la página web institucional (<https://www.saesas.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informacion-para-el-ciudadano/informacion-adicional/estadisticas-de-servicio/2025>), se encuentran publicados los informes mensuales del primer semestre 2025. *Imagen 1 Soporte de publicación de los informes mensuales de atención al ciudadano en página Web.*



Fuente: Página web de SAE. <https://www.saesas.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informacion-para-el-ciudadano/informacion-adicional/estadisticas-de-servicio/2025>

Resultados Encuesta de Satisfacción

Durante el **primer semestre 2025**, la entidad recibió un total de **3.346** respuestas a la encuesta de satisfacción, tal como se verifica en tabla 11. Dicha encuesta está compuesta por cinco preguntas diseñadas para evaluar la percepción de los usuarios en aspectos clave como la calidad del servicio, la rapidez en la atención, el interés demostrado por el personal, la aptitud para resolver inquietudes y la cordialidad en el trato y tipo de cliente. Sin embargo, es importante destacar que el diligenciamiento de las cinco preguntas no es obligatorio, lo que puede generar variaciones en los totales de respuestas para cada pregunta.

Tabla 11 Totales mensuales encuesta de satisfacción

PERIODO	TOTAL RESPUESTAS
Enero	2299
Febrero 1 al 9	723
Febrero 10 - 28	0
Marzo	30
Abril	113
Mayo	67
Junio	114
TOTAL	3346

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



Adicionalmente, al analizar la base de datos de la encuesta, se evidenció que, al clasificar las respuestas por ID de solicitud, existen múltiples respuestas asociadas a un mismo ID, lo que sugiere la posible repetición de respuestas para una misma solicitud. Esto podría indicar un sesgo en los resultados, ya que la duplicación de respuestas podría distorsionar la representatividad real de la percepción de los usuarios. Por lo tanto, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de la base de datos para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos analizados.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta para el periodo evaluado, clasificados según las preguntas que la conforman:

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

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	350	53%
Malo	95	14%
Regular	205	31%
No Responde	11	2%
Total	661	100%

- ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	359	54%
Malo	110	17%
Regular	186	28%
No Responde	8	1%
Total	663	100%

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

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	340	51%
Malo	126	19%
Regular	187	28%
No Responde	8	1%
Total	661	100%

- ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	354	54%
Malo	113	17%
Regular	179	27%
No Responde	9	1%
Total	655	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



El área ha proporcionado un análisis comparativo de los resultados mensuales, junto con las acciones implementadas por la Oficina de Prensa y Comunicaciones, orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En cuanto al tipo de cliente, se registró un total de 706.

Es importante resaltar que los resultados de percepción "Bueno" han experimentado una disminución de 1.1 puntos porcentuales en comparación con el semestre anterior. Por otro lado, la percepción "Regular" aumentó en 0.3 puntos porcentuales, lo que sugiere que los resultados se mantienen estables, con poca variación respecto al semestre pasado.

Estos resultados reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de mejora, con especial atención a los segmentos de usuarios que han mostrado mayor insatisfacción o menor participación, con el fin de consolidar una experiencia más positiva y equitativa para todos los ciudadanos.

Canales para la presentación de denuncias

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas deben habilitar un espacio visible en la página principal de su sitio web para que los ciudadanos puedan reportar presuntos actos de corrupción por parte de sus funcionarios. El módulo PQRSD actualmente implementado en la SAE permite la recepción de estas denuncias, sin embargo, se sugiere establecer un canal exclusivo, directo y diferenciado que esté articulado con la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Cumplimiento. Esto permitiría una gestión más ágil, focalizada y eficiente de este tipo de reportes.

Observación No. 1 Desactualización del procedimiento y falencias en el sistema PQRSD

El Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos (Versión 5, del 16 de agosto de 2024) hace referencia al uso de un "aplicativo de PQRSD" sin especificar el nombre del sistema actualmente en uso, ni detallar su funcionalidad, actualizaciones recientes o la asignación clara de responsabilidades frente a la gestión de PQRSD.

De acuerdo con la información suministrada por el equipo Oficina de Prensa y Comunicaciones, la Entidad ha migrado recientemente a un nuevo aplicativo para la gestión de requerimientos ciudadanos, el cual introduce cambios significativos en la interfaz, los flujos internos y las funcionalidades del sistema, así como en las responsabilidades compartidas entre las áreas involucradas en la gestión de requerimientos PQRSD (Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Asuntos Legales Misionales).

La falta de actualización del procedimiento, junto con deficiencias en la implementación del nuevo sistema, puede generar impactos como pérdida de responsabilidades, perdida reportes a TTHH, riesgo de incumplimiento y pérdida de trazabilidad.

Observación No. 2 Inconsistencias en la formalización de respuestas en el procedimiento de gestión de PQRSD

Durante el seguimiento al *Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos* (Versión 5, del 16 de agosto de 2024), específicamente en el numeral 1.5.11 sobre los *Parámetros para responder las peticiones allegadas a la SAE S.A.S.*, se evidenciaron incumplimientos que comprometen la integridad y trazabilidad del proceso de respuesta institucional.

En particular, se identificaron casos en los que las respuestas de fondo no cuentan con la firma del líder del proceso, contraviniendo lo establecido en la actividad No. 15 y 18. Adicionalmente, se encontraron PQRSD cerradas sin que el sistema registre el cuerpo completo del documento de respuesta. Estas inconsistencias reflejan deficiencias en los

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



procesos de entrega, validación y cierre de solicitudes, lo que podría afectar tanto la formalización documental, como la transparencia, calidad y trazabilidad de las actuaciones administrativas de la Entidad. Tal como se ve en las siguientes imágenes relacionados en muestra cuadro "Calidad, coherencia y cumplimiento de asignación y firmas de líderes de área".

 Al contestar por favor citar estos datos: Radicado No: 2025100172711 Fecha: 15-05-2025 Ciudad: 15-05-2025 Doctor(a): Juzgado 02 Penal Municipal Control Garantías Ambulante 02penalgarantias@condoj.ramajudicial.gov.co N/A Santamarta - Magdalena Asunto: SOLICITUD DE INFORMACIÓN URGENTE PARA ADOPTAR DECISIÓN EN AUDIENCIA DE MEDIDA DE ASEGURAMIENTO RAD. 2025-00204 Respuesta al Radicado Padre: 2025130113762 Respetado(a) Doctor(a): TEXTO DEL OFICIO Cordialmente, Documento firmado electrónicamente amparado en las disposiciones referidas por la Ley 527 de 1999 Radicado Padre: 2025130113762 Firmado: Miguel Trujillo Guzmán Martínez Revisó: Aprobó:	Asunto: Ampliación de términos a su derecho de petición presentado ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., recibido mediante oficio 20251301249032 Respuesta al Radicado Padre: 20251301249032 Respetado(a) Doctor(a): TEXTO DEL OFICIO Cordialmente, Documento firmado electrónicamente amparado en las disposiciones referidas por la Ley 527 de 1999 Radicado Padre: 20251301249032 Firmado: María Fernanda Quintana Calvo Revisó: Aprobó: Dirección General, Cra 7 # 32 - 42 - PBX
--	---

7. RECOMENDACIONES GENERALES

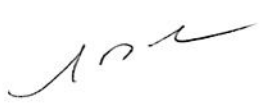
Optimización del módulo PQRSD: Se requiere fortalecer las funcionalidades del sistema de seguimiento para asegurar la trazabilidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, priorizando las áreas con mayor concentración de solicitudes.

Capacitación técnica y operativa: Mantener un plan de formación continua dirigido a los servidores públicos responsables del tratamiento de PQRSD, con énfasis en la redacción de respuestas claras, pertinentes y estructuradas, así como en el uso eficiente del aplicativo institucional para la gestión integral de las peticiones.

Control de calidad de respuestas: Se recomienda implementar un proceso interno de validación previa al envío de las respuestas, con el fin de verificar su alineación con los estándares de calidad, pertinencia, completitud y coherencia definidos en los lineamientos internos.

Canal exclusivo para denuncias de corrupción: Se sugiere la creación de un medio específico y diferenciado para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción, administrado por la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Cumplimiento, con el objetivo de especializar su atención y mejorar la eficacia en la gestión de estos casos.

Socialización de responsabilidades y procedimientos: Reforzar la divulgación interna y externa de los flujos, responsables y mecanismos de recepción y trámite de denuncias y PQRSD, con el propósito de promover la transparencia institucional y evitar ambigüedades en los canales de atención.



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



Estandarización de respuestas: Toda comunicación emitida en respuesta a PQRSD debe cumplir con la estructura establecida en los procedimientos internos, contener información completa, estar firmada por el funcionario autorizado y garantizar coherencia con los registros en el sistema.

Mejoras en alertas y reportes automatizados: Se recomienda actualizar el sistema de alertas y reportes mensuales hacia la Dirección de Talento Humano, incorporando mecanismos automáticos de notificación que adviertan sobre requerimientos próximos a vencer, vencidos o respondidos fuera de plazo, dirigidos tanto a los líderes de área como a la dirección correspondiente.

Ajustes a la metodología de medición de satisfacción: Se sugiere revisar el diseño de la encuesta de satisfacción para prevenir duplicidades en las respuestas y garantizar la validez e integridad de los datos recolectados.

Análisis estratégico de resultados: Es importante realizar un análisis detallado de los resultados de la encuesta de satisfacción con el fin de identificar brechas específicas en la atención y diseñar intervenciones focalizadas, particularmente en aquellos grupos de usuarios con mayores niveles de insatisfacción.

Actualización del procedimiento institucional: El Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos debe ser revisado y actualizado, en conjunto con los mecanismos de registro, para reflejar fielmente el funcionamiento del módulo actual y garantizar la trazabilidad y cobertura completa de las solicitudes.

Transparencia en la publicación de informes: Se debe continuar con la publicación oportuna de los informes mensuales y trimestrales de atención al ciudadano, asegurando la inclusión de indicadores clave como el número de solicitudes de acceso a la información.

Deficiencias en trazabilidad y validación documental: Se evidencia una debilidad en la gestión documental de las respuestas registradas en el sistema PQRSD, debido a la existencia de respuestas sin firma del funcionario responsable y estas no incorporan la totalidad del cuerpo de respuesta exigido. Esta situación compromete la trazabilidad, el control y la validez del proceso, por lo tanto, se sugiere establecer puntos de control de calidad antes de remitir respuestas a los requerimientos y/o peticiones de la ciudadanía.

8. CONCLUSIONES GENERALES

El informe de seguimiento a la gestión de PQRSD, recibidas por la Sociedad de Activos Especiales (SAE) durante el primer semestre de 2025, evidencia avances en la gestión de peticiones y en la publicación de informes mensuales. Sin embargo, persisten desafíos importantes en la calidad y oportunidad de las respuestas.

Se recomienda a la Oficina de Prensa y Comunicaciones actualizar el procedimiento PR-CC-002, incorporando la descripción detallada del nuevo aplicativo en uso, los flujos actuales de gestión, y los roles/responsabilidades ajustadas que permitan alinear la operación con la herramienta implementada. Esta actualización deberá publicarse en el portal de intranet institucional, garantizando que los servidores públicos tengan acceso a la versión vigente y aplicable del procedimiento.

Se observa una mejora en la asignación de requerimientos a los líderes de proceso, lo que refleja un avance en la claridad y seguimiento de las responsabilidades al interior de la entidad. No obstante, es necesario fortalecer los mecanismos de control para garantizar que todas las respuestas cumplan con los estándares de calidad y coherencia, y que sean emitidas dentro de los plazos establecidos.

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

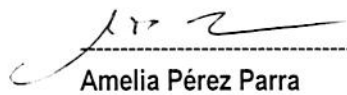
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



En conclusión, los resultados de la encuesta de satisfacción evidencian que, si bien se han adelantado acciones para mejorar la calidad del servicio, persiste la necesidad de fortalecer las estrategias de atención al ciudadano, especialmente en los segmentos que han manifestado mayores niveles de insatisfacción. La transparencia y la rendición de cuentas deben continuar siendo pilares esenciales en la gestión de la SAE, con el propósito de consolidar una experiencia más positiva, accesible y equitativa para todos los ciudadanos.

Cordialmente,



Amelia Pérez Parra
Presidenta Sociedad de Activos Especiales SAE SAS

