

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025

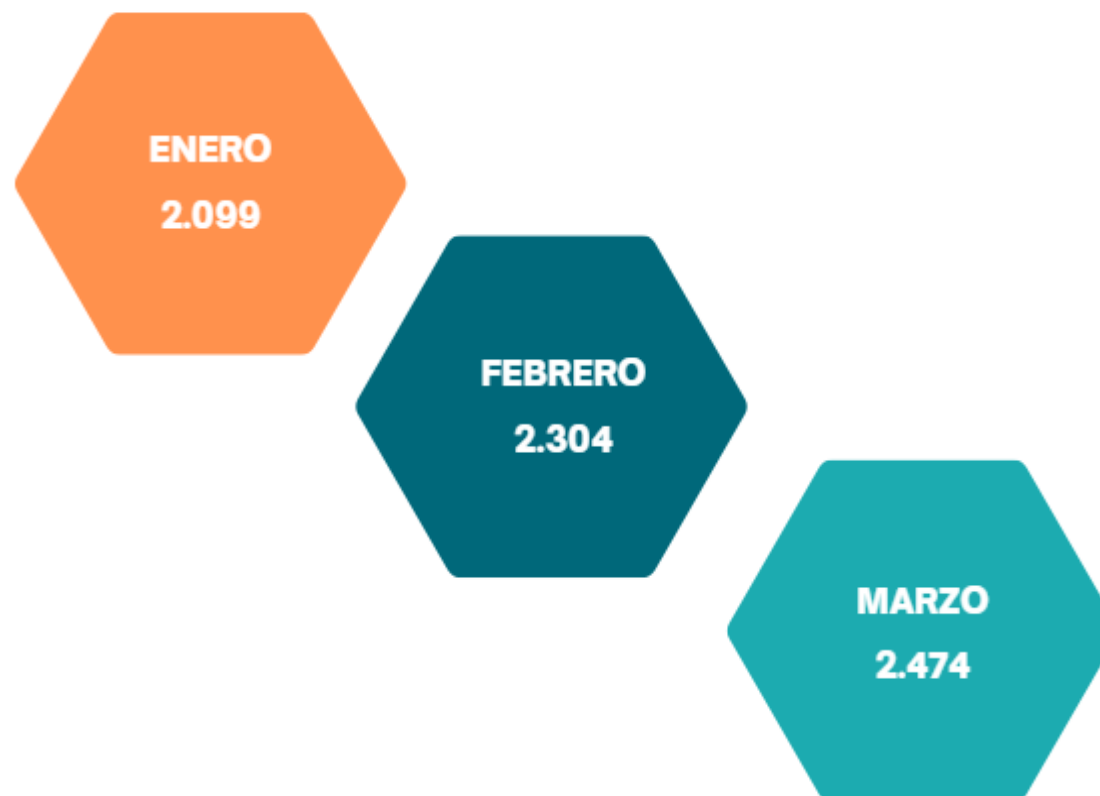
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN Y SERVICIO
A LAS CIUDADANÍAS



INTRODUCCION

El presente informe corresponde a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., en cumplimiento con el Artículo 2.1.1.3.1. del Decreto 1081 de 2015; durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo, afianzando la confianza en la Entidad.

COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS MENSUALES



COMPARACIÒN POR TIPO DE PETICIÒN



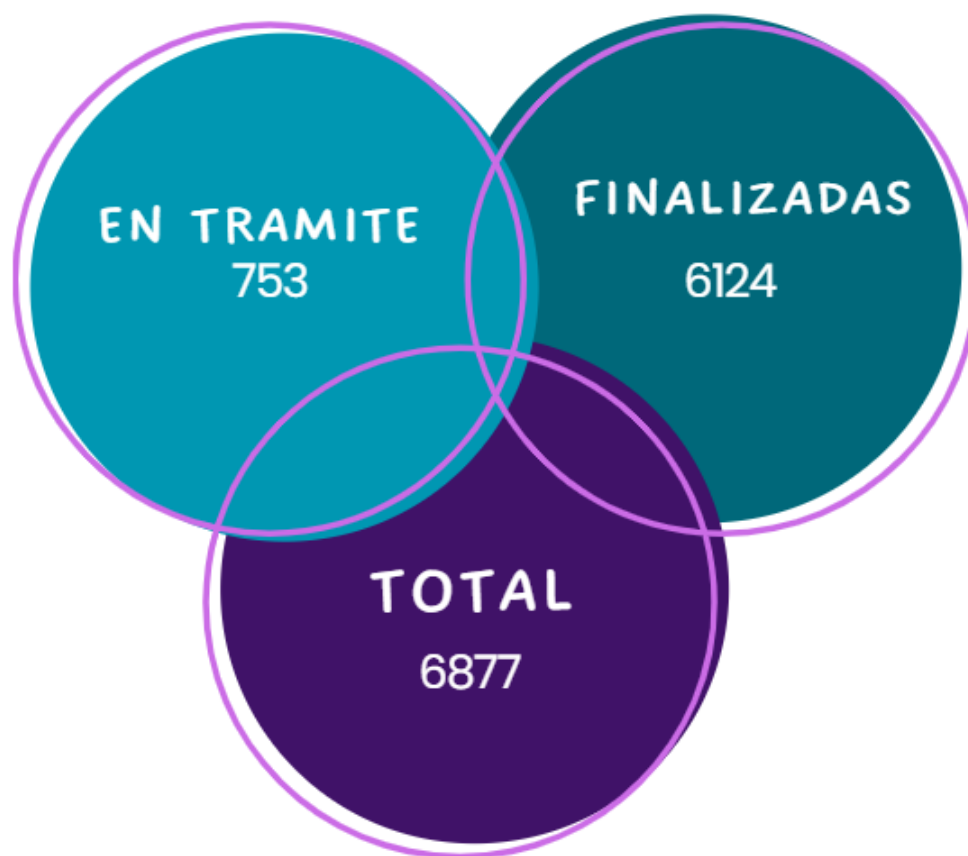
PQRSDF RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÒN



TIPO DE PERSONA



ESTADO DE LAS PETICIONES

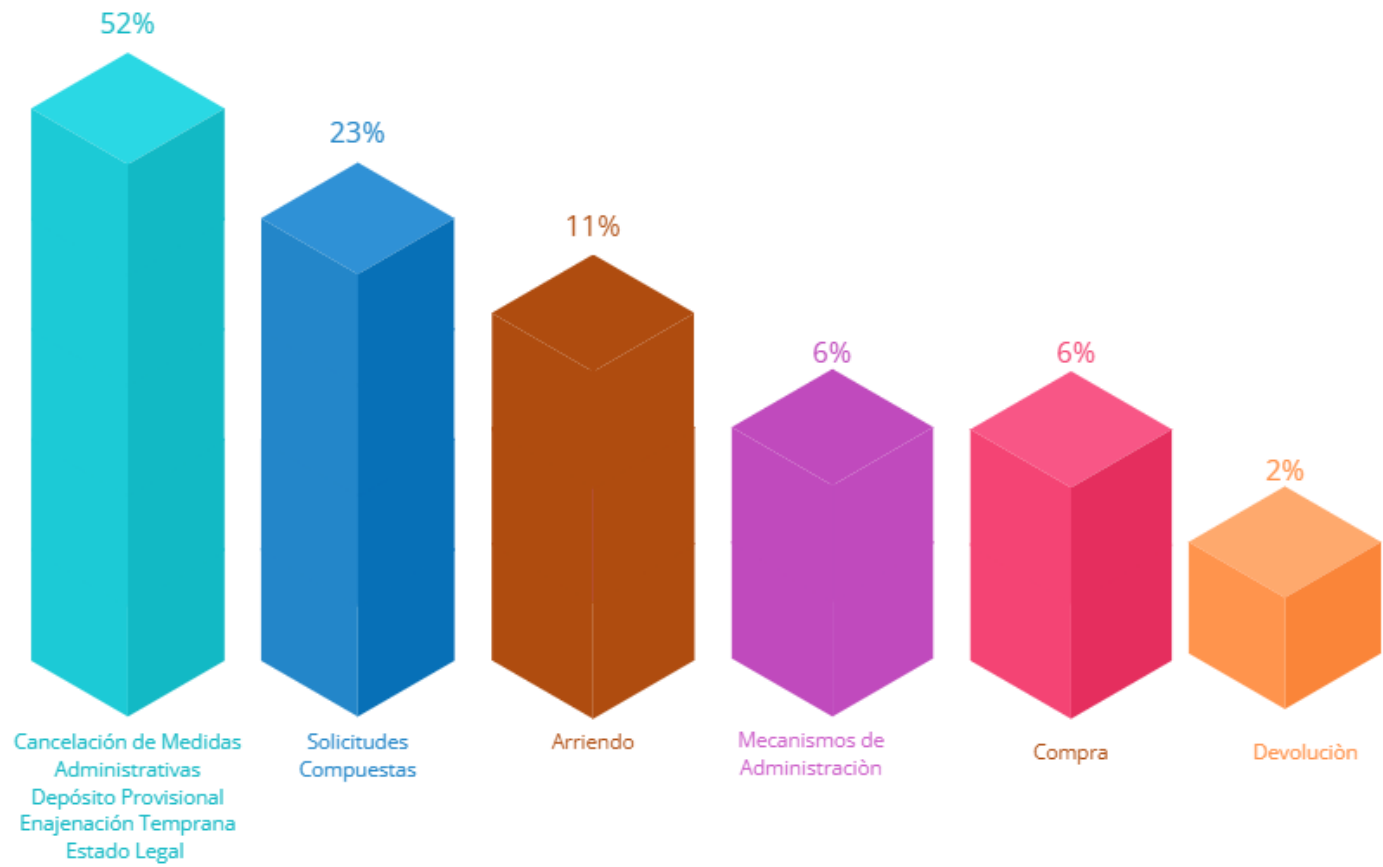


ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

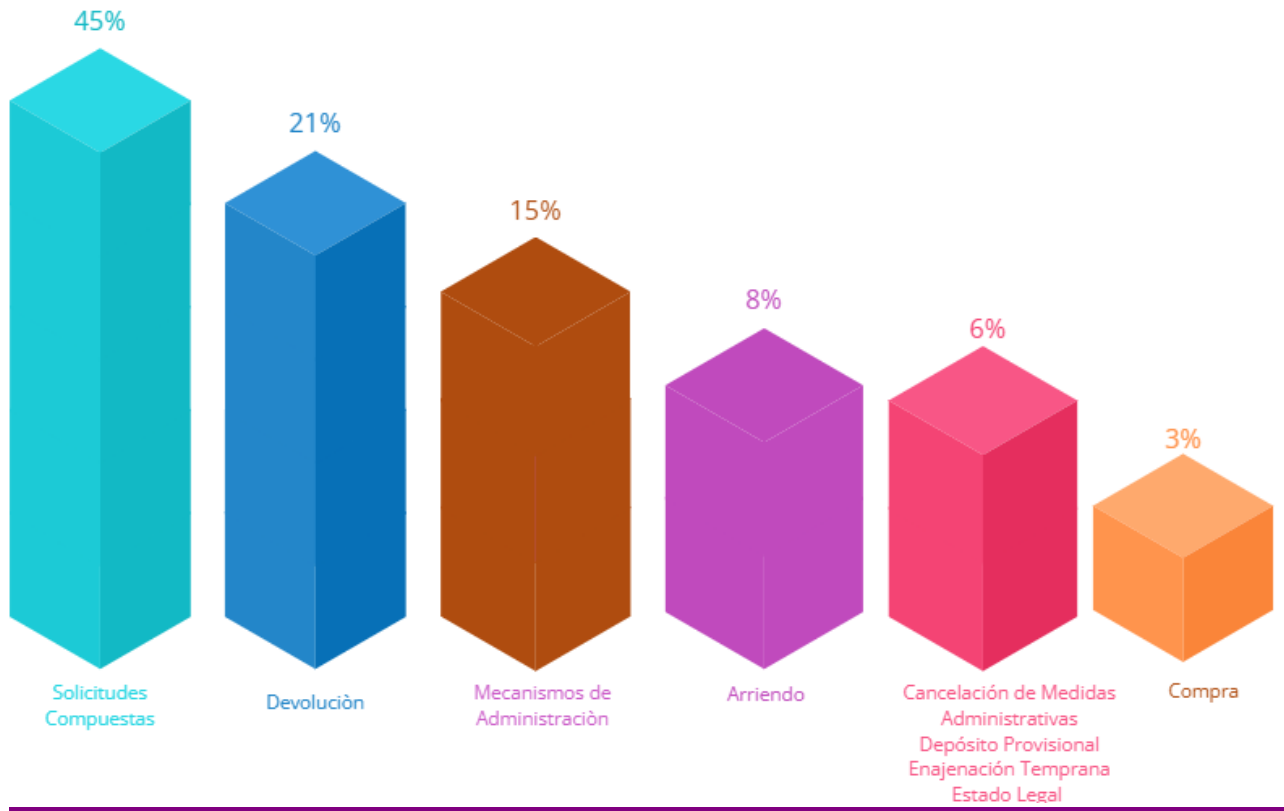
Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 la SAE en su portal web <https://www.saesas.gov.co/> cuenta con el acceso a la ciudadanía a los temas de interés.



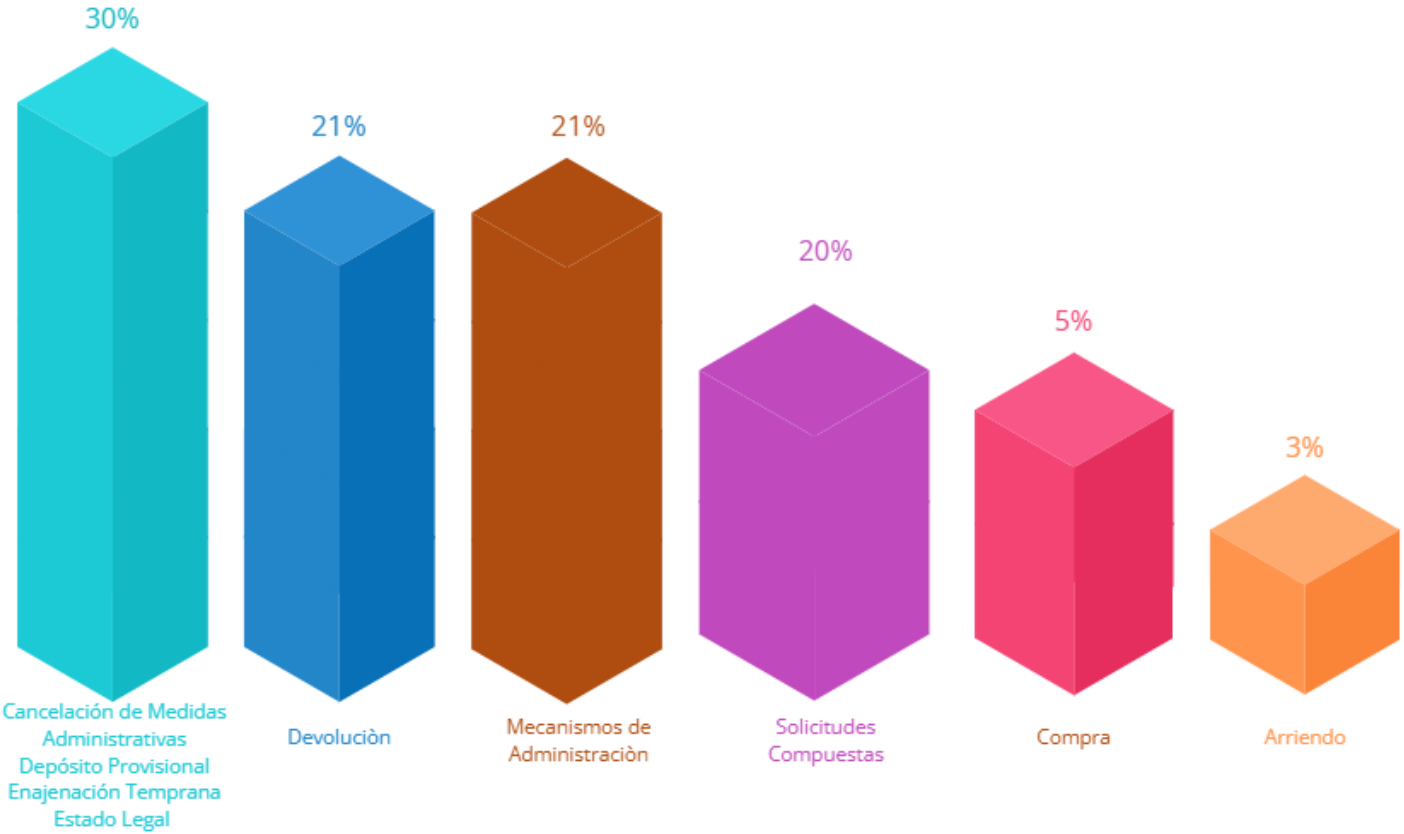
MOTIVO DE LAS PETICIONES
BIENES INMUEBLES



MOTIVO DE LAS PETICIONES
BIENES MUEBLES



MOTIVO DE LAS PETICIONES
SOCIEDADES



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente informe tiene como fin consolidar la información referente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que fueron radicadas y tramitadas durante el primer trimestre del 2025; la presente información se obtiene de los reflejado en el Módulo PQR y el Aplicativo SDGE Argo, el cual inicia su funcionamiento el 10 de febrero del presente.

Los datos aquí plasmados nos muestran:

- ✓ El promedio de PQRSDF radicadas durante el primer trimestre es de 2.200 mensuales. La mayoría de PQRSDF radicadas, son Derechos de Petición, con un porcentaje del 92.5%, siendo el correo electrónico de Atencionalciudadano@saesas.gov.co el principal medio de radicación, El 89% de las PQRSDF radicadas a 30 de marzo, contaban con una respuesta al ciudadano, ya sea final o parcial
- ✓ Acceso a la información pública: Durante el presente trimestre se recibieron 31 solicitudes de acceso a la información pública, las cuales fueron tramitadas.
- ✓ El objetivo de la mayoría de las PQRSDF radicadas se encontraba la cancelación de medidas administrativas, solicitud de información del estado legal de los Bienes, información para venta y compra de inmuebles, entre otros.

En cuanto a las recomendaciones tenemos:

- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios y prevenir cualquier acción jurídica en contra de la entidad.
- ✓ Responder con un lenguaje claro a las solicitudes de los peticionarios para facilitar la comprensión de estas.
- ✓ Proporcionar respuestas de fondo, asegurarse de que cada respuesta aborde no solo el requerimiento específico, sino también ofrezca una explicación completa y los pasos a seguir.
- ✓ Dentro del procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos se encuentra el seguimiento, donde automáticamente el aplicativo a los tres (3) días y un (1) día faltante para su atención genera un aviso y/o alerta de

vencimiento al responsable del trámite de la solicitud, con el fin de dar respuesta de manera prioritaria, si la misma no es tramitada desde el GIT se realiza la Alerta posterior al vencimiento, todo esto con el fin de evitar acciones legales en contra de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., y si estas no han sido resueltas el día viernes genera un segundo llamado.



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

Elaboró: *LFQS*

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