

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES SEGUNDO 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



COMPARACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN



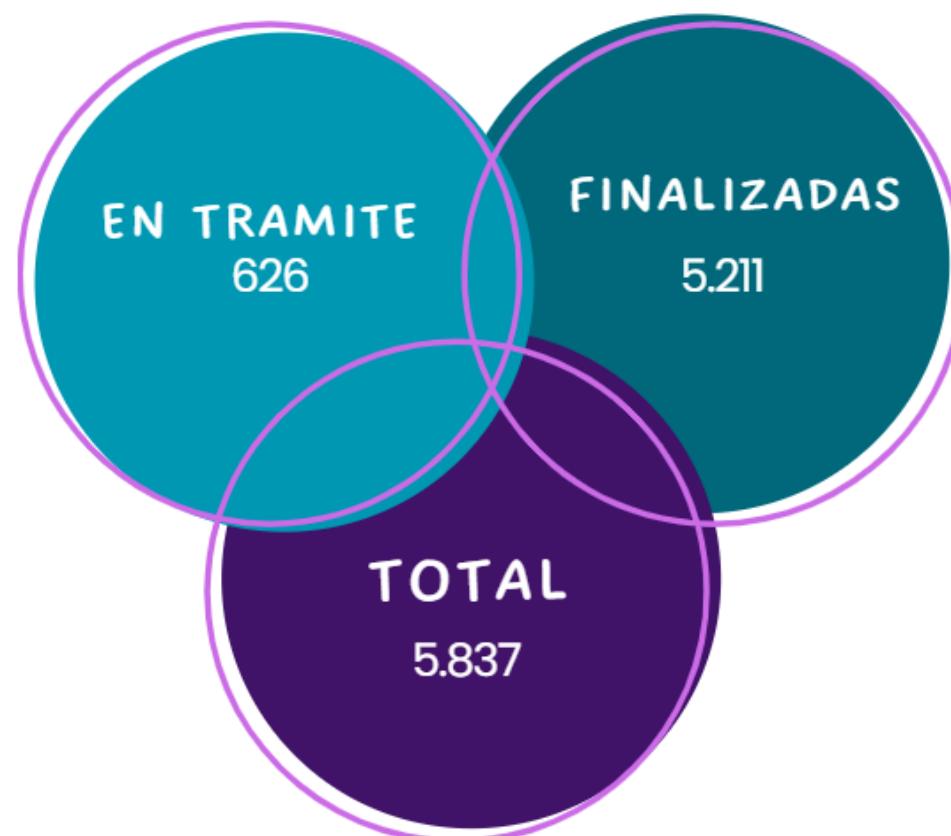
PQRSDF RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



TIPO DE PERSONA



ESTADO DE LAS PETICIONES

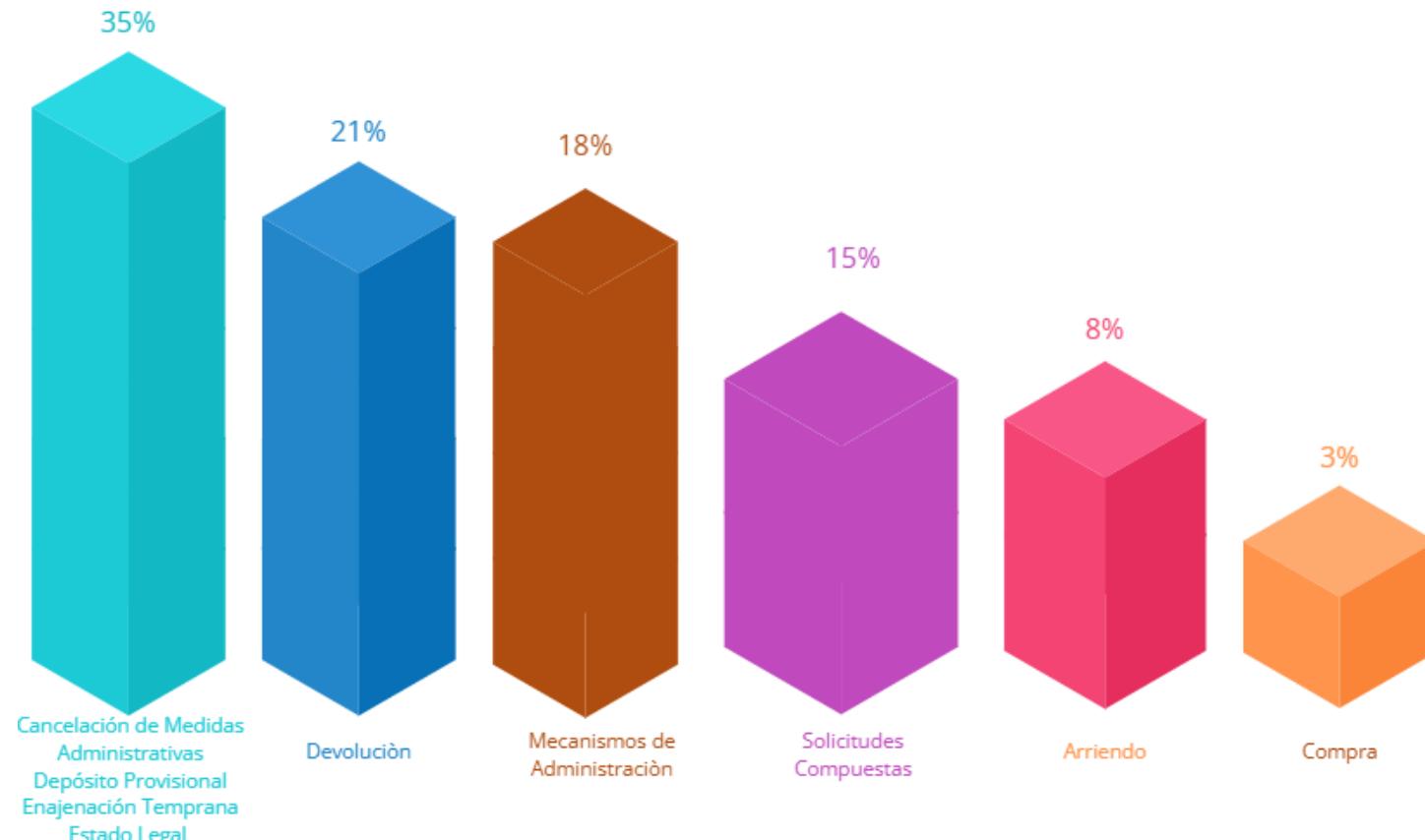


ACCESO A LA INFORMACIÓN PÙBLICA

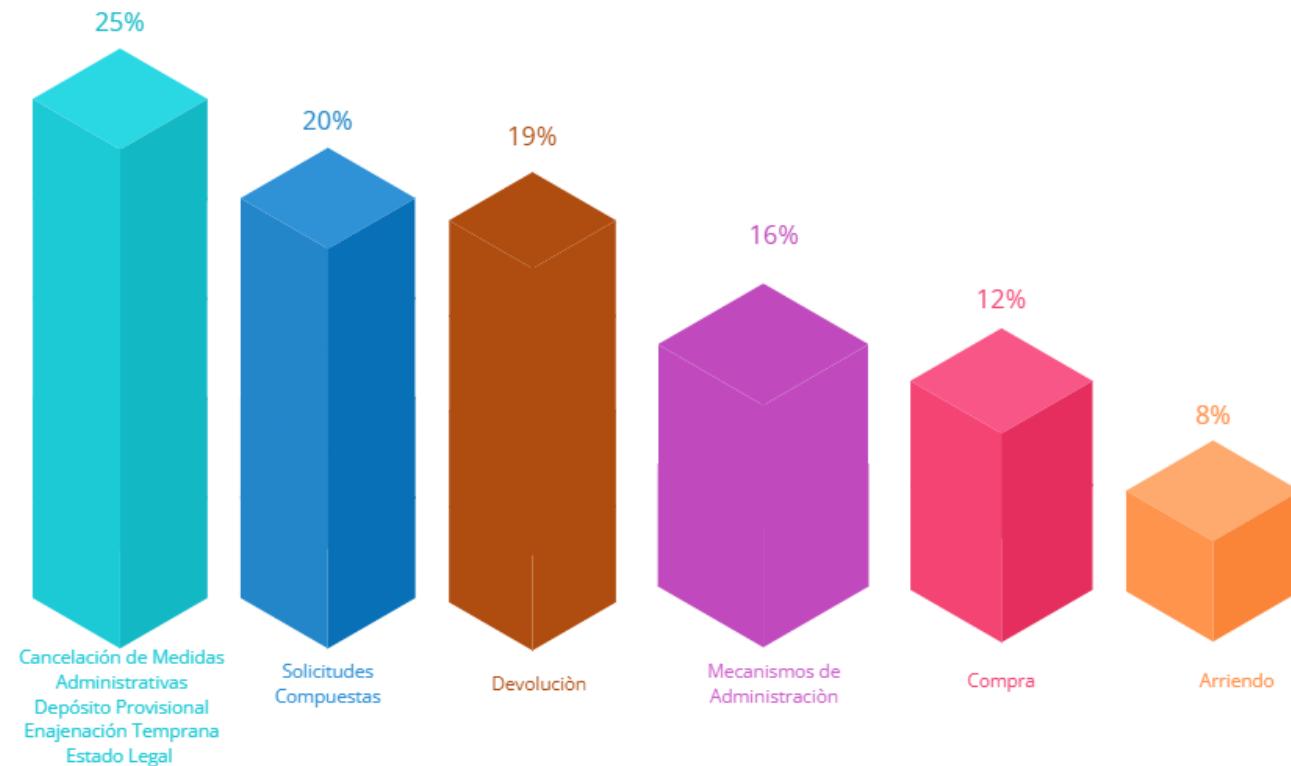
Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 la SAE en su portal web <https://www.saesas.gov.co/> cuenta con el acceso a la ciudadanía a los temas de interés.



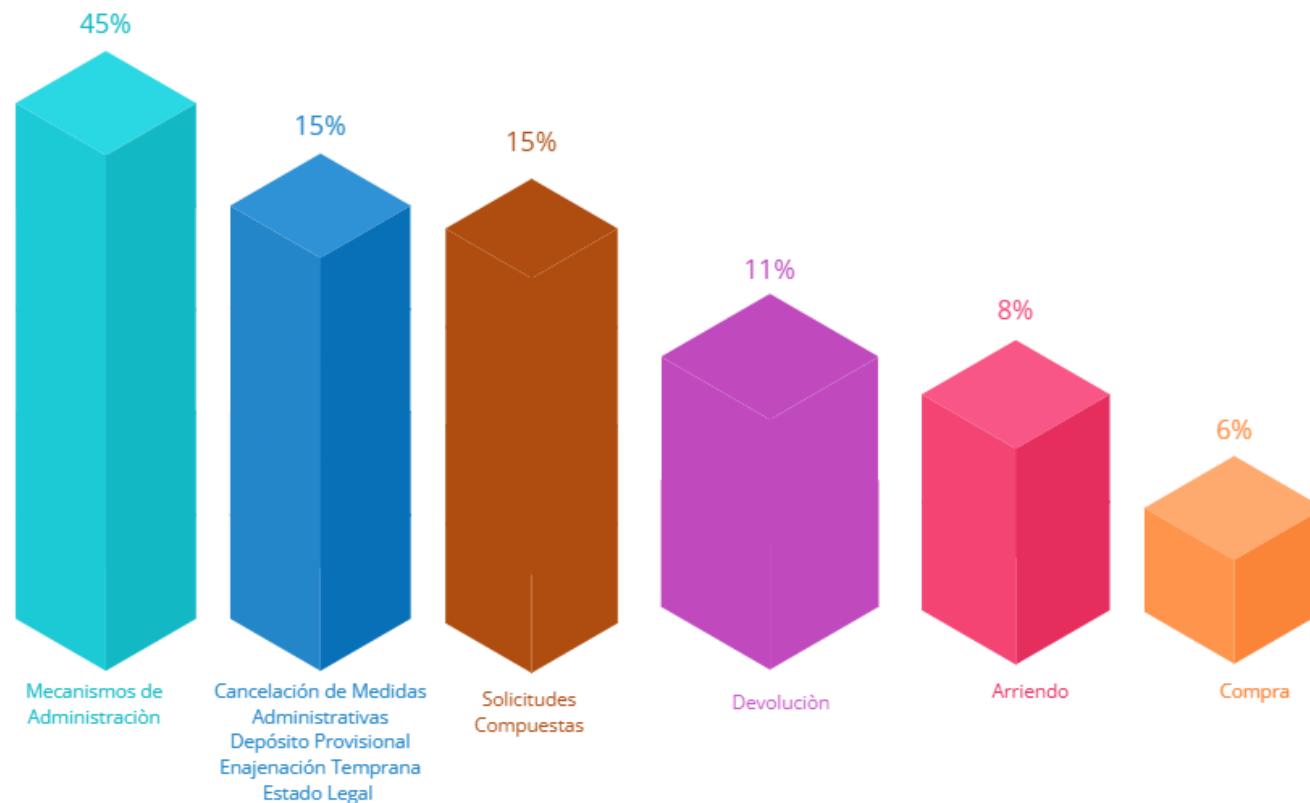
MOTIVO DE LAS PETICIONES BIENES INMUEBLES



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 segundo trimestre (abril, mayo y junio) del 2025; la presente información se obtiene de lo reflejado en el Aplicativo SDGE Argo,

Los datos aquí reflejados nos muestran:

- ② El promedio de PQRSDF radicadas durante el segundo trimestre es de 1946 mensuales. La mayoría de PQRSDF radicadas, son Derechos de Petición, con un porcentaje del 88%, siendo el correo electrónico de Atencionalciudadano@saesas.gov.co el principal medio de radicación, El 39% de las PQRSDF radicadas a 30 de junio, contaban con una respuesta al ciudadano, ya sea final o parcial
- ② Acceso a la información pública: Durante el presente trimestre se recibieron 22 solicitudes de acceso a la información pública, las cuales fueron tramitadas.
- ② 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.
- ② A partir del mes de Mayo se implementa lo establecido en la Resolución 160 - Artículo Segundo, numeral 11, la Dirección de Asuntos Legales Misionales, la cual liderará la gestión interna, consolidación de información e insumos para elaborar y dar respuesta las PQRSDF.

En cuanto a las recomendaciones tenemos:

- ② Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios y prevenir cualquier acción jurídica en contra de la entidad.
- ② Responder con un lenguaje claro a las solicitudes de los peticionarios para facilitar la comprensión de estas.
- ② 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.

- Continuar con lo establecido dentro del procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos, en cuanto, al seguimiento de las respuestas a los peticionarios, tanto en alertas anteriores y posteriores al vencimiento.
- Revisar posibles cambios en las Encuesta de Satisfacción, con el fin de identificar las oportunidades de mejora para la calidad del servicio.



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