

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,  
FELICITACIONES**  
**JULIO 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](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



## PRESENTACION

La Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligación de que cada entidad pública cuente con una "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos" (PQRS) para la atención al ciudadano, así mismo 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; lo que 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, a continuación, se relacionan las solicitudes radicadas ante la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., recibidas a través de los distintos canales de comunicación correspondiente del trámite durante el mes de **JULIO 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.

### Criterios Normativos:

Dentro de las normas vigentes, asociadas con la gestión de la información de las PQRSDF, donde, además, se encuentra una descripción sucinta de los mismos tenemos:

- 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”
- 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”.
- Resolución 1615 de 2019 – SAE SAS Resuelve crear la figura del Defensor del Ciudadano para la Sociedad de Activos Especiales.
- Resolución 305 de 2024 – SAE SAS 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 160 de 2025 ”Por medio de la cual se modifica la Resolución No.114 de 2024, modificada y adicionada por la Resolución 300 de 2024 de la Sociedad de Activos Especiales”

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



## PETICIONES RECIBIDAS

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 Julio de 2025 no sin antes explicar el significado de cada concepto así:

**Consulta:** Solicitud verbal o escrita en aras de que la entidad exprese su opinión o su concepto sobre materias y/o situaciones relacionadas con su competencia.

**Denuncia:** Relato verbal o escrito que da noticia de la presunta comisión de un delito o de una falta por parte de un particular o de un servidor del Estado y que activa la potestad investigativa y sancionatoria de las autoridades competentes para ello, a la luz de las reglas normativas definidas por la Constitución y la ley.

**Derecho de Petición:** Garantía fundamental atribuida a las personas, que ofrece un canal de diálogo entre ellas y la administración y/o las organizaciones privadas en los términos establecidos por el artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –en adelante, CPACA– modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015.

**Felicitación:** Expresión de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad.

**Informativo:** Característica de una comunicación que no busca una respuesta concreta.

**Quejas:** Acción de dar a conocer las conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**Reclamo** Corresponde a las solicitudes mediante las cuales los terceros exigen a la SAE S.A.S. el reconocimiento de determinado derecho, sin que medie una decisión judicial en tal sentido.

**Solicitudes de Acceso a la Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar información para consultar o examinar los expedientes y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, siempre y cuando no se encuentren sometidas a reserva legal.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para influir en la mejora de un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	40	2%
DENUNCIAS	9	0.4%
DERECHO DE PETICIÓN	2.036	85%
FELICITACIÓN	0	0%
INFORMATIVO	287	12%
QUEJA	20	1%
RECLAMO	6	0.2%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN LEY 1712 DE 2014	10	0.4%
SUGERENCIA	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.409</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



## ESTADO LEGAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el tiempo de respuesta de las peticiones discriminadas con anterioridad, con corte a 31 de julio.

\***Términos:** Fecha fija que ordena la Ley para cumplir o exigir una obligación. Los términos de días se contarán hábiles.

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
EN TERMINOS	13	1%
VENCIDAS	2.113	88%
SIN TERMINOS	283	11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2409</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

## 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 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

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



Nación y la Fiscalía General de la Nación.

TIPO DE PERSONA	TOTAL	PORCENTAJE
ANÓNIMO	7	0.3%
APODERADO PERSONA NATURAL	1	0%
CONGRESISTA DE LA REPUBLICA	10	0.4%
ENTES DE CONTROL	94	3.9%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	23	1.0%
PERSONA JURIDICA	265	11%
PERSONAL NATURAL	1.757	73%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SU PROFESION	3	0.1%
OTROS	249	10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.409</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

## 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 Julio de 2025 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Página Web	500	21%
Correo electrónico	1.610	67%
Correo Certificado	5	0%
Telefónico	1	0%
Atención Presencial	293	12%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.409</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



## RADICADOS POR DEPENDENCIA

A más tardar el día hábil siguiente al recibo de la PQRSDF, el GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías de la Oficina de Prensa y Comunicaciones asignará la petición a las dependencias correspondientes, según lo dispuesto en las resoluciones 160 y 161 de 2025. La información aquí reflejada, tiene corte a **31 de julio**, las peticiones que se encuentran cargadas a la Dependencia de Salida son las que ya se encuentran tramitadas.

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
DEPENDENCIA DE SALIDA	453	19%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	0%
DIRECCIÓN COMERCIAL	3	0.1%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	1.811	69%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	22	0.9%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	4	0.2%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1	0%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	1	0%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	0.1%
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	0.1%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	1	0%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	2	0.1%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	4	0.2%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	12	0.5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	8	0.3%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	9	0.4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	36	1.5%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	31	1.3%
OFICINA JURÍDICA	1	0%
VICEPRESIDENCIA ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	2	0.1%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2409</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



## MOTIVO DE SOLICITUD

De acuerdo con la razón de la solicitud requerida por el peticionario a continuación se muestra la tendencia durante el mes de **Julio** de las PQRSDF radicadas antes la Sociedad de Activos Especiales SAE SAS.

La metodología de la administración de bienes del FRISCO

- ✓ Bienes Inmuebles: Urbano y Rural
- ✓ Bienes Muebles: Transporte, Dinero, Arte, Semicuentos, Sustancias, Enseres, entre otros
- ✓ Sociedades Activas, en liquidación y Establecimientos de Comercio

INMUEBLES	TOTAL	PORCENTAJE
Arriendo	82	4.4%
Cancelación Medidas Administrativas	9	0.5%
Comodato	15	0.8%
Compra	75	4.0%
Cupón de pago	3	0.2%
Depósito Provisional	8	0.4%
Desalojo	9	0.5%
Destinación Provisional o Definitiva	143	7.7%
Devolución	44	2.4%
Enajenación Temprana	7	0.4%
Estado Legal de un activo	61	3.3%
Inmuebles - Pago de administración	12	0.6%
Inmuebles - Solicitud de Información	1235	66.5%
Inmuebles Otro	155	8.3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1858</b>	<b>100%</b>

MUEBLES	TOTAL	PORCENTAJE
Muebles - Cancelación Medidas Administrativas	1	0.6%
Compra	2	1.2%
Destinación Provisional o Definitiva	2	1.2%

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



Devolución	6	3.7%
Muebles Otro	5	3.1%
Solicitud de Información	5	3.1%
Vehículos	140	87.0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

SOCIEDADES	TOTAL	PORCENTAJE
Depósito Provisional	2	1.8
Devolución	6	5.3
Estado Legal de un Activo	6	
Otro	46	
Solicitud de Información	54	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

OTRO TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitudes no relacionadas con Bienes del FRISCO	276	100%

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

## 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 refuerzen 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.

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



Durante el mes de **Julio** la Sociedad de Activos Especiales recibió un total de **23** respuestas, diligenciadas por 4 peticionarios

#### POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad	% Participación
Ciudadanía General	1	25%
Comprador	1	25%
Otra Entidad del Estado	2	50%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	3	70%
REGULAR	1	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	3	70%
REGULAR	1	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

¿Cómo califica la rapidez en la atención?

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	3	70%
REGULAR	1	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
MALO	3	70%
REGULAR	1	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

#### Observaciones realizadas por la población encuestada

- ✓ No hay respuesta de fondo a nuestras peticiones incumpliendo el artículo 23 de la constitución
- ✓ Proceso sin respuesta, ninguna solución
- ✓ Proceso sin respuesta, ninguna solución

#### Análisis Comparativo

El porcentaje de encuestas contestadas durante el mes de **Julio** es muy bajo, sin embargo, en las observaciones se refleja la inconformidad de la ciudadanía en los tiempos de respuesta a las solicitudes que radican.

Frente a los resultados de las encuestas realizadas en el mes de junio, continua el promedio muy bajo de diligenciamiento de las mismas, frente a los radicados que reflejan una respuesta al peticionario.

## 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 continúan con las 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/>

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

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

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

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



cuenta con el acceso a la ciudadanía a los temas de interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención, en el mes de **Julio** se recibieron **10** solicitudes acceso a la información pública, las cuales de acuerdo a la información arrojada por el aplicativo a corte **31 de julio** no fueron atendidas dentro de los términos establecidos, lo que refleja que se negó a 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, se identifican áreas de oportunidad que requieren ajustes estratégicos para optimizar los procesos de gestión y mejorar la experiencia del usuario. 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.



**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

**NOTA:** El presente documento es de carácter informativo, Los datos aquí reflejados corresponden al sistema de atención de las PQRSDF de la Sociedad de Activos Especiales SAE 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](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)

