

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,  
FELICITACIONES  
NOVIEMBRE 2025**

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



## 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 **NOVIEMBRE 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 **Noviembre 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 PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	38	2.2%
DENUNCIAS	14	0.8%
DERECHO DE PETICIÓN	1.458	85.8%
INFORMATIVO	144	8.5%
QUEJA	24	1.4%
RECLAMO	12	0.7%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN LEY 1712 DE 2014	9	0.5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.699</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 DE TRÁMITE

El estado de los radicados refleja en que etapa del trámite se encuentra la petición, la presente información es tomada a corte 30 de Noviembre, de acuerdo con lo arrojado en el aplicativo.

ESTADO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
EN TRÁMITE	1.424	84%
RADICACIÓN	47	3%
TRAMITADAS	228	13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.699</b>	<b>100%</b>

## ESTADO LEGAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el tiempo de respuesta de las peticiones discriminadas con anterioridad, con corte a 30 de Noviembre.

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

ESTADO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE
EN TERMINOS	1.167	69%
VENCIDAS	426	25%
TRAMITADAS EN TERMINO LEGAL	0	0%
SIN TERMINOS	106	6%
<b>TOTAL GENERAL</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.

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)



- **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 Nación y la Fiscalía General de la Nación.

TIPO DE PERSONA	TOTAL	PORCENTAJE
ANÓNIMO	9	0.5%
APODERADO PERSONA NATURAL	26	1.5%
CONGRESISTA DE LA REPUBLICA	3	0.2%
ENTES DE CONTROL	115	6.8%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	104	6.1%
PERSONA JURIDICA	181	10.7%
PERSONAL NATURAL	1.090	64.2%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SU PROFESIÓN	3	0.2%
OTROS	168	9.9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.699</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 **Noviembre de 2025** se registraron de la siguiente manera:

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)





MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Página Web	215	12.7%
Correo electrónico	1.360	80%
Correo Certificado	2	0.1%
Atención Presencial	121	7.1%
Otros medios	1	0.1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.699</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

## 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 **30 de Noviembre**, las peticiones que se encuentran cargadas a la Dependencia de Salida son las que ya se encuentran tramitadas.

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
DEPENDENCIA DE SALIDA	228	13.2%
DESPACHO DE PRESEDENTE	3	0.2%
DIRECCION COMERCIAL	2	0.1%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	1.409	83%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	11	0.6%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	1	0.1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	7	0.4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	1	0.1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	17	1.0%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	8	0.5%
OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN	1	0.1%
OFICINA JURIDICA	6	0.4%
VICEPRESIDENCIA ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	1	0.1%

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](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)


VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	4	0.2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.699</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

## 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 **Noviembre** 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, Semovientes, Sustancias, Enseres, entre otros
- ✓ Sociedades Activas, en liquidación y Establecimientos de Comercio

INMUEBLES	TOTAL	PORCENTAJE
Arriendo	30	2.2%
Cancelación Medidas Administrativas	9	0.7%
Comodato	9	0.7%
Compra	34	2.5%
Depósito Provisional	5	0.4%
Desalojo	3	0.2%
Destinación Provisional o Definitiva	29	2.1%
Devolución	28	2.1%
Enajenación Temprana	2	0.1%
Estado Legal de un activo	51	3.8%
Inmuebles - Pago de administración	10	0.7%
Inmuebles - Solicitud de Información	422	31.2%
Inmuebles Otro	722	53.3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.354</b>	<b>100%</b>

MUEBLES	TOTAL	PORCENTAJE
Muebles - Arriendo	1	1.0%

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)


Muebles -Destinación provisional o definitiva	9	9.3%
Muebles - Devolución	11	11.3%
Muebles Otro	9	9.3%
Solicitud de Información	5	5.2%
Vehículos	62	63.9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

SOCIEDADES	TOTAL	PORCENTAJE
Sociedades - Arrendamiento	1	1.4%
Sociedades – Depósito Provisional	1	1.4%
Sociedades - Devolución	8	10.8%
Sociedades – Estado Legal de un Activo	1	1.4%
Sociedades Otro	29	39.2%
Sociedades Solicitud de Información	34	45.9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

## DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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.

Durante el mes se recibieron 14 Denuncias por Actos de Corrupción de las cuales ninguna a corte 30 de Noviembre fue tramitada dentro de los términos legales; trece (13) se encontraban dentro de los plazos establecidos y una (1) ya estaba vencida.

NUMERO DE SOLICITUDES	En términos de respuesta	Vencidas
14	13	1

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención, en el mes de Noviembre se recibieron nueve (9)

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)




Solicitudes de Acceso a la Información Pública, las cuales de acuerdo a lo arrojado por el aplicativo a corte 30 de Noviembre siete (7) solicitudes se encontraban dentro de los términos legales de respuesta y dos (2) ya estaban vencidas.

NUMERO DE SOLICITUDES	En términos de respuesta	Vencidas
9	7	2

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción desempeña un papel fundamental en la evaluación del servicio recibido y trámite de PQRSDF, permitiendo no solo medir la percepción de los ciudadanos, sino también generar insumos valiosos para la toma de decisiones y el ajuste de procesos internos; dicha encuesta está diseñada con el fin de medir la percepción de los ciudadanos en aspectos como la calidad del servicio brindado, la rapidez en la atención, la aptitud, actitud y trato de los funcionarios para resolver inquietudes.

Más que un indicador de cumplimiento, sus resultados deben ser analizados con un enfoque estratégico, orientado a mejorar la eficiencia en la atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y optimizar la gestión de las solicitudes. De esta manera, la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. podrá transformar la retroalimentación ciudadana en acciones concretas que refuercen la calidad del servicio y la confianza en la entidad.

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

Durante el mes de **Noviembre** la Sociedad de Activos Especiales recibió un total de treinta (30) respuestas, diligenciadas por cinco (5) peticionarios

### POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad	% Participación
Ciudadanía General	1	20%
Arrendatario	1	20%
No registró la información	1	20%
Otra Entidad del Estado	1	20%
Comprador	1	20%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444  
 Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768  
 Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132  
 Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089  
 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)



Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	0	0
REGULAR	3	60%
MALO	2	40%
NO RESPONDE	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	1	20%
REGULAR	2	40%
MALO	2	40%
NO RESPONDE	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

¿Cómo califica la rapidez en la atención?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	0	0
REGULAR	1	20%
MALO	3	60%
NO RESPONDE	1	20%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	0	0
REGULAR	3	60%
MALO	2	40%

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)



NO RESPONDE	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Análisis Comparativo

El porcentaje de encuestas contestadas durante el mes de **Noviembre** continúa siendo baja frente al número de solicitudes que se radicaron y fueron tramitadas, sin embargo, temas como la atención continua en un grado de satisfacción en los ciudadanos que diligenciaron la encuesta.

Es importante tener en cuenta que la Encuesta de Satisfacción, se encuentra en ajustes, ya que las preguntas anteriormente descritas, se ven enfocadas más a la calificación de la presencial.

## 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 una vez 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.

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.

*Revisó y Aprobó*  
Jose Javier Maestre Gómez  
Profesional Especializado III  
Oficina de Prensa y Comunicaciones  
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadánias

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

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)

