CÓDIGO DE TRATO DIGNO

CO-CC- 002- V02 | 05/12/2025

En la Sociedad de Activos Especiales (SAE) reconocen la importancia de establecer una interacción directa con la ciudadanía bajos los principios constitucionales y legales, asegurando que la atención de los trámites y servicios ofrecidos a los usuarios sean realizados bajo los valores de transparencia, confiabilidad, equidad, justicia social y ambiental, solidaridad, compromiso y efectividad, garantizando una oportuna y calidad en el servicio de atención a través de los siguentes canales de comunicación:

DERECHOS DEL CIUDADANO

1. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

DEBERES DEL CIUDADANO

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.



SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

Los canales de atención ciudadana de la Sociedad de Activos Especiales (SAE), se convierten en **espacios fundamentales donde los ciudadanos pueden expresar tanto sus reclamos como sus solicitudes de información.** Entender la estrecha relación entre estos derechos y deberes es crucial, pues su ejercicio responsable y consciente no solo fortalece la participación cívica, sino que también **contribuye a edificar una sociedad más justa y equitativa.** En este contexto, es pertinente exponer los deberes y derechos del ciudadano para **promover una cultura de ciudadanía activa.**



1. ATENCIÓN PRESENCIAL

Es el medio a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con la Entidad para solicitar información y/o asesoría, en temas relacionados con la Entidad. Este servicio el usuario lo podrá encontrar en la carrera 7 # 32- 16 Local 107 centro comercial San Martin (Bogotá)

SEDE	DIRECCIÓN	CIUDAD
Dirección General	Carrera 7 # 32-16	Bogotá
Dirección Territorial Centro Oriente	Carrera 7 # 32-16 piso 6	Bogotá
Dirección Territorial Sur	Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero de la Ermita	Cali
Dirección Territorial Occidente	Carrera 43A No. 14 - 27 Of. 901 edificio Colinas del Poblado	Medellín
Dirección Territorial Caribe	Carrera 57 No.99A - 65 Piso 16 Centro Empresarial Torres del Atlántico Oficina 1601 Torre Sur	Barranquilla

HORARIO DE ATENCIÓN

DE LUNES A JUEVES
DE 8:00AM A 5:00PM
VIERNES
7:00 AM A 3:00 PM

Horario de radicación y correspondencia

DE LUNES A JUEVES
de 08:00 a.m. a 04:00 p.m
VIERNES
7:00 AM A 3:00 PM



SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

2. ATENCIÓN TELEFONICA

El canal de atención telefónica es ocasionalmente el primer paso que realiza la ciudadanía para tener información y resolver sus inquietudes, razón por la cual es de gran importancia que el funcionario brinde un servicio de calidad a través de este medio, generando el mejor impacto ante la ciudadanía.

- **Líneas de Atención gratuita Nacional:**

  018000-111612

- **Líneas de Atención Sede Principal y Sede de la Regional Centro Oriente en Bogotá:**

  6017431444

- **Líneas de Atención Dirección Territorial Caribe en Barranquilla**

  6053855089

- **Líneas de Atención Dirección Territorial Sur en Cali:**

  6024893768

- **Líneas de Atención Sede de la Regional Occidente en Medellín:**

  6046040132

HORARIO DE ATENCIÓN

LUNES A VIERNES DE 8:00AM A 5:00PM

3. ATENCIÓN VIRTUAL

La Sociedad de Activos Especiales tiene a disposición de la ciudadanía diferentes canales de atención en los que se encuentra el canal de atención virtual que comprende:

En la Página web **www.saesas.gov.co**

- **Se encuentra el módulo de PQRSD a través del link 1.10. Mecanísmo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos. - SAE - Sociedad de Activos Especiales (saesas.gov.co)** Este mecanismo de atención sirve para recibir los requerimientos, que pueden corresponder a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Derechos de Petición.

- **Vía mail** a través del correo electrónico **atencionalciudadano@saesas.gov.co**

Estas herramientas generan celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de Cambio	Justificación del Cambio
01	**13/09/2024**	**N/A**	**Creación del documento**
02	**05/12/2025**	**Se integra con el documento Código De Derechos Y Deberes Ciudadano (CO-CC-001)**	**Actualización documental.**