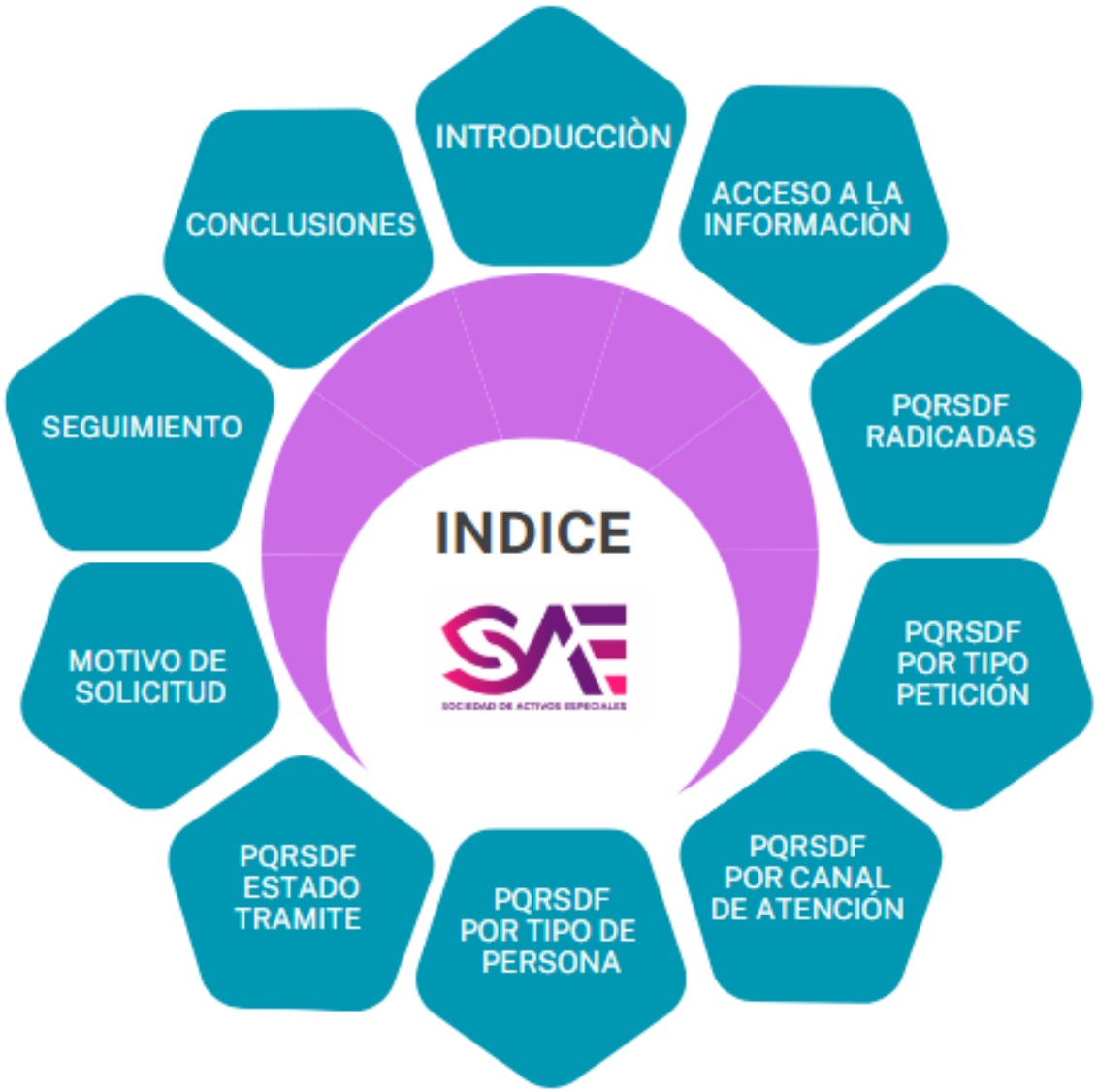
Informe 2025
PQRSDF

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

GIT ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS


INDICE
INTRODUCCIÒN
ACCESO A LA INFORMACIÒN
PQRSDF RADICADAS
PQRSDF POR TIPO PETICIÓN
PQRSDF POR CANAL DE ATENCIÓN
PQRSDF POR TIPO DE PERSONA
PQRSDF ESTADO TRAMITE
MOTIVO DE SOLICITUD
SEGUIMIENTO
CONCLUSIONES

INTRODUCCIÒN

El presente informe corresponde a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. durante la vigencia 2025, dando cumplimiento al Articulo 2.1.1.3.1. del Decreto 1081 de 2015.

Su principal objetivo es determinar la oportunidad en las respuestas y formular recomendaciones de mejor a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, apuntando al mejoramiento continuo y afianzando la confianza de la ciudadanìa en la Entidad.

Es muy importante tener en cuenta que a comienzo del año, se implmeta un nuevo aplicativo, el cual se va ajustando gradualmente a las necesidades particulares de la Entidad, por lo tanto los datos aqui relacionados corresponden a la realidad de la Sociedad de Activos Especiales.

SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

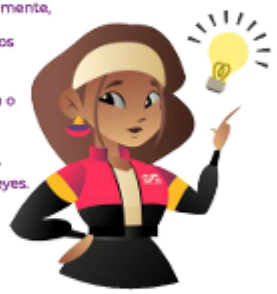
CÓDIGO DE TRATO DIGNO

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.



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.



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



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 Dirección Territorial Sur en Cali:**
  6024893768
- **Líneas de Atención Sede Principal y Sede de la Regional Centro Oriente en Bogotá:**
  6017431444
- **Líneas de Atención Sede de la Regional Occidente en Medellín:**
  6046040132
- **Líneas de Atención Dirección Territorial Caribe en Barranquilla**
  6053855089

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. Mecanismo 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.

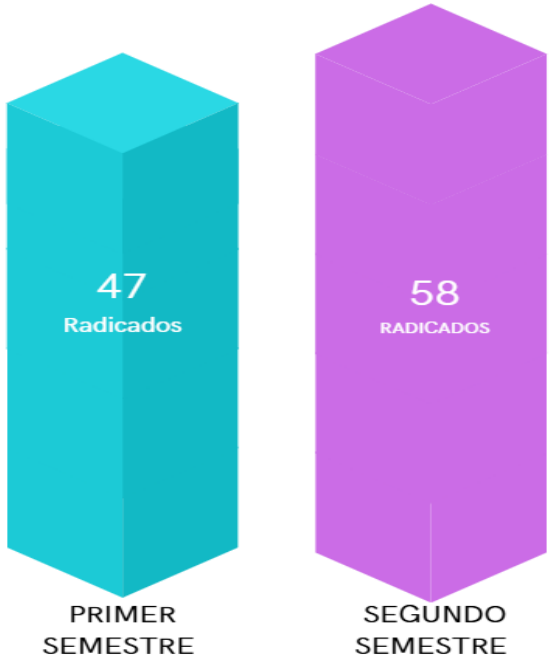
- **Vía mail** a través del correo electrónico **atencionalciudadano@saesas.gov.co**

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

ACCESO A LA INFORMACIÒN PÙBLICA

Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Sociedad de Activos Especiales 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 mediante el link Sociedad de Activos Especiales S.A.S - Transparencia y acceso a la información pública

Durante el año 2025 de acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo SGDE Argo el cual se implementa el 10 de febrero sumados los datos arrojados por el anterior sistema de radicación Módulo PQR; se recibieron un total de **105** solicitudes de Acceso a la Información Pública, de las cuales a ninguna se le negó información.



PQRSDF RADICADAS

A continuación, se muestran todas las peticiones radicadas ante la SAE S.A.S mes a mes durante la vigencia 2025, por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.
Los datos aquí relacionados se obtienen del Módulo PQR y SGDE Argo que inicia su implementación a partir del mes de febrero.

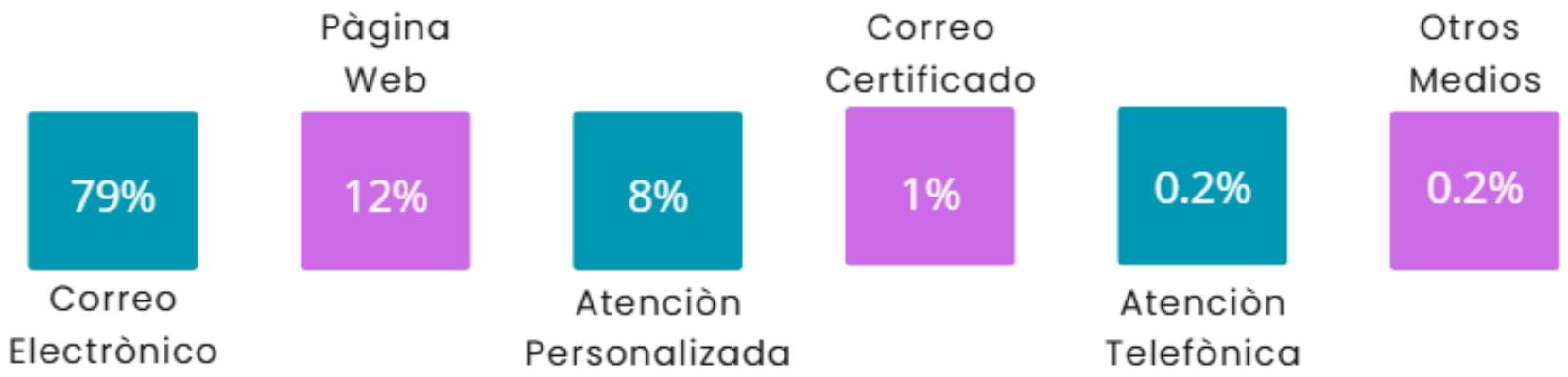


PQRSDF RADICADAS POR TIPO DE PETICIÔN

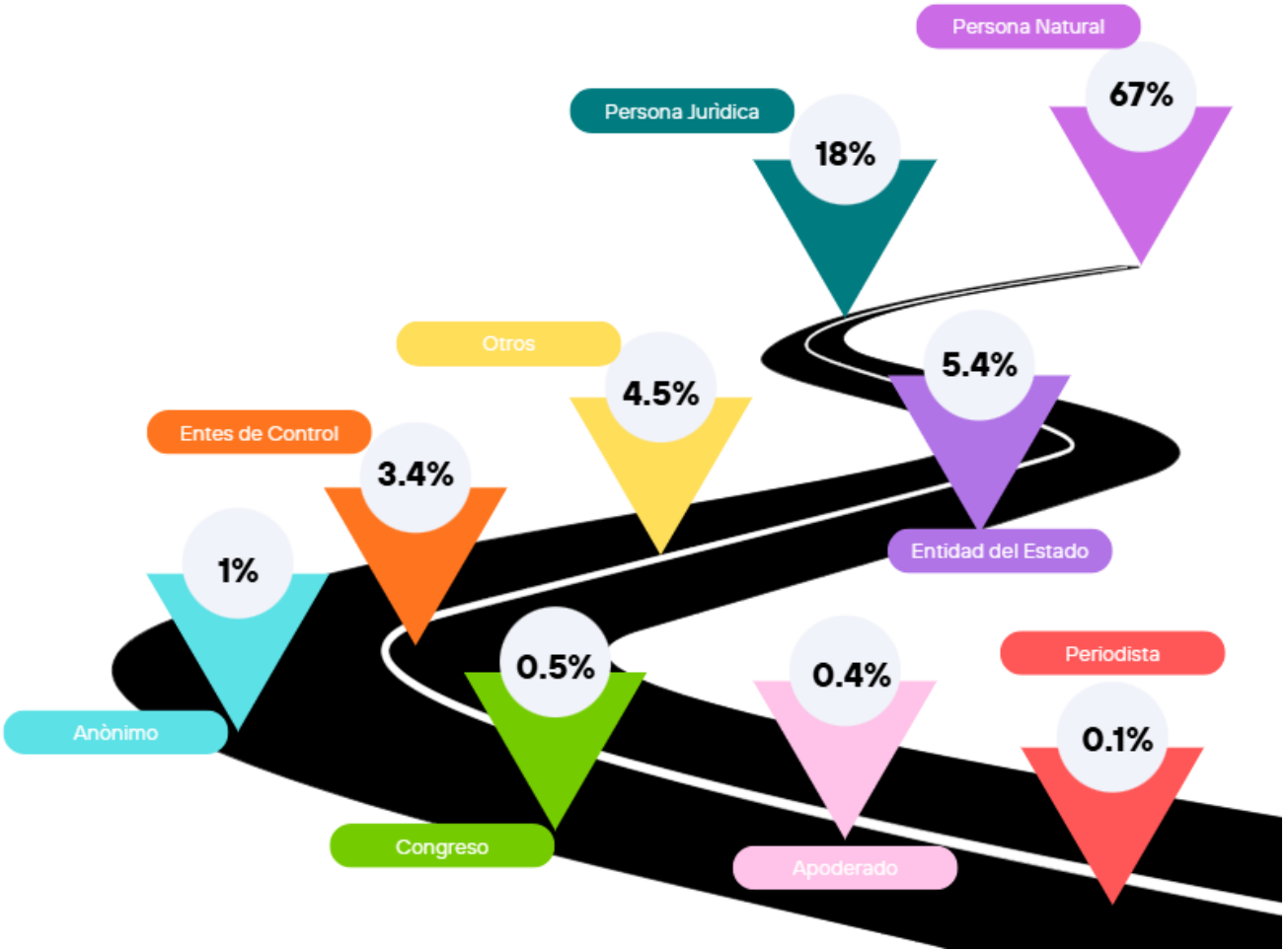


PQRSDF RADICADAS POR CANALES DE ATENCIÒN



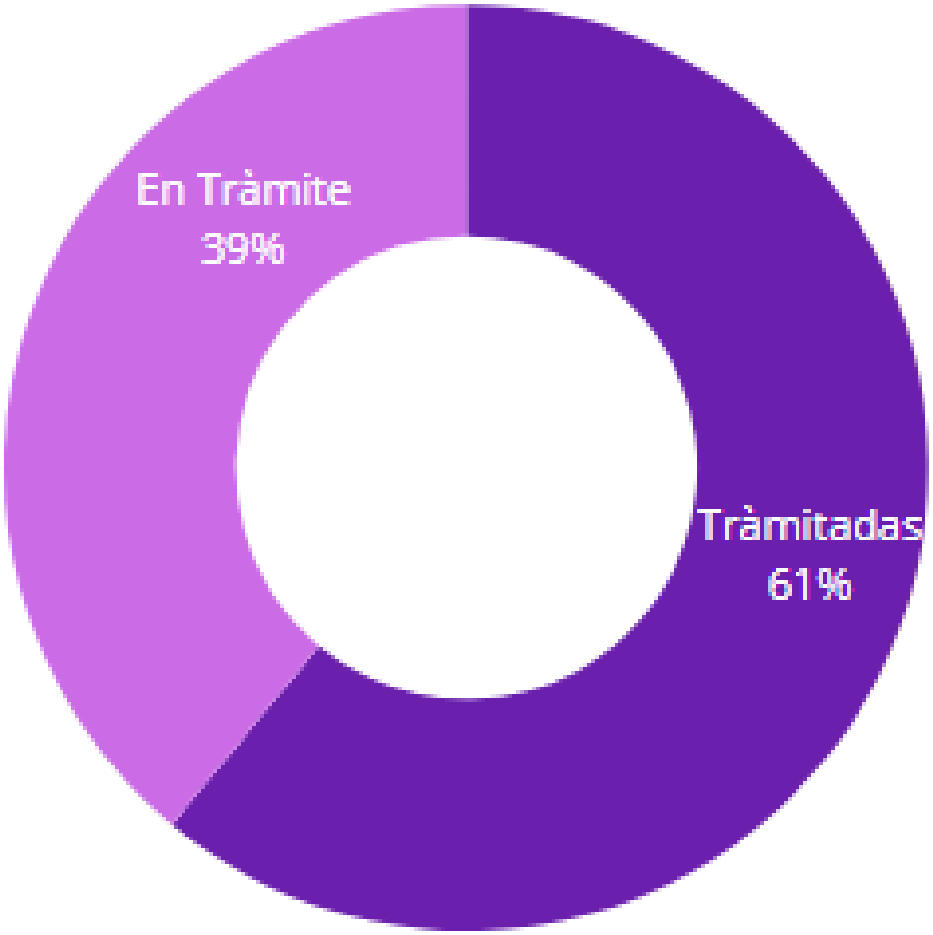


PQRSDF RADICADAS POR TIPO DE PERSONA

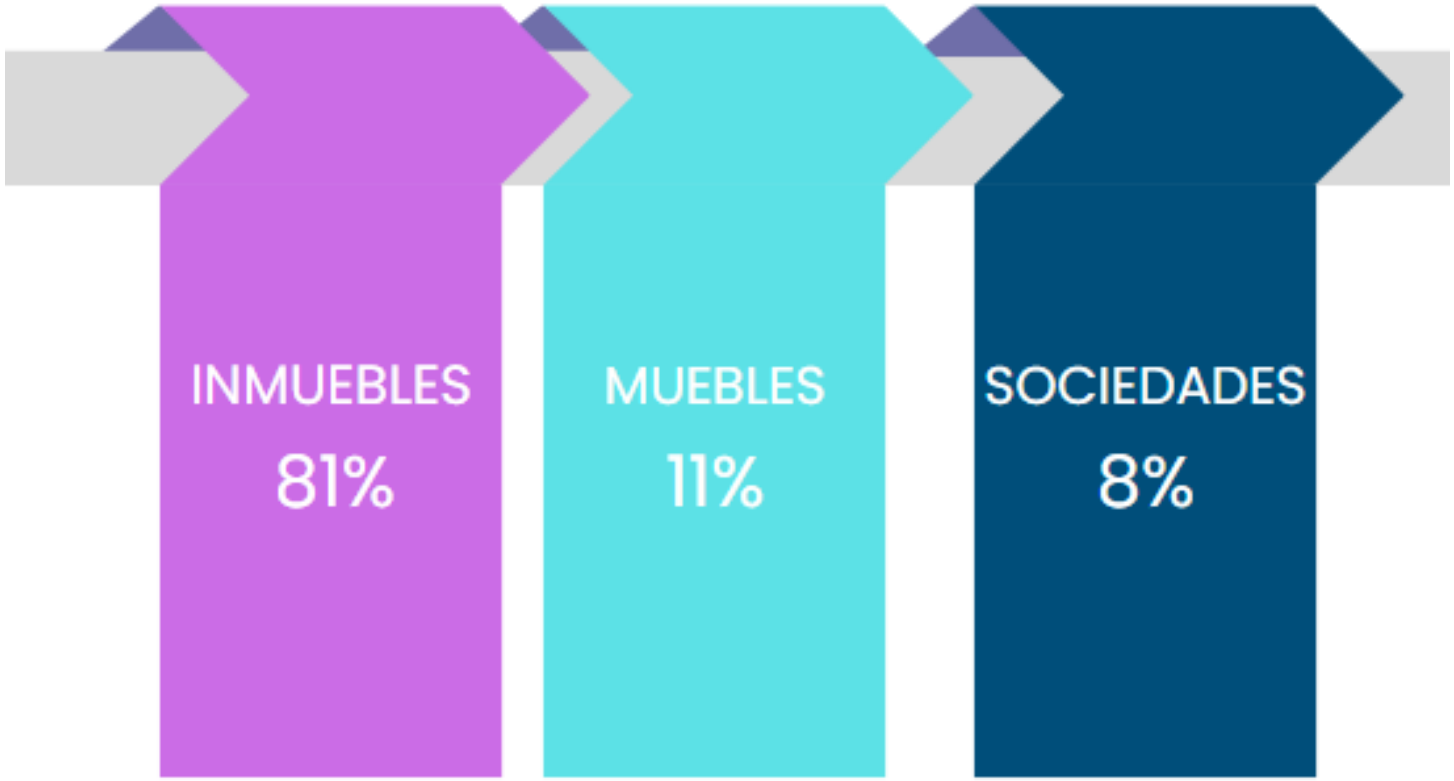


SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

PQRSDF POR ESTADO DE TRAMITE DE LAS PETICIONES



MOTIVO DE SOLICITUD



SEGUIMIENTO

Durante la vigencia del año 2025, se realiza monitoreo al cierre de las peticiones realizando el envío de las alertas semanales por parte del Grupo de Atención y Servicio a las Ciudadanías por medio de correo electrónico, a los funcionarios que tienen en su bandeja de entrada (del Sistema de Gestión Documental SGDE ARGO) aquellas PQRSDF que no registran una respuesta.

Mensualmente el GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanías envía a la Dirección de Talento Humano – Git Control Disciplinario, el reporte de las peticiones con más de tres (3) Alertas que a la fecha no registra respuesta.

Ejemplo de Alerta de Monitoreo por vencimiento de términos de las PQRSD



Alerta de vencimiento PQRSD

Resumir

Con el fin de evitar posibles acciones en contra de la Entidad, ponemos en conocimiento las PQRSDF que de acuerdo al aplicativo de radica
se encuentran *vencidas* y están bajo tu responsabilidad; por lo cual amablemente solicitamos el ***cierre inmediato.***

Es importante tener en presente que es un *deber legal* cumplir con la debida respuesta a las peticiones que llegan a la Entidad, de lo contra
esto conllevaría a incumplimientos en:

1. PR-CC-002 Consecuencias por el incumplimiento de los términos para responder las peticiones TOTAL ALERTAS ENVIADAS (Numeral 1.5.13.)
2. Reglamento Interno de Trabajo ARTICULO 89 Faltas Disciplinarias
3. Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario ARTÍCULO 26 LA FALTA DISCIPLINARIA
4. Ley 1755 de 2015: Constituye falta disciplinaria para el servidor público la desatención de las peticiones, así como la no contestación oportuna de las mismas (Artículo 14 y 31)
5. Artículo 14 Ley 1437 de 2011 "Salvo normal legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de quince (15) días siguientes a su recepción

Aspectos a tener en cuenta:

- El reporte de petición vencida puede deberse a:
  1. No se le ha dado tramite a la petición
  2. No fue cerrada correctamente, no se asoció al radicado padre o,
  3 Existe ampliación de términos y no se registró correctamente en el aplicativo.

- Las peticiones informativas, así no cuenten con términos, deben ser tramitadas y cerradas en el aplicativo.

ID	Fecha Radicado	USUARIO ACTUAL ASIGANDO	Tipo	ESTADO LEGAL	Fecha de vencimiento
2	13/01/2026		Derecho de petición	Vencida	febrero 2, 2026, 12:00 AM
2	13/01/2026		Derecho de petición	Vencida	febrero 2, 2026, 12:00 AM
2	13/01/2026		Derecho de petición	Vencida	febrero 2, 2026, 12:00 AM

CONCLUSIONES

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 la vigencia 2025 (enero 1 al 31 de diciembre).
La información aquí detallada se obtiene de acuerdo con lo reflejado en el Módulo PQR hasta el 9 de febrero; a partir del 10 de febrero se implementa el Aplicativo SDGE Argo.

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.

El GIT de Servicio y Atención a las Ciudadanías ha solicitado de acuerdo a lo requerido a la Oficina de Tecnología la parametrización y ajustes en el sistema, con el fin de realizar un seguimiento y validación de las peticiones de forma mas detallada para su seguimiento y datos para la elaboración del presente informe.

RETOS PARA LA SIGUIENTE VIGENCIA

- 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.
- Mejorar la Encuesta de Satisfacción con el fin de identificar las oportunidades de mejora para la calidad del servicio.

Elaboró: LFGS
Luisa Fernanda González Sterling
Profesional III
Oficina de Prensa y Comunicaciones
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

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