INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - SAE S.A.S

Seguimiento a la gestión de PQRSD recibidas por la Sociedad de Activos Especiales durante el

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S - SAE

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, FEBRERO 2026

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 3
2. OBJETIVO GENERAL 3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
4. ALCANCE 3
5. CRITERIOS 3
6. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE 4
6.1 METODOLOGÍA 4
6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 1 6
7. RECOMENDACIONES GENERALES 36
8. CONCLUSIONES GENERALES 37

1. PRESENTACIÓN

Conforme con lo establecido en la 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. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo cita: *el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de la Oficina de Control Interno*. Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 de la ley 1474 de 2011 para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular, y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Entidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los distintos canales habilitados, con el propósito de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, oportunidad, la normatividad aplicable, y formular recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión y el desempeño institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar que la atención prestada al usuario cumpla con los criterios de calidad y oportunidad establecidos en los procedimientos internos de la Sociedad de Activos Especiales (SAE) y en la normativa vigente, con el fin de garantizar su satisfacción. Igualmente, evaluar la implementación de los puntos de control definidos.

4. ALCANCE

El seguimiento se llevó a cabo sobre la gestión de las PQRSD recibidas por la Sociedad de Activos Especiales durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, con base en la selección de una muestra aleatoria.

5. CRITERIOS

- ✓ **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991.** TÍTULO II, *De Los Derechos, las Garantías y los Deberes.* CAPÍTULO 1, *De los Derechos Fundamentales. Artículo 23:* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución

- ✓ **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.

- ✓ **Resolución 1615 de 2019 – SAE SAS.** Resuelve crear el defensor del ciudadano para la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

- ✓ **Resolución 305 de 2024 – SAE SAS**. Que 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 114 y 300 de 2024 – SAE SAS**. Que establecen las funciones de las dependencias de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

- ✓ **PR-CC-002 V.5 del 16 de agosto de 2024 – SAE SAS.** "Procedimiento Atención, Seguimiento Y Control De Requerimientos" Por el cual se establecen los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF) y/o requerimientos de los ciudadanos ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., en adelante SAE S.A.S.

- ✓ **Protocolo de Lenguaje Claro PT-CC-001 V.01 del 30 de agosto de 2024 – SAE SAS.** El cual busca establecer un marco de referencia para garantizar la claridad y accesibilidad en la comunicación institucional, proporcionando definiciones precisas y recomendaciones efectivas que permitan a todos los ciudadanos comprender fácilmente la información relacionada con la gestión de activos. De esta manera, se promueve la transparencia, se fomenta la participación ciudadana y se fortalecen los procesos de toma de decisiones.

6. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

6.1 METODOLOGÍA

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento a la adecuada gestión de las PQRSD en la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, y en virtud de lo establecido en la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno ejecutó las siguientes actividades:

6.1.1 Revisión de Normatividad y Procedimientos

Se verificó la normatividad vigente relacionada con la gestión de PQRSD, así como los procedimientos establecidos para su manejo, tales como el Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos identificado con código PR-CC-002 V.5 y el Protocolo de Lenguaje Claro PT-CC-001 V.01

6.1.2 Solicitud de Información

Se realizaron solicitudes de información mediante correo electrónico con el objetivo de obtener detalles sobre los registros de PQRSD, incluyendo la encuesta de satisfacción de los registros de las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado y tutelas. Las respuestas fueron recibidas por a OCI a través del mismo medio.

6.1.3 Selección de Muestra

Para la evaluación, la Oficina de Control Interno realizó una selección de la cantidad de requerimientos a evaluar con base en el formato de "Muestra Aleatoria" que se encuentra en la caja de herramientas de la guía de auditoría del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Sobre un total de **11.224** PQRSD recibidas durante el **segundo semestre de la vigencia 2025**, la herramienta realizó el cálculo de la muestra teniendo en cuenta la distribución normal estándar que utiliza parámetros estimados poblacionales. Estos parámetros fueron: nivel de confianza del 96%, error muestral del 5% y una proporción de éxito del 5%. Como resultado se obtuvo una muestra óptima mínima de 80 requerimientos a evaluar. En la siguiente tabla se resumen los resultados:

Tabla 1 *Cantidad de la muestra aleatoria de PQRSD.*

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	11.224		
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	80
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	96%	Muestra Óptima	80
Nivel de Confianza (Z) (1)	2.054		

Fuente: Elaborado con la Herramienta de Muestra Aleatoria de la caja de herramientas de la guía de auditoría del DAFP.

6.1.4 Evaluación de la Muestra

La muestra seleccionada fue evaluada en los siguientes aspectos:

- ✓ **Oportunidad:** Se analizó el tiempo de respuesta otorgado a cada una de las solicitudes, con el fin de determinar si se respetaron los plazos definidos en los procedimientos internos.

- ✓ **Calidad**: Se revisó la forma en que fueron elaboradas las respuestas dirigidas a los ciudadanos, evaluando su nivel de claridad, exactitud y coherencia con respecto a la solicitud inicial.

- ✓ **Adherencia al Procedimiento**: Se verificó que el trámite de cada PQRSD se realizara conforme con los lineamientos y protocolos establecidos por la entidad. Para ello, se examinaron los registros de gestión, asegurando su adecuada documentación e inclusión en el sistema, asignación de responsables y suscripción por parte de los lideres de los procesos.

6.1.5 Elaboración de Informe Final

Finalmente, con base en los resultados obtenidos de la evaluación realizada, se elaboró un informe detallado que incluye los hallazgos, observaciones y recomendaciones sobre la gestión de las PQRSD en el periodo evaluado.

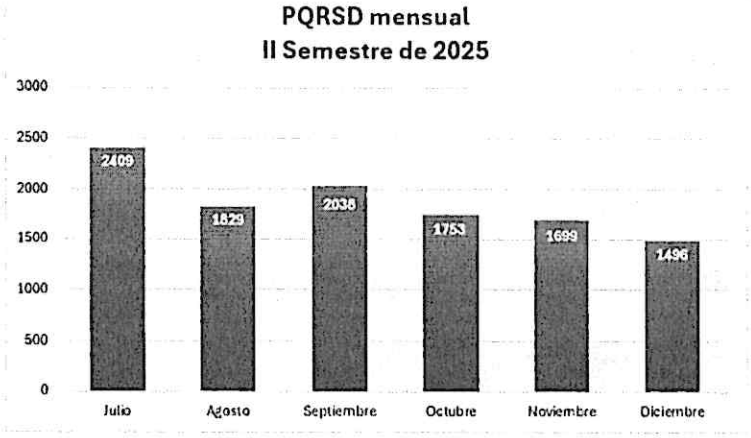
6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Oportunidad y calidad en las respuestas emitidas a las PQRSD recibidas

PQRSD recibidas por la SAE

Para verificar los criterios de atención de PQRSD, se tomó como insumo inicial la base de datos suministrada por la Oficina de Prensa y Comunicaciones correspondiente al período evaluado. La Sociedad de Activos Especiales recibió **11.224 requerimientos** para el segundo semestre de 2025, distribuidos por mes de la siguiente manera:

***Gráfica 1** Cantidad de PQRSD por mes para el II Semestre de 2025*



***Fuente:** Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*
Elaboración Propia OCI

De acuerdo con la gráfica, julio fue el mes con el mayor número de PQRSD, registrando un total de 2.409 requerimientos. En contraste, diciembre presentó la cifra con menor número de radicados, con 1.496. Estos valores representaron el 21,5 % y el 13,3 %, respectivamente, del total de requerimientos registrados durante el segundo semestre de 2025.

PQRSD por dependencias y su estado legal

Durante el segundo semestre de 2025, se identificó que la Dirección de Asuntos Legales Misionales recibió la mayor cantidad de requerimientos dentro de la información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones analizada en el aplicativo de PQRSD, con un total de 7.354, lo que representa el 66%.

A continuación, se presenta tabla que resume la distribución de los requerimientos gestionados, según la muestra, durante el segundo semestre de 2025:

Tabla 2 *Cantidad de PQRS por áreas líderes y dependencias conforme muestra*

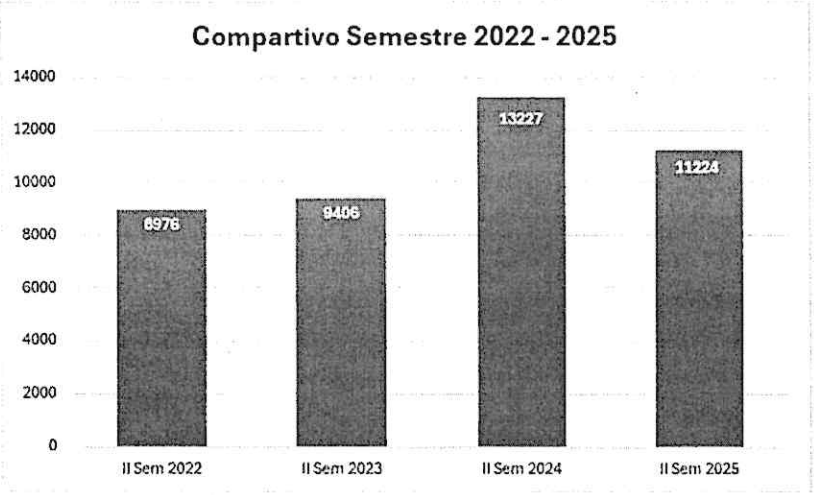
DEPENDENCIA ACTUAL	ESTADO LEGAL	Total
DEPENDENCIA DE SALIDA		**3,477**
	En términos	57
	Respuesta extemporánea	10
	Sin Estado	470
	Tramitado en termino legal	2
	Vencida	2,938
DESPACHO DEL PRESIDENTE		**1**
	En términos	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		**4**
	Vencida	4
DIRECCIÓN COMERCIAL		**1**
	Sin Estado	1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES		**7,354**
	En términos	687
	Sin Estado	256
	Vencida	6,411
DIRECCIÓN DE CONTROL DE INVENTARIO		**1**
	Vencida	1
DIRECCIÓN DE PROYECTOS		**8**
	En términos	8
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		**4**
	Sin Estado	4
DIRECCIÓN FINANCIERA		**1**
	Sin Estado	1
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES		**1**
	Sin Estado	1
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES		**7**
	En términos	2
	Sin Estado	5
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE		**18**
	En términos	2
	Sin Estado	9
	Vencida	7
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE		**3**
	Sin Estado	3

DEPENDENCIA ACTUAL	ESTADO LEGAL	Total
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE		**8**
	En términos	8
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR		**74**
	Sin Estado	63
	Vencida	11
GIT Asignación y Recuperación de Activos y Cumplimiento de Órdenes Judiciales ASREC		**3**
	Vencida	3
GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes		**178**
	En términos	11
	Sin Estado	2
	Vencida	165
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		**64**
	En términos	22
	Sin Estado	31
	Vencida	11
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		**2**
	En términos	2
OFICINA JURIDICA		**14**
	En términos	2
	Sin Estado	2
	Vencida	10
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES		**1**
	En términos	1

Fuente: *Elaboración Propia con base en la información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.*

La siguiente **Gráfica** presenta un análisis comparativo del número de peticiones recibidas por la entidad durante los segundos semestres de los años 2022, 2023, 2024 y 2025. Este ejercicio permite identificar tendencias, variaciones y patrones en la demanda de servicios a lo largo de los últimos cuatro años, proporcionando una base analítica sólida para evaluar el desempeño institucional y orientar la toma de decisiones en materia de planificación estratégica.

***Gráfica 2** Comparativo de cantidad de PQRSD recibidas en el segundo semestre de los últimos 4 años*



***Fuente:** Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*
Elaboración Propia OCI

Como se observa en la gráfica anterior, el volumen total de requerimientos para el presente semestre disminuyó en 2.003 PQRSD, equivalente al 15%, esta reducción refleja una baja en la demanda de atención por parte de los usuarios durante dicho periodo.

Tipo de requerimientos allegados a la SAE

Con base en la información proporcionada por la Oficina de Comunicaciones, extraída del módulo de PQRSD de la entidad para el segundo semestre de 2025, en la siguiente tabla se presenta el desglose de los tipos de requerimientos recibidos, junto con la cantidad de radicados correspondientes.

Los datos evidencian que los Derechos de Petición constituyen el tipo de requerimiento más frecuente, con un total de **9.685** radicados, lo que representa el 86,3 % del total de solicitudes recibidas.

Tabla 3 Tipos de PQRSD recibidos en el segundo semestre de 2025

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE RADICADOS RECIBIDOS	% SOBRE EL TOTAL
Consulta	220	2.0%
Denuncia por actos de corrupción	72	0.6%
Derecho de petición	9.685	86.3%
Felicitación	5	0.0%
Informativo	1.005	9.0%
Queja	118	1.1%
Reclamo	47	0.4%

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE RADICADOS RECIBIDOS	% SOBRE EL TOTAL
Solicitud de acceso a información pública y copias	62	0.6%
Sugerencia	10	0.1%
Total	11.224	100%

Fuente: *Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*
Elaboración Propia OCI

Tutelas

Según la información proporcionada, durante el segundo semestre de 2025 se registraron un total de **1375 tutelas** ingresadas a la entidad, un incremento de aproximadamente el **117.56%**, con respecto al primer semestre del 2025 es decir, más que se duplicaron, lo cual indica un crecimiento muy significativo de las acciones de tutela en ese periodo, distribuidas mensualmente de la siguiente manera: Julio (219): 15.93%, Agosto (218): 15.85%, Septiembre (253): 18.40%, Octubre (324): 23.56%, Noviembre (203): 14.76%, Diciembre (158): 11.49% del total semestral.

El incremento persistente en el volumen de acciones de tutela a lo largo de los últimos semestres plantea un desafío crítico que podría comprometer la reputación y la imagen institucional. Esta tendencia ascendente es multifacética, derivada principalmente de fallas operativas y estratégicas que requieren atención inmediata. Los factores clave que aumentan esta problemática: Deficiencias en la comunicación proactiva y oportuna, Fragmentación y dispersión de la información, Carencia de un sistema de trazabilidad y seguimiento robusto de las áreas responsables.

Canales de comunicación

En la siguiente tabla se detallan los distintos canales de comunicación a través de los cuales la entidad ha recibido las PQRSD. Esta información ofrece una visión clara sobre la distribución y frecuencia de uso de cada canal, lo que facilita la identificación de tendencias y la toma de decisiones encaminadas a optimizar los procesos de atención.

Tabla 4 Cantidad de PQRSD por canal de comunicación

CANAL DE COMUNICACION	CANTIDAD	% SOBRE EL TOTAL
Buzón página WEB	1773	15.80%
Correo electrónico	8334	74.25%
Correo Certificado	214	1.91%
Telefónico	2	0.02%
Atención personalizada	893	7.96%
Mensajería	8	0.07%
TOTAL	11.224	100%

Fuente: *Elaboración Propia OCI.*

Los medios de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRSD son:

Buzón página WEB: www.saesas.gov.co
Correo electrónico: atenciónalciudadano@saesas.gov.co

Canales telefónicos: Línea de atención nacional.
Radicación en físico: Oficinas de SAE a nivel central y regional
Atención personalizada: Bogotá-Regionales
Redes sociales: Facebook, X antes "Twitter", Instagram
Buzón de Sugerencias: Ubicados en las Oficinas de SAE a nivel central y regional

El correo electrónico es el principal canal de comunicación, con el 74,25 % de las 11.224 interacciones, la página web, con el 15,80 % y la atención personalizada, con el 7,96 %. Otros medios como teléfono, canales alternos y correo certificado registran participaciones inferiores; lo cual refleja preferencia por los canales digitales.

Muestra evaluada

La muestra evaluada fue de 80 requerimientos de los cuales, se verificaron los radicados y sus respuestas, incluyendo sus anexos, en el módulo de PQRSD oficial de correspondencia de la Sociedad de Activos Especiales. El seguimiento identificó requerimientos atendidos fuera del plazo o sin la calidad esperada, según los criterios de oportunidad y calidad.

Oportunidad

Tabla 5 Resultado verificación de oportunidad

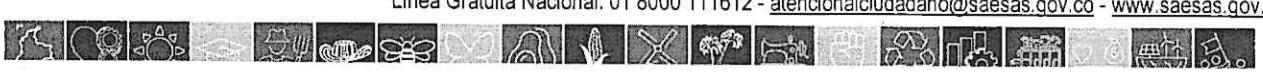
Fuente: *Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
1	202513014 88752	julio 3, 2025, 9:57 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
2	202513014 93122	julio 3, 2025, 11:54 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
3	202513014 93742	julio 3, 2025, 12:16 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
4	202513015 05272	julio 4, 2025, 8:32 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
5	202513016 60932	julio 16, 2025, 12:42 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Informativo	agosto 1, 2025, 11:00 AM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI
6	202513017 28182	julio 19, 2025, 7:46 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Sitio Web	Informativo	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
7	202513017 71792	julio 22, 2025, 8:39 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
8	202513017 90392	julio 22, 2025, 3:16 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	julio 31, 2025, 3:23 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
9	202513018 09622	julio 23, 2025, 9:26 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	agosto 19, 2025, 10:24 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
10	202520219 30562	julio 30, 2025, 10:20 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	julio 30, 2025, 11:20 AM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
11	202513019 33262	julio 30, 2025, 11:28 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
12	202513019 40882	julio 31, 2025, 8:25 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
13	202513019 41602	julio 31, 2025, 8:57 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	agosto 15, 2025, 4:57 PM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI
14	202520219 57252	agosto 1, 2025, 9:14 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Denuncia por actos de corrupción	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
15	202513019 98552	agosto 5, 2025, 3:16 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Informativo	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
16	202513020 21282	agosto 8, 2025, 9:10 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Sitio Web	Derecho de petición	septiembre 3, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
17	202520220 58462	agosto 14, 2025, 7:48 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	noviembre 13, 2025, 4:36 PM	Respuesta no cumplía en oportunidad, Orfeo mal registrado.	NO
18	202513020 70202	agosto 15, 2025, 8:01 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Informativo	NA	Informativo	NA
19	202520220 78712	agosto 15, 2025, 2:28 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
20	202513021 14332	agosto 21, 2025, 12:40 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
21	202513021 33542	agosto 25, 2025, 8:49 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
22	202513021 62482	agosto 26, 2025, 12:09 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS	Correo electrónico	Informativo	No evidenciado	Respuesta vencida	NO

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
			LEGALES MISIONALES					
23	202513021 83172	agosto 27, 2025, 3:07 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	octubre 14, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
24	202513021 92272	agosto 28, 2025, 8:23 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
25	202513022 22672	agosto 31, 2025, 4:53 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Sitio Web	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
26	202513022 22682	agosto 31, 2025, 4:58 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Sitio Web	Consulta	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
27	202513022 23462	septiembre 1, 2025, 8:27 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
28	202513022 62662	septiembre 3, 2025, 8:27 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
29	202513023 48862	septiembre 9, 2025, 2:39 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
30	202513023 48922	septiembre 9, 2025, 2:44 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
31	202513023 53062	septiembre 10, 2025, 9:24 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
32	202513024 12602	septiembre 16, 2025, 12:36 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
33	202513024 79412	septiembre 22, 2025, 8:05 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
34	202513024 88632	septiembre 22, 2025, 1:54 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Sitio Web	Informativo	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
35	202520225 42942	septiembre 26, 2025, 11:12 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
36	202513025 52962	septiembre 29, 2025, 8:22 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	diciembre 3, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
37	202513025 56312	septiembre 29, 2025, 9:50 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
38	202520225 70752	septiembre 30, 2025, 10:31 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	A. Personalizada	Derecho de petición	octubre 23, 2025, 3:23 PM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI
39	202513025 76652	septiembre 30, 2025, 3:46 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
40	202520225 90182	octubre 2, 2025, 11:12 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	octubre 2, 2025, 11:12 AM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI
41	202513026 01262	octubre 3, 2025, 12:59 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
42	202520226 27872	octubre 6, 2025, 4:29 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
43	202513026 30452	octubre 7, 2025, 9:52 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
44	202513026 34152	octubre 7, 2025, 1:19 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
45	202520226 82752	octubre 15, 2025, 11:39 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	enero 14, 2026, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO



No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
46	202513027 00302	octubre 16, 2025, 5:02 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	noviembre 13, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
47	202513027 23512	octubre 20, 2025, 4:21 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	diciembre 9, 2025, 11:00 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
48	202513027 35622	octubre 22, 2025, 8:40 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
49	202520227 57942	octubre 23, 2025, 4:45 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	A. Personalizada	Derecho de petición	noviembre 11, 2025, 1:32 PM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI
50	202513027 65802	octubre 24, 2025, 12:15 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	noviembre 20, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
51	202513027 97582	octubre 28, 2025, 10:01 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
52	202513028 54352	octubre 31, 2025, 2:57 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
53	202513028 74322	noviembre 4, 2025, 4:34 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	noviembre 27, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
54	202513028 79582	noviembre 5, 2025, 8:38 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
55	202513029 69722	noviembre 13, 2025, 10:59 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
56	202513030 06402	noviembre 18, 2025, 10:20 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
57	202513030 09172	noviembre 18, 2025, 12:47 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Consulta	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
58	202513030 68572	noviembre 24, 2025, 10:50 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
59	202513030 70522	noviembre 24, 2025, 11:45 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Denuncia por actos de corrupción	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
60	202513030 73502	noviembre 24, 2025, 2:26 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
61	202520230 83732	noviembre 25, 2025, 10:46 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
62	202520230 84012	noviembre 25, 2025, 10:56 AM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	diciembre 23, 2025, 11:59 PM	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	NO
63	202520230 87862	noviembre 25, 2025, 2:32 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	noviembre 25, 2025, 2:32 PM	Respuesta cumple criterio de oportunidad	SI

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
64	202513030 89132	noviembre 25, 2025, 3:08 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
65	202517031 09242	noviembre 27, 2025, 8:26 AM	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	A. Personalizada	Informativo	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
66	202513031 20992	diciembre 1, 2025, 9:46 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
67	202513031 53192	diciembre 3, 2025, 7:52 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
68	202513032 11932	diciembre 9, 2025, 12:09 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
69	202513032 29692	diciembre 10, 2025, 12:51 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
70	202513032 29832	diciembre 10, 2025, 1:15 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta vencida	NO
71	202520233 23102	diciembre 18, 2025, 2:29 PM	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
72	202520233 29072	diciembre 19, 2025, 8:31 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
73	202513033 32582	diciembre 19, 2025, 10:44 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la	NA

No.	ID	Fecha Radicado	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Respuesta Parcial o Final	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Oportunidad
							evaluación	
74	202513033 33022	diciembre 19, 2025, 11:05 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
75	202513033 46502	diciembre 22, 2025, 9:35 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
76	202513033 54702	diciembre 22, 2025, 2:04 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Informativo	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
77	202513033 84252	diciembre 29, 2025, 8:47 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
78	202517033 98662	diciembre 30, 2025, 11:11 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	A. Personalizada	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
79	202513033 99152	diciembre 30, 2025, 11:53 AM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA
80	202513033 89902	diciembre 29, 2025, 1:45 PM	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	No evidenciado	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA

Fuente: *Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*

Tabla 6 Resultado6 verificación de oportunidad por áreas/dependencias

OPORTUNIDAD						
DEPENDENCIA	NA	NO	%NO	SI	%SI	Total
DEPENDENCIA DE SALIDA	2	14	18%	6	8%	22
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	9	44	55%	1	1%	54
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA		3	4%		0%	3
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR		1	1%		0%	1
Total	11	62	78%	7	9%	80

Fuente: *Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*

Como resultado de la evaluación realizada a la muestra seleccionada para medir el criterio de oportunidad en las respuestas emitidas por la SAE, se identificó que el 78% de las PQRSD (62) se resolvieron de manera extemporánea o se encuentran sin atender (vencidas) dentro de los plazos establecidos, mientras que solo el 9% (7 casos) fueron atendidas oportunamente. Adicionalmente, se encontraron once solicitudes que no pudieron ser evaluadas en términos de oportunidad, ya que al momento de la evaluación aún se encontraban dentro del plazo establecido para su respuesta.

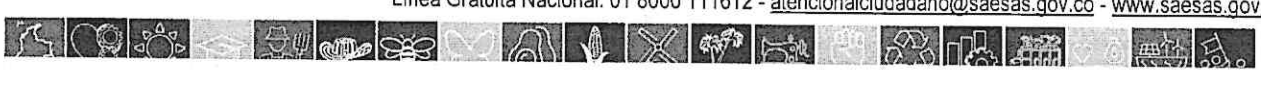
Calidad, coherencia y cumplimiento de asignación y firmas de líderes de área

Se realizó una evaluación integral enfocada en la calidad, coherencia y trazabilidad de los radicados, con el fin de verificar que hubieran sido asignados correctamente a los líderes de los procesos responsables, conforme con lo establecido en el procedimiento de atención al ciudadano. Asimismo, se confirmó que las respuestas a las peticiones fueran firmadas por el líder correspondiente, lo que asegura el cumplimiento de los lineamientos institucionales y garantiza una atención adecuada y conforme con los protocolos establecidos.

Tabla 7 Resultado verificación Calidad, asignación y firma

No.	ID	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Calidad	Firma Líder	Asignado Líder
1	20251301488752	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
2	20251301493122	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, No se evidencia respuesta al radicado No. 20251301493122. En la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano se registra el radicado de respuesta No. 20254400296041; sin embargo, este corresponde únicamente a un documento sin contenido en el cuerpo de este.	NO	NA	NA
3	20251301493742	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
4	20251301505272	DIRECCIÓN DE ASUNTOS	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA

No.	ID	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Calidad	Firma Líder	Asignado Líder
		LEGALES MISIONALES						
5	20251301660932	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Informativo	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
6	20251301728182	DEPENDENCIA DE SALIDA	Sitio Web	Informativo	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
7	20251301771792	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
8	20251301790392	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
9	20251301809622	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
10	20252021930562	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Informativo	NA	NA	NA
11	20251301933262	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
12	20251301940882	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
13	20251301941602	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
14	20252021957252	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Denuncia por actos de corrupción	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
15	20251301998552	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Informativo	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
16	20251302021282	DEPENDENCIA DE SALIDA	Sitio Web	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
17	20252022058462	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Orfeo mal registrado.	NA	NA	NA
18	20251302070202	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Informativo	Informativo	NA	NA	NA
19	20252022078712	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
20	20251302114332	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
21	20251302133542	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
22	20251302162482	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Informativo	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA



No.	ID	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Calidad	Firma Líder	Asignado Líder
23	20251302183172	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
24	20251302192272	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
25	20251302222672	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Sitio Web	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
26	20251302222682	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Sitio Web	Consulta	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
27	20251302223462	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
28	20251302262662	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
29	20251302348862	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
30	20251302348922	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
31	20251302353062	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
32	20251302412602	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
33	20251302479412	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
34	20251302488632	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Sitio Web	Informativo	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
35	20252022542942	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
36	20251302552962	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
37	20251302556312	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
38	20252022570752	DEPENDENCIA DE SALIDA	A. Personalizada	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
39	20251302576652	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
40	20252022590182	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
41	20251302601262	DIRECCIÓN DE ASUNTOS	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA



No.	ID	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Calidad	Firma Lider	Asignado Lider
		LEGALES MISIONALES						
42	20252022627872	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
43	20251302630452	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
44	20251302634152	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
45	20252022682752	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
46	20251302700302	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
47	20251302723512	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
48	20251302735622	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
49	20252022757942	DEPENDENCIA DE SALIDA	A. Personalizada	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
50	20251302765802	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
51	20251302797582	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
52	20251302854352	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
53	20251302874322	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
54	20251302879582	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
55	20251302969722	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
56	20251303006402	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
57	20251303009172	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Consulta	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA



No.	ID	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Calidad	Firma Líder	Asignado Líder
58	20251303068572	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
59	20251303070522	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Denuncia por actos de corrupción	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
60	20251303073502	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
61	20252023083732	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
62	20252023084012	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
63	20252023087862	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta de fondo en termino legal en términos de calidad.	SI	SI	SI
64	20251303089132	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
65	20251703109242	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	A. Personalizada	Informativo	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
66	20251303120992	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
67	20251303153192	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
68	20251303211932	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
69	20251303229692	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
70	20251303229832	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta vencida, no se puede establecer criterio de calidad y coherencia.	NO	NA	NA
71	20252023323102	DEPENDENCIA DE SALIDA	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
72	20252023329072	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA



No.	ID	Dependencia Actual	Canal	Tipo de Solicitud	Estado de Petición al momento de la evaluación	Cumplimiento Calidad	Firma Líder	Asignado Líder
73	20251303332582	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
74	20251303333022	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
75	20251303346502	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
76	20251303354702	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Informativo	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
77	20251303384252	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
78	20251703398662	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	A. Personalizada	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
79	20251303399152	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA
80	20251303389902	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Correo electrónico	Derecho de petición	Respuesta en términos al momento de la evaluación	NA	NA	NA

Fuente: *Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*

Como resultado de la evaluación aplicada a la muestra seleccionada para medir el cumplimiento del criterio de calidad en las respuestas emitidas por la SAE, se identificó un cumplimiento del **21** % en términos de calidad y coherencia en las respuestas analizadas.

Tabla 7 Resultado8 verificación de calidad por áreas/dependencias

CALIDAD						
DEPENDENCIA	NA	NO	%NO	SI	%SI	Total
DEPENDENCIA DE SALIDA	4	3	4%	15	19%	22
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	9	43	54%	2	3%	54
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA		3	4%		0%	3
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR		1	1%		0%	1
Total general	13	50	63%	17	21%	80

Fuente: *Información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones*

Reporte mensual de PQRSD a la Dirección de Talento Humano

El Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos, versión 5, establece en su numeral 1.5.5 (anteriormente 5.10 en la versión 4), que deben adoptarse acciones frente al incumplimiento de los términos legales

relacionados con las PQRSD, incluyendo el reporte mensual de los requerimientos que no hayan sido tramitados oportunamente.

En el marco de la evaluación realizada, se identificaron 50 respuestas vencidas correspondientes al 63% y 11 respuestas extemporáneas correspondientes al 14% de la muestra. A partir de este hallazgo, se analizaron las acciones de reporte de alertas dirigidas a la Dirección correspondiente, como fase posterior a los seguimientos efectuados por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

Del total de requerimientos extemporáneos y vencidos analizados, se evidenció treinta cuatro (34) fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano, con alertas dirigidas a las áreas responsables. No obstante, la Tabla 7 detalla veintisiete (27) casos que no registran evidencia de haber sido reportados a Talento Humano.

Tabla 10 Observaciones a las alertas TTHH de los requerimientos extemporáneos

No.	ID	Dependencia Actual	Estado de Petición al momento de la evaluación	Reporte a TTHH
6	20251301728182	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
8	20251301790392	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
9	20251301809622	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
15	20251301998552	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
22	20251302162482	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
32	20251302412602	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
34	20251302488632	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
39	20251302576652	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
45	20252022682752	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
46	20251302700302	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
50	20251302765802	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
54	20251302879582	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
55	20251302969722	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
56	20251303006402	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
57	20251303009172	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
58	20251303068572	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
59	20251303070522	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
60	20251303073502	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
61	20252023083732	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.

No.	ID	Dependencia Actual	Estado de Petición al momento de la evaluación	Reporte a TTHH
62	20252023084012	DEPENDENCIA DE SALIDA	Respuesta extemporánea, no cumple en oportunidad	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
64	20251303089132	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES GIT Información, Gestión y Saneamiento Legal de Bienes INGESA	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
65	20251703109242	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
66	20251303120992	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
67	20251303153192	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
68	20251303211932	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
69	20251303229692	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
70	20251303229832	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	Respuesta vencida	Sin reporte a la Dirección de Talento Humano.

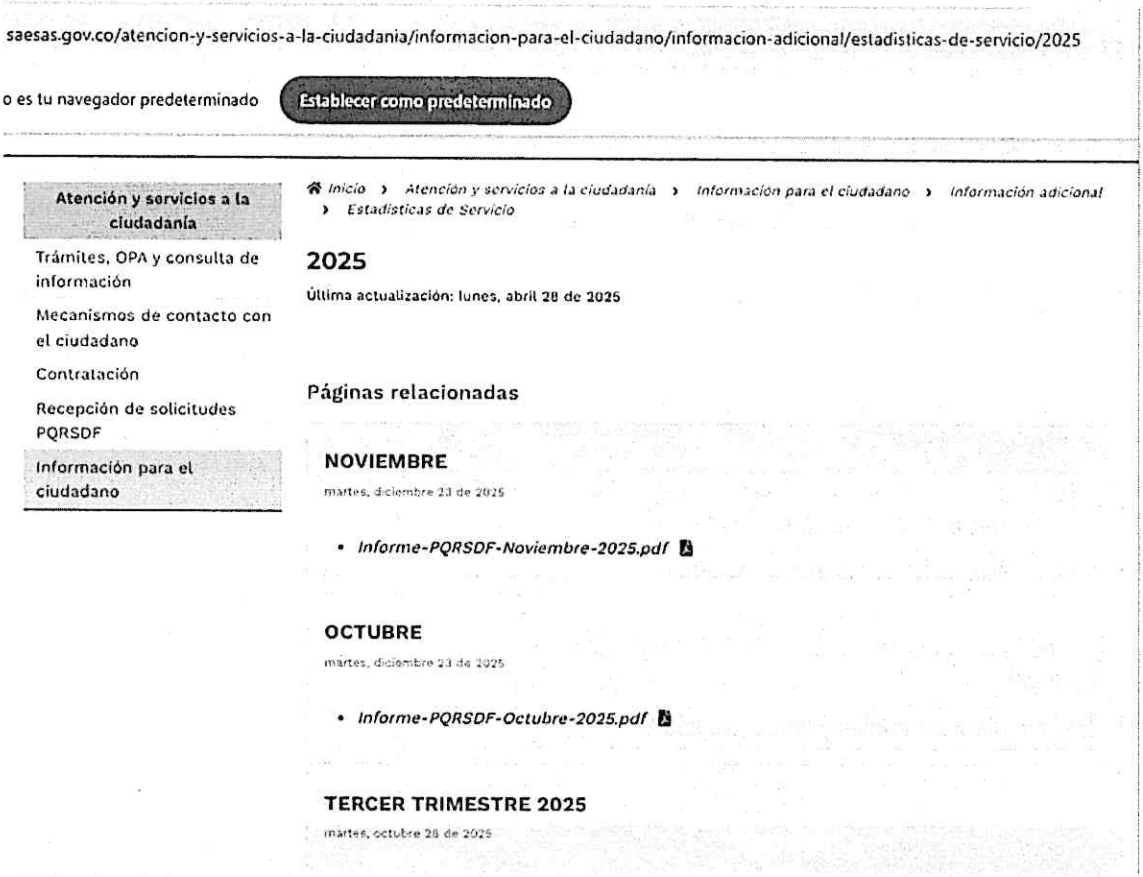
***Fuente**: información remitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.*

Publicación de informes mensuales

De conformidad con el numeral 4.10 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), las entidades están obligadas a generar y publicar informes trimestrales relacionados con el acceso a la información, quejas y reclamos. Estos informes deben cumplir con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y su decreto reglamentario 2641 de 2012, los cuales regulan la transparencia y el acceso a la información pública.

Respecto con las solicitudes de acceso a la información, dichos informes deben incluir, entre otros aspectos, el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes trasladadas a otras entidades, el tiempo de respuesta de cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Tras revisar la sección de estadísticas de servicio 2025 en la página web institucional (https://www.saesas.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informacion-para-el-ciudadano/informacion-adicional/estadisticas-de-servicio/2025), se encuentran publicados los informes mensuales del primer semestre 2025.
Imagen 1 Soporte de publicación de los informes mensuales de atención al ciudadano en página Web.



Fuente: Página web de SAE. https://www.saesas.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informacion-para-el-ciudadano/informacion-adicional/estadisticas-de-servicio/2025

Resultados Encuesta de Satisfacción

Durante el **segundo semestre de 2025**, de conformidad con la información remitida la entidad recibió mensualmente las siguientes respuestas a la encuesta de satisfacción. Dicha encuesta está compuesta por cuatro preguntas diseñadas para evaluar la percepción de los usuarios en aspectos clave como la calidad del servicio, la rapidez en la atención, el interés demostrado por el personal, la aptitud para resolver inquietudes y la cordialidad en el trato y tipo de cliente. Sin embargo, es importante destacar que el diligenciamiento de las cuatro preguntas no es obligatorio, lo que puede generar variaciones en los totales de respuestas para cada pregunta.

Adicionalmente, al analizar la base de datos de la encuesta, se evidenció que, al clasificar las respuestas por ID de solicitud, existen múltiples respuestas asociadas a un mismo ID, lo que sugiere la posible repetición de respuestas para una misma solicitud. Esto podría indicar un sesgo en los resultados, ya que la duplicación de respuestas podría distorsionar la representatividad real de la percepción de los usuarios. Por lo tanto, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de la base de datos para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos analizados.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta para el periodo evaluado, clasificados según las preguntas que la conforman:

Julio Se realizaron cuatro encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	-	1	3	-
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	-	1	3	-
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	-	1	3	-
¿Recibió atención cordial y personalizada?	-	1	3	-

Agosto Se realizaron seis encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	5	1	-	-
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	5	1	-	-
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	6	-	-	-
¿Recibió atención cordial y personalizada?	5	1	-	-

Septiembre Se realizaron doce encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	8	-	3	1
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	8	1	2	1
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	6	3	2	1
¿Recibió atención cordial y personalizada?	7	-	3	2

Octubre Se realizaron doce encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	2	5	2	3
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	2	5	2	3
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	2	2	5	3

¿Recibió atención cordial y personalizada?	2	3	4	3

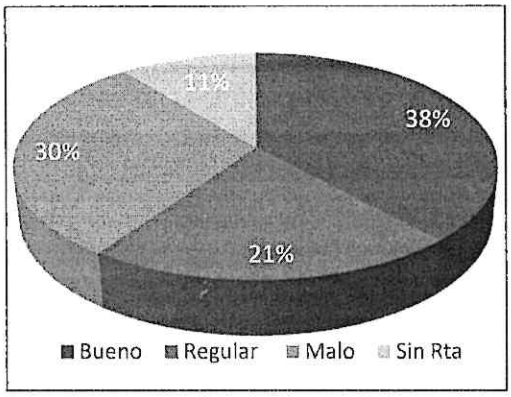
Noviembre Se realizaron cinco encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	-	3	2	-
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	1	2	2	-
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	-	1	3	1
¿Recibió atención cordial y personalizada?	-	3	2	-

Diciembre Se realizaron ocho encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	3	-	4	1
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	3	-	4	1
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	2	1	4	1
¿Recibió atención cordial y personalizada?	2	1	4	1

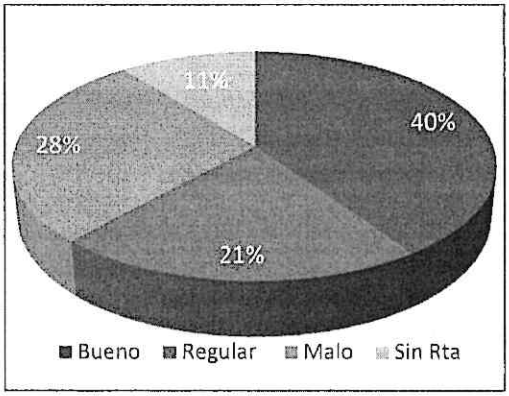
La información consolidada correspondiente al segundo semestre de 2025 es la siguiente:

Consolidado Segundo semestre de 2025 Se realizaron cuarenta y siete encuestas	Bueno	Regular	Malo	Sin Respuesta
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	18	10	14	5
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?	19	10	13	5
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?	16	8	17	6
¿Recibió atención cordial y personalizada?	16	9	16	6
Total	69	37	60	22

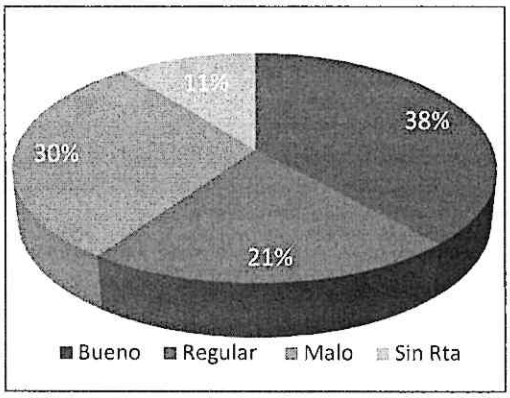
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?



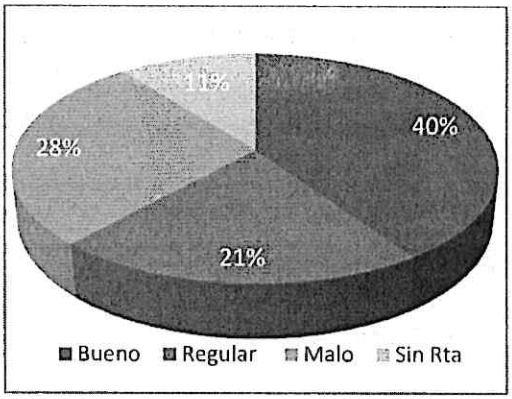
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?



¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?



¿Recibió atención cordial y personalizada?



Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer las estrategias de mejora, con especial atención a los segmentos de usuarios que han mostrado mayor insatisfacción o menor participación, con el fin de consolidar una experiencia positiva y equitativa para todos los ciudadanos.

Así mismo, se relacionan algunas de las observaciones remitidas por la Oficina de Comunicación y Prensa en la calificación realizada durante la generación de los PQRSD del segundo semestre de 2025.

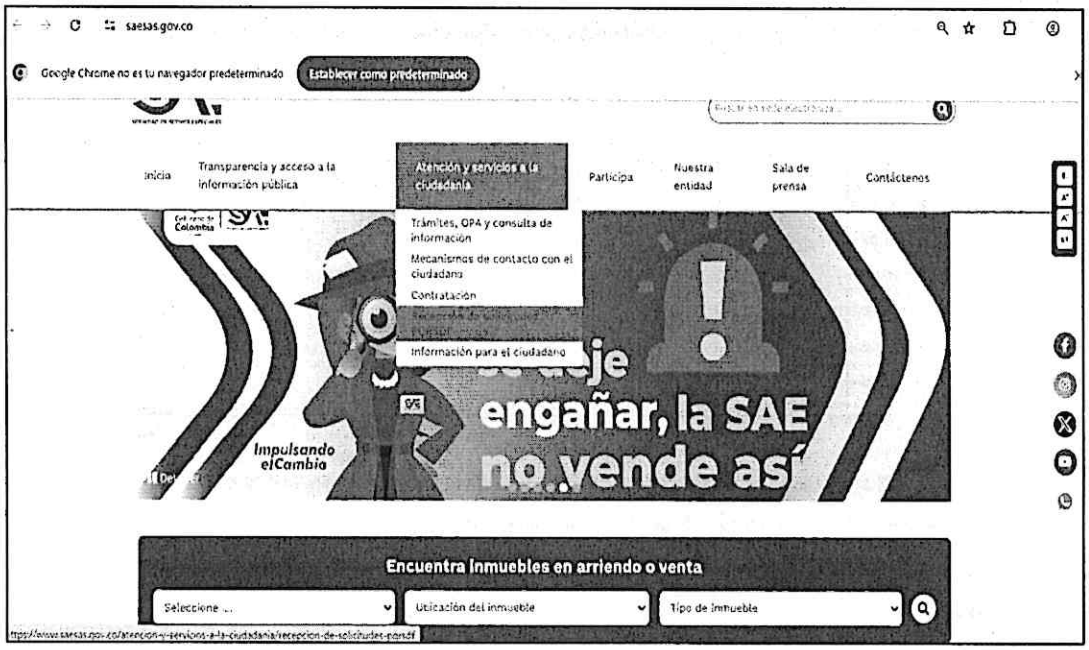
Radicado	Mes	Observación en el aplicativo
20251300826942	Julio	No hay respuesta de fondo a nuestras peticiones incumpliendo el artículo 23 de la constitución.
20252021047962	Julio	Proceso sin respuesta, ninguna solución.
20252021167852	Julio	No enviaron la respuesta al requerimiento.
20251900263051	Septiembre	A la espera
20251301386832	Octubre	Se tuvo que acudir a tutela para que se pronunciaran de fondo
20251301951602	Octubre	La respuesta demoro más de tres meses
20251302403572	Octubre	Pésima gestión.
20252020010032	Octubre	No se percibe atención ni interés ni hay canales más eficientes de atención
20252022417232	Octubre	Les agradezco mucho su colaboración también les agradezco mucho si me informas si hay algún inmueble en la localidad de Kennedy o más exactamente en el barrio alquería de la Fragua Bogotá
20251301845432	Noviembre	BUENAS TARDES DESEO TOMAR EN ARRIENDO EL INMUEBLE EN MENSION DESEO SABER COMO PUEDO HACER GRACIAS

20251302399982	Noviembre	muy mal sistemas, ya que los funcionarios no dan respuesta de las solicitudes
20251302420912	Noviembre	BUENOS DIAS ESTOY INTERESADO EN ARRENDAR EL INMUEBLE COMO PUEDO COMUNICARME CON USTEDES
20252022169952	Noviembre	MUCHA DEMORA PARA DAR RESPUESTA
20251303263902	Diciembre	Esta es la observación
20252022648942	Diciembre	Cliente negativo
20251301269812	Diciembre	No se ha recibido respuesta formal por parte de la entidad.
20251303311262	Diciembre	Todo excelente

Canales para la presentación de denuncias

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas deben habilitar un espacio visible en la página principal de su sitio web para que los ciudadanos puedan reportar presuntos actos de corrupción por parte de sus funcionarios. El módulo PQRSD actualmente implementado en la SAE permite la recepción de estas denuncias a través de la página de internet, sin embargo, se sugiere establecer un canal exclusivo, directo y diferenciado que esté articulado con la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Cumplimiento. Esto permitiría una gestión más ágil, focalizada y eficiente de este tipo de reportes.

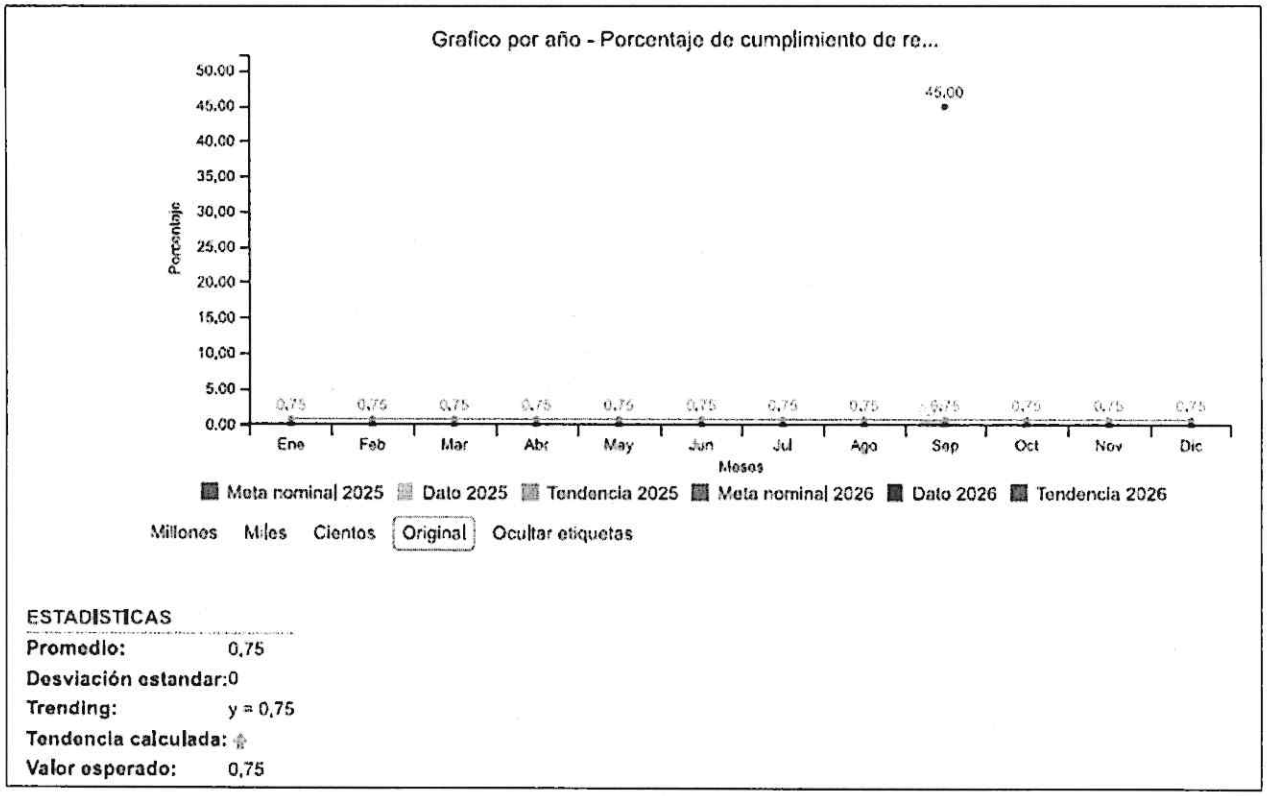
En el siguiente link de acceso, se puede evidenciar la página web de la SAE donde se diligencian los distintos Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas, reclamos y Denuncias entre otros. https://www.saesas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/1-informacion-de-la-entidad/1-10-mecanismo-de-presentacion-directa-de-solicitudes-quejas-y-reclamos/pqrsdf



Indicador de Cumplimiento de Respuestas PQRSDF

De conformidad con el reporte de cumplimiento al indicador de respuestas PQRSDF, se obtuvo la siguiente calificación a corte 30 de septiembre de 2025.

BITACORA DE VALORES CAPTURADOS				
2025-Sep	0,75	47	6,256	Análisis



De conformidad con el reporte de seguimiento al **Indicador de Cumplimiento de Respuestas PQRSDF**, con corte al **30 de septiembre de 2025**, se evidenció un **nivel de cumplimiento del 0,75 %**, equivalente a una calificación de **0,75 sobre 100**, lo cual refleja un **desempeño crítico** en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.

Este resultado pone de manifiesto **debilidades** en la gestión de las PQRSDF, asociadas principalmente al cumplimiento de los términos de respuesta, la efectividad de los controles internos y el adecuado uso del sistema de gestión de requerimientos, lo que incrementa el **riesgo de incumplimiento normativo, aumento de tutelas**, afectación a la **confianza ciudadana** y posibles observaciones por parte de los entes de control.

Observación No. 1 Debilidades en la actualización procedimental y en la operación del sistema de gestión PQRSD

Desactualización del procedimiento y debilidades en el sistema de gestión PQRSD (Segundo semestre de 2025) **
El **Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos**, en su **Versión 5 del 16 de agosto de 2024**, continúa haciendo referencia genérica al uso de un *"aplicativo de PQRSDF"*, sin identificar de manera expresa el sistema actualmente implementado por la Entidad, ni describir sus funcionalidades, actualizaciones recientes o la asignación específica de responsabilidades para la gestión integral de las PQRSD.

Conforme con la información suministrada por la **Oficina de Prensa y Comunicaciones**, durante el segundo semestre de 2025 la Entidad realizó la **migración a un nuevo aplicativo** para la gestión de requerimientos ciudadanos, el cual

incorpora modificaciones sustanciales en la interfaz, los flujos operativos y las funcionalidades del sistema, así como ajustes en las responsabilidades compartidas entre las áreas que intervienen en la atención y gestión de las PQRSD, particularmente la **Oficina de Prensa y Comunicaciones** y la **Dirección de Asuntos Legales Misionales**.

La **no actualización del procedimiento vigente**, sumada a las **debilidades identificadas en la implementación del nuevo aplicativo**, genera riesgos asociados a la falta de claridad en la asignación de responsabilidades, posibles inconsistencias en el reporte de información a **Talento Humano**, riesgo de incumplimiento de términos legales y afectación a la trazabilidad y control de los requerimientos ciudadanos.

Observación No. 2 Alto volumen de respuestas extemporáneas y requerimientos vencidos en la gestión de PQRSD

Durante el seguimiento al Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos (Versión 5 del 16 de agosto de 2024), en particular a lo establecido en el numeral 1.5.11 – Parámetros para responder las peticiones allegadas a la SAE S.A.S., se evidenciaron incumplimientos reiterados en los términos legales de respuesta, reflejados en un alto número de PQRSD atendidas de manera extemporánea o en estado vencido.

Con base en la información suministrada por la Oficina de Prensa y Comunicaciones y en los registros del aplicativo ARGO–ORFEO, durante el segundo semestre de 2025 la Entidad recibió un total de 11.224 PQRSD, de las cuales 9.561 se encuentran en estado vencido, lo que representa el 85,18 % del total de requerimientos gestionados en el periodo evaluado. Esta situación evidencia un incumplimiento generalizado de los plazos establecidos para la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas. Las inconsistencias reflejan deficiencias en los procesos de entrega, validación y cierre de solicitudes, lo que podría afectar tanto la formalización documental, como la transparencia, calidad y trazabilidad de las actuaciones administrativas de la Entidad.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

- Alta concentración de PQRSD vencidas en áreas misionales.
  Durante el segundo semestre de 2025 se evidenció una concentración de PQRSD en estado vencido en determinadas dependencias misionales, lo que refleja limitaciones en la capacidad de gestión frente al volumen de solicitudes asignadas. Esta situación incide directamente en el incumplimiento de los términos legales de respuesta y requiere un análisis de cargas operativas y priorización de requerimientos.

- Insuficiencia de mecanismos de alerta temprana para PQRSD próximas a vencer
  Se identificaron debilidades en los mecanismos de seguimiento preventivo, toda vez que el sistema no genera alertas oportunas y efectivas que permitan advertir sobre PQRSD próximas a vencer, lo que contribuye a que un alto número de requerimientos sea atendido de manera extemporánea o permanezca en estado vencido.

- Deficiencias en el seguimiento periódico a los tiempos de respuesta
- No se evidenció un control sistemático y periódico por parte de los líderes de proceso sobre los plazos de atención de las PQRSD, lo cual limita la adopción de acciones correctivas oportunas y favorece la acumulación de solicitudes vencidas durante el período evaluado.

- Falta de priorización de requerimientos con vencimiento inminente.
  Durante el período evaluado se observó que no existe una metodología clara de priorización de las PQRSD próximas a vencer, lo que impide una atención diferenciada y oportuna de los requerimientos con mayor riesgo de incumplimiento de los términos legales.

- Impacto de la migración del aplicativo en la gestión oportuna de PQRSD.
  La migración a un nuevo aplicativo para la gestión de PQRSD durante el segundo semestre de 2025 generó afectaciones temporales en el seguimiento y control de los tiempos de respuesta, lo que incidió en el incremento de requerimientos vencidos y extemporáneos, sin que se evidenciaran medidas de contingencia suficientes para mitigar este riesgo.

- Debilidades en la articulación interdependencias para el cierre oportuno de PQRSD.
  Se evidenciaron falencias en la coordinación entre las áreas responsables del trámite de las PQRSD, lo cual retrasa la consolidación de respuestas y contribuye al vencimiento de los términos legales, especialmente en aquellos requerimientos que requieren concepto o actuación de más de una dependencia.

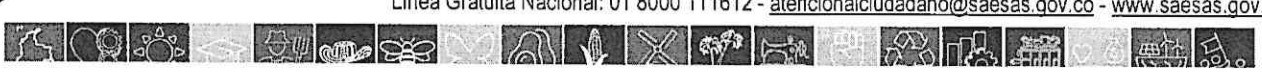
- Ausencia de metas internas de reducción de PQRSD vencidas.
  No se identificaron metas internas claras orientadas a la reducción progresiva del volumen de PQRSD vencidas, ni planes de choque para atender el rezago acumulado durante el segundo semestre de 2025, lo cual limita la mejora del desempeño institucional en la atención al ciudadano.

- Riesgo de incumplimiento normativo por persistencia de PQRSD vencidas.
  La persistencia de un porcentaje elevado de PQRSD vencidas y respuestas extemporáneas incrementa el riesgo de incumplimiento de los plazos legales, afectando la oportunidad del servicio, la confianza ciudadana y la exposición de la Entidad frente a eventuales requerimientos de los entes de control.

8. CONCLUSIONES GENERALES

El informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD, recibidas por la Sociedad de Activos Especiales (SAE) durante el segundo semestre de 2025, evidencia algunos avances en la gestión administrativa, particularmente en la continuidad de la publicación de informes mensuales y en la asignación de requerimientos a las áreas responsables. No obstante, persisten debilidades en la oportunidad de las respuestas, reflejadas en un alto número de PQRSD vencidas y atendidas de manera extemporánea, situación que afecta el cumplimiento de los términos legales establecidos. En este contexto, se hace necesario que la Oficina de Prensa y Comunicaciones adelante la actualización del procedimiento PR-CC-002, incorporando de manera expresa la descripción del aplicativo actualmente en uso, los flujos operativos vigentes y la redefinición de roles y responsabilidades, de forma que se fortalezca el seguimiento a los tiempos de respuesta y se mitiguen los riesgos asociados al vencimiento de los requerimientos.

Dicha actualización deberá ser publicada en la intranet institucional, garantizando el acceso oportuno de los servidores públicos a la versión vigente del procedimiento. Si bien se evidencian avances en la asignación de PQRSD



a los líderes de proceso, lo que contribuye a una mayor claridad en las responsabilidades, resulta indispensable fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, con el fin de asegurar que los requerimientos sean atendidos dentro de los plazos legales y evitar la acumulación de solicitudes vencidas.

La persistencia de un volumen significativo de PQRSD en estado vencido evidencia la necesidad de adoptar acciones correctivas y planes de choque orientados a la reducción del rezago acumulado durante el período evaluado. Finalmente, los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan que, a pesar de las acciones adelantadas para mejorar la atención al ciudadano, continúan presentándose niveles de insatisfacción asociados principalmente a la falta de oportunidad en las respuestas. En este sentido, se requiere fortalecer las estrategias de atención al ciudadano, priorizando la oportunidad y cumplimiento de los términos legales, así como consolidar la transparencia y la rendición de cuentas como ejes fundamentales de la gestión institucional, con el propósito de mejorar de manera progresiva la experiencia de los ciudadanos frente a la SAE.

Cordialmente,

Amelia Pérez Parra
Presidenta Sociedad de Activos Especiales SAE SAS

Elaboró:	Daniel Felipe Coy Castro - PIII Edwin Alexander López Ramírez - PI
Revisó:	Beisner Elipson Arboleda Palacios – PEIII (Encargado de la OCI)
Aprobó:	Beisner Elipson Arboleda Palacios – PEIII (Encargado de la OCI) Beisner L. Arboleda P.