Gobierno de Colombia

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

Gestión de Ciudadanías SAE 2026 - OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

Primer Trimestre



01

Objetivo Central: Presentar el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Periodo de Gestión: 1 de enero al 31 de marzo de 2026

Fundamento: Cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1 del Decreto 1081 de 2015.

Enfoque: Fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Contexto legal y administrativo a la gestión de la Sociedad de Activos Especiales.

Análisis del volumen de PQRSDF interacción mensual

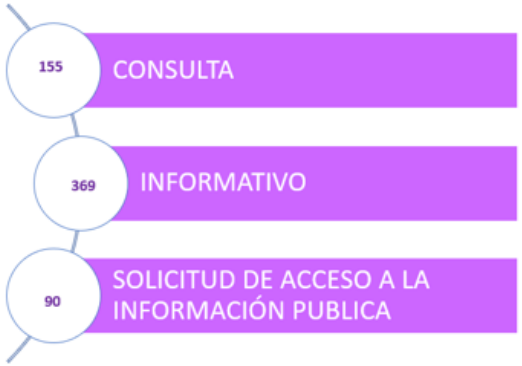


- **Volumen Total:** 3,795 solicitudes recibidas en el trimestre.
- **Comportamiento Temporal:**
  - **Enero (1,487):** Inicio de año con carga moderada.
  - **Febrero (1,700):** Mes de mayor actividad (crecimiento del 14%).
  - **Marzo (608):** Descenso significativo en las radicaciones.
- **Promedio Mensual:** Se estima una recepción de 2,200 PQRSDF según la tendencia histórica reflejada.

Análisis de Tipología y Canales

Es vital entender *qué* pide el ciudadano y *cómo* se comunica con la entidad





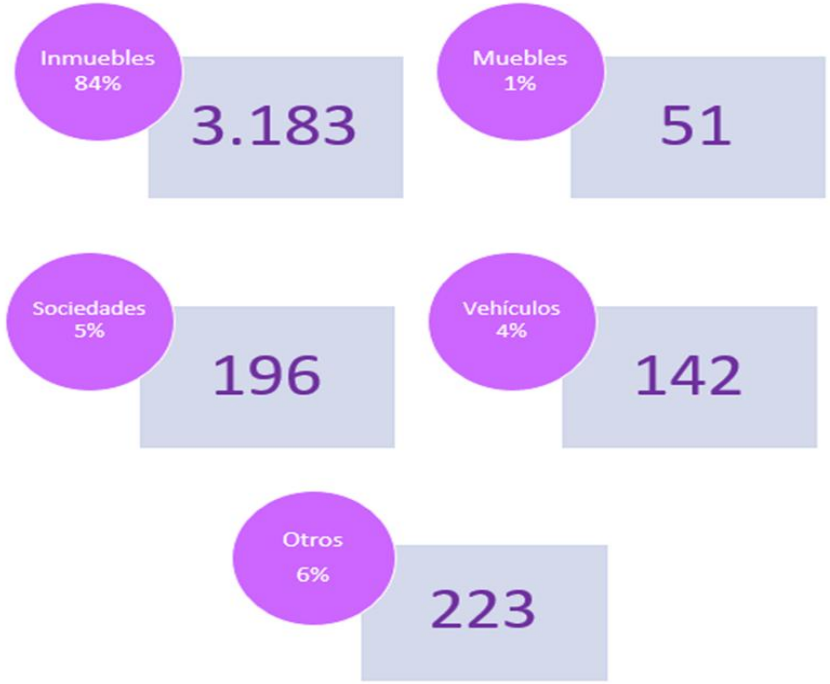


Impulsando el Cambio

Caracterización del Usuario y Motivos

¿Quiénes son nuestros usuarios y sobre qué activos consultan?

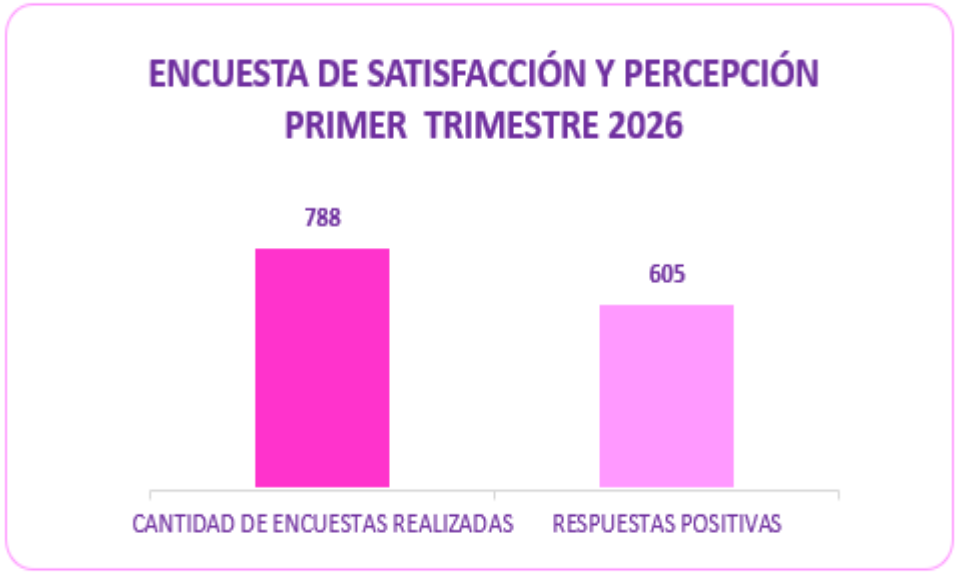




Impulsando el Cambio

Estado de la peticiones y Encuesta de satisfacción y percepción





DETALLE	CANTIDAD
CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADA	788
RESPUESTAS POSITIVAS	605
% DE PERCEPCIÓN	77%

Estado de la gestión de PQRSDF

El análisis de la gestión de PQRSDF correspondiente al **Primer Trimestre de 2026** consolida un escenario de **alta vulnerabilidad operativa y riesgo jurídico latente** para la Sociedad de Activos Especiales (SAE S.A.S.). A pesar de registrar una percepción favorable de la ciudadanía que alcanza el **77% de satisfacción**, el rendimiento interno enfrenta su momento más crítico: un alarmante **67.4% de las 3.795 solicitudes recibidas se encuentran totalmente vencidas**, dilatando el tiempo promedio de respuesta hasta los **36 días hábiles**.

Este colapso se atribuye a una masiva concentración de la demanda en la figura de **Derechos de Petición (92.5%)**, motivados en su gran mayoría por consultas e información sobre **Inmuebles (84%)** que ingresan sin filtros efectivos a través del correo electrónico institucional. Los datos reflejan que, si bien las transiciones tecnológicas y normativas previas buscaron robustecer el control, la capacidad operativa actual se encuentra desbordada frente a las necesidades de los usuarios.

Recomendaciones para Disminuir el Represamiento de PQRS

Se recomienda implementar un plan integral para disminuir el represamiento de PQRS mediante la priorización de casos críticos, el fortalecimiento temporal del GIT INGESA, la automatización de respuestas frecuentes y el seguimiento diario de indicadores de gestión.

Asimismo, es importante identificar las causas raíz de los retrasos y optimizar para mejorar la trazabilidad y oportunidad en las respuestas. Estas acciones permitirán reducir los tiempos de atención, disminuir el volumen de casos pendientes, mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer el cumplimiento de los tiempos establecidos por la organización.

Gobierno de Colombia

SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

Impulsando el Cambio