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

Segundo Trimestre



01

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

Periodo de Gestión: 1 de abril al 30 de junio 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

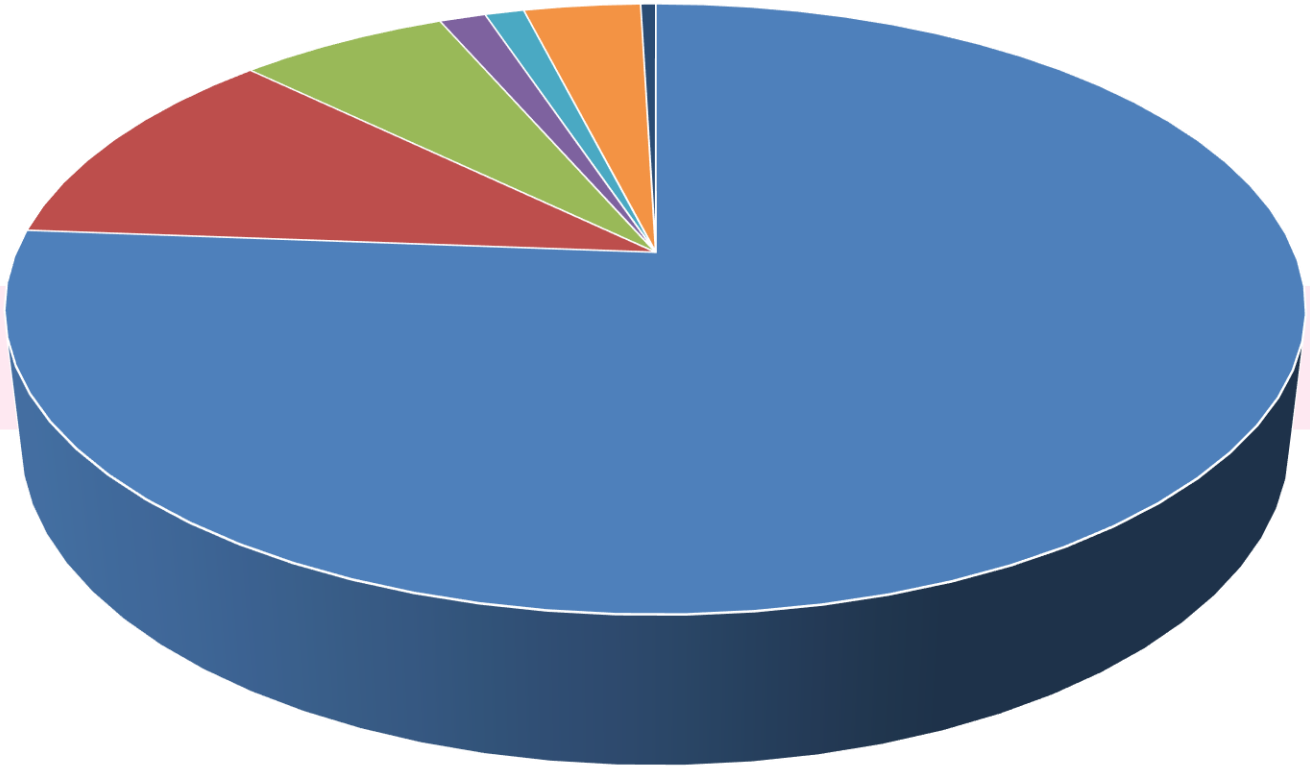
Detalle por Año y por Trimestre	Correo electrónico	Sitio Web	A.Personalizada	Correo certificado	Telefónico	Mensajeria	Mensaje de texto	Total general
ABRIL	1565	48	27	975				2615
MAYO	1283	396	18	75		4		1776
JUNIO	1135	369	12	101		15		1632
TOTAL	3983	813	57	1151	0	19	0	6023

- **Volumen Total:** 6.023 solicitudes recibidas en el trimestre.
- **Comportamiento Temporal:**
  - **Abril (2.615):** Fue el mes con mayor volumen de atención, con el 43.4 % del trimestre.
  - **Mayo (1.776):** En este mes de evidenció un aumento importante en el uso del **sitio web** (396 solicitudes), para un total del 29.5 % del trimestre.
  - **Junio (1.632):** Fue el mes con menor volumen de atención, con el 27.4 % del trimestre.

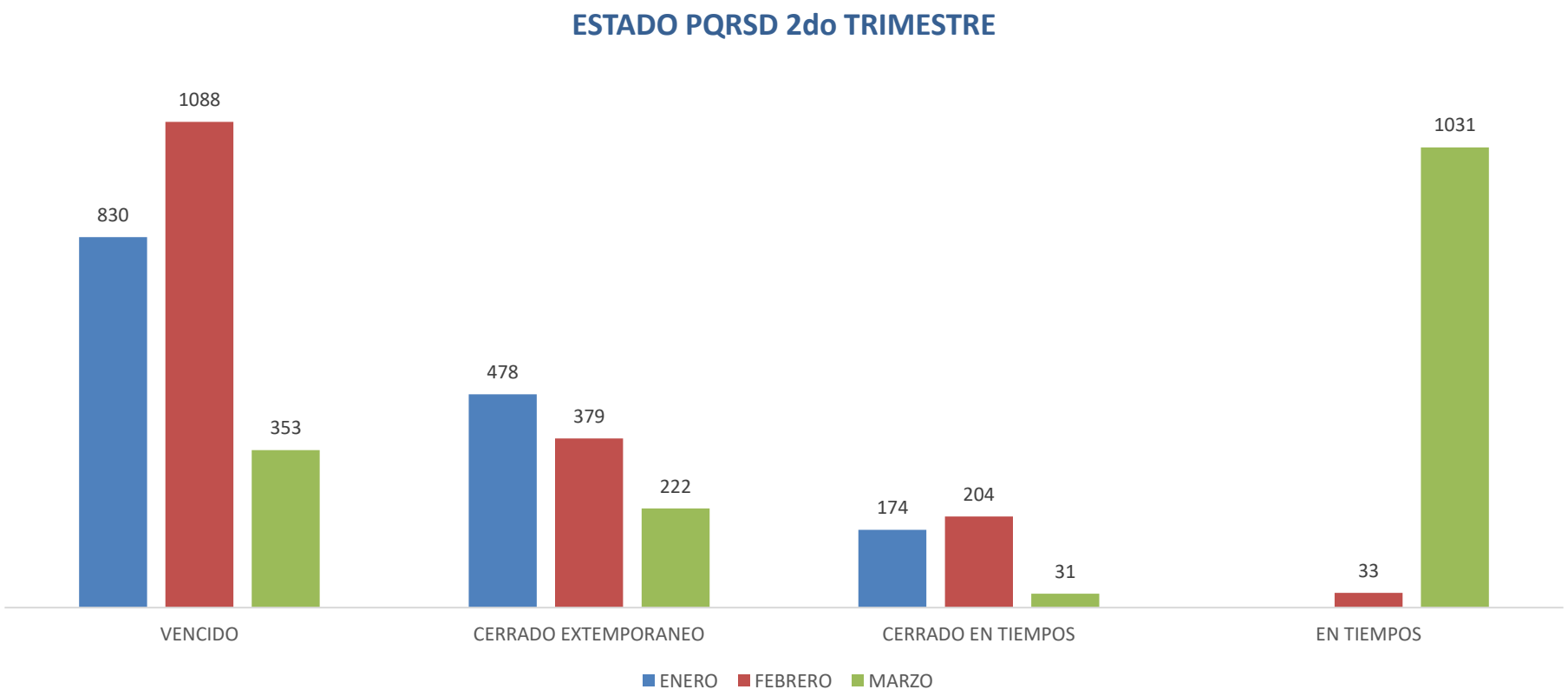
La gestión de las solicitudes se concentró principalmente en los canales digitales y escritos , especialmente el correo electrónico, lo que evidencia la preferencia de los ciudadanos por medios electrónicos para la radicación y seguimiento de sus solicitudes.

Análisis de Tipología y Canales

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



Estado de la peticiones y Encuesta de satisfacción y percepción



Conclusiones de la gestión de PQRSDF

En el segundo trimestre se recibieron **6.023 solicitudes**, con predominio del correo electrónico como principal canal de atención y de los derechos de petición como la tipología más frecuente. Si bien la Entidad mantuvo la gestión continua de las solicitudes, persisten oportunidades de mejora en las respuestas debido a casos vencidos y extemporáneos. Asimismo, las acciones de fortalecimiento de los canales de atención, divulgación y medición de la satisfacción contribuyeron al mejoramiento continuo del servicio y a una atención más cercana a la ciudadanía.

Recomendaciones para Disminuir el Represamiento de PQRS

- Fortalecer el seguimiento a las PQRSDF mediante controles preventivos y alertas que permitan reducir el número de solicitudes vencidas y extemporáneas.
- Implementar acciones de mejora con las dependencias responsables de responder las solicitudes, priorizando aquellas que presentan mayores tiempos de atención.
- Continuar promoviendo el uso de los canales digitales, especialmente el sitio web y los canales virtuales, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.
- Analizar periódicamente las tipologías más frecuentes, especialmente los derechos de petición, para identificar necesidades recurrentes de los ciudadanos y generar acciones preventivas que reduzcan su recurrencia.
- Mantener las estrategias de divulgación y medición de la satisfacción ciudadana, utilizando los resultados como insumo para fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio prestado por la entidad.

Gobierno de Colombia

SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

Impulsando el Cambio