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 Semestre



INTRODUCCIÓN

01

En cumplimiento de las actividades establecidas para la vigencia 2026, la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión correspondiente al primer semestre, en el cual se exponen los principales avances, resultados e indicadores relacionados con la estrategia de atención y servicio a la ciudadanía.

El informe consolida las acciones desarrolladas para fortalecer la atención al ciudadano, mejorar la experiencia de los usuarios, optimizar la gestión de las PQRSDF, fortalecer la divulgación institucional y avanzar en la caracterización de los grupos de valor.



02 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Durante el primer semestre de 2026, la gestión se orientó al fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la entidad mediante el desarrollo de cinco líneas estratégicas:

2.1 Implementación de la Política de Atención al Ciudadano
Se avanzó en la consolidación del documento de Política de Atención al Ciudadano, garantizando su viabilidad técnica y jurídica para su posterior presentación, sustentación y aprobación por parte de la Junta Directiva.

2.2 Medición de la experiencia del ciudadano
Se implementó la aplicación de encuestas de satisfacción posteriores a la atención presencial con el fin de evaluar la percepción del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención.

02

2.3 Fortalecimiento de la gestión de PQRSDF

Se garantizó la continuidad en la recepción, radicación y gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), manteniendo actualizados los canales institucionales de atención.

2.4 Divulgación estratégica

Se fortaleció la difusión de información institucional mediante redes sociales y canales digitales.

2.5 Caracterización de la ciudadanía

Se continuó consolidando la caracterización de los grupos de valor mediante la recopilación de información en los diferentes escenarios de participación ciudadana desarrollados por la entidad.

03

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2026

Se presenta el avance de las metas establecidas para la vigencia 2026, de acuerdo con los indicadores definidos en el Plan de Acción Institucional y su avance hasta el segundo trimestre:

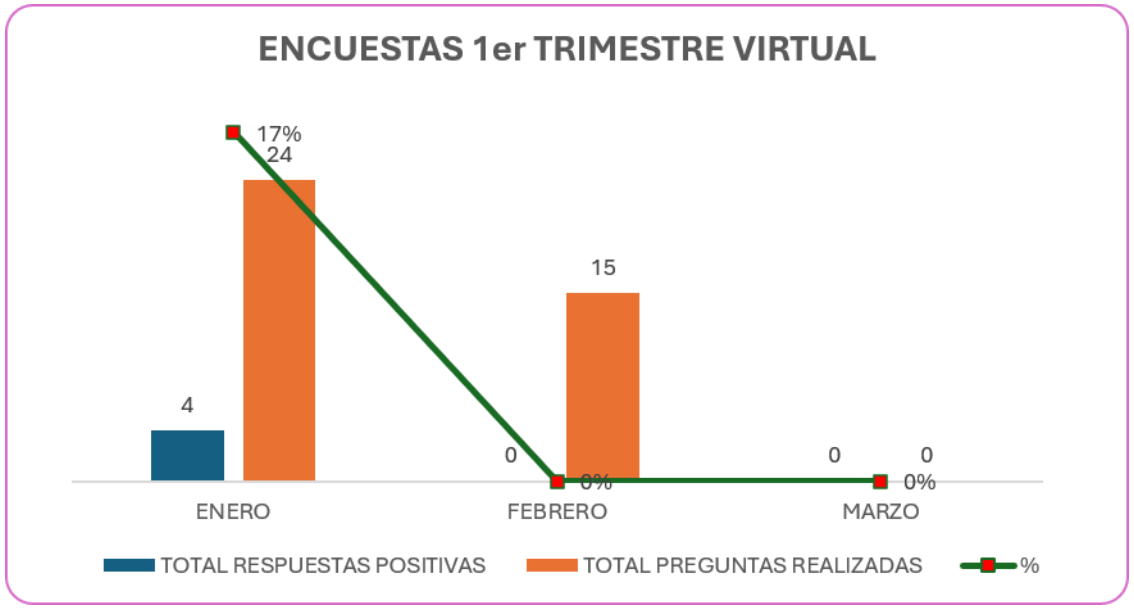


03

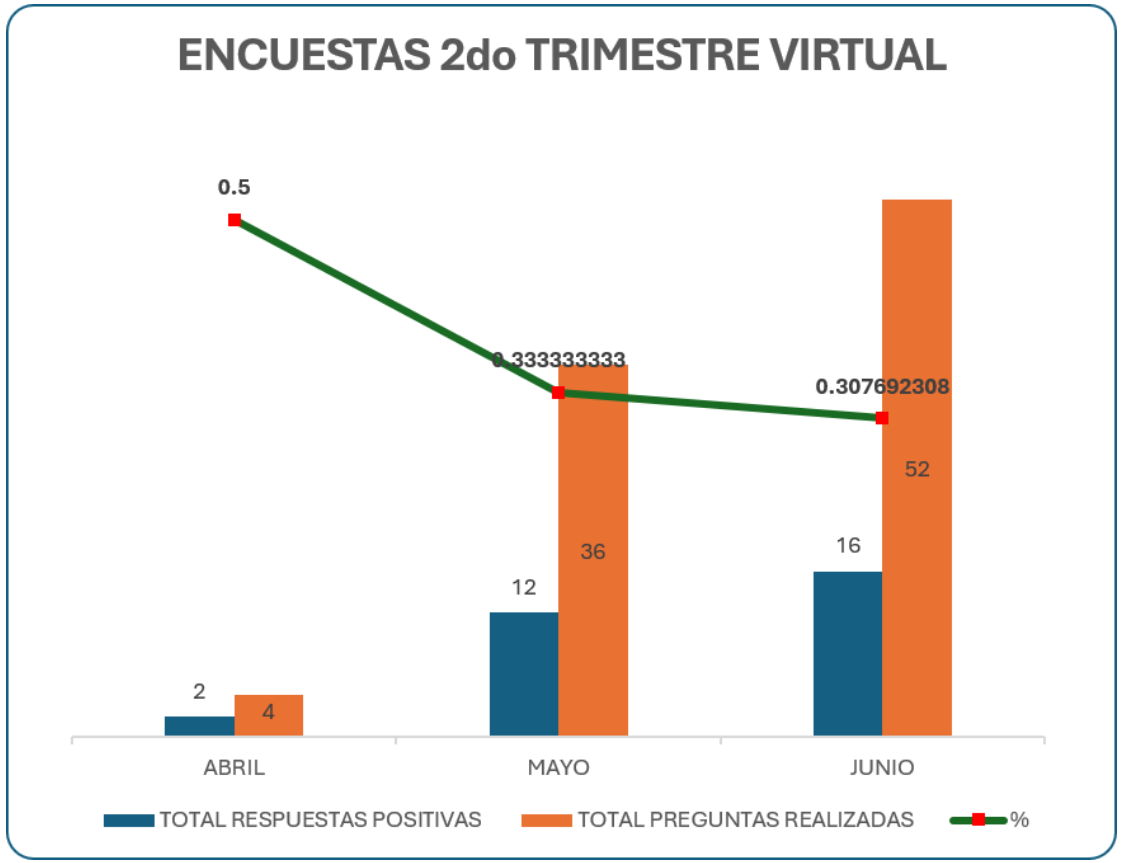
Código	Perspectiva	Objetivo	Análisis de Resultados	Observaciones / Acciones
A-005	Grupos de Interés	Medir el nivel de satisfacción y/o percepción de la Entidad a nivel externo.	Durante el segundo trimestre, el indicador evidenció un desempeño institucional sobresaliente en materia de servicio al ciudadano. De un total de 4.733 encuestas capturadas a través de canales presenciales y virtuales, 4.439 reflejaron una percepción favorable sobre la atención recibida, equivalente a un nivel de satisfacción del 93,8 %. Este resultado indica que aproximadamente 9 de cada 10 ciudadanos reportan una	Se evidencia una alerta en la plataforma digital ARGO, donde se registra una disminución tanto en el número de encuestas capturadas como en la calificación del servicio. Este comportamiento puede estar asociado a barreras de usabilidad, fallas de conectividad o dificultades en la interacción con la plataforma, factores que podrían llevar a los ciudadanos a desistir de diligenciar la encuesta o reflejar insatisfacción con la respuesta recibida.
A-006	Grupos de Interés	Gestionar la aprobación en Junta Directiva de la Política de Atención al Ciudadano.	Con corte al segundo trimestre, la Junta Directiva aprobó la Política de Atención al Ciudadano el 29 de mayo de 2026. Este logro constituye un avance fundamental para garantizar la continuidad de la hoja de ruta institucional, permitiendo avanzar hacia el cumplimiento del cronograma mediante la publicación y divulgación oficial del documento. A la fecha, el avance acumulado corresponde al 55 %.	Para el tercer trimestre, la gestión se enfocará en culminar el 45 % restante del cronograma, priorizando la aprobación por parte del Comité Financiero (10 %), requisito indispensable para continuar con la publicación en intranet (5 %), la divulgación e implementación (10 %) y la actualización de procedimientos (20 %), con el propósito de alcanzar el cumplimiento total antes del cierre de septiembre.
A-007	Grupos de Interés	Definición e implementación del Plan de Acción de la Política de Atención al Ciudadano.	Considerando que aún se encuentran pendientes algunas etapas para completar el proceso de oficialización de la Política de Atención al Ciudadano, su expedición formal se proyecta para mediados del tercer trimestre. Este hito permitirá dar inicio a la ejecución del Plan de Acción y al desarrollo de las actividades programadas para el período.	Hasta tanto no culmine el proceso de aprobación y oficialización de la política, no será posible iniciar formalmente la ejecución de las actividades contempladas en esta acción.
A-008	Grupos de Interés	Realizar seguimiento al cierre de las PQRSDF.	Durante el segundo trimestre se recibieron 6.023 solicitudes, de las cuales la DALM proyectó y atendió 1.206 PQRSDF. La diferencia entre el volumen de solicitudes recibidas y las gestionadas evidencia una brecha importante entre la demanda ciudadana y la capacidad operativa disponible, constituyéndose en un aspecto prioritario de mejora para la gestión institucional.	La contingencia operativa ya fue reportada y actualmente se ejecuta un plan de trabajo orientado a reducir el represamiento existente. Este plan busca garantizar que las respuestas pendientes sean emitidas dentro de los términos legales, asegurando que cada comunicación sea clara, consistente y resuelva de fondo los requerimientos presentados por la ciudadanía.

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

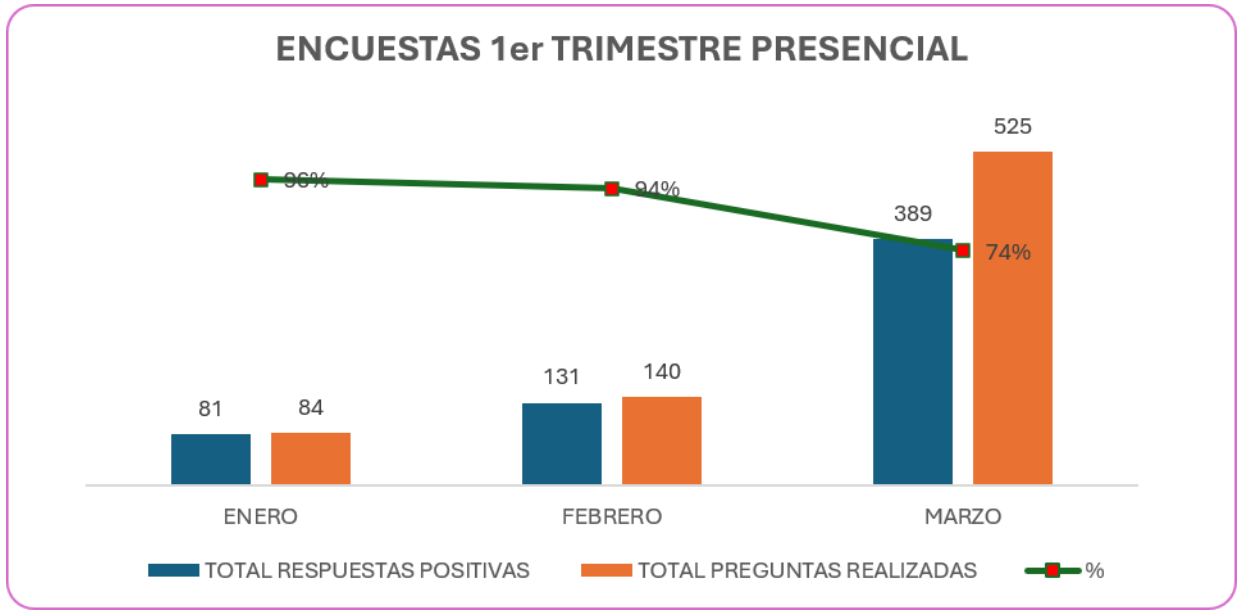
04



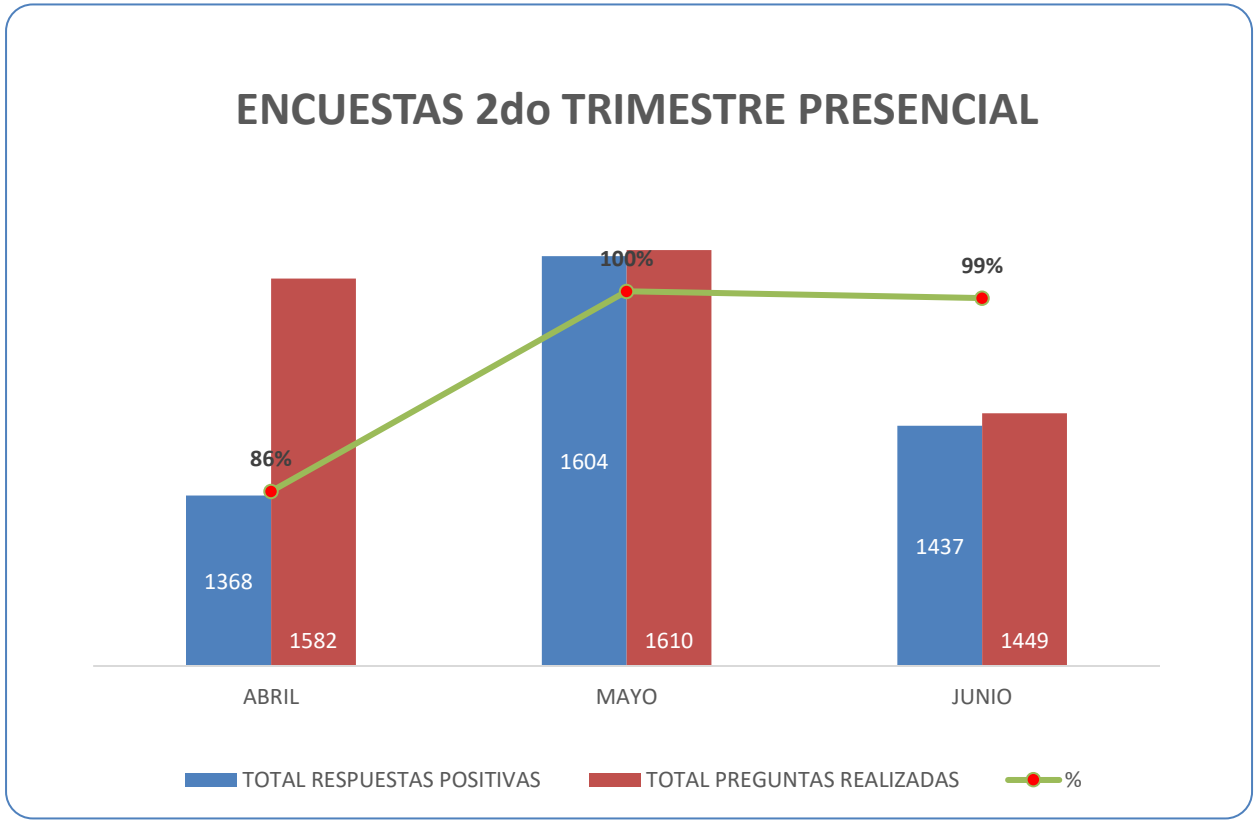
04


ENCUESTAS 2do TRIMESTRE VIRTUAL
0.5
0.333333333
0.307692308
2
4
12
36
16
52
ABRIL
MAYO
JUNIO
TOTAL RESPUESTAS POSITIVAS
TOTAL PREGUNTAS REALIZADAS
%

04


ENCUESTAS 1er TRIMESTRE PRESENCIAL
96%
94%
74%
81
84
131
140
389
525
ENERO
FEBRERO
MARZO
TOTAL RESPUESTAS POSITIVAS
TOTAL PREGUNTAS REALIZADAS
%

04


ENCUESTAS 2do TRIMESTRE PRESENCIAL
86%
100%
99%
1368
1582
1604
1610
1437
1449
ABRIL
MAYO
JUNIO
TOTAL RESPUESTAS POSITIVAS
TOTAL PREGUNTAS REALIZADAS
%

05

PRIMER SEMESTRE DE 2026

5.1 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
ENERO	1075	331	29	40		7		**1482**
FEBRERO	1210	341	40	77	2	1		**1671**
MARZO	393	117	16	39	41			**606**
TOTAL	2678	789	85	156	43	8	0	3759

05

5.2 Tipología de las solicitudes y Canales de atención

ENERO		
TIPOLOGIA POR CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	1075	72.54%
Derecho de petición	976	65.86%
Informativo	54	3.64%
Denuncia por actos de corrupción	16	1.08%
Consulta	14	0.94%
Reclamo	7	0.47%
Solicitud de acceso a información pública y copias	6	0.40%
Queja	2	0.13%
Sitio Web	331	22.33%
Derecho de petición	170	11.47%
Informativo	90	6.07%
Consulta	38	2.56%
Queja	12	0.81%
Reclamo	8	0.54%
Solicitud de acceso a información pública y copias	7	0.47%
Denuncia por actos de corrupción	6	0.40%
Correo certificado	40	2.70%
Derecho de petición	34	2.29%
Queja	2	0.13%
Informativo	2	0.13%
Solicitud de acceso a información pública y copias	1	0.07%
Denuncia por actos de corrupción	1	0.07%
A.Personalizada	29	1.96%
Informativo	21	1.42%
Derecho de petición	8	0.54%
Mensajeria	7	0.47%
Informativo	6	0.40%
Derecho de petición	1	0.07%
Total general	**1482**	**100.00%**

05

FEBRERO		
TIPOLOGIA POR CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	1210	72.41%
Derecho de petición	1125	67.32%
Informativo	39	2.33%
Solicitud de acceso a información pública y copias	23	1.38%
Consulta	9	0.54%
Denuncia por actos de corrupción	6	0.36%
Queja	6	0.36%
Reclamo	2	0.12%
Sitio Web	341	20.41%
Derecho de petición	184	11.01%
Consulta	64	3.83%
Informativo	49	2.93%
Queja	15	0.90%
Reclamo	13	0.78%
Solicitud de acceso a información pública y copias	12	0.72%
Denuncia por actos de corrupción	3	0.18%
Sugerencia	1	0.06%
Correo certificado	77	4.61%
Derecho de petición	67	4.01%
Consulta	4	0.24%
Informativo	3	0.18%
Denuncia por actos de corrupción	1	0.06%
Solicitud de acceso a información pública y copias	1	0.06%
Reclamo	1	0.06%
A.Personalizada	40	2.39%
Informativo	24	1.44%
Derecho de petición	12	0.72%
Consulta	2	0.12%
Reclamo	1	0.06%
Denuncia por actos de corrupción	1	0.06%
Telefónico	2	0.12%
Informativo	2	0.12%
Mensajeria	1	0.06%
Informativo	1	0.06%
Total general	**1671**	**100.00%**

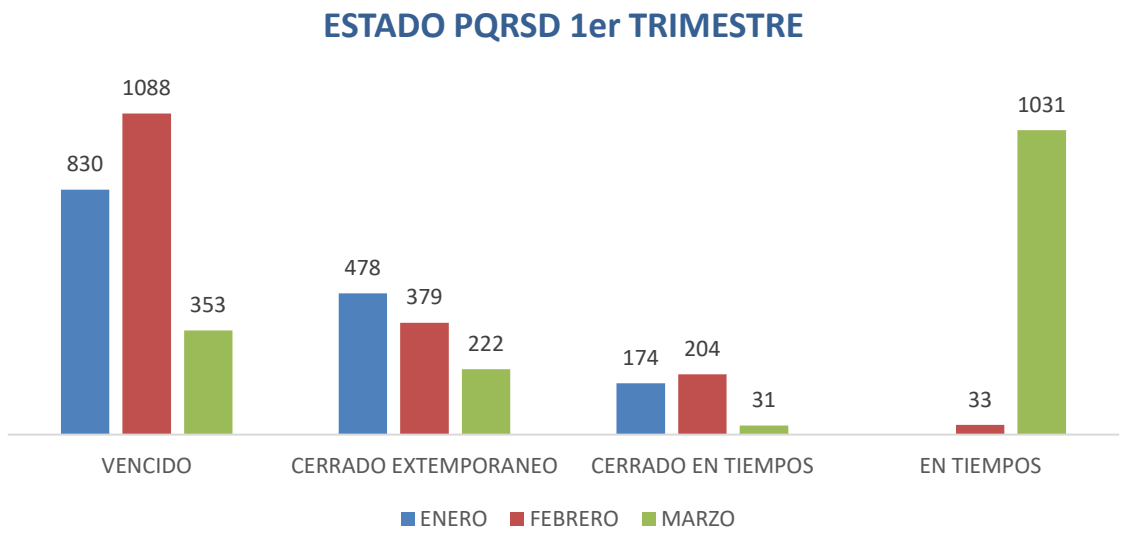
05

MARZO		
TIPOLOGIA POR CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	393	64.85%
Derecho de petición	335	55.28%
Solicitud de acceso a información pública y copias	30	4.95%
Informativo	11	1.82%
Consulta	9	1.49%
Queja	4	0.66%
Denuncia por actos de corrupción	2	0.33%
Reclamo	2	0.33%
Sitio Web	117	19.31%
Derecho de petición	74	12.21%
Consulta	15	2.48%
Informativo	10	1.65%
Solicitud de acceso a información pública y copias	6	0.99%
Reclamo	5	0.83%
Queja	5	0.83%
Denuncia por actos de corrupción	2	0.33%
Telefónico	41	6.77%
Informativo	41	6.77%
Correo certificado	39	6.44%
Derecho de petición	29	4.79%
Solicitud de acceso a información pública y copias	4	0.66%
Informativo	4	0.66%
Reclamo	1	0.17%
Queja	1	0.17%
A.Personalizada	16	2.64%
Informativo	13	2.15%
Derecho de petición	2	0.33%
Queja	1	0.17%
Total general	**606**	**100.00%**

5.3 Estado de las PQRSDF

05

MES	VENCIDO	CERRADO EXTEMPORANEO	CERRADO EN TIEMPOS	EN TIEMPOS	TOTAL GENERAL
ENERO	830	478	174		1482
FEBRERO	1088	379	204		1671
MARZO	353	222	31		606
TOTAL	2271	1079	409	0	3759



Recomendaciones

Fortalecer el seguimiento y control de las PQRSDF mediante alertas y monitoreo permanente para prevenir el vencimiento de los términos legales.

- Implementar planes de mejoramiento en coordinación con la Dirección de Asuntos Legales Misionales, orientados a reducir el número de solicitudes vencidas y de aquellas atendidas de manera extemporánea, fortaleciendo la oportunidad y eficiencia en la gestión de las respuestas.

- Optimizar la distribución y priorización de las solicitudes, especialmente en los meses con mayor volumen de radicación.

- Realizar seguimiento periódico a los indicadores de oportunidad en la atención de las PQRSDF, con el fin de incrementar el porcentaje de respuestas emitidas dentro de los tiempos establecidos y mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2026

6.1 Análisis Del Volumen De PQRSDF Interacción Mensual

06

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

06

6.2 Tipología de las solicitudes y Canales de atención

ABRIL		
TIPOLOGIA POR CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	1565	59.85%
Derecho de petición	1413	54.03%
Solicitud de acceso a información pública y copias	77	2.94%
Informativo	34	1.30%
Queja	16	0.61%
Denuncia por actos de corrupción	15	0.57%
Consulta	10	0.38%
Correo certificado	975	37.28%
Derecho de petición	715	27.34%
Solicitud de acceso a información pública y copias	184	7.04%
Consulta	33	1.26%
Informativo	24	0.92%
Queja	11	0.42%
Denuncia por actos de corrupción	8	0.31%
Sitio Web	48	1.84%
Derecho de petición	23	0.88%
Informativo	13	0.50%
Solicitud de acceso a información pública y copias	4	0.15%
Denuncia por actos de corrupción	4	0.15%
Consulta	2	0.08%
Reclamo	1	0.04%
Queja	1	0.04%
A.Personalizada	27	1.03%
Derecho de petición	12	0.46%
Informativo	9	0.34%
Reclamo	2	0.08%
Queja	2	0.08%
Consulta	1	0.04%
Denuncia por actos de corrupción	1	0.04%
Total general	**2615**	**100.00%**

06

MAYO		
TIPOLOGIA POR CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	1283	72.24%
Derecho de petición	1054	59.35%
Solicitud de acceso a información pública y copias	143	8.05%
Informativo	58	3.27%
Denuncia por actos de corrupción	16	0.90%
Queja	6	0.34%
Consulta	4	0.23%
Reclamo	2	0.11%
Sitio Web	396	22.30%
Derecho de petición	195	10.98%
Informativo	80	4.50%
Consulta	62	3.49%
Solicitud de acceso a información pública y copias	29	1.63%
Queja	13	0.73%
Reclamo	8	0.45%
Denuncia por actos de corrupción	6	0.34%
Sugerencia	3	0.17%
Correo certificado	75	4.22%
Derecho de petición	59	3.32%
Solicitud de acceso a información pública y copias	5	0.28%
Consulta	5	0.28%
Queja	2	0.11%
Denuncia por actos de corrupción	2	0.11%
Informativo	2	0.11%
A.Personalizada	18	1.01%
Informativo	10	0.56%
Derecho de petición	8	0.45%
Mensajeria	4	0.23%
Informativo	3	0.17%
Derecho de petición	1	0.06%
Total general	**1776**	**100.00%**

06

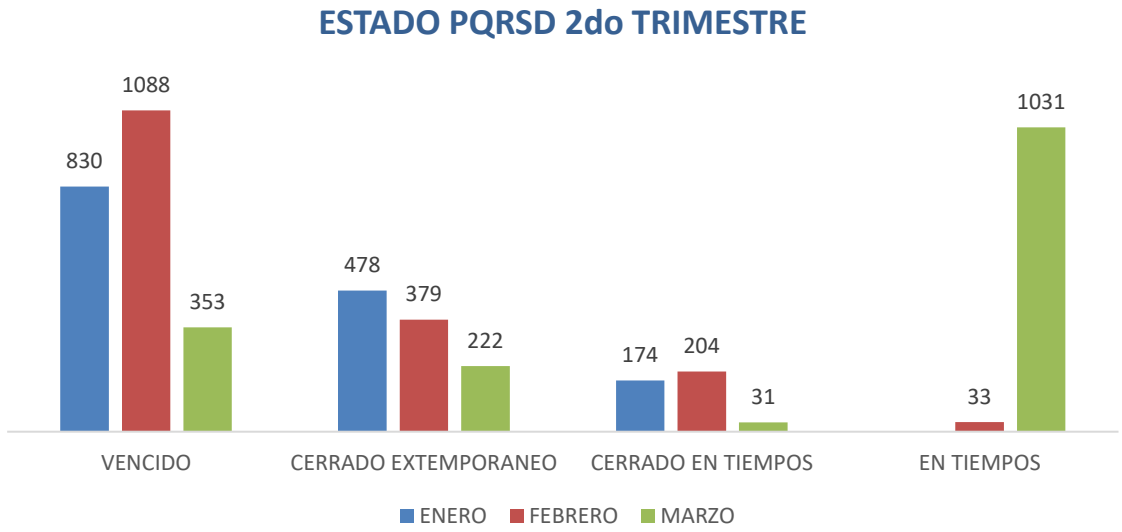
JUNIO		
TIPOLOGIA POR CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	1135	69.55%
Derecho de petición	872	53.43%
Solicitud de acceso a información pública y copias	162	9.93%
Informativo	64	3.92%
Denuncia por actos de corrupción	19	1.16%
Queja	8	0.49%
Consulta	7	0.43%
Reclamo	2	0.12%
Felicitación	1	0.06%
Sitio Web	369	22.61%
Derecho de petición	164	10.05%
Consulta	74	4.53%
Informativo	59	3.62%
Solicitud de acceso a información pública y copias	44	2.70%
Denuncia por actos de corrupción	10	0.61%
Queja	10	0.61%
Reclamo	7	0.43%
Sugerencia	1	0.06%
Correo certificado	101	6.19%
Derecho de petición	65	3.98%
Solicitud de acceso a información pública y copias	18	1.10%
Informativo	14	0.86%
Denuncia por actos de corrupción	2	0.12%
Consulta	1	0.06%
Queja	1	0.06%
Mensajeria	15	0.92%
Consulta	10	0.61%
Derecho de petición	4	0.25%
Solicitud de acceso a información pública y copias	1	0.06%
A.Personalizada	12	0.74%
Informativo	6	0.37%
Derecho de petición	5	0.31%
Solicitud de acceso a información pública y copias	1	0.06%
Total general	**1632**	**100.00%**

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

6.3 Estado de las PQRSDF

06

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



Impulsando el Cambio

6.4 Conclusiones y Recomendaciones

06

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

06

1. Fortalecer el seguimiento a las PQRSDF mediante controles preventivos y alertas que permitan reducir el número de solicitudes vencidas y extemporáneas.

2. Implementar acciones de mejora con las dependencias responsables de responder las solicitudes, priorizando aquellas que presentan mayores tiempos de atención.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN

07

Con el propósito de fortalecer la comunicación con la ciudadanía y promover el uso adecuado de los canales institucionales, durante el segundo trimestre de 2026 se desarrollaron las siguientes acciones de divulgación:

Fecha de Publicación	Canal Digital	Tipo de Contenido	Tema / Objetivo Institucional
25 de junio de 2026	WhatsApp (Parche TV)	Video informativo	Difusión de términos legales y tiempos de respuesta de las peticiones en la SAE.
14 de junio de 2026	Instagram	Video interactivo	"Usar el canal correcto agiliza tu trámite": Pedagogía sobre diferencias entre petición, queja y reclamo.
08 de junio de 2026	Instagram	Video tutorial	"¿Necesitas radicar una PQRSDF en la SAE?": Guía paso a paso sobre el cómo y por dónde hacerlo.
27 de mayo de 2026	Instagram	Imagen corporativa	Actualización y corrección de la dirección de la Sede Bogotá (AK 7 #32-16) y sus horarios de atención.
24 de mayo de 2026	Instagram	Estrategia digital (Memes de perros y gatos)	Prevención contra fraudes y estafas: Claridad sobre las acciones que no realiza la SAE.
18 de mayo de 2026	Instagram	Estrategia digital (Memes de perros)	Campaña "No se deje engañar": Alertas sobre suplantación de funcionarios y aclaración de trámites.
18 de mayo de 2026	Instagram	Estrategia digital (Memes de gatos)	Campaña "Red flags versión SAE": Identificación de señales de alerta ante posibles engaños.
21 de abril de 2026	Instagram	Video informativo	Difusión de trámites sobre bienes, predios y procesos de la SAE a través de la Oficina de Atención al Ciudadano.

ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN

07

1. Fortalecer el seguimiento a las PQRSDF mediante controles preventivos y alertas que permitan reducir el número de solicitudes vencidas y extemporáneas.

2. Implementar acciones de mejora con las dependencias responsables de responder las solicitudes, priorizando aquellas que presentan mayores tiempos de atención.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

CARACTERIZACIÓN CIUDADANA

08

Con el propósito de consolidar el perfil de los grupos de valor, durante el semestre se recopiló información en diferentes escenarios de participación ciudadana.

Los principales espacios fueron:

Fecha	Actividad
26 de marzo de 2026	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
21 de mayo de 2026	Socialización sobre la recuperación de la barrera coralina en San Andrés.
4 de junio de 2026	Entrega de predio para el desarrollo de proyectos de Innovación y Ciencia en el departamento del Huila.

CONCLUSIONES GENERALES DEL INFORME

09

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Atención al Ciudadano desarrolló las actividades previstas en el Plan de Acción Institucional, avanzando en la implementación de la Política de Atención al Ciudadano y en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las Resoluciones 160 y 161 de 2025, orientadas al fortalecimiento del servicio, la mejora continua y la gestión integral de las PQRSDF.

La Entidad consolidó los diferentes canales de atención presenciales y virtuales, garantizando la recepción y gestión permanente de las solicitudes ciudadanas y promoviendo el acceso oportuno a la información institucional. Asimismo, se fortalecieron las estrategias de divulgación mediante canales digitales, contribuyendo a mejorar el conocimiento de la ciudadanía sobre los trámites, servicios, tiempos de respuesta y mecanismos de atención.

En materia de experiencia del ciudadano, la implementación de encuestas de satisfacción permitió obtener altos niveles de percepción positiva frente a la atención recibida, constituyéndose en una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

09

Respecto a la gestión de las PQRSDF, el análisis estadístico evidencia un importante volumen de solicitudes tramitadas durante el semestre, predominando los derechos de petición y el uso del correo electrónico como principal canal de radicación. No obstante, los resultados muestran la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, debido al número significativo de solicitudes vencidas y atendidas de manera extemporánea, situación que representa uno de los principales retos institucionales para garantizar el cumplimiento de los términos legales y los principios de oportunidad, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano.

De igual forma, la caracterización de los grupos de valor y las acciones de comunicación adelantadas durante el semestre constituyen un avance importante para consolidar una atención más incluyente, participativa y centrada en las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con los principios de transparencia, accesibilidad y mejora continúa definidos en la Política de Atención al Ciudadano.

09

En términos generales, el informe evidencia avances significativos en la consolidación del modelo de atención al ciudadano; sin embargo, resulta prioritario fortalecer la articulación entre las dependencias responsables de responder las PQRSDF, optimizar los mecanismos de monitoreo de los términos legales y continuar implementando acciones de mejora que permitan incrementar los niveles de oportunidad, eficiencia y satisfacción ciudadana, en cumplimiento de los objetivos establecidos por las Resoluciones 160 y 161 de 2025.

Gobierno de Colombia

SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

Impulsando el Cambio