Gobierno de Colombia

SAE
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

TERCER TRIMESTRE



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

Periodo de Gestión: 1 de julio al 30 de septiembre 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



Durante el tercer trimestre de 2026, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió un total de 5.275 solicitudes.

Al analizar el comportamiento mensual, se evidencia que septiembre presentó el mayor volumen de radicación, con 2.044 solicitudes, equivalente al 38,75 % del total del trimestre. Por su parte, julio registró 1.730 solicitudes, correspondientes al 32,80 %, mientras que agosto presentó el menor número de radicaciones, con 1.501 solicitudes, equivalentes al 28,45 %.

En términos generales, se observa una disminución en el volumen de solicitudes durante el mes de agosto, seguida de un incremento significativo en septiembre, mes en el que se alcanzó el mayor número de requerimientos recibidos durante el trimestre. Este comportamiento permite identificar las variaciones en la demanda de los servicios de atención ciudadana y resalta la importancia de realizar un seguimiento permanente al volumen de PQRSDF recibidas, con el fin de fortalecer la capacidad operativa de la Entidad, optimizar los procesos de gestión y garantizar respuestas oportunas y de calidad a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Análisis de Tipología

Es fundamental identificar las necesidades y requerimientos que los ciudadanos utilizan para comunicarse e interactuar con la Entidad.

Clasificación	Total Pqrs Recibidas
Derecho de petición	4061
Informativo	432
Solicitud de acceso a información pública	350
Consulta	265
Denuncia por actos de corrupción	64
Queja	63
Reclamo	35
Sugerencia	4
Felicitación	1
Total general	5275

Canales de Radicación

Es fundamental identificar los diferentes canales de atención disponibles para los ciudadanos, así como comprender los mecanismos mediante los cuales sus solicitudes son recibidas y gestionadas por la Entidad.

Medio de Recepcion PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Total PQRS	%
Correo electrónico	1226	1096	1436	3758	71%
Sitio Web	410	326	376	1112	21%
Correo certificado	70	61	211	342	6%
Mensajeria	13	14	8	35	1%
A.Personalizada	11	2	12	25	0%
Telefónico		2	1	3	0%
Total general	**1730**	**1501**	**2044**	**5275**	**100%**

Temáticas Más Frecuentes

Es fundamental identificar los tipos de trámites y solicitudes que se presentan con mayor frecuencia, con el propósito de establecer cuáles son los requerimientos de información más recurrentes en cada área y, de esta manera, fortalecer la gestión y optimizar la atención brindada a los ciudadanos.

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Inmuebles - Otro	735	704	1010	2449
Inmuebles - Solicitud de Información	509	445	635	1589
Sin identificar	62	45	72	179
Inmuebles - Arrendamiento	52	54	59	165
Inmuebles - Compra	40	30	25	95
Inmuebles - Estado Legal de un Activo	43	28	21	92
Sociedades - Solicitud de Información	33	22	28	83
Inmuebles - Destinación definitiva	40	19	17	76
Sociedades - Otro	25	19	12	56
Inmuebles - Destinación Provisional	23	10	17	50
Total general	**1562**	**1376**	**1896**	**4834**

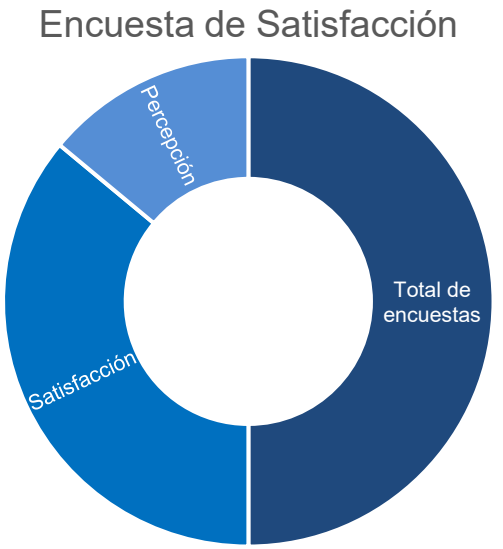
Estado de las PQRS

DETALLE	VENCIDAS	CERRADAS DE MANERA EXTEMPORANEA	CERRADAS EN TIEMPOS	DENTRO DEL TIEMPO	TOTAL PQRS TERCER TRIMESTRE
CANTIDAD DE PQRS	**3519**	**1136**	**577**	**43**	**5275**

Es fundamental realizar un seguimiento al estado de las PQRS recibidas, con el propósito de identificar el comportamiento de su gestión, establecer la cantidad de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos y aquellas que presentan vencimientos o respuestas extemporáneas. Este análisis permitirá detectar oportunidades de mejora, fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, y adoptar acciones que contribuyan al cumplimiento de los tiempos de respuesta y a una atención oportuna y eficiente a los ciudadanos.

Encuesta de satisfacción y percepción

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Total de encuestas	497	100%
Satisfacción	358	71.93%
Percepción	139	27.97%



Durante el periodo evaluado, la Oficina de Atención al Ciudadano realizó un total de 497 encuestas con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos frente al servicio prestado. Los resultados reflejan que el 72,03 % de los encuestados manifestó satisfacción con la atención recibida, lo que evidencia una valoración favorable del servicio brindado. Por otra parte, el 27,97 % restante representa una oportunidad para identificar aspectos susceptibles de mejora, fortalecer los canales de atención y continuar implementando acciones orientadas a mejorar la experiencia y satisfacción de los ciudadanos.

Gobierno de Colombia

SAE
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES