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 2024

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES

Oficina de Control Interno
Sociedad de Activos Especiales S.A.S
31/01/2025

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, ENERO 2025

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 3
2. OBJETIVO GENERAL 4
3. OBJETIVO ESPECÍFICO 4
4. ALCANCE 4
5. CRITERIOS 4
6. SEGUIMIENTO A RESULTADOS DEL INFORME ANTERIOR 5
7. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE 6
7.1 METODOLOGÍA 6
7.2 GENERALIDADES PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 7
7.3. RESULTADOS OBTENIDOS 14
8. HALLAZGO 32
9. RECOMENDACIONES GENERALES 37
10. CONCLUSIONES GENERALES 40

1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de "Evaluación y Seguimiento" debe desarrollar sus actividades de evaluación de manera planeada, documentada, organizada y sistemática, en el marco del Sistema de Control Interno.

Este rol se desarrolla de manera objetiva e independiente, ya que el propósito es realizar la evaluación y emitir un concepto acerca del funcionamiento del Sistema de Control Interno, de la gestión desarrollada y de los resultados alcanzados por la SAE; que permitan generar recomendaciones y sugerencias que contribuyan al fortalecimiento de su gestión y desempeño.

En virtud de lo anterior y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2025 la Oficina de Control Interno desarrolló el Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la SAE durante el segundo semestre de 2024, para lo cual se contó con el apoyo del líder del proceso evaluado, quien facilitó el acceso a la información, atendió oportunamente los requerimientos formulados por el equipo evaluador y suministró las evidencias suficientes, relevantes y útiles para respaldar los resultados finales de la evaluación independiente.

El presente informe incluye:

1) Los aspectos satisfactorios en relación con los criterios de la evaluación definidos y/o aspectos positivos que se resaltan para que sean mantenidos.

2) Las oportunidades de mejora identificadas cuya implementación contribuiría a optimizar la gestión y/o el desempeño.

3) Los hallazgos correspondientes a aquellas situaciones que se alejaron del deber ser considerado en los criterios de la evaluación.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) recibidas por la Sociedad de Activos Especiales a través de los diversos canales, con el fin de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, oportunidad y la normatividad vigente.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad y calidad en la atención de PQRS; la aplicación de los puntos de control al respecto, así como la publicación de los informes de gestión y la participación de la figura del Defensor del Ciudadano.

4. ALCANCE

El seguimiento se llevó a cabo sobre la gestión de las PQRSD recibidas por la Sociedad de Activos Especiales durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, con base en la selección de una muestra aleatoria.

5. CRITERIOS

Para realizar el presente seguimiento se tuvieron en cuenta los criterios, es decir el "*deber – ser*" a ser observado por la Entidad en la gestión y atención a los PQRSD que presente la ciudadanía ante la Sociedad de Activos Especiales y se encuentran contenidos en las siguientes disposiciones:

- **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.** Artículo 13 al 21 que sustituye los artículos 13 al 33 del título II de la **Ley 1437 de 2011**. Artículos que refuerzan el derecho de petición como un mecanismo esencial para garantizar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública, estableciendo plazos, procedimientos y sanciones claras para su cumplimiento.

- **Directiva Presidencial No. 001 de 2024 – SAE SAS.** Que dispone que "*es DEBER de todos los funcionarios y colaboradores de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., dar respuesta oportuna, clara y de fondo a todas las peticiones presentadas por la ciudadanía, para lo cual se cuenta con el procedimiento PR-CC-002 "Procedimiento de atención, seguimiento y control de requerimientos".*

- *Se recuerda que la falta de observancia de los términos para resolver o contestar los derechos de petición, consagra sanciones disciplinarias conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1952 de 2019.*

- *Así las cosas, el retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria a los servidores, toda vez que, incurren en causal de mala conducta que, sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición en el tiempo señalado en la norma.*

- *Finalmente, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones se generan alertas previas al vencimiento de todas las peticiones para el control, seguimiento y atención de los funcionarios y líderes de cada área, por lo que desde la Presidencia se requerirá un reporte periódico del cumplimiento de términos por cada área y funcionario, con el fin de iniciar las acciones correspondientes frente a la no atención de los mismos, y entendiendo que desde la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., se debe velar por la garantía y protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía."*

- **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 establece la función transversal de "*Gestionar los reportes, informes, PQRSDF, requerimientos de información u otros documentos solicitados de su competencia, de acuerdo con los lineamientos y condiciones de calidad y oportunidad establecidas por la SAE S.A.S*." para todas las dependencias de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

- **N-CA2-053 V.3 del 22 de enero de 2019 – SAE SAS.** "*Lineamientos para la adecuada atención y Gestión de los requerimientos allegados a SAE".* Que establece los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

- **P-CA2-033 V.4 del 7 de julio de 2021 – SAE SAS**. *"Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos."* Que estableció los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales S.A.S hasta el 16 de agosto de 2024, y la **normatividad vigente** relacionada en este procedimiento.

- **PR-CC-002 V.5 del 16 de agosto de 2024 – SAE SAS**. *"Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos."* Que establece 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, y la n**ormatividad vigente** relacionada en este procedimiento.

- **Protocolo de Lenguaje Claro PT-CC-001 V.01 del 30 de agosto de 2024 – SAE SAS.**

6. SEGUIMIENTO A RESULTADOS DEL INFORME ANTERIOR

OPORTUNIDAD DE MEJORA I SEMESTRE 2024	SEGUIMIENTO II SEMESTRE 2024
Oportunidad de Mejora No. 1 – Extemporaneidad en la respuesta Durante el primer semestre de 2024, se ha evidenciado extemporaneidad en las respuestas a peticiones de usuarios, incumpliendo el numeral 5.4 del procedimiento P-CA2-033 y el Artículo 14 del Decreto 1755 de 2015, que establecen plazos de 15 día	NO ATENDIDA
Oportunidad de Mejora No. 2 Asignación a líder del proceso y firma por parte de este Se identificaron PQRSD no asignadas al líder del proceso y respuestas sin la firma del líder del área, incumpliendo las actividades No. 2 y numeral 5, respectivamente, lo que evidencia fallas en la asignación y formalización de respuestas.	ATENDIDA

7. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

7.1 METODOLOGÍA

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento a la adecuada gestión y atención a 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:

- *Revisión de Normatividad y Procedimientos*

Se verificó la normatividad vigente en relación con la gestión y atención de PQRSD, así como los procedimientos establecidos para su manejo, tales como el Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos (P-CA2-033 V.4 y PR-CC-002 V.5).

Se incluyó la revisión de los informes mensuales y trimestrales que genera la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

- *Solicitud de Información*

Se realizaron requerimientos a la Oficina de Prensa y Comunicaciones y a la Dirección de Asuntos Legales Misionales mediante correo electrónico con el objetivo de obtener información detallada 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.

- *Selección de Muestra*

Para la evaluación, la Oficina de Control Interno aplicó 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 con el fin de realizar una selección de PQRS a evaluar, la cual arrojó los siguientes resultados:

Sobre un total de 13.227 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la herramienta realizó el cálculo de la muestra teniendo en cuenta la distribución normal estándar, la cual utiliza parámetros estimados poblacionales.

Los parámetros fueron: nivel de confianza del 95%, error muestral del 5% y una proporción de éxito del 6%.

Como resultado se obtuvo una muestra óptima mínima de 86 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 Población (N)	13.227
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	6%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	87
Muestra Óptima	86

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

- *Evaluación de la Muestra*

La muestra seleccionada fue evaluada bajo los siguientes criterios:

Oportunidad: Se verificó el tiempo de respuesta a cada solicitud, comprobando si se dio cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los procedimientos internos.

Calidad: Se evaluó que la respuesta suministrada por la Entidad al ciudadano, fuera de fondo, clara, precisa y coherente con la solicitud.

Cumplimiento del Procedimiento: Se comprobó que la gestión de cada PQRSD se ajustara a los lineamientos y procedimientos internos establecidos por la entidad. Se revisaron los registros de las solicitudes, asegurando su correcta incorporación en el sistema de gestión, asignación de responsables y suscripción por parte de los lideres de los procesos.

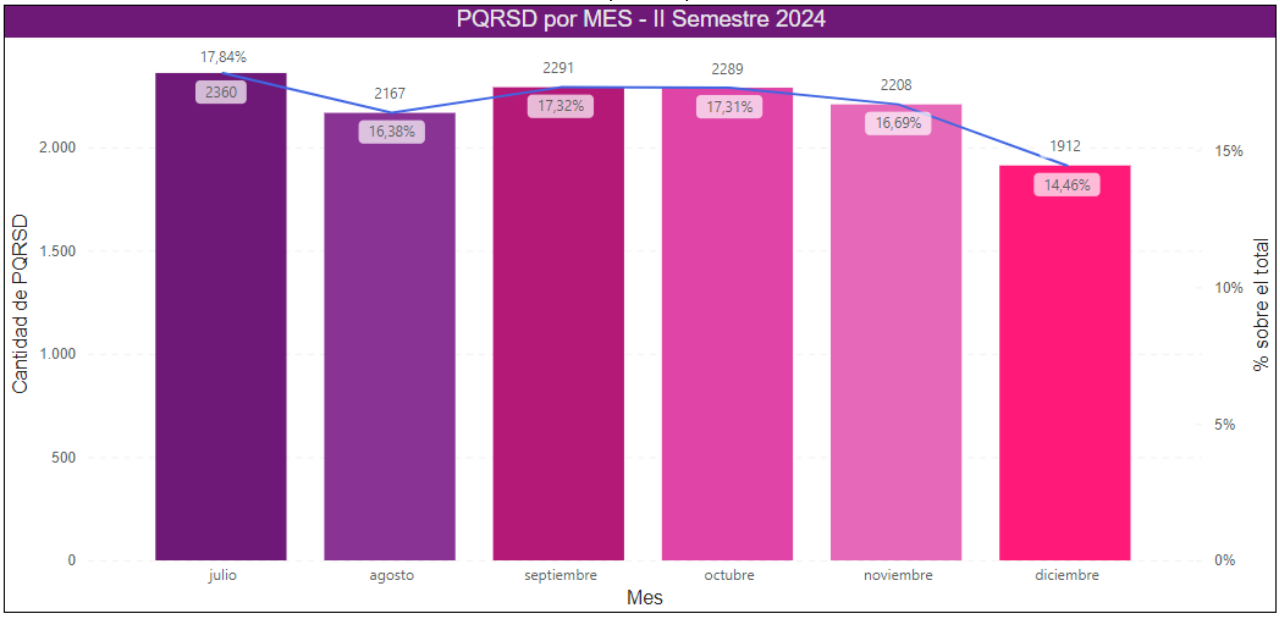
- *Elaboración de Informe Final*

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.

7.2 GENERALIDADES PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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, según la cual la Sociedad de Activos Especiales recibió **13.227 requerimientos** para el segundo semestre de 2024, distribuidos por mes de la siguiente manera:

Gráfica 1. *Cantidad de PQRSD por mes para el II Semestre de 2024*



Fuente*: Elaboración Propia OCI generada por herramienta Power BI*

De acuerdo con la gráfica, julio fue el mes con el mayor número de PQRSD, registrando 2360 requerimientos. En contraste, diciembre fue el mes con menor número, con 1912. Estos valores representaron el 17,84% y 14,46% respectivamente, del total de requerimientos en el segundo semestre de 2024.

- *PQRSD por dependencias*

Para el segundo semestre de 2024, se identificó que la Vicepresidencia Operativa atiende el 67,8% de los requerimientos recibidos por la entidad. Es preciso señalar, que dentro de esta vicepresidencia se encuentra la Dirección Territorial Centro Oriente, que recibió la mayor cantidad de requerimientos, con un total de 3,101, lo que representa el 23.44% del total, le siguen en cantidad la Dirección Territorial Sur, con un 13.8%, y la Dirección Territorial Occidente, con un 10.2%. En conjunto, estas tres direcciones concentran el 47.46% de los requerimientos gestionados por la entidad durante este periodo.

No obstante, para el análisis del presente informe, en la Tabla 2 se separan las Direcciones Territoriales debido al volumen significativo de requerimientos asignados a cada una. Esta segmentación permite una identificación detallada de los responsables asignados.

Las demás dependencias se agruparon de conformidad con la estructura organizacional vigente. Este enfoque facilita la identificación de tendencias y la priorización de recursos en función de las necesidades operativas.

A continuación, se presenta una tabla que resume la distribución de requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2024, agrupados como ya se indicó:

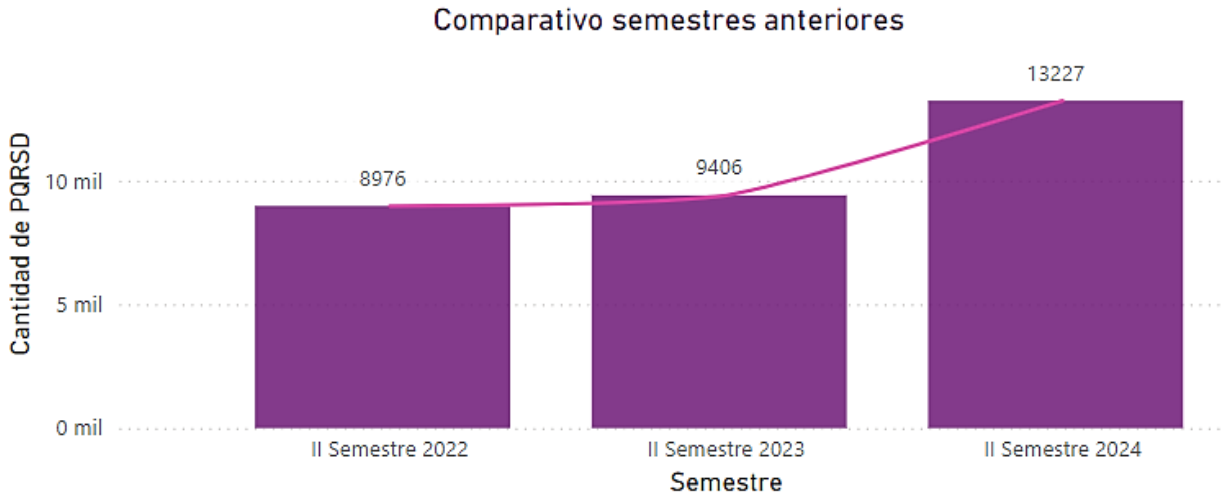
Tabla 2 *Cantidad de PQRS por áreas líderes y dependencias*

Áreas líderes y dependencias	Q PQRSD	Porcentaje %
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	**3101**	**23,44%**
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	**1823**	**13,78%**
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	**1792**	**13,55%**
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	1192	9,01%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	364	2,75%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	203	1,53%
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	33	0,25%
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	**1499**	**11,33%**
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	994	7,51%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	264	2,00%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	211	1,60%
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	16	0,12%
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	14	0,11%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	**1355**	**10,24%**
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	**1199**	**9,06%**
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	853	6,45%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	256	1,94%
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	86	0,65%
GERENCIA DE AUDITORÍA A SOCIEDADES	4	0,03%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	**1195**	**9,03%**
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	1195	9,03%
DIRECCIÓN COMERCIAL	**667**	**5,04%**
DIRECCIÓN COMERCIAL	666	5,04%
GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS SOCIALES	1	0,01%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	**312**	**2,36%**
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	136	1,03%
DIRECCIÓN FINANCIERA	105	0,79%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	30	0,23%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	29	0,22%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	12	0,09%
DESPACHO DEL PRESIDENTE	**158**	**1,19%**
DESPACHO DEL PRESIDENTE	157	1,19%
OFICINA JURÍDICA	1	0,01%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	**64**	**0,48%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	0,31%
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	14	0,11%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	0,07%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	**22**	**0,17%**
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	**22**	**0,17%**
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	**12**	**0,09%**
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	**4**	**0,03%**
OFICINA DE CONTROL INTERNO	**2**	**0,02%**
Total	**13227**	**100,00%**

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

En la **Gráfica 2** se detalla un comparativo de las peticiones recibidas por la entidad durante los segundos semestres de los años 2022, 2023 y 2024. Este ejercicio permite identificar tendencias, variaciones y patrones en la demanda de servicios a lo largo de los últimos 3 años, ofreciendo una base sólida para evaluar el desempeño y orientar la planificación estratégica de la entidad.

Gráfica 2 *Comparativo de cantidad de PQRSD recibidas en el segundo semestre de los últimos 3 años*



Fuente: *Elaboración Propia OCI*

Como se evidencia en la anterior gráfica, el volumen total de requerimientos muestra una tendencia creciente. Entre el segundo semestre de 2023 y el segundo semestre de 2024, se registró un incremento del **40.6%** en las PQRSD, lo que equivale a **3,821 requerimientos adicionales**. Este crecimiento refleja un aumento significativo en la demanda de atención por parte de los usuarios durante este periodo.

- *Tipo de requerimientos allegados a SAE*

De acuerdo con la información proporcionada por la Oficina de Comunicaciones, que corresponde a la registrada en el módulo de PQRSD de la Entidad del segundo semestre de 2024, se presenta en la **Tabla 3** el desglose de los tipos de requerimientos recibidos, junto con el número de radicados asociados a cada uno.

Los datos evidencian que los **Derechos de Petición** son el tipo de requerimiento más frecuente, con un total de 11.725 radicados, lo que representa el **88,6%** del total de solicitudes recibidas.

Tabla 3 *Tipos de PQRSD recibidos*

Tipo	Cantidad	% sobre el total
DERECHO DE PETICIÓN	11725	88,64%
INFORMATIVO	636	4,81%
CONSULTA	270	2,04%
QUEJA	144	1,09%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	104	0,79%
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	89	0,67%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	77	0,58%
RECLAMO	64	0,48%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	49	0,37%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	42	0,32%
SUGERENCIA	12	0,09%
FELICITACIÓN	9	0,07%
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	4	0,03%
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	2	0,02%
Total	**13227**	**100,00%**

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

- *Canales de comunicación*

Los medios de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRS 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, Twitter, Instagram
Buzón de Sugerencias: Ubicados en las Oficinas de SAE a nivel central y regional

En la siguiente tabla se detallan los distintos canales de comunicación a través de los cuales se recibieron PQRSD en la entidad durante el periodo evaluado. Esta información permite obtener una visión de la distribución y frecuencia de uso de cada canal, facilitando la identificación de tendencias y la toma de decisiones orientadas a optimizar los procesos de atención.

Tabla 4 *Cantidad de PQRSD por canal de comunicación*

Medio	Cantidad	% sobre total
Correo electrónico	10798	81,64%
Página web	2023	15,29%
Presencial	385	2,91%
Correspondencia física	17	0,13%
Telefónico	4	0,03%
Total	**13227**	**100,00%**

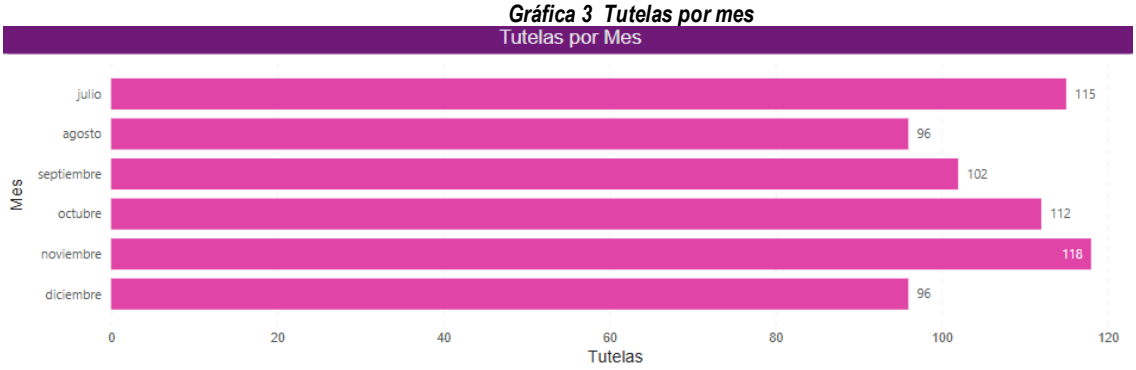
Fuente*: Elaboración Propia OCI.*

El correo electrónico (atenciónalciudadano@saesas.gov.co) es el medio predominante para la comunicación, representando el 81,64% del total con 10,798 interacciones; le sigue la página web, con un 15,29% esto es 2,023 radicados; los métodos de comunicación presencial y correspondencia física tienen una participación menor, con 385 (2,91%) y 17 (0,13%), respectivamente, siendo el medio menos utilizado el telefónico, con solo 4 recepciones, lo que representa el 0,03% del total de lo recibido. Estos datos indican una fuerte preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, sobre los métodos tradicionales de comunicación.

- *Tutelas*

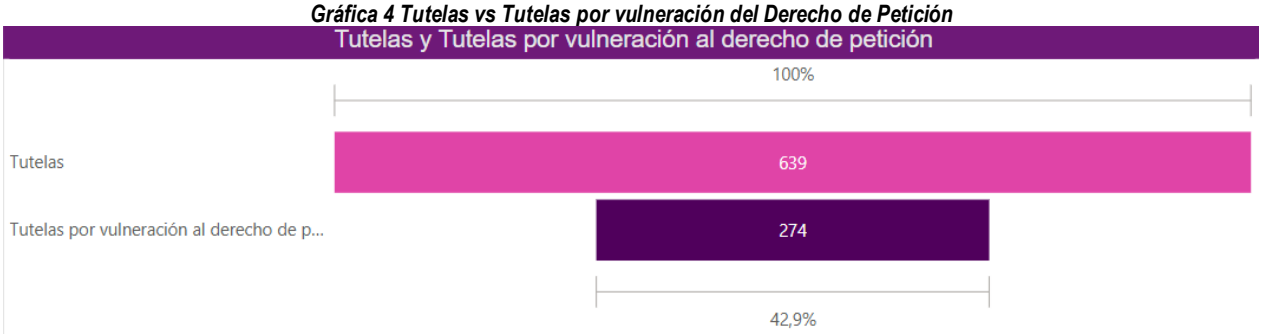
De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Asuntos Legales Misionales, durante el segundo semestre de 2024 se registró un total de **639 tutelas** impetradas en contra la entidad. Esta cifra representa un incremento significativo en comparación con los semestres anteriores, con un **aumento del 52,1%** (equivalente a 219 tutelas más) respecto al segundo semestre de 2023 y **11,1%** (64 tutelas más) en comparación con el semestre inmediatamente anterior. Este crecimiento refleja un notable incremento en la demanda de este mecanismo legal por parte de los ciudadanos.

Gráfica 3 Tutelas por mes



Fuente: Elaboración Propia OCI con base en información de la Dirección de Asuntos Legales

Gráfica 4 Tutelas vs Tutelas por vulneración del Derecho de Petición



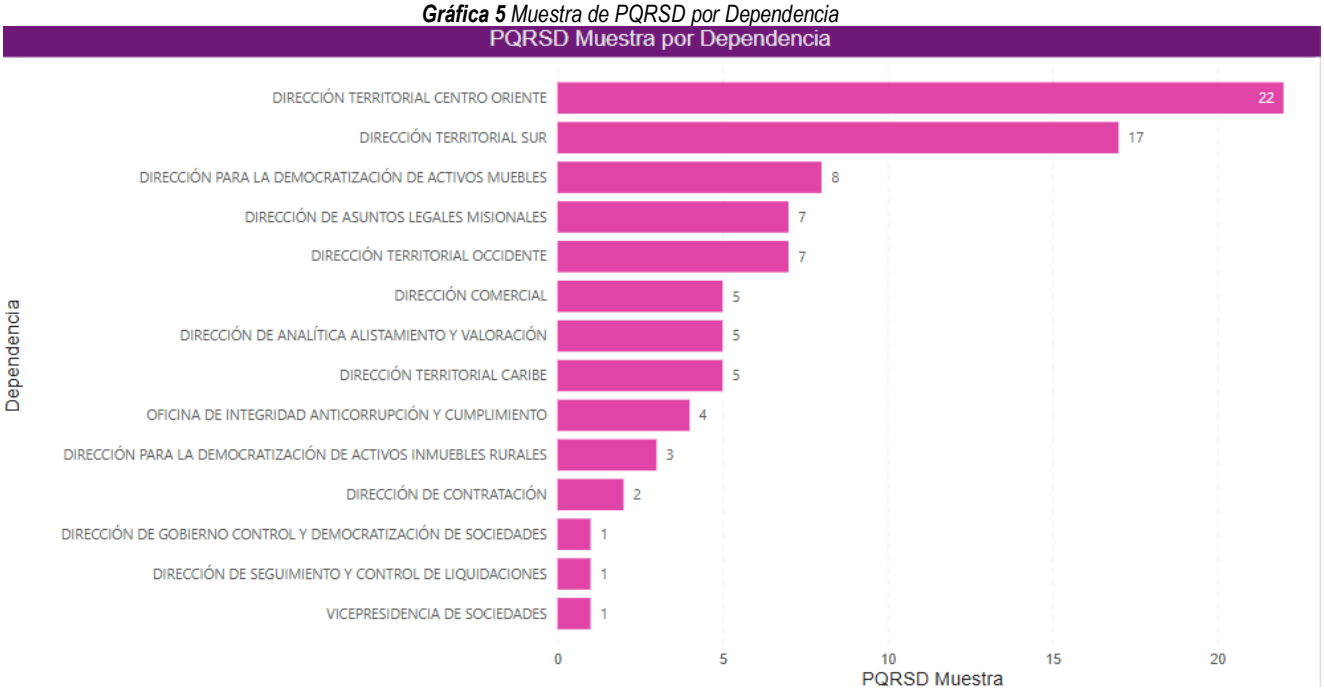
Fuente: Elaboración Propia OCI con base en información de la Dirección de Asuntos Legales

Se observa que en el 42,9% de las tutelas recibidas se invocó como vulnerado el derecho de petición. No obstante, no se pudo medir el impacto que genera la falta de oportunidad y calidad en las respuestas de los derechos de petición, toda vez que no fue posible determinar la cantidad de fallos favorables y/o desfavorables debido a que la información suministrada no fue suficiente para identificar el estado del fallo definitivo.

- *Muestra evaluada*

La muestra correspondió a 88 requerimientos en los que se evaluó el cumplimiento en la oportunidad y calidad de la respuesta suministrada, para lo cual se tomó como insumo el radicado o petición inicial, el oficio por medio del cual se contestó, incluyendo sus anexos, y revisión en el módulo de PQRSD oficial de correspondencia de la Sociedad de Activos Especiales.

Gráfica 5 *Muestra de PQRSD por Dependencia*



Fuente*: Elaboración Propia OCI.*

Teniendo en cuenta los criterios mencionados anteriormente se obtuvieron los siguientes resultados por cada criterio:

7.3. RESULTADOS OBTENIDOS

Oportunidad y calidad en las respuestas emitidas a las PQRSD recibidas

Para evaluar la oportunidad se tuvieron en cuenta los términos señalados en la Ley de acuerdo con el tipo de solicitud:

Tabla 5 *Términos de respuesta por tipo de solicitud*

Tipo de Petición	Término
Derecho de petición General	**15** días hábiles
Derecho de petición Copias - Documentos	**10** días hábiles
Derecho de petición para consultas en relación con la misionalidad de las SAE S.A.S. Las consultas se traducen en conceptos u opiniones desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de competencia de la SAE S.A.S. Sin embargo, estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos.	**30** días hábiles
Requerimientos de Organismos de Control Contraloría / Procuraduría	**10** días hábiles o en su defecto el término otorgado por el organismo respectivo
Peticiones entre Entidades de la Administración Pública	**10** días hábiles
Congreso de la República Ley 5ª de 1992, artículos 249 y 258.	**5** días calendario (Art. 249) **5** días corrientes (Art. 258)
Periodistas en ejercicio de su profesión Prioritario: El Art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se tramitará preferencialmente, pero se establece tiempo en SAE S.A.S. S.A.S	**5** días hábiles
Reconocimiento de Derechos Fundamentales Incluye: - Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. Se debe probar de manera concisa la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicios invocados. - Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.	Prioritario: El Art. 20 de la Ley 1755 de 2015, dispone que se tramitará preferencialmente. No dispone de un término específico.

Fuente*: Extraído del Procedimiento PR-CC-002.*

SV= Sin verificar, se encuentra en trámite

Tabla 6 Resultado verificación de oportunidad

No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
1	E-mail	TMYH8294	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-07-02 09:43:48	2024-07-12 15:45:26	8	SI	NO
2	E-mail	PDZP7235	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	2024-07-04 03:08:47	2024-07-26 09:31:42	16	NO	NO
3	E-mail	QYXQ4236	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-07-08 08:53:48	2024-08-14 14:55:57	26	SI	SI
4	E-mail	DUNG7873	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-07-09 11:05:17	2024-07-22 16:05:18	9	SI	NO
5	E-mail	MSEU5725	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-07-16 01:05:12	2024-08-09 14:36:08	17	NO	NO
6	E-mail	YTZP9925	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	2024-07-16 09:40:21	2024-08-05 16:45:43	14	SI	NO
7	E-mail	STQU2366	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-19 09:43:26	2024-08-02 07:04:37	10	SI	NO
8	E-mail	JSJR3328	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-07-19 09:50:02	2024-08-30 09:08:16	28	NO	NO
9	Web	KTMZ7473	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-18 05:38:50	2024-08-08 12:07:05	14	SI	NO
10	E-mail	DYGN7828	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-23 09:19:22	2024-08-01 10:56:52	7	SI	NO
11	E-mail	QAMD3859	QUEJA	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-24 11:08:00	2024-08-09 13:14:37	11	SI	NO
12	E-mail	GTUW7854	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-30 09:31:50	2024-09-12 00:03:08	30	NO	NO
13	Web	CCCG9926	RECLAMO	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-31 08:18:55	2024-08-26 09:46:43	16	NO	NO



No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
14	E-mail	CMAT6978	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-07-30 03:21:33	2024-08-05 15:53:18	4	SI	NO
15	E-mail	PEAT5425	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2024-07-29 11:14:42	2024-08-15 15:50:22	12	SI	NO
16	E-mail	DZMH4697	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-07-26 02:21:27	2024-08-06 07:19:16	7	SI	NO
17	E-mail	PJFA6572	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	2024-07-04 02:46:51	2024-07-26 15:44:49	16	NO	NO
18	E-mail	XUJK9772	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-07-19 12:53:16	2024-08-13 07:46:00	16	NO	NO
19	E-mail	UGZZ9795	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN COMERCIAL	2024-09-04 07:42:50	2024-09-16 08:04:41	8	SI	NO
20	E-mail	EHAF9998	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-09-04 09:45:31	2024-09-24 11:36:23	14	SI	NO
21	E-mail	MKSE8642	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN COMERCIAL	2024-09-05 01:44:13	2024-10-18 00:03:12	30	NO	NO
22	E-mail	EWSZ8283	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-09-05 03:03:39	2024-09-19 11:24:03	10	SI	NO
23	E-mail	JDRX5642	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-09-09 04:55:12	2024-10-01 07:56:03	16	NO	NO
24	E-mail	KXJA3839	DERECHO DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	2024-09-12 02:44:53	2024-09-23 16:33:50	7	SI	NO



No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
25	E-mail	SYSP7949	INFORMATIVO	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	2024-09-18 04:55:22	2024-09-24 08:25:52	4	SI	NO
26	E-mail	QAGK3634	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-09-23 11:37:53	2024-09-24 15:26:25	1	SI	NO
27	E-mail	PXSX5449	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-09-25 12:50:20	2024-10-19 09:22:43	16	NO	NO
28	Web	NNYD9286	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-09-25 11:32:21	2024-11-26 10:41:51	41	NO	SI
29	E-mail	RMMY3956	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-09-03 10:05:54	2024-09-04 18:10:52	1	SI	NO
30	E-mail	PWPE3578	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-09-27 12:01:28	2024-10-17 12:47:15	13	SI	NO
31	E-mail	KTMF6287	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-09-19 12:27:36	2024-10-10 09:51:58	15	SI	NO
32	E-mail	QJCE7828	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-11-08 01:04:43	2024-11-13 12:18:29	2	SI	NO
33	E-mail	YZEW8568	DERECHO DE PETICIÓN	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2024-11-05 12:06:27	2024-12-12 12:25:36	26	NO	NO
34	E-mail	MFRP9842	DERECHO DE PETICIÓN	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2024-11-05 10:53:02	2024-12-12 12:18:18	26	NO	NO
35	E-mail	ZRGH8376	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-11-27 03:50:11	2024-12-17 15:36:20	14	SI	NO
36	E-mail	FPED2989	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-11-01 11:21:33	2024-11-08 12:04:06	4	SI	NO



No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
37	E-mail	NARC5378	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-11-20 10:23:35	2024-12-11 10:47:08	15	SI	NO
38	E-mail	YCRC4353	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-11-25 09:48:03	2024-12-10 17:41:40	11	SI	NO
39	E-mail	SDNG7874	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	2024-11-29 11:48:50	2024-12-10 14:43:06	7	SI	NO
40	E-mail	ZJUU7398	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-11-18 11:12:46	2024-12-31 00:03:11	30	NO	NO
41	Web	HQDS3879	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	2024-11-12 10:47:24	2024-12-02 12:31:10	14	SI	NO
42	Web	WZMF7977	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-08-02 06:31:39	13/08/2024 11:06	6	SI	NO
43	E-mail	YPCT5377	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2024-08-08 12:59:35	2024-08-27 09:37:33	12	SI	NO
44	E-mail	CPSU7588	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2024-08-08 11:08:55	2024-08-26 14:52:34	11	SI	NO
45	E-mail	WGYW5582	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-08-12 09:25:20	2024-09-03 14:58:12	15	SI	NO
46	E-mail	ASMC2433	INFORMATIVO	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-08-12 10:55:29	2024-09-04 09:05:25	16	NO	SI
47	E-mail	HQAG4787	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-08-13 03:16:43	2024-08-20 16:28:33	4	SI	NO
48	E-mail	JAYS7265	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-08-15 09:19:11	2024-09-12 10:16:52	19	NO	NO



No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
49	Web	ERQF3363	RECLAMO	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-08-15 02:25:39	2024-09-26 18:01:34	29	NO	NO
50	E-mail	ERWD3445	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN COMERCIAL	2024-08-21 09:11:57	2024-12-19 13:29:43	83	NO	NO
51	Web	ZNSX4377	RECLAMO	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-08-21 11:19:41	2024-10-03 14:57:37	31	NO	SI
52	E-mail	HZZW4325	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN COMERCIAL	2024-08-22 01:03:46	2024-09-06 08:13:48	11	SI	NO
53	E-mail	DRSS3396	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-08-22 09:48:37	2024-09-04 09:35:46	9	SI	NO
54	E-mail	RDUM8952	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-08-22 02:52:44	2024-09-24 11:37:32	23	SI	SI
55	E-mail	GNTG9273	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2024-08-27 08:34:46	2024-10-15 14:12:24	34	NO	NO
56	E-mail	KCER7669	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	2024-08-27 11:17:51	2024-09-17 08:11:30	15	SI	SI
57	Web	XNZK2352	QUEJA	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-08-28 03:23:50	2024-10-03 15:13:09	26	NO	NO
58	Web	YDYE2692	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-08-29 01:43:45	2024-09-30 09:04:57	22	NO	NO
59	E-mail	GNTC2585	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-08-30 08:25:15	2024-09-19 11:24:38	14	SI	NO
60	E-mail	CXDC9557	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-08-30 12:37:14	2024-11-08 11:58:10	48	NO	SI
61	Presencial	TWYF3573	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2024-10-08 09:13:35	2024-11-22 00:03:09	30	SI	SI
62	E-mail	XHYU3565	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2024-10-11 02:46:06	2024-11-27 00:03:14	30	NO	NO
63	E-mail	RCNJ4558	QUEJA	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-10-11 06:47:34	2024-11-08 12:43:11	18	NO	NO



No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
64	Web	SAEQ6883	QUEJA	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-10-12 10:51:29	2024-12-18 16:04:50	44	NO	SI
65	E-mail	HQDT5956	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2024-10-15 02:02:43	2024-11-28 00:03:08	30	NO	NO
66	E-mail	JFAN4473	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN COMERCIAL	2024-10-16 10:23:08	2024-11-26 08:57:59	27	NO	NO
67	E-mail	NYFE3646	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2024-10-18 01:14:11	2024-12-06 12:15:08	33	NO	NO
68	E-mail	JFAQ8344	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-10-21 04:08:38	2024-11-13 14:25:13	15	SI	NO
69	E-mail	GDWS9822	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-10-23 08:41:59	2025-01-03 09:54:55	48	NO	NO
70	E-mail	TYMK8852	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	2024-09-24 09:02:16	2024-10-24 16:56:52	21	NO	NO
71	E-mail	FZEW8424	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-10-28 09:21:21	2024-12-11 00:03:15	30	NO	SI
72	Web	XJFZ3286	RECLAMO	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	2024-10-28 05:04:08	2024-11-26 14:55:31	19	NO	NO
73	E-mail	UEMU5342	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2024-10-29 08:32:51	2025-01-09 00:03:03	47	NO	SI
74	Web	MYDZ5459	QUEJA	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	2024-10-31 05:55:54	2024-11-27 15:20:02	17	NO	NO
75	E-mail	QEAR2796	QUEJA	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-10-31 01:36:31	2024-11-25 16:43:39	15	SI	NO
76	E-mail	RUYK3649	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-12-03 08:35:25	2025-01-03 13:19:18	21	NO	NO



No.	Canal	HASH	Tipo Petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Cumplimiento Oportunidad	Ampliación
77	E-mail	XWRR4558	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-12-04 04:11:48	18/12/2024 13:54	10	SI	NO
78	Web	CQWG9963	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-12-10 06:25:08	2025-01-03 09:10:45	16	NO	NO
79	E-mail	DRYQ3338	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-12-12 04:10:21	2025-01-02 14:20:56	13	SI	NO
80	Web	WZGN7896	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-12-16 08:00:40	2025-01-03 14:57:36	12	SI	NO
81	E-mail	URUC9774	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-12-16 05:05:59	Sin cerrarse	24	NO	SV
82	Web	HNNZ5574	RECLAMO	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-12-16 01:09:35	2025-01-08 13:39:42	14	SI	NO
83	Web	QEEG9774	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-12-17 10:31:07	2025-01-09 15:16:01	14	SI	NO
84	Web	QTUW8669	QUEJA	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	2024-12-18 10:10:09	2025-01-10 15:43:30	14	SI	NO
85	E-mail	HDUK7333	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	2024-12-18 10:57:53	2025-01-07 15:23:02	11	SI	SI
86	Web	DWWR8952	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	2024-12-20 10:15:24	2025-01-08 16:39:27	10	SI	NO
87	E-mail	SETE7995	DERECHO DE PETICIÓN	DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	2024-12-23 02:56:14	2025-01-14 16:55:28	13	SV	SV
88	E-mail	WRUC2826	DERECHO DE PETICIÓN	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2024-12-30 02:39:49	2025-01-15 15:26:56	10	SV	SV

***Fuente**: Elaboración Propia OCI.*

Tabla 7 *Criterio de Oportunidad por dependencias*

Dependencia	Cumple Oportunidad	No cumple Oportunidad	En términos
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	8	9	
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	15	7	
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	4	4	
DIRECCIÓN COMERCIAL	2	3	
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	2	3	
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	2	3	
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	4	3	
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	5	2	
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	1	2	1
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	1	
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	2	1	
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES			1
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	1		
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	1		
Total	**48**	**38**	**2**

Fuente*: Elaboración Propia OCI.*

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 55,8% de las PQRSD (48) fueron atendidas dentro de los plazos establecidos en la norma, mientras que el 44,2% (38 casos) se resolvieron de manera extemporánea. Adicionalmente, se encontró que 2 de estas solicitudes 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, y asignación y suscrición por los líderes de proceso

Se llevó a cabo la evaluación de la calidad, coherencia y verificación de los radicados, asegurando que estos hubieran sido asignados a los líderes de los procesos correspondientes, tal como lo establece el procedimiento de atención al ciudadano. Adicionalmente, se verificó que las respuestas a las peticiones fueran suscritas por el líder del proceso responsable, garantizando así el cumplimiento de los lineamientos establecidos y la debida atención a las solicitudes presentadas.

Tabla 8 *Resultado verificación Calidad, asignación y firma*

No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
1	TMYH8294	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	Dentro de las pretensiones del ciudadano se encuentra la compra del apartamento 213 y la respuesta no menciona esta solicitud. Adicional a esto, la entidad no se pronuncia sobre la posibilidad de realizar una reunión para que el peticionario exponga su situación.	NO	SI	SI
2	PDZP7235	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
3	QYXQ4236	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
4	DUNG7873	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La solicitud del ciudadano se enfoca en conocer los resultados de la investigación y las medidas de control que tomará la SAE frente a sus actos denunciados. Adicional a esto, solicitó una reunión donde puedan escucharlo de primera mano. La respuesta relacionada en la petición es una solicitud de ampliación de términos de respuesta. No se evidencia respuesta con los resultados de investigación ni medidas de control. No obstante, se observó en los comentarios del módulo de PQRSD que se concretó una cita con el solicitante de la cual no se evidencia registro de sus resultados dentro del aplicativo.	NO	NO	SI
5	MSEU5725	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
6	YTZP9925	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
7	STQU2366	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	NO	SI
8	JSJR3328	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La solicitud del ciudadano se refiere a que se cumpla con la orden emitida por el juez, cuya sentencia dispone la devolución del dinero. La entidad ha indicado que, en comité, se aprobó la devolución sin aplicar indexación. Sin embargo, en la respuesta no se le indicó la fecha en la que se prevé concluir el trámite.	NO	SI	SI
9	KTMZ7473	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	NO	SI



No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
10	DYGN7828	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
11	QAMD3859	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	NO	SI
12	GTUW7854	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La solicitud del ciudadano se enfoca en advertir a la entidad sobre la presencia de "*invasores*" en 2 predios y solicita la presencia para verificar, retirar e impedir el ingreso de personas, adicional a esto solicita un número de contacto. En atención a la solicitud, la entidad responde que se hará una visita para validar el estado de ocupación, pero no menciona una fecha estimada de realización. Adicional a esto, no responden respecto a la solicitud de contacto.	NO	SI	SI
13	CCCG9926	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
14	CMAT6978	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
15	PEAT5425	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	La solicitud del ciudadano se enfoca en denunciar irregularidades y manifestar su interés de postularse como depositario. La respuesta de la entidad no es de fondo debido a que no le brinda respuesta clara de cómo postularse para ser depositario provisional y relaciona un enlace que solo funciona de manera interna en la entidad.	NO	SI	SI
16	DZMH4697	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
17	PJFA6572	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	La respuesta no fue cargada en el módulo de PQRSD. Sin embargo, se evidenció que fue radicada en el SGD ORFEO y entregada al peticionario.	SI	NO	SI
18	XUJK9772	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	En la solicitud del ciudadano se encontraron 4 pretensiones. 1. Estados Financieros y rendición de cuentas de los vehículos mencionados. 2. Resolver estado jurídico de los rodantes, ordenando la entrega definitiva. 3. Se dé cumplimiento a las sentencias de primera y segunda instancia. 4. Informar de manera detallada el estado actual del proceso de entrega definitiva de los vehículos. La respuesta otorgada por a la entidad solo responde el estado actual del proceso, sin entregar rendición de cuentas, ni solucionar el estado jurídico para la entrega de bienes.	NO	SI	SI
19	UGZZ9795	DIRECCIÓN COMERCIAL	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
20	EHAF9998	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI

No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
21	MKSE8642	DIRECCIÓN COMERCIAL	El solicitante relaciona 6 puntos en su petición. En la respuesta no se aborda de manera específica cada uno de los puntos solicitados. La respuesta cita el Decreto 2136 de 2015, lo cual es adecuado, pero no se profundiza en cómo este decreto aplica específicamente a cada uno de los puntos de su solicitud. La respuesta no resuelve completamente las peticiones del ciudadano, se limita a mencionar que "no es procedente" sin abordar los puntos 1 al 4.	NO	SI	SI
22	EWSZ8283	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
23	JDRX5642	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	El peticionario solicita el pago de la deuda, los intereses generados y la apertura de procesos disciplinarios contra los funcionarios responsables, entre otros. En la respuesta, la Entidad adjunta una imagen del extracto que evidencia el pago del valor correspondiente al contrato de transacción; sin embargo, no responde ni reconoce el monto de los intereses, ni menciona la apertura de los procesos disciplinarios contra los funcionarios responsables.	NO	NO	SI
24	KXJA3839	VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	La solicitud aclara lo solicitado por el peticionario; motivos por no continuación en el proceso de Convocatoria 02 de 2024 - Oficiales de Cumplimiento y Revisores Fiscales, razón por lo cual la respuesta emitida obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
25	SYSP7949	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
26	QAGK3634	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	El 20/09/2024, el peticionario solicita cupones de pago. La Entidad adjunta en el módulo de PQR´s oficio de respuesta relacionada con los cupones, con fecha 6/8/2024, pero omite enviar un oficio de reiteración sobre esta solicitud. La OCI ha evidenciado que el peticionario envió correos directamente a los funcionarios, sin que estos hayan sido radicados conforme al proceso, lo que ha ocasionado pérdida del control y seguimiento de las peticiones de la ciudadanía.	NO	NO	SI
27	PXSX5449	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	NO	SI
28	NNYD9286	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	El peticionario solicita la cita con la dirección y/o vicepresidencia de la territorial, no con el director o vicepresidente. En la respuesta, la Entidad menciona la imposibilidad de agendar una cita con el director, pero no propone agenda con otro funcionario.	NO	SI	SI
29	RMMY3956	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
30	PWPE3578	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI

No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
31	KTMF6287	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	El peticionario solicita una donación de vehículos. La Entidad da respuesta mediante correo electrónico sin firma, relacionando una petición diferente y suministrando un enlace al inventario. No se indica el procedimiento para donaciones ni los vehículos disponibles.	NO	SI	SI
32	QJCE7828	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La solicitud del ciudadano se enfoca en solicitar revisión de la terminación del contrato, de considerar los gastos en que ha incurrido y que no le allegaron cupones de pago de arriendo. La respuesta de la entidad solo se enfoca en la terminación del contrato por incumplimiento, más no hace mención a los gastos ni a los cupones de pago.	NO	SI	SI
33	YZEW8568	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad.	SI	SI	SI
34	MFRP9842	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad.	SI	SI	SI
35	ZRGH8376	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad, respondiendo a cada pretensión del solicitante.	SI	SI	SI
36	FPED2989	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La solicitud está enfocada en solicitar la legalización del bien que se encuentra ocupando en el momento el peticionario. La respuesta no se centra en dar información si es viable la legalización del bien en específico de la petición sino, que informa a través de una proforma, los requisitos para optar al arrendamiento de bienes, no responde de fondo a la solicitud.	NO	NO	SI
37	NARC5378	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	En enlace al que remiten al peticionario para la verificación de los bienes muebles disponibles para destinación provisional genera un error al intentar acceder. Al realizar la búsqueda directamente en la página web se encuentra el espacio vacío. Se observa que el contenido de la respuesta es una proforma. En este caso se evidenció que en comités posteriores de depositarios provisionales de bienes, mandatarios y liquidadores, la entidad aprobó la destinación de bienes que cumplen con características de los solicitados por el peticionario, por lo que si se podría contar con algunos de los muebles disponibles para la destinación, pero al contrario la respuesta fue la siguiente "le informamos que en el momento no contamos con la tipología de bienes solicitados sujetos o aptos para destinación provisional"	NO	NO	SI
38	YCRC4353	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	En enlace al que remiten al peticionario para la verificación de los bienes muebles disponibles para destinación provisional genera un error al intentar acceder. Al realizar la búsqueda directamente en la página web se encuentra el espacio vacío. Se observa que el contenido de la respuesta es una proforma. En este caso se evidenció que en comités posteriores de depositarios provisionales de bienes, mandatarios y liquidadores, la entidad aprobó la	NO	NO	SI

No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
			destinación de bienes que cumplen con características de los solicitados por el peticionario, por lo que si se podría contar con algunos de los muebles disponibles para la destinación, pero al contrario la respuesta fue la siguiente "le informamos que en el momento no contamos con la tipología de bienes solicitados sujetos o aptos para destinación provisional".			
39	SDNG7874	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
40	ZJUU7398	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	La solicitud del peticionario está atada a una ocupación que se encuentra realizando sobre un predio rural por 11 años. En la respuesta se le informa todos los mecanismos de administración del inmueble, de los cuales, la mayoría no le aplicarían al señor. En este caso, se debería responder sobre el folio específico indicando si se puede legalizar su ocupación y cuál es su trámite o en caso de que no porque ya tenga otra destinación, se debería informar las razones por las cuales es necesario que lo entregue y darle información sobre a qué predios específicamente podría tener acceso.	NO	SI	SI
41	HQDS3879	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad	SI	SI	SI
42	WZMF7977	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
43	YPCT5377	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	Los documentos solicitados por el peticionario fueron remitidos mediante un link, del no se puede ver respuesta en el módulo PQRSD, por esta razón no es posible verificar la calidad de la respuesta emitida.	SV	NO	SI
44	CPSU7588	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
45	WGYW5582	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
46	ASMC2433	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La entidad adjunta en el módulo de PQR´s la respuesta a GYTZ7556 con fecha anterior a esta solicitud, por lo que se evidencia que no existe respuesta sobre los soportes que se adjuntan de pago y paz y salvo por concepto de Administración	SV	SV	SI
47	HQAG4787	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	NO	SI
48	JAYS7265	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	El peticionario es una asociación de Cundinamarca y la respuesta de traslado a la dirección competente fue emitida por la Territorial Sur. El trámite fue cerrado en el módulo, lo que resultó en la pérdida del seguimiento a la respuesta de fondo.	NO	SI	SI



No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
49	ERQF3363	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	Las respuestas dadas por la Dir. Territorial Sur obedecen a criterios de calidad, frente a la petición del usuario de solicitud de arrendamiento y legalización de ocupación ilegal del predio, respondiendo la no viabilidad dado que se ha destinado a propósitos del Gobierno Nacional.	SI	NO	SI
50	ERWD3445	DIRECCIÓN COMERCIAL	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
51	ZNSX4377	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
52	HZZW4325	DIRECCIÓN COMERCIAL	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
53	DRSS3396	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	si
54	RDUM8952	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
55	GNTG9273	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
56	KCER7669	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	El peticionario solicita escrituración de un bien que compró. La entidad informa la imposibilidad de escriturar hasta que se reciba la respuesta por la entidad competente sobre la prescripción de unas vigencias del impuesto predial. De esta forma la respuesta es adecuada, sin embargo, se deben evaluar los procedimientos de venta de los inmuebles para evitar posibles inconvenientes o procesos legales con la ciudadanía.	SI	SI	SI
57	XNZK2352	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario.	SI	SI	SI
58	YDYE2692	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	El caso fue cerrado en el módulo de PQR´s con un archivo de pdf en blanco por la Dirección Territorial Sur, de esta forma se indica que la denuncia no fue atendida.	NO	NO	SI
59	GNTC2585	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
60	CXDC9557	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	En la respuesta al peticionario se indica que los predios fueron entregados a la Alcaldía de Ginebra de acuerdo con Ley 1708 de 2014 y la Metodología de Administración de los Bienes del FRISCO, sin embargo, debido a la denuncia se adelantaran las investigaciones, a las cuales no es posible realizarle seguimiento.	SI	SI	SI
61	TWYF3573	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	La entidad envía correo al peticionario solicitando folios de matrícula, plano de la servidumbre y avalúo que sustente la oferta, la respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	NO	SI
62	XHYU3565	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	Esta solicitud corresponde al mismo peticionario de la TWYF3573 y con el correo que se mencionó se da respuesta a las dos solicitudes..	SI	NO	SI



No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
63	RCNJ4558	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario, informándole que al ser un bien inmueble en proceso en devolución la entidad no tiene facultades para gestionar los servicios públicos vinculados a este inmueble.	SI	SI	SI
64	SAEQ6883	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
65	HQDT5956	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario.	SI	NO	SI
66	JFAN4473	DIRECCIÓN COMERCIAL	La respuesta obedece a criterios de calidad frente a la petición del usuario de adquirir un área parcial de un inmueble por concepto de un proyecto de utilidad pública.	SI	SI	SI
67	NYFE3646	DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
68	JFAQ8344	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario en la que solicita ayuda respecto a reparaciones locativas en el inmueble y respecto al pago que ha realizado a un proveedor de servicios de reparación. La entidad le informa acerca del estado del trámite de reparación y le notifica que los pagos se verán descontados contra canon.	SI	NO	SI
69	GDWS9822	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La solicitud aclara lo solicitado por el peticionario, relacionando los pasos a seguir para el proceso de devolución de dineros por concepto de cánones de arrendamiento, razón por lo cual la respuesta emitida es coherente con lo requerido por el peticionario. La Dirección Territorial Centro Oriente a través de un Técnico I emite respuesta al peticionario de manera parcial y definitiva por correo electrónico indicando que se revisará el caso y se elevará a las instancias correspondientes, sin embargo, en la respuesta definitiva se debió dar respuesta de fondo dando a conocer la decisión de los Comités, situación que no ocurrió.	NO	NO	SI
70	TYMK8852	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	La solicitud aclara lo solicitado por el peticionario, se llevará a comité regional el proceso acuerdo de pago por concepto de cánones de arrendamiento, razón por lo cual la respuesta emitida es coherente con lo requerido por el peticionario. La respuesta cargada en el sistema no corresponde con la solicitud del peticionario. Por tal razón no se pudo verificar el criterio de calidad a este requerimiento.	SV	SV	SI
71	FZEW8424	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	No existe respuesta en el módulo de PQRSD, a pesar de que solicitaron ampliación de tiempos, no se pueda ver respuesta a lo solicitado, por ende no se puede verificar calidad en la respuesta.	SV	SV	SI
72	XJFZ3286	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI



No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
73	UEMU5342	DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
74	MYDZ5459	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	En este caso la respuesta emitida por Dir. Asuntos Legales obedece a criterios de calidad, refiriéndose a que uno de los bienes inmuebles referidos en la petición no forma parte de los activos administrados por esta sociedad, en cuanto al otro folio, se solicita mayor información al peticionario para poder dar una respuesta de fondo.	SI	SI	SI
75	QEAR2796	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
76	RUYK3649	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	En respuesta de la Dir. Territorial Occidente no se puede evaluar calidad dado que existen respuestas con número Hash diferentes con respecto al módulo de PQRSD. Los documentos cargados en el módulo como respuesta no corresponden al Hash RUYK3649. Estos casos deberían tener un acápite específico en el informe para mostrar las debilidades y carencia de controles para garantizar que la información que reposa en el módulo implementado para tal fin sea coherente, teniendo en cuenta que no se pudo verificar si ya se emitió respuesta y en el sistema se encuentra cerrado.	SV	SV	SI
77	XWRR4558	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario, donde le especifican suministrar el debido poder de representación del afectado. El sistema muestra dentro del item "Documentos anexos" una respuesta "120241800704311_00001._1_.pdf" que no corresponde con la solicitud. Posteriormente, se evidencia la respuesta emitida por la Territorial Occidente a la petición en cuestión, en esta, se puede ver que la entidad informa y aclara la responsabilidad de SAE y de la Fiscalía sobre los bienes, incluida las funciones de policía administrativa.	SI	SI	SI
78	CQWG9963	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta al peticionario incluye las gestiones realizadas por SAE para el saneamiento del inmueble adquirido por el peticionario. Teniendo en cuenta que por parte de la entidad se ha incumplido con la entrega del activo dentro de los términos pactados, se debe realizar un seguimiento al saneamiento y entrega del inmueble para verificar que sí se estén adelantando las acciones informadas al peticionario. La respuesta fue emitida por un técnico de la Territorial a través de correo electrónico.	SI	NO	SI
79	DRYQ3338	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	NO	SI
80	WZGN7896	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
81	URUC9774	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Radicado sin respuesta asociada en el módulo de PQRSD, por ende, no se puede evaluar Calidad sobre la misma .	SV	SV	SI



No.	HASH	Dependencia	Análisis OCI	Calidad	Firma Líder	Remitido al jefe
82	HNNZ5574	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	Respuesta a radicado no encontrada en el módulo de PQRSD. Solo se evidencia constancia de envío de un archivo pdf al peticionario del cual no se puede evaluar Calidad .	SV	SI	SI
83	QEEG9774	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
84	QTUW8669	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	La respuesta obedece a criterios calidad frente a la petición del usuario	SI	SI	SI
85	HDUK7333	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	La Dirección Territorial informa al peticionario que se cierra la solicitud porque no fue posible acceder al oficio para revisión y trámite, sin embargo, se pudo evidenciar correo electrónico con dos documentos adjuntos: El derecho de petición y el formulario de ingreso al predio, remitido al correo institucional atencionalciudadano@saesas.gov.co. La respuesta fue emitida por una profesional III de la territorial a través de correo electrónico	NO	NO	SI
86	DWWR8952	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	Teniendo en cuenta que es una denuncia anónima sin aporte de evidencias que permitan tomas acciones, se informa al peticionario el reporte de la situación irregular al área competente. En estos casos en los cuales no se puede brindar una respuesta de fondo, se debe realizar un seguimiento para verificar que se haya hecho el traslado y las medidas tomadas por SA.	SI	SI	SI
87	SETE7995	DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	Solicitud en términos	SV	SV	SI
88	WRUC2826	OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	Solicitud en términos	SV	SV	SI

***Fuente**: Elaboración Propia OCI.*

Se observó que las respuestas proporcionadas por la entidad alcanzan un 74.7% de cumplimiento en criterios de calidad y coherencia.

En cuanto a la firma del líder de área en las respuestas a los ciudadanos, se evidencia un 25.3 % de incumplimiento de lo establecido en las actividades 15 y 18, del flujo de del proceso que se encuentra en el numeral 2.2 del *Procedimiento Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos* PR-CC-002 V5,

Tabla 9 Calidad por dependencia

Dependencia	Cumple Calidad	No cumple Calidad	Cumple firma Líder	No cumple firma Líder
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	9	7	9	7
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	2	5	4	3
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	16	5	13	8
DIRECCIÓN COMERCIAL	4	1	5	
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	4	1	6	
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2	1	3	
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	4		1	4
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	7		7	
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2		2	
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	1		1	
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	3		2	1
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	4		4	
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	1		1	
Total	**59**	**20**	**58**	**23**

Por otro lado, se evidencia una mejora en la asignación de responsables, ya que el 100 % de la muestra analizada fue asignada a un líder de proceso, lo que refleja un avance en la claridad y seguimiento de las responsabilidades al interior de la entidad.

8. HALLAZGO

Cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones de origen ciudadano y aplicación del criterio de calidad.

Una vez revisada la muestra de 88 radicados atendidos por la SAE en el periodo evaluado, se evidenció que el 44.2% (38) fue atendido extemporáneamente y en el 26% (20)[1] no se aplicó el criterio de calidad, pues el pronunciamiento de la Entidad no guardó relación con lo solicitado por el ciudadano.

Lo anterior se encuentra detallado en las tablas 6 y 8 del presente informe.

La situación descrita se generó por falta de efectividad en los controles establecidos dentro del proceso institucional PR-CC-002 “Atención, seguimiento y control de requerimientos”, lo que conllevó al incumplimiento de lo señalado en la 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”.

Aunado a lo anterior, lo observado afectó también el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la oportunidad y calidad con la que la SAE resolvió sus requerimientos.

De no tomarse medidas para (i) dar cumplimiento a los términos de ley y (ii) aplicar el criterio de calidad en la respuesta de todos los requerimientos ciudadanos, se continuará afectando la satisfacción de las necesidades y expectativas de

[1] Este resultado se obtuvo de una revisión de 79 respuestas efectivamente gestionadas.

los usuarios, beneficiarios y demás partes interesadas y grupos de valor de la Entidad; aunado a que persistirá la inobservancia de la Ley 1755 de 2015 reglamentaria del Derecho de Petición y de los procedimientos institucionales.

Otros aspectos evaluados

Como complemento de la evaluación a los criterios de oportunidad y calidad en la gestión de las PQRS se valoraron otros aspectos relacionados con: (i) reportes mensual de PQRSD a la Dirección de Talento Humano, (ii) publicación de informes mensuales y trimestrales; (iii) resultados Encuesta de Satisfacción; (iv) Solicitudes enviadas a correos electrónicos no oficiales para la recepción de peticiones; (v) canales para denuncias por presuntos actos de corrupción, (vi) figura del Defensor Ciudadano en la SAE y (vii) aplicativo para la gestión de las PQR.

Una vez evaluados se obtuvieron los siguientes resultados, a partir de los cuales se generan recomendaciones para la Entidad que de implementarse contribuirán al mejoramiento de su desempeño.

- *Reporte mensual de PQRSD a la Dirección de Talento Humano*

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-CC-002 "*Atención, seguimiento y control de requerimientos*", se deben generar alertas previas y posteriores. Dentro de estas últimas se incluye hacer el reporte a la Dirección de Talento Humano, cuando persiste el incumplimiento de los términos legales a pesar de las alertas previas, para que desde allí se tomen las medidas respectivas.

Verificadas las peticiones que no cumplieron con el criterio de oportunidad, se identificaron las siguientes situaciones en las que no se ha dado aplicación al procedimiento:

Tabla 10 *Observaciones a las alertas de los requerimientos extemporáneos*

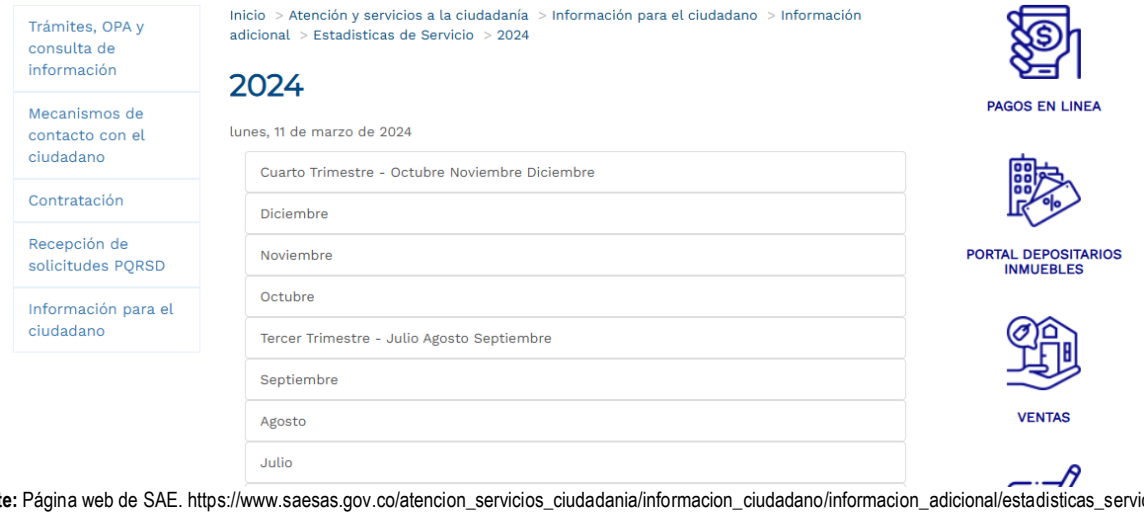
Área	Solicitud	Observación
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	GTUW7854	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DIRECCIÓN COMERCIAL	MKSE8642	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	ZJUU7398	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	GNTG9273	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	XHYU3565	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	SAEQ6883	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	HQDT5956	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	NYFE3646	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	GDWS9822	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	FZEW8424	Extemporáneo sin reporte a la Dirección de Talento Humano.

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

- *Publicación de informes mensuales y trimestrales*

De conformidad con la obligación que le asiste a la Entidad de publicar los informes sobre la gestión de PQRS de forma mensual y trimestral, la OCI procedió a verificar en la página web de la Entidad, constatando que se encuentran incorporados en la siguiente ruta: https://www.saesas.gov.co/atencion_servicios_ciudadania/informacion_ciudadano/informacion_adicional/estadisticas_servicio/2024.

Imagen 1 Soporte de publicación de los informes trimestrales de atención al ciudadano



Fuente: Página web de SAE. https://www.saesas.gov.co/atencion_servicios_ciudadania/informacion_ciudadano/informacion_adicional/estadisticas_servicio/2024.

Teniendo en cuenta que dentro de los informes no se encuentra registro sobre el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información, se recomienda que a partir de la fecha se incluya y en caso de no presentarse esta situación se realice la mención correspondiente.

En la revisión del contenido de los informes se observa que se incluyen recomendaciones reiteradas y repetitivas, con relación a la atención de las PQRS, pero no se evidencia el avance o seguimiento a la implementación en los informes de los meses siguientes, por lo que no es se traducen en mejoras para la prestación de servició en la atención de las PQRS.

- *Resultados Encuesta de Satisfacción*

Durante el segundo semestre de 2024, la entidad recibió un total de 3,468 respuestas a la encuesta de satisfacción. Dicha herramienta está compuesta por 5 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. Sin embargo, es importante destacar que el diligenciamiento de las 5 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 número, lo que sugiere la posible repetición de respuestas para una misma solicitud. Esto podría indicar un sesgo en los resultados, ya que la duplicidad de encuestas diligenciadas 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:

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

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	1819	52.5%
Malo	1004	29.0%
Regular	643	18.6%
Total	**3466**	**100.00%**

- **¿Cómo califica el servicio inicial recibido?**

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	1993	57.5%
Malo	969	27.9%
Regular	506	14.6%
Total	**3468**	**100.00%**

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

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	1858	53.8%
Malo	1014	29.4%
Regular	582	16.9%
Total	**3454**	**100.00%**

- **¿Recibió atención cordial y personalizada?**

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	1791	53.1%
Malo	1042	30.9%
Regular	539	16.0%
Total	**3372**	**100.00%**

- **Tipo de Cliente.** Se clasifica en Arrendatario, Ciudadanía General, Comprador, Depositario, Liquidador y Otra Entidad del estado.

Respuesta	Cantidad	%
Ciudadanía General	1435	42.0%
Otra entidad del estado	680	19.9%
Arrendatario	603	17.7%
Comprador	341	10.0%
Depositario	335	9.8%

Respuesta	Cantidad	%
Liquidador	22	0.6%
Total	**3416**	**100.00%**

La Oficina de Prensa y Comunicaciones proporcionó un análisis comparativo de los resultados mensuales, junto con las acciones implementadas por la Oficina de Prensa y Comunicaciones, orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, la percepción de satisfacción de la ciudadanía mantiene niveles altos de insatisfacción en la prestación de este servicio.

Es importante resaltar que los resultados de percepción “Regular” han experimentado un incremento de 6.2 puntos porcentuales en comparación con el semestre pasado. Por otro lado, la percepción “Mala” ha disminuido en 6.7 puntos porcentuales, lo que sugiere una mejora parcial en la valoración negativa por parte de los usuarios.

En cuanto a los tipos de clientes, la categoría de “ciudadanía general”, esta se ha mantenido en niveles similares, registrando una leve disminución del 0.92% en comparación con el semestre anterior (2024-I). Cabe destacar que la participación de los arrendatarios ha disminuido, pasando del 23.25% al 17.7%, mientras que otros tipos de usuarios han mostrado un aumento en su participación respecto al periodo anterior.

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

- *Solicitudes enviadas a correos electrónicos no oficiales para la recepción de peticiones*

Según el “*Procedimiento de Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos*" (Versión 5, con fecha 16 de agosto de 2024), el recibo y registro de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) se encuentra enmarcado dentro de los canales de comunicación oficiales dispuestos por la Entidad, siendo la Oficina de Prensa y Comunicaciones el área responsable de su gestión. Sin embargo, dentro del ejercicio de evaluación se evidenció la existencia de entradas y respuestas de PQRSD que no son registradas en el módulo oficial, debido a que los peticionarios envían sus solicitudes directamente a trabajadores de distintas dependencias de la Entidad a través de correos electrónicos institucionales no oficiales para la recepción de correspondencia. Esta situación genera una pérdida de trazabilidad y seguimiento de las respuestas, lo que afecta la eficiencia y transparencia en la gestión de las PQRSD. Este caso resalta la necesidad de fortalecer el procedimiento y los mecanismos de registro y seguimiento para garantizar que todas las solicitudes sean gestionadas de manera integral y transparente y atendiendo a lo establecido en el procedimiento institucional.

- *Canales de denuncia*

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las entidades están obligadas a disponer de un espacio visible en su página web principal que permita a los ciudadanos presentar denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción cometidos por servidores de la entidad. Si bien el módulo de PQRSD vigente en la SAE permite la recepción de este tipo de denuncias, se recomienda implementar un canal directo y exclusivo con la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Cumplimiento, con el fin de garantizar un tratamiento especial y confidencial para este tipo de denuncias.

- *Defensor del Ciudadano*

Mediante la Resolución interna No. 1615 del 8 de noviembre de 2019, se creó la figura del Defensor del Ciudadano en la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. (SAE), con el objetivo de garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a los ciudadanos, velando por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la prestación de servicios. Sin embargo, en la práctica, se ha identificado que actualmente no existe un conocimiento claro entre los trabajadores de la entidad sobre las funciones específicas de esta figura ni sobre quién ejerce este rol. Lo que ocasiona la falta de reconocimiento sobre la importancia del Defensor y dificultad para hacer seguimiento a las funciones que le fueron encomendados en el citado acto administrativo, limitando su impacto en la mejora de la atención al ciudadano.

Adicionalmente, la mencionada Resolución establece que el Defensor del Ciudadano será ejercido por el jefe de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, no obstante, esta designación puede representar un conflicto en el desarrollo de sus funciones, ya que se está asignando este rol de defensa al mismo trabajador que ejerce la dirección de atención y servicio a la ciudadanía, afectando posiblemente su independencia, impidiendo que su función se enmarque en principios como la imparcialidad y la transparencia.

Asimismo, la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en su artículo 7, señala que las autoridades deben garantizar un trato respetuoso, diligente y eficiente a los ciudadanos, lo que incluye la designación de figuras que velen por el cumplimiento de forma imparcial. Por lo tanto, se considera necesario que el Defensor del Ciudadano sea una figura independiente, que no esté directamente involucrada en la gestión operativa de las PQRSD, para asegurar un seguimiento objetivo y una resolución transparente de las reclamaciones.

- *Aplicativo para la gestión de las PQR*

La entidad ha implementado el módulo PQRSDF como herramienta oficial para el registro, gestión y seguimiento de las solicitudes. Sin embargo, se han identificado diversos desafíos operativos y técnicos que impactan negativamente en la eficiencia del manejo de términos y en la trazabilidad de los requerimientos.

Uno de los principales inconvenientes radica en que, al marcar una petición como **"Pendiente"** en el módulo, los términos de vencimiento se detienen automáticamente en el sistema, lo que impide que se actualicen de manera adecuada. Como consecuencia, el valor de días extemporáneos que arroja la herramienta no refleja la realidad, generando inconsistencias en el cálculo de los plazos y obstaculizando la gestión oportuna de las solicitudes.

Adicionalmente, se ha evidenciado que el sistema solo registra la **última fecha de modificación**, lo que representa un problema cuando se agregan alcances o extensiones a las respuestas. En estos casos, el sistema no realiza un conteo correcto de los términos, especialmente cuando se modifican las fechas de respuesta o se solicitan prórrogas. Esta limitación no solo afecta la precisión de los reportes de cumplimiento, sino que también genera diferencias en la trazabilidad de los requerimientos, dificultando el seguimiento y la auditoría de los procesos.

9. RECOMENDACIONES GENERALES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente evaluación, debe entenderse que, el propósito del servicio a la ciudadanía es la razón de ser de la gestión pública, lo que significa que la entidad debe propender por fortalecer y mejorar la oportunidad, calidad, cobertura y excelencia en la prestación de sus servicios en tanto esto redunda en la satisfacción de los destinatarios de la intervención pública, lo que conlleva a mejorar los niveles de confianza del ciudadano en la administración.

La SAE debe garantizar la prestación de los servicios en el marco de los principios de: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad, que le permitan lograr la ejecución de un modelo de gerencia pública con sobresalientes niveles de calidad, eficiente, transparente e inclusivo.

Así las cosas, se considera importante y conveniente que la SAE evolucione en el concepto de "servicio al ciudadano", en el entendido de que este va más allá de la mera "atención al ciudadano para radicar" y asumir desde una perspectiva más amplia la necesidad de generar en su población beneficiaria "experiencias positivas de servicio" que generen recordación en el ciudadano por haberles resultado útiles para el mejoramiento de su calidad de vida.

Lo anterior, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Entidad, su gestión y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y trabajadores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

En virtud de lo anterior y con el ánimo de contribuir al mejoramiento del desempeño institucional en materia de servicio a la ciudadanía, se recomienda:

- Implementar un sistema de seguimiento y controles más eficientes para garantizar que todas las PQRSD sean respondidas dentro de los plazos establecidos, especialmente en las áreas con mayor volumen de solicitudes, como la Dirección Territorial Centro Oriente.

- Seguir realizando capacitaciones a los funcionarios responsables de la atención de PQRSD en la redacción de respuestas claras, coherentes y completas, asegurando que se aborden todas las solicitudes de los ciudadanos.

- Establecer un control a la implementación del mecanismo de revisión interna de las respuestas antes de su envío, para garantizar que cumplan con los estándares de calidad y coherencia.

- Designar al Defensor del Ciudadano como una figura independiente, que no esté directamente involucrada en la gestión operativa de las PQRSD, para asegurar una revisión objetiva y una resolución imparcial de las reclamaciones.

- Difundir entre los trabajadores y ciudadanos las funciones asignadas al Defensor del Ciudadano, así como los canales de comunicación disponibles para presentar reclamaciones. Realizar capacitaciones periódicas para los trabajadores sobre el rol y la importancia del Defensor del Ciudadano en la garantía de una atención eficiente y de calidad.

- Crear un canal directo y exclusivo para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción, gestionado por la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Cumplimiento, con el fin de agilizar y especializar la gestión de estos casos.

- Asegurar que todas las respuestas a las PQRSD cuenten con la firma del líder de área correspondiente, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento interno.

- Mejorar el sistema de alertas con un enfoque automatizado que notifique a los líderes de área y a la Dirección de Talento Humano sobre los requerimientos que están próximos a vencer o que han sido respondidos de manera extemporánea y tomar las medidas pertinentes en cada caso.

- Revisar y ajustar la metodología de la encuesta de satisfacción para evitar la duplicidad de respuestas y garantizar la integridad de los datos

- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora específicas y diseñar estrategias que permitan incrementar la satisfacción de los usuarios, especialmente en los segmentos que han mostrado mayor insatisfacción, contribuyendo a la mejora del desempeño institucional.

- Continuar con la publicación oportuna de los informes trimestrales y mensuales de atención al ciudadano, asegurando que se incluya toda la información requerida, como el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y hacer seguimiento a la implementación de medidas de acuerdo con las recomendaciones de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, verificando que sean efectivas en el mejoramiento de la gestión de PQRS.

- Fortalecer el procedimiento y los mecanismos de registro y seguimiento para garantizar que todas las solicitudes sean gestionadas de manera integral y transparente, especialmente en cuanto a directrices para que las PQRSD sean registradas en el módulo oficial, en particular en aquellos casos en los que los peticionarios envían sus solicitudes directamente a correos no oficiales para la recepción.

- Se recomienda realizar ajustes técnicos en el módulo para garantizar un control preciso de los plazos y mejorar la trazabilidad de las solicitudes, especialmente en casos de modificaciones o extensiones. Adicionalmente, implementar capacitaciones continúas dirigidas a todas las áreas de la SAE, con el fin de optimizar el uso de la herramienta y asegurar el cumplimiento de los términos legales. Estas acciones contribuirían a una gestión más eficiente y transparente de los requerimientos, fortaleciendo la confianza en los procesos internos de la entidad.

- Implementar medidas para que en los puntos de atención de todas las sedes se adecuen espacios dignos para la atención presencial a los ciudadanos garantizando continuidad, calidad y calidez en el servicio

Para lo anterior se sugiere que la entidad aplique los pasos que el Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido para mejorar el relacionamiento con el ciudadano así:






Paso 1. Identifique oportunidades de mejora en el relacionamiento con el ciudadano	Paso 2. Defina y priorice las acciones a implementar con la participación de grupos de valor	Paso 3. Establezca un cronograma de implementación	Paso 4. Divulgue el plan interna y externamente
Revise los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano. Identifique qué elementos de los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano no han	Con base en la identificación de oportunidades de mejora y brechas respecto a los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, programe y efectúe espacios de diálogo con	Concerte las actividades al interior de la entidad y defina claramente responsables, fechas de inicio y de fin, e indicadores que le permitan hacer seguimiento a la implementación	Lleve a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones para mejorar el servicio al ciudadano, al interior de la entidad

sido desarrollados aún en la entidad. Revise los resultados de la caracterización de ciudadanos, encuestas de percepción ciudadana, informes de peticiones, quejas y reclamos, así como los resultados del FURAG de la vigencia anterior y demás instrumentos de diagnóstico, para identificar oportunidades de mejora.	ciudadanos y grupos de valor para identificar la mejor forma de solucionarlos y plantear acciones concretas. De acuerdo con los recursos técnicos, físicos y de talento humano disponibles, priorice qué acciones se pueden implementar en la vigencia para mejorar el relacionamiento de los ciudadanos con la entidad.		Difunda a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor las acciones implementadas y las nuevas formas de interactuar con la entidad

Fuente: Tomado de la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública

10. CONCLUSIONES GENERALES

El informe de seguimiento a la gestión de PQRSD recibidas por la Sociedad de Activos Especiales (SAE) durante el segundo semestre de 2024 evidencia avances en la asignación de responsables y en la publicación de informes trimestrales y mensuales. Sin embargo, persisten desafíos importantes en la calidad y oportunidad de las respuestas, así como en la claridad y efectividad de la figura del Defensor del Ciudadano.

Se observa una mejora en la asignación de requerimientos a los líderes de proceso, lo que refleja un avance en la gestión de conocimiento y seguimiento de las responsabilidades dentro de la entidad. No obstante, es necesario fortalecer los mecanismos de control para garantizar que todas las respuestas cumplan con los estándares de calidad y coherencia, y que sean emitidas dentro de los plazos establecidos.

La figura del Defensor del Ciudadano, aunque establecida, requiere una revisión para asegurar su independencia y efectividad en la resolución de controversias. Asimismo, es fundamental mejorar los canales de denuncia y mejorar los procedimientos para la recepción y gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción.

Los resultados de la encuesta de satisfacción indican que, aunque se han implementado acciones para mejorar la calidad del servicio, es necesario continuar fortaleciendo las estrategias de atención al ciudadano, con especial énfasis en los segmentos de usuarios que han mostrado mayor insatisfacción.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por MARIA CLARA LEUBRO BELTRAN
Fecha: 2025.01.31 23:57:37 -05'00'

MARIA CLARA LEUBRO BELTRAN
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró:
Daniel Coy - Profesional Oficina de Control Interno
Luis Vanegas – Profesional Oficina de Control Interno

Reviso y aprobó: Maria Clara Leubro B – JOCI.