1. ¿Para qué debo aplicar el Instructivo?

Establecer 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.

2. ¿Cuál es la aplicación del Instructivo?

El presente instructivo aplica para todos procesos de SAE que reciben y gestionan las respuestas necesarias para la adecuada atención de derechos de petición, requerimientos de las entidades de control y los grupos de interés, siendo este un instrumento de consulta y aplicación por parte de los colaboradores de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., bajo criterios de oportunidad, claridad y seguridad.

3. ¿Quién garantiza la ejecución del Instructivo?

Jefe Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano

Vicepresidente Administrativo y Financiero

Gerencia de Asuntos Legales

4. ¿Qué conceptos claves debo tener claros en el Instructivo?

COMPETENCIA: Atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer un asunto; puede ser con exclusividad (competencia única de SAE) o con preferencia (Competencia con otra entidad).

CONSULTA: Solicitud verbal o escrita, para que la entidad exprese su opinión o su concepto sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

DERECHO DE PETICIÓN: Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

En el derecho colombiano se le da el nombre de “petición” a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas.

El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunica en forma oportuna la respuesta a los interesados.

DENUNCIA: Documento que da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta frente a un particular o a un funcionario de SAE. Tiene como efecto, el poner en funcionamiento el aparato jurisdiccional del Estado para que la autoridad competente inicie las investigaciones que haya lugar. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta Sociedad no es competente para resolver este tipo de solicitudes conforme al artículo 250 de la Constitución Política de Colombia.

DESISTIMIENTO: Renuncia al derecho de obtener la respuesta previamente solicitada.

INFORMACIÓN RESERVADA: Información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a los intereses públicos y bajo el cumplimiento de los requisitos consagrados en el art. 19 de la Ley 1712 de 2014 y en el art. 24 de la Ley 1755 de 2015.

INOBSERVANCIA: Incumplimiento, omisión a observaciones o a la norma por parte del grupo que debe proyectar la respuesta como del que debe generar el insumo para tal efecto.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

PETICIONES ESCRITAS: Se realizan por medio escrito, bien sea mediante radicación de documento físico o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado, o representante, sea a través de correo electrónico o a través de la opción "Contáctenos" vía Web de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S.

PETICIONES VERBALES: Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa vía telefónica o presencialmente. Dichas peticiones deben ser consignadas

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a SAE con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Sociedad.

QUEJA: Manifestación escrita o verbal de insatisfacción que se presenta ante las autoridades sobre conductas, acciones o procederes irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se les haya atribuido la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Manifestación escrita o verbal de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre una irregularidad.

SANCIÓN DISCIPLINARIA: Consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado. La falta de atención a las peticiones de que trata este procedimiento, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del C. C. A. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes. Art. 7° y 76 del Código Contencioso Administrativo y en la Ley 734 de 2002.

SOLICITUD DE COPIAS: Facultad que tienen las personas de solicitar copias para consultar o examinar los expedientes y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, siempre y cuando no se encuentren sometidas a reserva legal.

SUGERENCIA: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la presentación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

TÉRMINO: Fecha fija que ordena la Ley para cumplir o exigir una obligación, los términos de días se contarán hábiles.

5. ¿Qué políticas debo conocer?

- En el evento en que las áreas deban emitir respuestas a los entes de Control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República o Defensoría del Pueblo), dichos oficios deberán contar con el visto bueno de la Gerencia de Asuntos Legales.

- Para poder trasladar una petición entre áreas es importante que el funcionario lo realice antes de transcurrir 9 días hábiles para su atención, lo anterior en el evento en que las peticiones cuenten con un término de 15 días; en todo caso, si el funcionario tiene a su cargo el insumo para la proyección de la respuesta, dicha información deberá adjuntarla al radicado de correspondencia.

  Para aquellas peticiones que cuenten con un término inferior a 15 días, las mismas deberán ser trasladadas al menos con 3 días de anticipación a su vencimiento siempre atendiendo los términos indicados en el numeral 5.3 *Términos de respuesta de los derechos de petición*

  De identificar la petición vencida, el funcionario que la tiene a su cargo no podrá trasladarla a otra área, toda vez que el requerimiento deberá ser gestionado de inmediato, por lo cual deberá proceder con la emisión de la respuesta en el menor tiempo posible, ya que la falta de atención oportuna de las peticiones, se convierten en el fundamento para que el peticionario instaure una tutela invocando dicha causal.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

El traslado de las peticiones entre las áreas solo podrá se realizado por los Jefes de área, Gerentes o Vicepresidentes; asimismo es importante tener en cuenta que, el término para la atención de los requerimientos inicia al día siguiente de la radicación del documento por ventanilla.

- Todos los lineamientos descritos en el presente documento deberán ser concordantes con las políticas definidas en el P-CA2-033 "Procedimiento de Atención a Requerimientos".
- Es de aclarar que este documento, no remplaza ni elimina el contenido definido en el "Procedimiento de Atención a Requerimientos" código: P-CA2-033.
- Las Canales de recepción de los derechos de petición serán recepcionados de acuerdo con los mecanismos de Escucha definidos en el "Procedimiento de Atención a Requerimientos" código: P-CA2-033.
- Si se presenta un PQRS y/o Derecho de Petición a través de mandatario, se deberá acompañar el correspondiente poder en los términos señalados en el Código General del Proceso.
- Cuando se reciba un derecho de petición y/o requerimiento cuyo contenido es igual y este dirigido a varios funcionarios se deberá tener en cuenta el objeto del requerimiento para entregar únicamente al líder del proceso pertinente quien se encargará de recopilar la información de los otros procesos involucrados en la petición y entregar la respectiva respuesta.
- En el evento en que una de las áreas que intervienen en la respuesta de un derecho de petición, lo reciba y ya esté vencido el tiempo de respuesta o esté por vencerse, se dará prioridad a dicho derecho de petición.

- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito**: Artículo 17. Ley 1755 de 2015 En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
- **Desistimiento expreso de la petición**: Artículo 18. Ley 1755 de 2015. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
- **Funcionario sin competencia**: Artículo 21. Ley 1755 de 2015. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

- **Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones**: Artículo 22. Ley 1755 de 2015. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

- **Informaciones y documentos reservados**: Artículo 24. Ley 1755 de 2015. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación. 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. 7. Los amparados por el secreto profesional. 8. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

- **Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva**: Artículo 25. Ley 1755 de 2015. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

- **Insistencia del solicitante en caso de reserva**: Artículo 26. Ley 1755 de 2015. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

  1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

  2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el

tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

- **Inaplicabilidad de las excepciones**: Artículo 27. Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

- **Atención prioritaria de peticiones**: Artículo 20 (Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."). Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

5.1 REQUISITOS PARA PRESENTAR PETICIONES

Aunque la presentación de un derecho de petición no debe revestir de formalidad alguna, la Ley dispone que toda petición deberá contener por lo menos:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuera el caso.

La falta de alguna de las causales mencionadas, excepto la última, no es motivo de rechazo de la petición.

5.2 ALGUNOS TIPOS DE PETICIONES

SOLICITUD DE COPIAS: En el evento que se soliciten copias a la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., previa información indicada por el área misional encargada, el peticionario deberá sufragar los costos.

SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA: Si bien la Constitución Política consagra los derechos fundamentales de petición e información, en sus artículos 23 y 74, al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional, estos no tienen per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

Dentro de los documentos con reserva, se encuentran los relacionados con el inventario de los bienes objeto de administración por parte de la SAE. En ese orden de ideas, todo rechazo de peticiones de información por motivo de reserva deberá ser motivada e indicarse en forma precisa las disposiciones legales pertinentes, así como notificarse al peticionario.

SOLICITUD DE RENDICION DE CUENTAS: Se entiende por rendición de cuentas aquella información de tipo administrativo y financiero requerida por propietarios o terceros sobre la administración efectuada por parte de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., en los bienes objetos de custodia.

Por lo anterior, no es procedente informar a los particulares, aun cuando sean apoderados y/o propietarios inscritos de los bienes o se crean con derechos sobre estos, el estado de las diligencias que se adelantan sobre la administración de los mismos, hasta tanto no se cuente con orden judicial en ese sentido.

FALTA DE COMPETENCIA: En caso de presentarse una petición que de manera evidente no reviste competencia de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., se deberá informar al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes, remitiendo en el mismo término a la entidad competente.

PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: Conforme lo estipula la Carta Política, uno de los elementos esenciales del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. De lo contrario, la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica.

La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición. (Sentencia T-353/00).

Si se identifican peticiones reiteradas y que ya hubieran sido resueltas, la SAE podrá remitirse a las respuestas anteriores, siempre y cuando las condiciones de la solicitud actual sean similares a aquellas.

5.3 TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO DE PETICIÓN		TÉRMINO
DERECHO DE PETICIÓN	GENERAL	15 DÍAS
	COPIAS - DOCUMENTOS	10 DÍAS
	CONSULTAS EN RELACIÓN CON LA MISIONALIDAD DE LA SAE. Las consultas se traducen en conceptos u opiniones desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de competencia de la SAE. Sin embargo, estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos.[1]	30 DÍAS
REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	CONTRALORÍA / PROCURADURÍA	10 DÍAS o en su defecto el término otorgado por el organismo respectivo.
PETICIONES ENTRE ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		15 DÍAS

[1] Corte Constitucional, Sentencia T-1075/2003, MP. Marco Gerardo Monroy Cabra.

[1] **Artículo 14.** ***Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA	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, dispone que **se tramitará preferencialmente**. No dispone de un término específico.
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.

5.4 PARÁMETROS PARA RESPONDER LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S.

La respuesta a los derechos de petición se debe regir por tres aspectos básicos:

- **Claridad:** la comunicación debe dar respuesta a cada una de pretensiones o preguntas realizadas por el peticionario, siendo claro en cada una de las ideas que se comunican, utilizando un lenguaje claro y evitando en la medida de lo posible los tecnicismos.

- **Congruente:** Es la coherencia que debe existir entre lo respondido y lo solicitado por el peticionario,

- **Precisión:** la comunicación debe ser cordial pero directa y concreta en la exposición de sus contendidos; su redacción debe limitarse a la información indispensable evitando siempre la imprecisión, el exceso de protocolos y el abuso de formalismos administrativos.

En el mismo sentido, la respuesta a la petición debe ser concordante con los lineamientos establecidos en el manual de atención al ciudadano, armonizados con los ejes de servicio definidos por SAE y el cumplimiento de los requisitos legales, así:

Ejes de Nuestro Servicio:

Nuestro compromiso es promover la Transparencia, Oportunidad y Respeto frente a las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, estableciendo las políticas necesarias para cumplir con los fines misionales y asegurando que las disposiciones constitucionales, legales y las políticas trazadas se cumplan y se ejecuten eficientemente.

- **Transparencia:** La gestión realizada por la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S es transparente y de libre acceso a la ciudadanía permitiendo que conozcan la labor realizada.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

- **Oportunidad:** La claridad y la correcta disposición de ayuda y servicio es determinante en los estándares de alta calidad de servicio. La atención en tiempos establecidos, las palabras claras y precisas son la clave de una atención oportuna.
- **Respeto**: Propender por un trato cortes y de tolerancia, aceptar las diferencias genera seguridad y confianza en nuestros públicos.

Requisitos legales:

- Oportunidad en la respuesta: Las respuestas se deben resolver en el plazo establecido por la norma, en el evento de no poderse responder a tiempo se deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se le dará respuesta de fondo, sin que esta sea doble al inicialmente previsto.
- Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.

5.5 CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES

La falta de cuidado u omisión en los términos y requisitos para dar respuesta a un derecho de petición, se encuentra prevista en la ley, consagrando sanciones disciplinarias a los servidores que no suscriban las respuestas en los términos legales.

Ley 734 de 2002

Es deber de todo servidor: *"Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado"*

Le ésta prohibido "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento "

Ley 1755 de 2015:

Constituye falta disciplinaria para el servidor público la desatención de las peticiones, así como la no contestación oportuna de las mismas:

"Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción." –*

"Artículo 31*. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver (…) constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".*

5.6 ATENCIÓN DE PETICIONES SEGÚN EL ÁREA DE COMPETENCIA

Es necesario que por parte del área de correspondencia y atención al ciudadano se identifiquen previamente los documentos que ingresan a la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., para ser posteriormente trasladados al área correspondiente con el propósito de concluir si efectivamente el documento hace referencia a un derecho de petición basándose en alguno de los siguientes criterios:

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

- Que el documento registre en alguno de sus apartes la frase "Derecho de Petición".
- Que el documento cite en alguno de sus apartes el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Que el documento contenga una solicitud o petición concreta e identificable con las diferentes áreas de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Una vez definido que el contenido de la solicitud es un derecho de petición, se aplicará el P-CA2-033 Procedimiento atención a requerimientos.

La correspondencia de entrada física que haga referencia a los siguientes temas, ingresarán por el flujo de PQRS:

- Requerimientos de Congreso de la República
- Requerimientos de los Entes de Control a nivel nacional:
- Denuncias
- Solicitudes de información
- Quejas
- Reclamos
- Competencia de otra Entidad

Una vez realizada la anterior revisión del documento, se procederá a clasificar el documento como un derecho de petición y se procederá a redirigir el mismo según su contenido al área competente, así:

Ahora bien, una vez realizado el análisis del documento radicado en esta sociedad y concluyendo que el mismo no cumple con los criterios de un derecho de petición, se procederá a redirigirlo según su contenido al área competente, así:

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
AVOCA CONOCIMIENTO		GIT Aseguramiento y Control de La Información
CARTERA		Gerencia comercial
CITACIONES ASAMBLEAS		Gerencia de bienes Inmuebles
		Gerencia de Sociedades Activas
		Gerencia de Sociedades en Liquidación
COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	Corresponde a peticiones que no son de resorte de la SAE. **Ejemplos:** -Tramitar certificados de carencia. -Información de procesos de cobro coactivo. -Generación certificaciones de estado legal de activos. -Suministro de información antecedentes judiciales y/o existencia de procesos judiciales. Evento en el cual corresponde a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano correr	Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
	traslado dentro del término legal a la autoridad administrativa o judicial que corresponda En los casos donde las peticiones no sean de fácil identificación inicialmente será remitida a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, en caso de no ser ubicado su destinatario, serán remitidas al área correspondiente de la SAE, con el propósito de identificar de manera más profunda la viabilidad de trasladarlo por competencia a otra Entidad.	
CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y LEY QUINTA	Solicitudes procedentes del Congreso de la República de Colombia o referentes a la Ley Quinta. **Ejemplos: Solicitudes Realizadas por el Congreso de la Republica** - Requerimientos tendientes a obtener información de los bienes y administración del FRISCO. - Información de personas naturales o jurídicas que tengan o hayan tenido relación con la administración de los bienes del FRISCO. - Información de personas naturales o jurídicas que tengan o hayan tenido algún vínculo laboral con la SAE.	Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano
CONSIGNACIONES Y/O DEPOSITOS DE ARRENDAMIENTO		Gerencia comercial
CONTRATOS		Gerencia de contratos
COPIA DE OFICIOS RADICADOS EN OTRAS ENTIDADES		Presidencia
DECLARATORIA DE SUSPENSIÓN DEL PODER DISPOSITIVO (Medidas Cautelares)		GIT Aseguramiento y Control de La Información
DEMANDAS		Vicepresidencia Jurídica
DENUNCIAS	Hace referencia a manifestaciones de hechos y circunstancias que se consideran contrarias a la ley. **Ejemplo:** - Todas aquellas actuaciones eventualmente irregulares que sean puestas en conocimiento de la SAE por parte de terceros y que versan sobre bienes del FRISCO.	Presidencia

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
DEVOLUCIÓN POR ORDEN JUDICIAL	Solicitud encaminada a la entrega material de un inmueble en virtud de una orden judicial **Ejemplos:** - Cuando se comunique la existencia de una decisión de fondo dentro de un proceso de extinción de dominio ordenando la devolución del bien. - Cuando se reitere la solicitud de cumplimiento a una orden judicial de devolución de bienes.	GIT Aseguramiento y Control de La Información
DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CONTRATOS (Cuentas de cobro, facturas de proveedores)		Área de competencia (Gerencias)
DOCUMENTOS INFORMATIVOS (Propuestas de Servicio)		Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano
ENTES DE CONTROL.	Solicitudes procedentes de la Contraloría General de la República de Colombia, Procuraduría General de la Nación, Defensorías, Secretaría de Transparencia, Ministerios. **Ejemplos: Solicitudes Realizadas por Entes de Control** - Requerimientos tendientes a obtener información de los bienes y administración del FRISCO. - Información de personas naturales o jurídicas que tengan o hayan tenido relación con la administración de los bienes del FRISCO. - Información de personas naturales o jurídicas que tengan o hayan tenido algún vínculo laboral con la SAE.	Presidencia
EXPEDICIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS DE SANEAMIENTO – SOLIICTUD CANCELACIÓN ANOTACIONES EN CERTIFICADOS DE TRADICIÓN	Petición tendiente a obtener la cancelación de actos de administración registrados en el FMI. Petición tendiente a obtener la cancelación de actos de administración registrados en el FMI. **Ejemplo:** - Solicitudes tendientes a obtener la cancelación de anotaciones en los folios de matrícula inmobiliaria.	Gerencia De Asuntos Legales
FISCALIA		Presidencia (Si no se encuentra relación con los descriptores)
INFORME DE DEPOSITARIOS		Gerencia de bienes Inmuebles
		Gerencia de Sociedades

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
INVITACIONES PÚBLICAS		Presidencia
NOTIFICACIONES JUDICIALES (Avisos, Edictos, Telegramas)		Gerencia de Asuntos Legales
NOTIFICACIONES DE INSPECCIONES DE POLICÍA		
PAGOS ADMINISTRACIÓN E IMPUESTOS	Petición tendiente a obtener el pago de expensas comunes y/o impuestos. **Ejemplos:** - Corresponde a solicitudes realizadas por aquellas copropiedades donde se identifiquen bienes administrados por el FRISCO. - Todas aquellas solicitudes de pago de impuestos y de valorización de bienes del FRISCO. Nota: En aquellos eventos donde la solicitud de pago sea realizada por la DIAN se dará el tratamiento del descriptor denominado “Competencia de otra Entidad.”	Gerencia Regional correspondiente a la ubicación del inmueble (si se conoce a que regional pertenece el inmueble) Gerencia de Inmuebles (si no se conoce a qué regional pertenece el inmueble) Gerencia de Sociedades Activas (si el inmueble es de esta gerencia) Gerencia de Sociedades en Liquidación (si el inmueble es de esta gerencia)
PIEZAS PROCESALES		Gerencia De Asuntos Legales - Cuando sean radicadas internamente GIT Aseguramiento y Control de la Información
PÓLIZAS		Gerencia Comercial pólizas de arrendamiento Gerencia de contratos pólizas de contratos GIT de depositarios pólizas de cumplimiento de depositarios Pólizas Administrativas (Vicepresidencia Administrativa Y Financiera)
PROCESOS JUDICIALES		Gerencia De Asuntos Legales

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O RESPUESTAS	**QUEJA:** Manifestación que pone en conocimiento de la SAE, irregularidades procedentes de funcionarios o de la administración de bienes. **Ejemplo:** -Corresponde a las observaciones o comentarios realizados por parte de terceros respecto de las gestiones adelantadas por determinada Gerencia y/o colaborador de SAE en relación a la administración de los bienes del FRISCO. **RECLAMO:** Corresponde a las observaciones o comentarios realizados por parte de terceros respecto de las gestiones adelantadas por determinada Gerencia y/o colaborador de SAE en relación a la administración de los bienes del FRISCO. Peticiones encaminadas al reconocimiento de un derecho o acreencia con ocasión a la administración de los bienes por parte de SAE. **Ejemplo:** - Corresponde a las solicitudes mediante las cuales por parte de terceros se exige o se pretende que por parte de la SAE se reconozca determinado derecho (propiedad, laboral, pecuniaria), sin que medie una decisión judicial en tal sentido. **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Petición encaminada a obtener determinada información o documentos que reposan en los registros físicos y/o digitales de la SAE. **Ejemplo:** - Corresponde a la solicitud de terceros relacionada con el suministro de copias, expedición de certificaciones, documentos digitales o físicos (actos administrativos, documentos propios de la administración (soportes de pagos, informes de gastos e ingresos, contratos), piezas procesales).	Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano
REPUESTAS DE ORIPS Y CAMARA DE COMERCIO.		Seleccione Gerencia (Si se relaciona funcionario) Presidencia (si No relaciona funcionario)
RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN Y OTRAS SOLICITUDES REALIZADAS POR SAE	Requerimiento encaminado a reiterar una petición. **Ejemplo:** - Peticiones tendientes a obtener la resolución de una solicitud no tramitada o gestionada parcialmente.	Presidencia
SENTENCIAS DECLARATORIAS DE EXTINCIÓN DE DOMINIO		GIT Aseguramiento y Control de La Información

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
SOLICITUD ARRENDAMIENTO	Petición tendiente a acceder a un bien a título de arrendamiento. **Ejemplos:** - Solicitudes o propuestas presentadas por terceros con el propósito de tomar en arriendo alguno de los bienes del FRISCO. - Solicitudes y/o modificaciones en los términos de los contratos de arrendamiento (cesiones de contrato, ajuste de cánones de arrendamiento, terminación anticipada).	Gerencia Regional correspondiente a la ubicación del inmueble (si se conoce a que regional pertenece el inmueble) Gerencia comercial (si no se conoce a que regional pertenece el inmueble)
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO A SECUESTRO DE ACTIVOS		GIT Aseguramiento y Control de La Información
SOLICITUD DE COMPRA VENTA	Petición tendiente a acceder a un bien a título de compraventa. **Ejemplos:** - Solicitudes o propuestas presentadas por terceros con el propósito de adquirir mediante compraventa algún bien del FRISCO. - Solicitudes de firma de escritura, cobro de arras, otrosí, transacción, resciliación.	Gerencia comercial
SOLICITUD DE ESTADO LEGAL DE ACTIVOS	Requiere información del estado jurídico de un bien en relación a un proceso de extinción de dominio. **Ejemplo:** - Corresponde a solicitudes realizadas por terceros dirigidas a establecer la existencia o no de medidas cautelares y/o decisiones de fondo ordenadas por autoridades judiciales competentes dentro de tramites de extinción de dominio.	Gerencia De Asuntos Legales
SOLICITUD DE PAGO CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN E IMPUESTOS		Gerencia de bienes Inmuebles Gerencia de Sociedades Activas Gerencia de Sociedades en Liquidación
SOLICITUD DESTINACION PROVISIONAL Y/O DONACIÓN	Petición tendiente a adquirir un bien mediante éste mecanismo de administración, de conformidad a lo previsto en la Ley 1708 de 2014 y el Decreto Reglamentario 2136 de 2015). **Ejemplo:** - Corresponde a solicitudes presentadas por personas naturales o jurídicas con el propósito que le sean entregados bienes del FRISCO en destinación provisional o donaciones.	PRESIDENCIA

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

DESCRIPTOR	CONTENIDO	ÁREA DE COMPETENCIA
SOLICITUD REGISTRO DEPOSITARIOS PROVISIONAL – CONVOCATORIA, SUBSANCIÓN FORMATO Y PAGARÉ		GIT de Depositarios
SOLICITUD REPARACIONES OBRAS Y MANTENIMIENTO	Petición encaminada a subsanar el estado físico de un bien. **Ejemplo:** - Corresponde a peticiones relacionadas con obras de mantenimiento o reparación, procedente de arrendatario, depositarios de los bienes del FRISCO.	Gerencia Técnica
SOLICITUDES ABOGADOS EXTERNOS		Gerencia De Asuntos Legales
TUTELAS		Gerencia De Asuntos Legales

6. ¿Qué normatividad afecta el Instructivo?

Tipo de documento	N°	Año de expedición	Titulo	Entidad de origen
Ley	1755	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.	Congreso de Colombia
Ley	962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Congreso de Colombia
Decreto	019	2012	Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Presidencia de la República de Colombia
Ley	1166	2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Presidencia de la República
Ley	5	1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes (Artículos 258 y 260)	Congreso de la República

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

7. ¿Qué documentos se utilizan en la ejecución del Instructivo?

Tipo de documento	Código	Titulo
N.A.		

8. ¿Qué requiero para ejecutar el Instructivo?

No actividad	Proveedores	Entradas	Características esperadas
N.A.	P-CA2-033 Procedimiento para la atención de requerimientos	Peticiones (solicitudes), quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición.	- Radicado en el flujo definido para PQRs. - Información clara de la solicitud requerida. - Nombre y contacto telefónico, residencia y correo electrónico del peticionario. - Anexos completos (si están descritos en el requerimiento)

9. ¿Cuál es la historia del Instructivo?

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	19/10/2016	23/03/2018	Primera versión del SIG.
2	23/03/2018	22/01/2019	Se definen los descriptores para el oportuno direccionamiento al responsable de gestionar la solicitud. Se incluye política para ejecutar cuando se reciban requerimientos vencidos o a punto de vencerse. Se ajustan términos y marco legal.
3	22/01/2019		Se incluye en el evento en que las áreas deban emitir respuestas a los entes de Control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República o Defensoría del Pueblo), dichos oficios deberán contar con el visto bueno de la Gerencia de Asuntos Legales Se incluye en términos de entrega Congreso de la República 5 días calendarios. Se ajustó política en los tiempos de entrega de las peticiones entre áreas y personas autorizadas para hacer el traslado de las mismas.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

10. ¿Quién elaboró y aprobó Instructivo?

Elaboró:	**Técnica:** Ivonne Alexandra Moreno Valderrama Adriana del Pilar Cruz Villalba Diana Maritza Callejas Quija Mónica Ivonne Gaitán Carvajal Ana Nelsy Franco Camargo	Profesional Especializado III Profesional Profesional Profesional Profesional	Gerencia de Asuntos Legales Oficina de Comunicaciones y Atención Ciudadano
	Metodológica: Paola Andrea López J	Profesional III	Oficina Asesora de Planeación
Aprobó:	Carlos Andrés Quintero Ortiz Luz Amparo Guerra Peña Sergio Jordán Quijano	Gerente de Asuntos Legales Jefe Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano Vicepresidente Administrativo y Financiero	Gerencia de Asuntos Legales Oficina Comunicaciones y Atención Ciudadano Vicepresidente Administrativo y Financiero

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS