INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

JULIO DEL AÑO 2024



Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF DE LA SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S.

1. PRESENTACIÓN

La Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; dispone constituir a través de este documento, mecanismos de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones al alcance de los ciudadanos, para que de manera transparente puedan evidenciar el seguimiento y control a las solicitudes recibidas y atendidas por esta Entidad y que consecuentemente se puedan realizar las recomendaciones a los responsables de cada uno de los procesos, con el fin de mejorar la prestación de servicio a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

En ese orden de ideas, se relacionan las solicitudes tramitadas en la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., recibidas a través de los distintos canales de comunicación y asignadas de acuerdo a su tipología y contenido a la dependencia correspondiente, el presente tiene como fin mostrar las solicitudes gestionados durante el mes de **JULIO de 2024**, las cuales se han clasificado para ser atendidas conforme a los lineamientos y criterios establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

2. MARCO LEGAL

A continuación, se relaciona las principales normas vigentes, relacionadas con la gestión de información de las PQRSDF, donde además, se encuentra una descripción sucinta de los mismos así: Artículo 23. Constitución Política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"; Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"; Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"; 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"; Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" y; Decreto 1499 de 2017." Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

3. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO 2024

A continuación, se relaciona el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas que recibió la Sociedad de Activos Especiales durante el mes de Junio de 2024, para un total de **2.360 PQRSDF,** discriminadas en la siguiente tabla:

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de solicitud	Porcentaje
CONSULTA	60	2.54
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0.25
DERECHO DE PETICIÓN	2069	87.67
INFORMATIVO	134	5.68
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	9	0.38
QUEJA	26	1.10
RECLAMO	17	0.72
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	9	0.38

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	11	0.47
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	15	0.64
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	2	0.08
SUGERENCIA	2	0.08
Total general	**2360**	**100**

3.1. ESTADO LEGAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el tiempo de respuesta de las peticiones discriminadas con anterioridad, no sin antes explicar el significado de cada concepto, así:

- **En términos:** Significa que no se ha dado respuesta a la petición, pero aún no se ha cumplido el plazo máximo establecido para dar respuesta.
- **Vencida:** Significa que NO se ha dado respuesta a la petición y ya cumplió el plazo establecido para dar respuesta.
- **Respuesta extemporánea:** Quiere decir que a la petición ya se le otorgó una respuesta, pero se excedió del plazo máximo fijado por la Ley.
- **Tramitado en término legal:** Se refiere a que la entidad brindó respuesta y no se excedió del plazo fijado para dar contestación a la petición de acuerdo con su clasificación.
- **Desistida:** Se entiende como un requerimiento que ingresó a la Entidad, pero que por manifestación expresa o tácita el usuario no continuo con el trámite.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de julio de 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado	Porcentaje
En términos	1133	48.0
Respuesta Extemporánea	186	7.9
Tramitado en término legal	1014	43.0
Vencida	27	1.1
Total, general	**2360**	**100**

3.2. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

En el presente reporte se evidencia el número de peticiones que fueron asignadas a diferentes dependencias, de conformidad con su competencia y asignación de funciones.

Etiquetas de fila	Cuenta de Dependencia	Porcentaje
ATENCIÓN AL CIUDADANO.	4	0.2
DESPACHO DEL PRESIDENTE.	13	0.6
DIRECCIÓN COMERCIAL	5	0.2
DIRECCIÓN COMERCIAL.	89	3.8
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN.	1	0.0
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	11	0.5
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES.	136	5.8
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	8	0.3
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES.	167	7.1
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA.	1	0.0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS.	4	0.2
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	2	0.1
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	54	2.3
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0.1
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.	17	0.7
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0.0
DIRECCIÓN FINANCIERA.	8	0.3
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	4	0.2
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES.	49	2.1
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS.	3	0.1

DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	17	0.7
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES.	239	10.1
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO.	41	1.7
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	13	0.6
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	214	9.1
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	24	1.0
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE.	553	23.4
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	16	0.7
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE.	223	9.4
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	10	0.4
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR.	357	15.1
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	3	0.1
GERENCIA DE DEPOSITARIOS.	38	1.6
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS.	7	0.3
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO.	3	0.1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	0.1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	5	0.2
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA.	4	0.2
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES.	3	0.1
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES.	5	0.2
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA.	4	0.2
Total, general	**2360**	**100**

3.3. CANALES DE ATENCIÓN

En la sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., cuenta con diferentes mecanismos de interacción efectiva a las peticiones, por ende, dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones. En el mes de julio de 2024 se registraron de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de Recepción	Porcentaje
Correo electrónico	1879	79.6
Correspondencia física	3	0.1
Página web	384	16.3
Presencial	93	3.9
Telefónico	1	0.0
Total general	**2360**	**100**

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de julio de 2024, se recibieron diecinueve (19) traslados por competencia para la Sociedad de Activos Especiales de diversas entidades estatales como Presidencia de la República, la Agencia Nacional de Tierras, Prosperidad Social entre otros. Se remitió una (1) PQRSDF por no competencia.

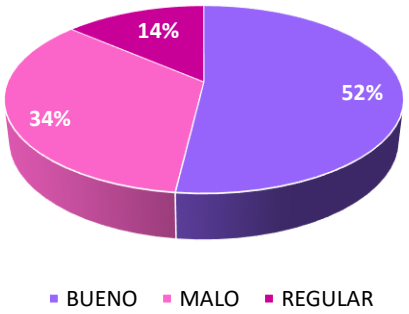
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción sobre atención al usuario realizada por la SAE en julio de este año proporciona una valiosa retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio ofrecido por la institución. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos:

Casi la mitad de los encuestados calificaron positivamente el interés y la aptitud de los funcionarios, con un (52%) valorando esta categoría como "Bueno". Este resultado indica que una cantidad considerable de usuarios perciben una actitud competente y dispuesta por parte del personal para resolver sus solicitudes. Sin embargo, el hecho de que un (34%) de los encuestados calificaran esta categoría como "Malo" sugiere que existe un porcentaje importante de usuarios insatisfechos. Este alto nivel de insatisfacción puede ser indicativo de problemas sistémicos en la capacitación del personal, en la comunicación interna, o en la asignación de recursos. Además, el (14%) de los encuestados que calificaron como "Regular" muestra que hay una franja de usuarios que, aunque no totalmente insatisfechos, perciben áreas de mejora necesarias para alcanzar un servicio óptimo.

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

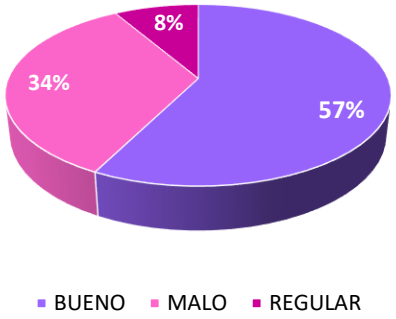
Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	383	52%
MALO	254	34%
REGULAR	101	14%
Total, general	**738**	**100%**



Más de la mitad de los encuestados (57%) calificaron el servicio inicial como "Bueno", lo que refleja una percepción positiva de la primera interacción con la institución. Este es un aspecto crucial, ya que la primera impresión puede influir significativamente en la percepción general del servicio. Sin embargo, un (34%) consideró el servicio inicial como "Malo", lo que indica que una gran parte de los usuarios experimenta problemas desde el inicio de su interacción con la SAE. Este nivel de insatisfacción inicial podría estar relacionado con factores como la accesibilidad, la claridad de la información proporcionada, o la eficiencia en la respuesta inicial. El 8% de calificaciones "Regulares" también sugiere que algunos usuarios encuentran el servicio inicial aceptable pero no excepcional, dejando margen para mejoras significativas.

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	422	57%
MALO	250	34%
REGULAR	62	8%
Total, general	**734**	**100%**

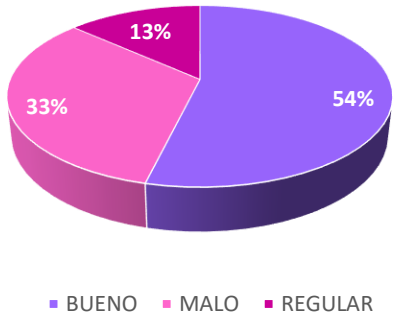


Respecto a la rapidez en la atención del motivo de su solicitud, que es el tema de la tercera pregunta, los resultados fueron:

La rapidez en la atención fue bien valorada por un (54%) de los encuestados, lo cual sugiere que una parte significativa de los usuarios percibe tiempos de respuesta adecuados. No obstante, el hecho de que un (33%) de los encuestados calificara este aspecto como "Malo" y un (13%) como "Regular" indica que todavía hay una proporción considerable de usuarios insatisfechos con los tiempos de respuesta. Estos resultados podrían reflejar ineficiencias en los procesos internos, una falta de personal suficiente para manejar el volumen de solicitudes o posibles problemas en la gestión de las prioridades de atención. La rapidez en la atención es un aspecto fundamental para la satisfacción del cliente, ya que los tiempos de espera prolongados pueden generar frustración y disminuir la confianza en la capacidad de la institución para manejar eficientemente las solicitudes.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	397	54%
MALO	242	33%
REGULAR	99	13%
Total, general	**738**	**100%**



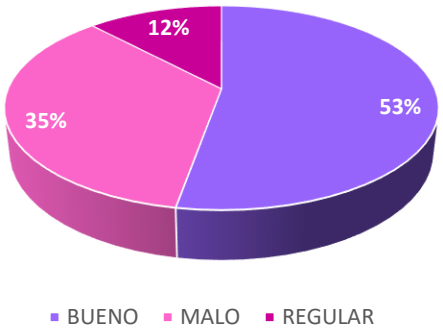
por último, la cuarta pregunta que se refiere a la percepción de la cordialidad y personalización en la atención, los resultados fueron los siguientes:

En ese sentido, más de la mitad de los encuestados (53%) valoraron positivamente la atención cordial y personalizada, lo cual es un buen indicio de que muchos usuarios perciben un trato amable y adaptado a sus necesidades. Este resultado sugiere que, en general, el personal de la SAE es percibido como accesible y atento. Sin embargo, el (35%) de los encuestados que calificaron esta atención como "Malo" subraya la importancia de fortalecer las habilidades de comunicación y empatía del personal para asegurar que todos los usuarios se sientan bien atendidos y valorados. La atención personalizada es clave para la satisfacción del usuario, ya que contribuye a crear una experiencia más positiva y memorable. El (12%) que calificó como "Regular" también indica que hay usuarios que no encuentran la atención ni excepcional ni completamente insatisfactoria, pero que podrían beneficiarse de un servicio más personalizado y atento.

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	386	53%
MALO	257	35%

REGULAR	88	12%
Total, general	**731**	**100%**



En conclusión, los resultados de la encuesta de satisfacción de julio 2024 reflejan una evaluación mixta en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por la SAE. Aunque la mayoría de las evaluaciones fueron positivas, los encuestados calificaron favorablemente las cuatro áreas evaluadas, todavía existe un porcentaje considerable de insatisfacción que no debe ser ignorado.

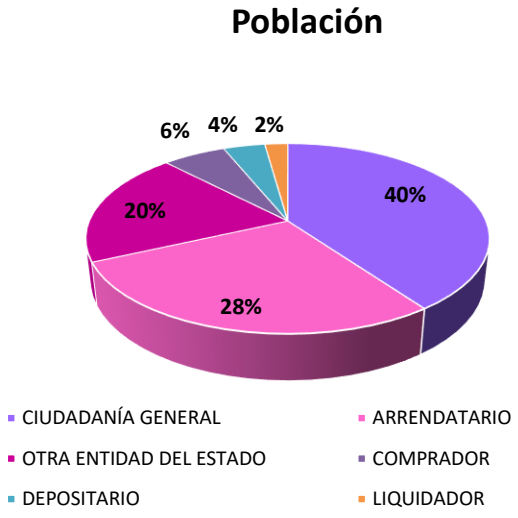
Los datos sugieren que, aunque la SAE tiene fortalezas significativas, como la percepción positiva de la atención inicial y la cordialidad del personal, también enfrenta desafíos importantes en áreas clave como la rapidez de la atención y la percepción de competencia y disposición de los funcionarios. Estos resultados proporcionan una base sólida para identificar áreas específicas de mejora y para desarrollar estrategias que puedan abordar las preocupaciones de los usuarios, mejorando así la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos en el futuro.

La encuesta incluyó 729 respuestas, abarcando una amplia variedad de usuarios. Esta diversidad en la muestra refleja una representación significativa de los principales grupos de interés que interactúan con la SAE, lo cual es crucial para entender las diferentes perspectivas y necesidades de cada grupo.

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	292	40%
ARRENDATARIO	205	28%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	143	20%

COMPRADOR	44	6%
DEPOSITARIO	29	4%
LIQUIDADOR	16	2%
Total, general	**729**	**100%**

La distribución muestra una representación equilibrada de los grupos de usuarios, con mayoría de ciudadanos, seguidos por arrendatarios y otras entidades del Estado. Esta composición es crucial para entender cómo cada grupo específico percibe los servicios de la SAE y cuáles son sus principales preocupaciones y puntos de satisfacción.



5. RECOMENDACIONES DE MEJORA

El presente informe tiene como fin consolidar toda la información relacionada con la atención, recepción y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), instauradas por la ciudadanía y entidades del estado que están dirigidas a esta entidad.

Se evidencio que para el mes de julio de 2024 el 40% de las peticiones fueron resueltas oportunamente, mientras el 48% aun se encuentra dentro de los términos para dar respuesta; lo cual indica que se están cumpliendo los mismos. Se deben seguir mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes hechas por nuestros usurarios pues cerca del 8% de las solicitudes se respondieron extemporáneamente.

La contestación oportuna de las PQRSDF disminuye considerablemente la posible afectación al derecho fundamental de petición de los ciudadanos y ayuda a mejorar la percepción que los ciudadanos tienen de la entidad y su trabajo

En ese orden de ideas, la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano participa activamente en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos, pues este informe contribuye con el mejoramiento continuo de la SAE frente a la prestación de su servicio, mejora en los procesos de administración y la eficaz atención al ciudadano, para esto, se detectan las posibles debilidades que surgen durante el procedimiento de PQRSDF que pueden incurrir en la respuesta tardía de las peticiones.

De igual manera, la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano tiene dentro de su procedimiento un seguimiento a los requerimientos donde automáticamente el módulo a los tres (3) días y un (1) día faltantes para su atención genera un aviso y/o alerta de vencimiento al gestor de la solicitud para que dé respuesta a la solicitud, adicionalmente, se envía un correo a los funcionarios y/o directivos de la entidad los días miércoles con el fin de mitigar el vencimiento de las mismas y evitar acciones legales en contra de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., y si estas no han sido resueltas el día viernes genera un segundo llamado.

Por otro lado, no podemos olvidar que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar la prestación del servicio de PQRSFD, resultado que demuestra que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., ha trabajado continuamente en atender a sus usuarios de la manera más eficiente posible, llevando a cabo el estudio minucioso de cada uno de los casos para dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que tiene a cargo esta Entidad.

En busca de mejorar la satisfacción de los usuarios y con ello disminuir las posibles acciones legales en contra de la entidad se recomienda a las dependencias:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios y prevenir cualquier acción jurídica en contra de la entidad.
- Responder con un lenguaje claro a las solicitudes de los peticionarios para facilitar la comprensión de estas.
- Proporcionar Respuestas de Fondo: Asegurarse de que cada respuesta aborde no solo el requerimiento específico, sino también ofrezca una explicación completa y los pasos a seguir.

Elaboró: AH

_____

Alexander Méndez Cortes
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones