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

AGOSTO 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 **AGOSTO 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 AGOSTO 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 Agosto de 2024, para un total de **2.167 PQRSDF,** discriminadas en la siguiente tabla:

Etiquetas de Fila	Cuenta de Tipo de solicitud	Porcentaje
CONSULTA	45	2.1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	10	0.5
DERECHO DE PETICIÓN	1885	87.0
FELICITACIÓN	2	0.1
INFORMATIVO	122	5.6
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	25	1.2
QUEJA	20	0.9
RECLAMO	17	0.8

SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	9	0.4
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	12	0.6
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	16	0.7
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	2	0.1
SUGERENCIA	2	0.1
Total general	**2167**	**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 Agosto de 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado	Porcentaje
En términos	146	6.74
Respuesta Extemporánea	667	30.78
Tramitado en término legal	1322	60.99
Vencida	32	1.48
Total, general	**2167**	**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.	2	0.09
DESPACHO DEL PRESIDENTE	1	0.05
DESPACHO DEL PRESIDENTE.	27	1.25
DIRECCIÓN COMERCIAL	2	0.09
DIRECCIÓN COMERCIAL.	86	3.97
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN.	1	0.05
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	7	0.32
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES.	152	7.01
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN.	4	0.18
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	4	0.18
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES.	120	5.54
DIRECCIÓN DE PROYECTOS.	6	0.28
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	2	0.09
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES.	41	1.89
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.	32	1.48
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	0.09
DIRECCIÓN FINANCIERA.	19	0.88
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	11	0.51
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES.	94	4.34

DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	1	0.05
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS.	9	0.42
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	11	0.51
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES.	210	9.69
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	8	0.37
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO.	66	3.05
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	8	0.37
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	150	6.92
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	30	1.38
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE.	479	22.10
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	10	0.46
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE.	203	9.37
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	16	0.74
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR.	273	12.60
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	4	0.18
GERENCIA DE DEPOSITARIOS.	27	1.25
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS.	4	0.18
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0.05
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.	2	0.09
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO.	6	0.28
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0.05
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	2	0.09
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA.	8	0.37
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES.	9	0.42
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	1	0.05
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES.	12	0.55
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA.	3	0.14
Total general	**2167**	**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 Agosto de 2024 se registraron de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de Recepcion	Porcentaje
Correo electrónico	1732	79.9
Correspondencia física	5	0.2
Página web	360	16.6
Presencial	69	3.2
Telefónico	1	0.0
Total general	**2167**	**100.0**

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de Agosto de 2024, se recibieron sesenta y cinco (65) 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 remitieron diecinueve (19) PQRSDF por no competencia.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

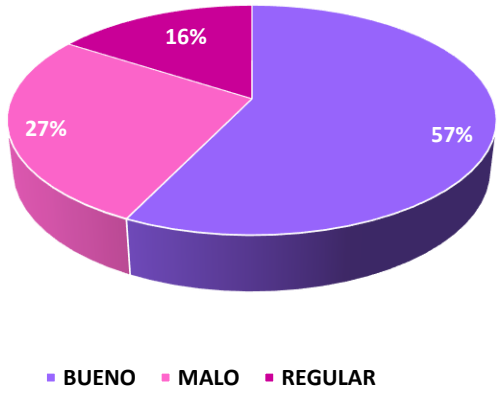
La encuesta de satisfacción sobre atención al usuario realizada por la SAE en Agosto de este año proporciona una valiosa retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio ofrecido por la institución. A continuación, se presenta un análisis detallado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

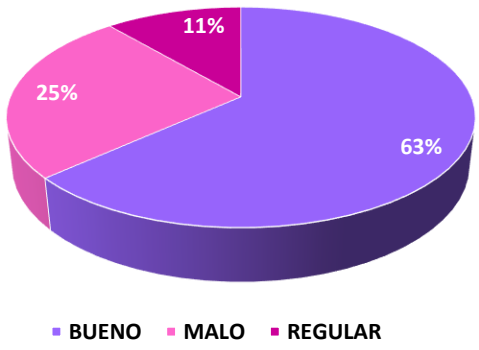
Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	328	57%
MALO	155	27%
REGULAR	91	16%
Total, general	**574**	**100%**



La mayoría de los encuestados (57%) tiene una percepción favorable del interés y la capacidad de los funcionarios para resolver sus solicitudes. No obstante, un 27% calificó esta dimensión negativamente, lo que señala la existencia de inconsistencias en la atención recibida. El hecho de que un porcentaje considerable lo considere "malo" muestra la necesidad de implementar capacitaciones continuas y mejorar los protocolos internos de resolución de casos.

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	366	63%
MALO	147	25%
REGULAR	65	11%
Total, general	**578**	**100%**

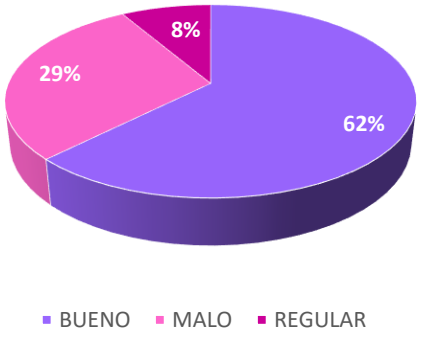


Un 63% de los encuestados evaluó positivamente el servicio inicial. Este dato es alentador, ya que refleja una experiencia inicial satisfactoria para la mayoría de los usuarios. Sin embargo, la opinión negativa de un

cuarto de los encuestados sugiere que algunos usuarios enfrentan dificultades en su primer contacto, lo que puede afectar la percepción global de la entidad. El primer punto de contacto es crucial para generar una relación de confianza, por lo que la SAE debería estandarizar la calidad en esta etapa.

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

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	363	62%
MALO	169	29%
REGULAR	49	8%
Total, general	**581**	**100%**

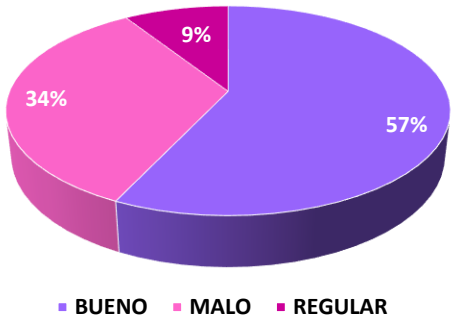


Aunque un 62% de los usuarios se mostró satisfecho con la rapidez en la atención, un 29% expresó una evaluación negativa, lo que indica un retraso percibido por una parte importante de los usuarios. Este es uno de los puntos más sensibles en la relación con la SAE, ya que los usuarios esperan una respuesta ágil. Mejorar la eficiencia en la atención sería un paso esencial para elevar la satisfacción del usuario.

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

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	320	57%
MALO	190	34%
REGULAR	51	9%
Total, general	**561**	**100%**



La cordialidad y personalización en la atención son aspectos clave en cualquier servicio, y aunque el 57% de los encuestados tuvo una experiencia positiva, el 34% reportó una atención deficiente. Esta cifra revela que una cantidad significativa de usuarios no se siente bien atendida, lo que sugiere que no se está garantizando una atención uniforme y amigable. Aumentar la empatía y profesionalismo en el trato debería ser una prioridad.

En ese sentido, los resultados de la encuesta ofrecen un panorama mixto sobre el desempeño de la SAE. Si bien la mayoría de los encuestados valora de manera positiva el servicio recibido, existen áreas importantes

que requieren atención. Uno de los hallazgos más relevantes es que un número considerable de usuarios percibe deficiencias en la rapidez de atención, así como en la cordialidad y el trato personalizado por parte del personal. Estas percepciones negativas, aunque minoritarias, son significativas y sugieren que la experiencia del usuario no es consistente en todas las interacciones con la entidad.

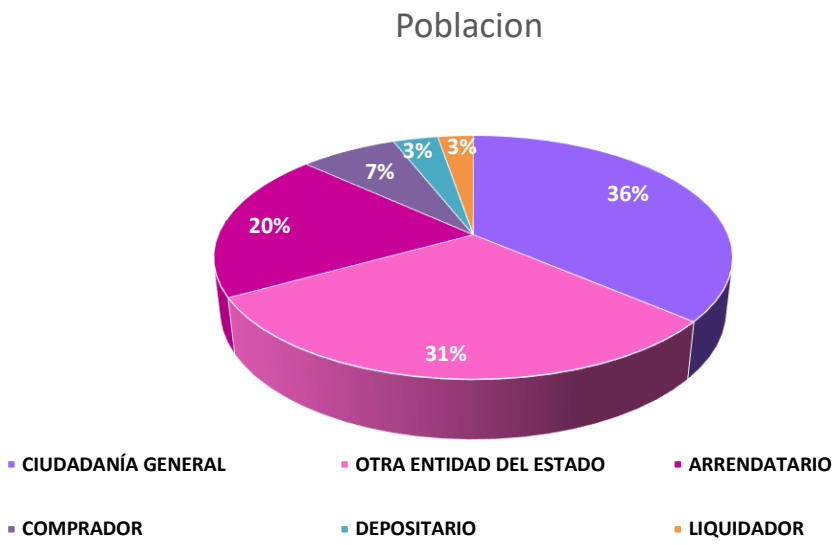
Por otro lado, la evaluación del interés y aptitud de los funcionarios para resolver las solicitudes es, en general, positiva, pero nuevamente vemos que hay un porcentaje importante de usuarios que no se siente satisfecho.

En términos generales, los resultados de esta encuesta reflejan que la SAE ha logrado avances importantes en algunas áreas, en comparación con encuestas de meses pasados, pero aún existen brechas que deben cerrarse para lograr una satisfacción más uniforme entre los usuarios.

La encuesta incluyó a una amplia gama de usuarios, entre 568 encuestados distribuidos de la siguiente manera:

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	206	36%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	174	31%
ARRENDATARIO	113	20%
COMPRADOR	41	7%
DEPOSITARIO	19	3%
LIQUIDADOR	15	3%
Total, general	**568**	**100%**

Esta diversidad asegura que los resultados capturan una visión integral de cómo diferentes grupos perciben los servicios de la SAE, brindando una representación más equilibrada de la experiencia de los usuarios



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 evidenció que para el mes de Agosto de 2024 el 61% de las peticiones fueron resueltas oportunamente, mientras el 6.7% aún 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 30.78% 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, laOficina de Prensa y Comunicaciones y GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía 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.

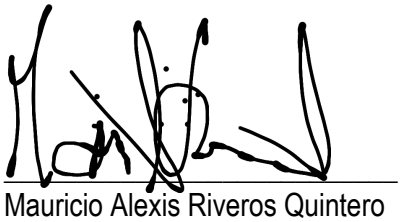
De igual manera, la Oficina de Prensa y Comunicaciones y GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía tiene dentro de su procedimiento un seguimiento a los requerimientos donde automáticamente el módulo a los tres (3) y un (1) día faltantes para su atención genera un aviso y/o alerta de vencimiento al 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



Mauricio Alexis Riveros Quintero
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones