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

## OCTUBRE 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 **Octubre 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 OCTUBRE 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 octubre de 2024, para un total de **2.289 PQRSDF,** discriminadas en la siguiente tabla:

| TIPO DE PETICION | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| CONSULTA | 48 | 2.1 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 6 | 0.3 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 2051 | 89.6 |
| FELICITACIÓN | 3 | 0.1 |
| INFORMATIVO | 103 | 4.5 |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 21 | 0.9 |
| QUEJA | 21 | 0.9 |
| RECLAMO | 5 | 0.2 |
| SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | 2 | 0.1 |
| SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS | 12 | 0.5 |
| SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS) | 8 | 0.3 |

| | | |
|---|---|---|
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 7 | 0.3 |
| SUGERENCIA | 2 | 0.1 |
| **TOTAL GENERAL** | **2289** | **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 octubre de 2024.

| TERMINO DE RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| EN TERMINOS | 139 | 6.1 |
| RESPUESTA EXTEMPORANEA | 417 | 18.2 |
| TRAMITADO EN TERMINO LEGAL | 1648 | 72.0 |
| VENCIDA | 85 | 3.7 |
| **TOTAL GENERAL** | **2289** | **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.

| DEPENDENCIA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 | 0.3 |
| DESPACHO DEL PRESIDENTE | 28 | 1.2 |
| DIRECCIÓN COMERCIAL | 83 | 3.6 |
| DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN | 5 | 0.2 |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES | 195 | 8.5 |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN | 7 | 0.3 |
| DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES | 155 | 6.8 |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA | 2 | 0.1 |
| DIRECCIÓN DE PROYECTOS | 5 | 0.2 |
| DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES | 40 | 1.7 |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 11 | 0.5 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 12 | 0.5 |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES | 45 | 2.0 |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS | 45 | 2.0 |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES | 211 | 9.2 |
| DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO | 29 | 1.3 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE | 215 | 9.4 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE | 564 | 24.6 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | 248 | 10.8 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR | 310 | 13.5 |
| GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS SOCIALES | 1 | 0.0 |
| GERENCIA DE DEPOSITARIOS | 45 | 2.0 |
| GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS | 1 | 0.0 |
| OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 | 0.1 |
| OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO | 3 | 0.1 |
| OFICINA JURÍDICA | 1 | 0.0 |
| VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA | 3 | 0.1 |
| VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES | 3 | 0.1 |
| VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES | 11 | 0.5 |
| VICEPRESIDENCIA OPERATIVA | 1 | 0.0 |
| **Total general** | **2289** | **100.0** |

### 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 OCTUBRE de 2024 se registraron de la siguiente manera:

| ETIQUETAS DE FILA | CUENTA DE MEDIO | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Correo electrónico | 1884 | 82.3 |
| Correspondencia física | 2 | 0.1 |
| Página web | 350 | 15.3 |
| Presencial | 52 | 2.3 |
| Telefónico | 1 | 0.0 |
| **Total general** | **2289** | **100** |

### 3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de Octubre 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. No se remitieron PQRSDF por no competencia.

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el mes de Octubre de 2024, se realizó una encuesta para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la SAE en temas como el interés y aptitud del personal, la calidad del servicio inicial, la rapidez de atención y la cordialidad del trato recibido. La encuesta, realizada entre 494 personas, ofrece una perspectiva detallada sobre las áreas en las que la SAE sobresale y aquellas donde aún existen oportunidades de mejora.

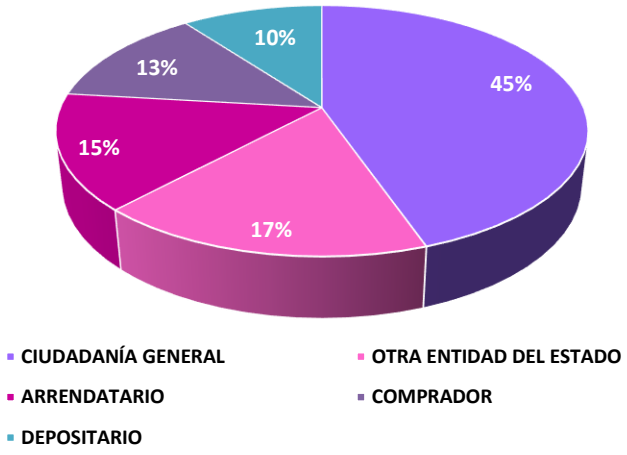
.

Las personas que contestaron la encuesta representan varios sectores. El 45% corresponde a la ciudadanía en general, indicando una gran proporción de usuarios que interactúan con la SAE sin estar vinculados a otras instituciones. Este grupo ofrece una percepción externa valiosa, debido a que se refleja la impresión del ciudadano común ante la atención de la SAE. El 17% de los encuestados pertenece a otras entidades del estado, lo cual muestra la colaboración y comunicación entre la SAE y otros organismos del estado. Esta interacción es importante, pues debe existir una buena comunicación entre entidades del Estado para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión del gobierno. Así mismo se evidencio que los depositarios 10%, arrendatarios 15% y compradores 13% tienen una

participación de casi el 40% lo cual evidencia una interacción constante con la SAE, esto impacta positivamente la relación entre la institución y los usuarios.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|---|---|---|
| CIUDADANÍA GENERAL | 297 | 45% |
| DEPOSITARIO | 115 | 10% |
| OTRA ENTIDAD DEL ESTADO | 99 | 17% |
| ARRENDATARIO | 86 | 15% |
| COMPRADOR | 68 | 13% |
| **Total general** | **665** | **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

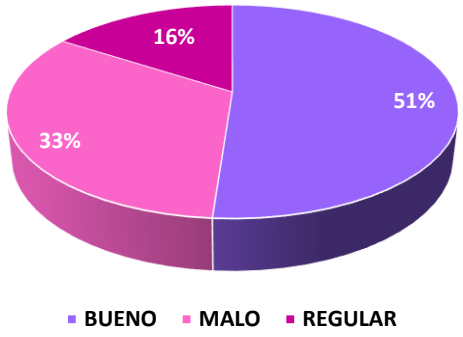



**¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?**

La encuesta revela que el 51% de los usuarios calificaron como bueno el interés y aptitud de los funcionarios al resolver sus solicitudes, lo que indica que una mayoría percibe un nivel satisfactorio de atención. Este resultado refleja que, en general, los funcionarios están cumpliendo con su rol de manera adecuada, lo cual es un aspecto positivo para la organización. Sin embargo, este porcentaje también señala que aún queda margen para mejorar la experiencia del usuario y consolidar estándares de calidad más elevados en la atención al público.

Por otro lado, se deben crear estrategias que permitan mejorar la percepción del 49% restante que califico el desempeño como regular (16%) o malo (33%), casi la mitad de las interacciones no cumplen con las expectativas. Esto no solo afecta la satisfacción de los usuarios, sino que también puede deteriorar la percepción de la institución en el mediano plazo. Para abordar estas áreas de mejora, es esencial implementar acciones como capacitaciones específicas en habilidades de servicio al cliente, mecanismos de evaluación continua del desempeño, y un sistema de retroalimentación que permita identificar y corregir deficiencias de manera oportuna. Estas acciones son fundamentales para garantizar una mejora sostenida en la calidad del servicio.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|---|---|---|
| BUENO | 351 | 51% |
| MALO | 226 | 33% |
| REGULAR | 109 | 16% |
| **Total general** | **686** | **100%** |



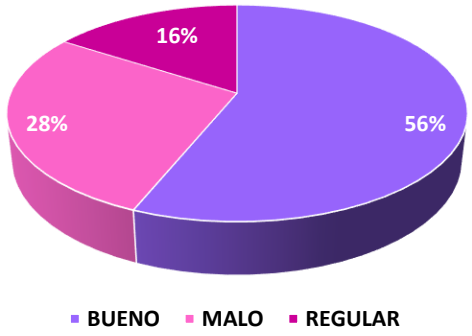

**¿Cómo califica el servicio inicial recibido?**

La encuesta muestra que el 56% de los usuarios calificaron como bueno el servicio inicial recibido, lo que refleja que más de la mitad de las interacciones iniciales cumplen con las expectativas de los ciudadanos. Este resultado es positivo, ya que posiciona a la organización con un estándar satisfactorio en la etapa más crítica de la atención al público: el primer contacto. Sin embargo, este porcentaje también sugiere que todavía hay oportunidades para

fortalecer esta etapa del servicio, buscando una experiencia más consistente y de mayor calidad para todos los usuarios.

No obstante, un 44% de las calificaciones son regulares (16%) o malas (28%), lo cual indica que una proporción significativa de usuarios percibe deficiencias en el servicio inicial. Se debe profundizar en estos resultados, ya que la impresión inicial puede influir significativamente en la percepción global del servicio. Para mejorar estos indicadores, es necesario priorizar estrategias como la capacitación del personal en atención al cliente, la estandarización de protocolos de bienvenida y orientación, y la incorporación de métricas para monitorear y optimizar este primer contacto. Estas medidas no solo mejorarán la experiencia del usuario, sino que también reforzarán la confianza en la institución.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|---|---|---|
| BUENO | 382 | 56% |
| MALO | 190 | 28% |
| REGULAR | 108 | 16% |
| **Total general** | **680** | **100%** |



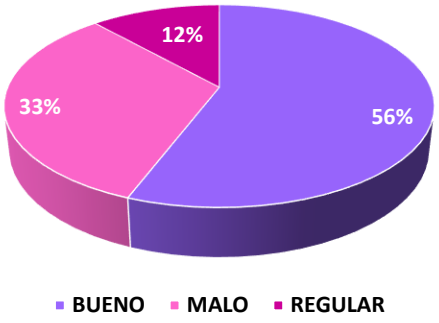

**¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?**

La encuesta revela que el 56% de los usuarios calificaron como bueno el tiempo de respuesta al atender sus solicitudes, lo que indica que la mayoría percibe el servicio como ágil y eficiente. Este dato es alentador, ya que destaca que más de la mitad de las interacciones cumplen con las expectativas en cuanto a rapidez, un aspecto clave en la

satisfacción del usuario. Sin embargo, este resultado también pone de manifiesto que existe un margen de mejora para garantizar una experiencia uniforme y optimizada en todos los casos.

Por otro lado, un 44% de los usuarios calificaron la rapidez como regular (12%) o mala (33%), evidenciando que cerca de la mitad de las interacciones no cumplen con los estándares deseados en términos de eficiencia. Este porcentaje es significativo y puede impactar negativamente la imagen de la entidad. Para abordar esta situación, es esencial identificar los cuellos de botella en los procesos de atención, optimizar los tiempos de respuesta y establecer indicadores de desempeño que permitan monitorear y reducir las demoras. Estas acciones contribuirán a mejorar la percepción del servicio y a reforzar la confianza del público en la capacidad de respuesta de la organización.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|---|---|---|
| BUENO | 384 | 56% |
| MALO | 224 | 33% |
| REGULAR | 80 | 12% |
| **Total general** | **688** | **100%** |



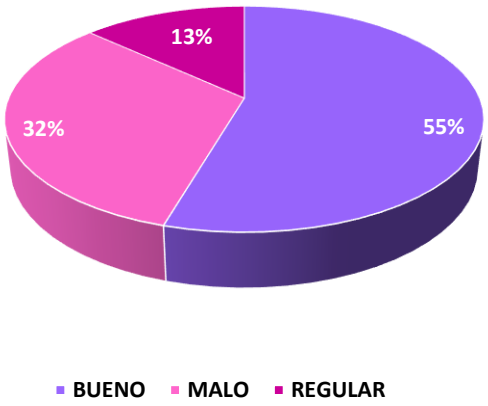

por último, la cuarta pregunta que se refiere a la percepción de la cordialidad y personalización en la atención, los resultados fueron los siguientes:

## ¿Recibió atención cordial y personalizada?

La encuesta indica que el 55% de los usuarios calificaron como buena la atención cordial y personalizada recibida, lo que demuestra que una mayoría percibe un trato adecuado y con enfoque en sus necesidades específicas. Este resultado resalta un aspecto positivo de la interacción con los usuarios, ya que la cordialidad y personalización son elementos fundamentales para construir una experiencia satisfactoria. No obstante, este porcentaje también sugiere que es necesario fortalecer los estándares de atención para garantizar que más usuarios perciban un nivel de servicio excelente.

Por otra parte, un 45% de las opiniones calificaron la atención como regular (13%) o mala (32%), lo que evidencia que casi la mitad de los usuarios no siente que recibe la cordialidad o personalización esperada. Para abordar esta situación, es crucial implementar capacitaciones específicas en habilidades interpersonales y empatía, así como establecer protocolos claros que aseguren una atención personalizada en cada interacción. Estas medidas no solo mejorarán la experiencia del usuario, sino que también fortalecerán la relación de confianza entre la institución y la comunidad a la que sirve.

| Detalle | Cantidad | % Participación |
|---|---|---|
| BUENO | 372 | 55% |
| MALO | 220 | 32% |
| REGULAR | 90 | 13% |
| **Total general** | **682** | **100%** |




.

Los resultados de esta encuesta de octubre reflejan una percepción diversa, en la que varios aspectos del servicio de la SAE se consideran favorables, como el interés del personal y la cordialidad en la atención, pero otros elementos, como la rapidez en la respuesta y la consistencia en el servicio inicial, todavía presentan desafíos. Los datos sugieren que la SAE ha logrado avances en algunas áreas de atención al usuario, sin embargo, la institución aún debe trabajar en mejorar la uniformidad de la experiencia del usuario.

## 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.

De las 2,289 solicitudes evaluadas, el 72% fueron tramitadas dentro del término legal, lo que representa una sólida mayoría y refleja un desempeño adecuado en el cumplimiento normativo. Este indicador destaca la capacidad de la institución para procesar la gran mayoría de los casos de manera oportuna, asegurando así la confianza y satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la distribución de los otros valores muestra áreas importantes de mejora. El 18.2% de las respuestas fueron extemporáneas, lo que indica que casi una de cada cinco solicitudes no se procesó en los plazos establecidos, en menor proporción; el 6.1% de los casos aún se encuentran dentro de los términos legales y el 3.7% vencidos, lo que evidencia fallos en la capacidad de resolución. Para mejorar estos resultados, es fundamental implementar mecanismos de monitoreo más efectivos, optimizar los flujos de trabajo, y priorizar los casos cercanos a vencerse. Estas acciones contribuirán a reducir los tiempos extemporáneos y evitar que más casos queden sin resolver dentro de los plazos legales

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 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 vencimiento genera un aviso y/o alerta 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 afectaciones relacionadas con el vencimiento de las peticiones y evitar acciones legales en contra de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., si estas no han sido resueltas el día viernes se genera un segundo

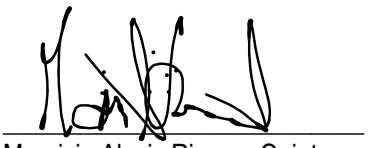
llamado.

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