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

DICIEMBRE 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 **diciembre 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 DICIEMBRE 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 diciembre de 2024, para un total de **1.912 PQRSDF,** discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	29	1.5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	0.4
DERECHO DE PETICIÓN	1718	89.9
INFORMATIVO	80	4.2
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	17	0.9
QUEJA	16	0.8
RECLAMO	8	0.4
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	20	1.0
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	5	0.3
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	9	0.5
SUGERENCIA	3	0.2
TOTAL GENERAL	**1912**	**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 diciembre de 2024.

TERMINOS DE RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EN TERMINOS	197	10.3
RESPUESTA EXTEMPORANEA	144	7.5
TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	1522	79.6
VENCIDA	49	2.6
TOTAL GENERAL	**1912**	**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	16	0.8
PACHO DEL PRESIDENTE	23	1.2

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	8	0.4
DIRECCIÓN COMERCIAL	141	7.4
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	1	0.1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	154	8.1
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6	0.3
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	114	6.0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	2	0.1
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	37	1.9
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	43	2.2
DIRECCIÓN FINANCIERA	9	0.5
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	42	2.2
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	43	2.2
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	133	7.0
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	21	1.1
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	197	10.3
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	465	24.3
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	188	9.8
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	219	11.5
GERENCIA DE AUDITORÍA A SOCIEDADES	4	0.2
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	27	1.4
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	1	0.1
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0.1
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	1	0.1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0.1
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	3	0.2
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	5	0.3
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	6	0.3
TOTAL GENERAL	**1912**	**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 diciembre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico	1605	83.9
Página web	254	13.3
Presencial	53	2.8
TOTAL GENERAL	**1912**	**100**

3.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de diciembre de 2024, se recibieron cincuenta y cinco (55) 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 dio traslado a las PQRSDF con consecutivo 85601 y 87908 por no competencia.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Análisis de la Encuesta de diciembre SAE

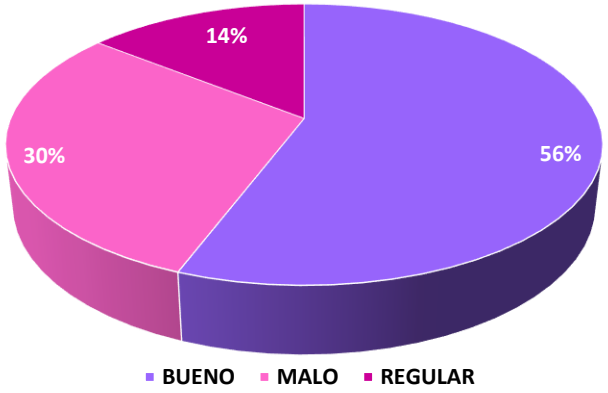
¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción predominantemente positiva sobre el interés y la aptitud de los funcionarios para resolver las solicitudes de los ciudadanos. Un 56% de los encuestados calificó la atención como "buena", lo que evidencia que más de la mitad de los solicitantes se sienten satisfechos con la disposición y capacidad de los empleados para atender sus requerimientos. Esto destaca un nivel considerable de aceptación en el servicio, aunque aún existe oportunidad de mejora.

No obstante, el 30% de los encuestados calificó la atención como "mala", señalando deficiencias significativas percibidas en el interés o aptitud de los funcionarios. Este hallazgo indica una necesidad prioritaria de intervención, ya que una proporción relevante de ciudadanos considera que no se están cumpliendo los estándares esperados en el servicio al usuario.

Adicionalmente, el 14% de las respuestas fueron calificadas como "regulares", lo que sugiere una percepción intermedia. Este grupo de evaluaciones indica que, aunque no hay una insatisfacción marcada, tampoco existe una plena satisfacción. Este segmento representa una oportunidad para afinar detalles en el servicio y personalizar la atención para mover estas calificaciones hacia un nivel más positivo.

DETALLE	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
BUENO	444	56%
MALO	238	30%
REGULAR	114	14%
TOTAL, GENERAL	**796**	**100%**



.

.

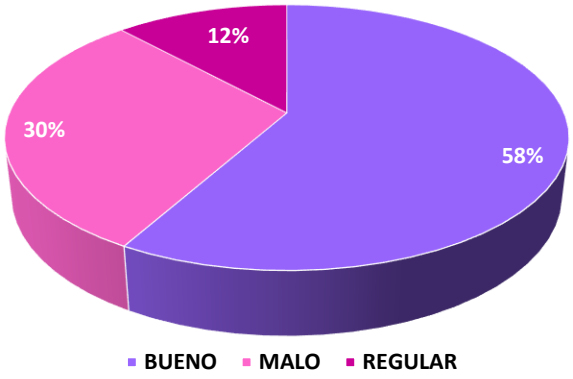
¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Los resultados obtenidos muestran que la percepción general del servicio inicial recibido por los usuarios es mayoritariamente positiva. Un 58% de los encuestados calificó el servicio como "bueno", lo que refleja que más de la mitad de los usuarios están satisfechos con la atención brindada en las primeras etapas del contacto. Este porcentaje es un indicador favorable, sugiriendo que los procesos iniciales cumplen con las expectativas de una parte significativa de los usuarios.

No obstante, los resultados también evidencian áreas críticas de mejora, ya que un 30% de los usuarios calificaron el servicio como "malo". Este porcentaje resalta problemas significativos en la atención inicial, que podrían estar relacionados con demoras, falta de claridad en la información proporcionada, o una actitud percibida como poco empática por parte del personal. Estas deficiencias representan un desafío que debe abordarse de manera prioritaria para evitar que afecten la experiencia general del usuario.

Por otro lado, un 12% de los encuestados calificaron el servicio como "regular". Este grupo muestra una percepción intermedia, indicando que si bien no hay una insatisfacción clara, el servicio inicial tampoco logra destacar como completamente satisfactorio. Esto sugiere que existen oportunidades de mejora en los detalles que marcan la diferencia en la percepción del usuario.

DETALLE	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
BUENO	466	58%
MALO	240	30%
REGULAR	95	12%
TOTAL GENERAL	**801**	**100%**



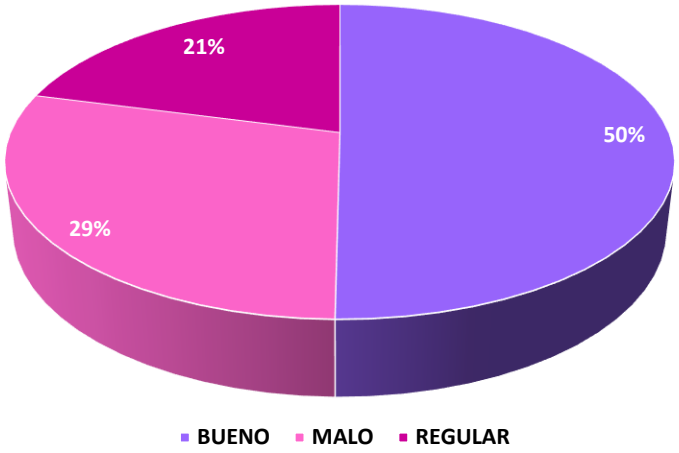
¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?

Los resultados reflejan una percepción mixta respecto a la rapidez en la atención de las solicitudes. Un 50% de los encuestados calificaron la rapidez como "buena", indicando que la mitad de los usuarios percibe tiempos de respuesta satisfactorios en la gestión de sus solicitudes. Este dato sugiere que el servicio cumple con las expectativas de una proporción significativa de usuarios, siendo un punto positivo en el proceso de atención.

Sin embargo, un 29% de los encuestados calificaron la rapidez como "mala". Este porcentaje evidencia que una parte considerable de los usuarios experimenta problemas relacionados con demoras o tiempos de espera excesivos, lo que afecta negativamente su experiencia. Identificar las causas detrás de estas percepciones es esencial para optimizar el proceso y reducir las calificaciones negativas.

Además, el 21% de los usuarios calificaron la rapidez como "regular", lo que indica una experiencia intermedia. Aunque este grupo no refleja una insatisfacción clara, tampoco percibe que los tiempos de atención sean óptimos. Este segmento representa una oportunidad para realizar mejoras específicas que ayuden a transformar estas evaluaciones en positivas.

DETALLE	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
BUENO	389	50%
MALO	224	29%
REGULAR	162	21%
TOTAL GENERAL	**775**	**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:

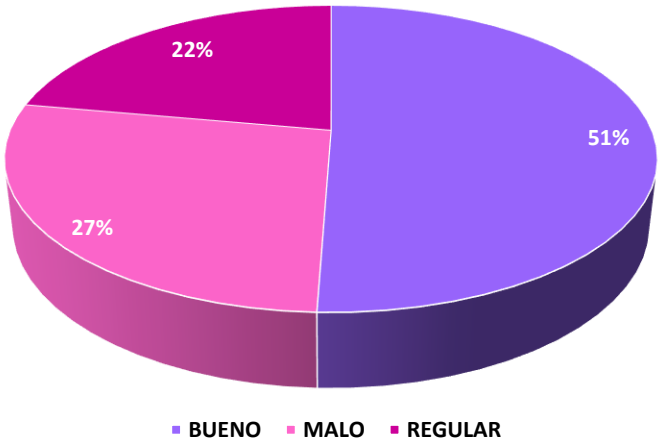
¿Recibió atención cordial y personalizada?

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la cordialidad y personalización en la atención brindada a los usuarios. Un 51% de los encuestados valoraron esta atención como positiva, lo que indica que más de la mitad de los usuarios se sintieron satisfechos con el trato recibido. Este dato evidencia que, en general, los esfuerzos para ofrecer un servicio cálido y adaptado a las necesidades individuales están siendo reconocidos.

Sin embargo, un 27% de las respuestas fueron negativas, lo que señala deficiencias importantes en la interacción con los usuarios. Este porcentaje sugiere que una proporción significativa de personas percibe una falta de cordialidad o de personalización en el servicio recibido.

Adicionalmente, un 22% calificaron la atención como "regular", indicando que, si bien no están completamente insatisfechos, consideran que el nivel de cordialidad y personalización no cumplió plenamente con sus expectativas. Este grupo representa una oportunidad para implementar mejoras específicas que transformen estas percepciones intermedias en experiencias más satisfactorias.

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	395	51%
MALO	213	27%
REGULAR	173	22%
TOTAL GENERAL	**781**	**100%**



Población Encuestada

El análisis de la composición de la población encuestada revela una representación diversa entre los diferentes grupos, teniendo como actor principal a la ciudadanía general. Este desglose permite identificar patrones clave sobre el origen y la naturaleza de las interacciones con el servicio evaluado:

1. **Ciudadanía general (47%)**
   La mayoría de los encuestados pertenece a la ciudadanía general, lo que indica que casi la mitad de las solicitudes, quejas o reclamos provienen de usuarios individuales. Esto refleja un interés amplio y directo de

los ciudadanos comunes en el servicio o proceso evaluado, posicionándolos como el grupo principal de interacción.

2. **Depositarios** **(16%)**
Este grupo representa un **16%** de la muestra, dado el rol especializado que suelen desempeñar, es probable que sus interacciones estén relacionadas con funciones específicas de custodia, administración de bienes o recursos.

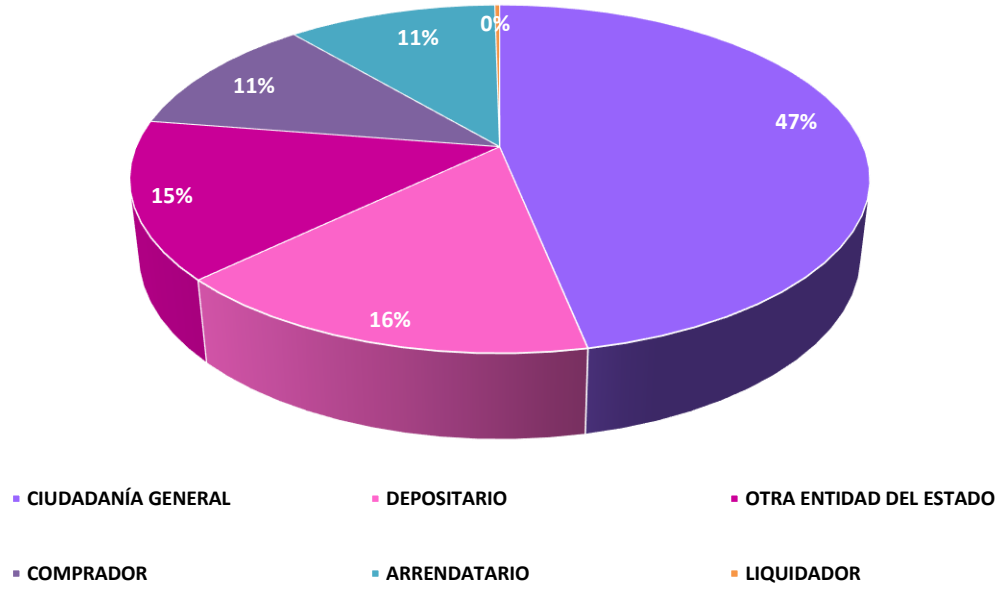
3. **Otras entidades del Estado** **(15%)**
Las entidades gubernamentales constituyen el **15%** de los encuestados, lo que resalta la participación de instituciones públicas en el proceso evaluado. Este dato sugiere que el servicio también se encuentra bajo la supervisión o cooperación interinstitucional.

4. **Compradores** **(11%)**
Un **11%** de los encuestados se identifica como compradores, este grupo está relacionado con aspectos de transacciones comerciales o adquisiciones específicas. Sus interacciones son relevantes, posiblemente en procesos de compra o contratación vinculados al servicio.

5. **Arrendatarios** **(11%)**
Los arrendatarios también representan el **11%** de la muestra, igualando la proporción de compradores. Este grupo probablemente esté relacionado con gestiones de arrendamiento, lo que podría incluir contratos, pagos o solicitudes específicas relacionadas con la administración de propiedades o espacios.

6. **Liquidadores** **(0%)**
Finalmente, se reporta una participación mínima por parte de liquidadores en la encuesta, lo que puede deberse a su falta de involucramiento en el proceso evaluado. Este hallazgo podría sugerir la necesidad de revisar si este grupo es irrelevante para el servicio o si se requiere una estrategia para incluir su perspectiva en futuros análisis.

DETALLE	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CIUDADANÍA GENERAL	368	47%
DEPOSITARIO	126	16%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	115	15%
COMPRADOR	89	11%
ARRENDATARIO	86	11%
LIQUIDADOR	2	0%
TOTAL, GENERAL	**786**	**100%**



5. RECOMENDACIONES DE MEJORA

El presente informe tiene como fin consolidar la información referente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que fueron radicadas y respondidas el mes de diciembre de 2024. El termino de respuesta refleja un panorama mayormente positivo, ya que el 79.6% de las solicitudes fueron tramitadas dentro del término legal, lo que evidencia un alto grado de cumplimiento y eficiencia en la gestión de los procesos. Este dato muestra que la mayoría de las solicitudes se atendieron de manera oportuna, cumpliendo con las expectativas normativas y con las de los usuarios. Además, un 10.3% de las PQRS aun se encuentran dentro de los términos legales para ser respondidas por lo cual se prevé sean tramitadas dentro de los mismos, aumentando aun mas el porcentaje de cumplimiento.

Por otro lado, un 7.5% de las solicitudes se respondió de forma extemporánea, lo que sugiere que existen áreas donde los tiempos de atención no son los óptimos, afectando potencialmente la percepción del servicio por parte de los usuarios. Este porcentaje, aunque menor, representa un desafío que debe ser abordado para garantizar una experiencia más consistente y eficiente.

Finalmente, un 2.6% de las solicitudes aún no se han resuelto y se encuentran vencidas, lo que indica que no se logró responder dentro de los plazos establecidos ni razonables. Aunque esta proporción es relativamente pequeña, su impacto puede ser significativo, tanto en términos de satisfacción del usuario como de cumplimiento de las obligaciones 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