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

OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE

2024



ACTIVOS POR EL CAMBIO

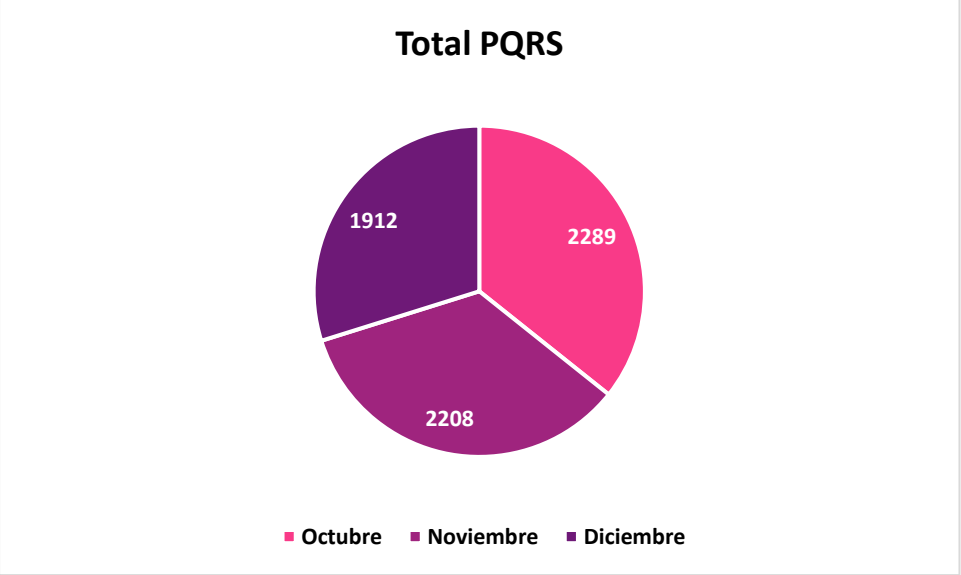
Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre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

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

1. OBJETIVOS

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, ahora, el presente tiene como fin mostrar las solicitudes gestionados durante el **cuarto trimestre** (octubre, noviembre, 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, donde se evidencia un total de 6.409 requerimientos recibidos.



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 CUARTO TRIMESTRE 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 cuarto trimestre de 2024, para un total de **6.409 PQRSDF,** discriminadas en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	124	1.9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	19	0.3
DERECHO DE PETICIÓN	5724	89.3
FELICITACIÓN	6	0.1
INFORMATIVO	279	4.4
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	55	0.9
QUEJA	71	1.1
RECLAMO	21	0.3
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	2	0.0
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	57	0.9
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	19	0.3

SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	27	0.4
SUGERENCIA	5	0.1
TOTAL GENERAL	**6409**	**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 establecido para dar respuesta.
- **Vencida:** Significa que NO se ha dado respuesta a la petición, ya cumplió el plazo establecido para dar respuesta, en algunos casos se pide extender el plazo de 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 cuarto trimestre de 2024.

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
EN TERMINOS	200	3.1
RESPUESTA EXTEMPORANEA	1282	20.0
TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	4822	75.2
VENCIDA	105	1.6
TOTAL GENERAL	**6409**	**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	35	0.5
DESPACHO DEL PRESIDENTE	87	1.4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	12	0.2

DIRECCIÓN COMERCIAL	388	6.1
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	8	0.1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	526	8.2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	21	0.3
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	392	6.1
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	2	0.0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	10	0.2
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	118	1.8
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	72	1.1
DIRECCIÓN FINANCIERA	45	0.7
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	120	1.9
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	162	2.5
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	514	8.0
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	102	1.6
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	607	9.5
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	1513	23.6
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	674	10.5
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	811	12.7
GERENCIA DE AUDITORÍA A SOCIEDADES	5	0.1
GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS SOCIALES	1	0.0
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	103	1.6
GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	2	0.0
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	0.1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0.0
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	8	0.1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	0.0
OFICINA JURÍDICA	1	0.0
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	7	0.1
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	13	0.2
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	37	0.6
VICEPRESIDENCIA OPERATIVA	4	0.1
TOTAL GENERAL	**6409**	**100**

3.3. CANALES DE ATENCIÓN

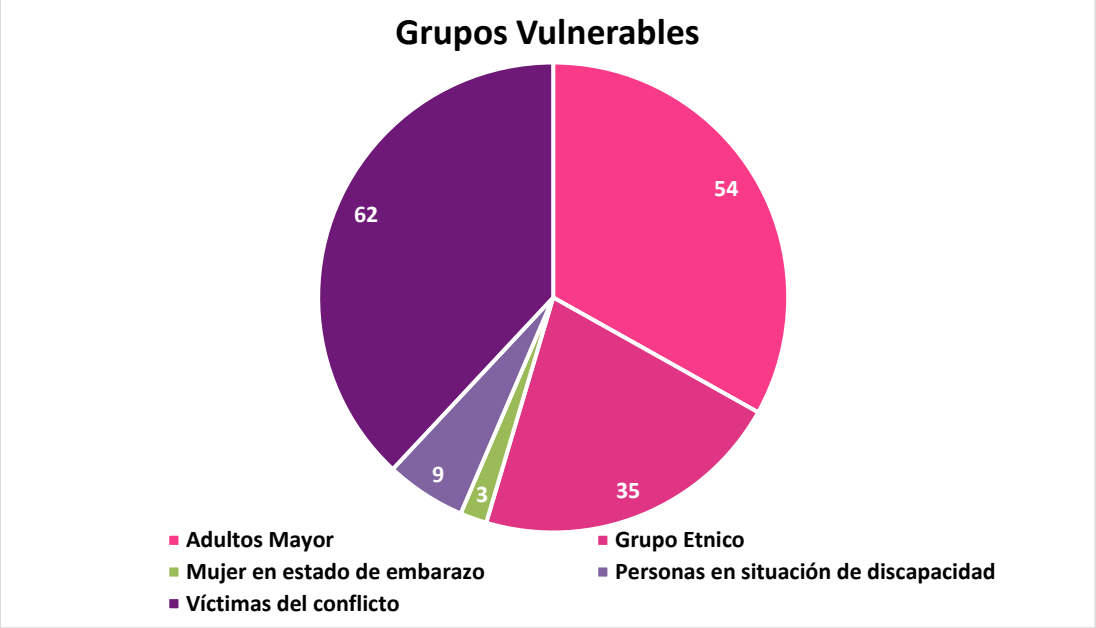
En la sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., cuenta con diferentes mecanismos de interacción efectiva a las peticiones, por ende, dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones.

En el cuarto trimestre de 2024 se registraron de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico	5316	82.9
Correspondencia física	4	0.1
Página web	925	14.4
Presencial	162	2.5
Telefónico	2	0.0
TOTAL GENERAL	**6409**	**100**

3.4. REPORTE POR PRIORIDAD

La Sociedad de Activos Especiales S.A.S., tiene dentro de sus funciones atender los requerimientos presentados por la población vulnerable, atención que se efectúa de manera prioritaria, ya que son ciudadanos que se encuentran en situaciones particulares y se debe propender por la prestación de los servicios, de los cuales se reportan los siguientes:



3.5. ACCIONES CONSTITUCIONALES

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron 340 acciones constitucionales, las cuales fueron debidamente atendidas por la Entidad, así:

Octubre: 112
Noviembre: 125
Diciembre: 103
Total: 340 tutelas

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Objetivo de la encuesta de satisfacción:

El propósito de realizar esta medición, es conocer el grado de satisfacción que tiene el usuario frente a la atención a los requerimientos interpuestos en la Sociedad de Activos Especiales SAS a través de sus diversos canales de atención, a finde que a esta Sociedad pueda mejorar continuamente los procesos de administración de los activos.

Es importante tener en cuenta que esta medición califica diferentes aspectos de la atención a la ciudadanía desde la atención y recepción al requerimiento hasta la resolución al mismo.

Por lo anterior, se evidencian los siguientes resultados:

¿CÓMO CALIFICA EL INTERÉS Y APTITUD DE NUESTROS FUNCIONARIOS PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU SOLICITUD?	
BUENO	1006
MALO	658
REGULAR	309
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO INICIAL RECIBIDO?	
BUENO	1111
MALO	572
REGULAR	293
¿CÓMO CALIFICA LA RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN DEL MOTIVO DE SU SOLICITUD?	
BUENO	1033
MALO	611
REGULAR	314
¿RECIBIÓ ATENCIÓN CORDIAL Y PERSONALIZADA?	
BUENO	966
MALO	590
REGULAR	353

TIPO DE CLIENTE	
CIUDADANÍA GENERAL	875
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	318
ARRENDATARIO	262
COMPRADOR	237
DEPOSITARIO	241
LIQUIDADOR	3
MEDIA TRIMESTRAL	**322.67**

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción mayormente positiva de los servicios, con más de la mitad de los usuarios calificando como "bueno" el interés y aptitud de los funcionarios, el servicio inicial, la rapidez en la atención y la cordialidad del trato recibido. Sin embargo, un porcentaje importante de los encuestados manifestó insatisfacción en aspectos clave como rapidez y atención personalizada, lo que evidencia oportunidades de mejora en la eficiencia y calidez del servicio. La ciudadanía general representa el grupo más impactado, aunque también hay participación significativa de otras entidades y sectores, lo que resalta la importancia de garantizar una experiencia consistente y de calidad para todos los usuarios.

Es fundamental enfocarse en la mejora continua de los tiempos de respuesta, garantizando el uso de un lenguaje claro y proporcionando respuestas profundas y completas a los requerimientos de los diferentes grupos de interés esto permitirá fortalecer la confianza y la satisfacción general frente al servicio ofrecido.

5. RECOMENDACIONES DE MEJORA

El presente informe tiene como objetivo consolidar la información relacionada con la atención, recepción y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía y dirigidas a esta entidad. Durante el cuarto trimestre, se resolvieron 4.822 solicitudes (75,2%) dentro de los términos legales, lo que refleja el esfuerzo realizado para mejorar los tiempos de respuesta. Sin embargo, las respuestas extemporáneas representaron el 20%, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas adicionales para optimizar aún más la rapidez en la atención a las solicitudes.
Por otro lado, las peticiones vencidas, aunque representan un porcentaje muy bajo (1,6%), requieren un trabajo continuo para disminuir aún más este indicador. Finalmente, las peticiones que aún se encuentran dentro de los términos legales representan el 3,1%, lo que podría contribuir a aumentar el porcentaje de respuestas tramitadas en término legal una vez sean gestionadas.

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.

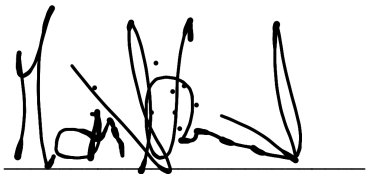
La Oficina de Prensa y Comunicaciones realizo actividades como creación de piezas gráficas para concientizar a los funcionarios de la SAE SAS en la atención dentro de los términos de Ley y resolución efectiva a los requerimientos.

Adicionalmente, la Oficina de Prensa y Comunicaciones participa activamente en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos, ya que 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.

Así mismo, la Oficina 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, del mismo modo se envía un informe por correo a los funcionarios y/o directivos de la entidad, dos veces por semana 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.

Elaboró: A.H.



Mauricio Alexis Riveros Quintero
Jefe De Oficina de Prensa y Comunicaciones