SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S

Resolución No. 644

"Por medio de la cual se adopta el Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano"

La suscrita Presidenta de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere el artículo 92 de la Ley 489 de 1998 y,

CONSIDERANDO

Que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. – S.A.E. S.A.S., es una sociedad de economía mixta de orden nacional autorizada por la Ley, de naturaleza única y sometida al régimen del derecho privado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio.

Que de conformidad con lo preceptuado en el artículo 90 de la Ley 1708 de 2014, el Fondo para la Rehabilitación, Inversión Social y lucha contra el Crimen Organizado FRISCO, es una cuenta especial sin personería jurídica administrada por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S garantiza la oportunidad y calidad de sus productos, asegurando el compromiso de la organización hacia la satisfacción de necesidades de clientes y grupos de interés, interactuando siempre con respeto y coherencia con la normatividad aplicable a nuestra misión.

Que el servicio de atención al ciudadano es la responsabilidad que tienen los funcionarios de la SAE, en busca de satisfacer las necesidades de los usuarios, a través de diferentes mecanismos que conlleven a mejorar la prestación del Servicio.

Que este servicio se caracteriza por ser transparente frente a la responsabilidad que tiene con el Estado y los ciudadanos, por tal razón las actuaciones de los funcionarios se fundamentan con valores, principios y responsabilidades correspondientes a la atención e información que suministra esta Sociedad.

Que el modelo de servicio al ciudadano en la Sociedad de Activos Especiales S.A.S tiene como objeto, brindar atención eficaz con el fin de lograr que la ciudadanía fortalezca la credibilidad, probidad y confianza. Así mismo la imagen Corporativa expresa los valores y el quehacer de la organización, a través de la marca recreando nuestra identidad y plasmando los rasgos de nuestra imagen corporativa.

Que el servicio al ciudadano en la Sociedad de Activos Especiales S.A.S está dado con:

- ✓ Probidad, desarrollando nuestro trabajo con honradez, honestidad, integridad y rectitud de comportamiento.
- ✓ Compromiso ejecutando nuestras actividades diarias con orgullo de pertenencia, entrega y dedicación para la consecución de los objetivos de nuestra Empresa.
- ✓ Confiabilidad en nuestras acciones transmiten un actuar ético en todas las situaciones, generando tranquilidad y satisfacción hacia nuestros usuarios y clientes.
- ✓ Respeto aceptando a todas las personas con sus características y creencias tratando dignamente a todos con los que interactuamos.
- ✓ Responsabilidad cumpliendo con todos nuestros deberes y obligaciones, como trabajadores de SAE S.A.S y como ciudadanos, con eficiencia y calidad.

Que el servicio al ciudadano de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, se acoge a los siguientes valores, los cuales rigen la conducta de los funcionarios así:

- ✓ Legalidad en todo negocio, transacción o contrato debe primar el respeto a la Constitución, la ley, los estatutos, reglamentos, normas internas y procedimientos que rigen la actividad de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S

Resolución No. 644

Las transacciones de cualquier naturaleza que celebre la Sociedad de Activos Especiales S.A.S deben basarse en prácticas comerciales aceptadas, las cuales corresponden a las normas legales, a las que apruebe la Junta Directiva y expida la Presidencia y reglamente en manuales y circulares con fuerza vinculante, respetando las atribuciones y las competencias definidas para cada caso. En desarrollo de todas las operaciones de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S deben tutelarse adecuadamente los derechos y los intereses de los terceros de buena fe, al igual que los de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S y sus accionistas.

- ✓ Igualdad permitiendo el acceso a sus servicios y productos en condiciones equitativas y de legalidad e igualdad, sin consideraciones de sexo, raza, posición social o religión, y respetará los derechos de sus clientes, inversionistas y terceros sin discriminación alguna.

- ✓ Los clientes y en general los terceros tienen derecho a recibir información de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S sobre la estructura y funcionamiento de los productos y negocios, así como de los derechos y deberes que les asisten, sin perjuicio de la reserva legal que dentro del ámbito comercial, mercantil y privado le corresponda guardar en virtud de las excepciones de ley.

- ✓ Confidencialidad sin perjuicio del principio de publicidad anteriormente indicado, los destinatarios del presente Código deberán abstenerse de divulgar los secretos profesionales e industriales de la empresa sin autorización de quien tenga competencia legal para hacerlo.

- ✓ Uso óptimo de los recursos en todas sus decisiones la Sociedad de Activos Especiales S.A.S garantizará el uso racional y económico de los recursos con miras a consolidar su fortalecimiento patrimonial y a propender por el crecimiento continuo de las reservas y demás recursos que utilice para el ejercicio de sus funciones.

- ✓ Mínimo Costo y Relación Costo / Beneficio, el principio del mínimo costo será, entre otros, un factor en la toma de las decisiones de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, a fin de garantizar una política de austeridad en los recursos con que cuenta. También, con sujeción a las disposiciones legales aplicables, en sus actuaciones se efectuará el análisis de costo / beneficio de las medidas que adopte en desarrollo de sus funciones.

  En aras de obtener el menor costo de oportunidad y uso óptimo de los recursos, los procesos de contratación de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S prevén el agotamiento del proceso de planeación para la adquisición de bienes y servicios.

- ✓ Conocimiento del Cliente: La Sociedad de Activos Especiales S.A.S conoce el origen de los activos que le han sido entregados a cualquier título, su reglamentación especial, la necesidad de maximizar el retorno de los mismos, restringiendo el acceso de las organizaciones delincuenciales a los activos y recursos financieros originados en cualquier actividad ilícita.

Que los anteriores principios, se enmarcan en la conducta que los servidores públicos y colaboradores de la sociedad deben adoptar, y corresponden a la práctica de los principios y valores éticos corporativos definidos.

Que la Sociedad de Activos Especiales S. A. S. a través del Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano presenta a los colaboradores de la Entidad y a la ciudadanía en general las condiciones óptimas frente al servicio ofrecido por la Entidad a la ciudadanía con criterios de ética, integridad, transparencia y legalidad en cumpliendo a la normatividad establecida en la Constitución Política y la ley, bajo los estándares del Gobierno Nacional.

Que la Sociedad de Activos Especiales S. A. S. con la implementación del Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano busca construir y fortalecer confianza y certidumbre con la claridad en los trámites y servicios que le presta la Entidad a la ciudadanía, adelantando las acciones necesarias para la mejora continua frente a las diferentes herramientas de atención, a nivel presencial y virtual a la vanguardia de las necesidades de la sociedad de manera incluyente, principalmente brindando atención preferencial a personas que pertenezcan a grupos de especial protección como comunidades indígenas o nativas, mujeres gestantes, niños y adultos mayores.

Que el propósito de este Orientador Estratégico es fijar parámetros para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad garantizando la mejora continua e impactar de manera positiva la percepción que frente a la Entidad tienen los grupos de interés, satisfaciendo sus expectativas y necesidades de manera incluyente.

Resolución No. 644

Que el Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano se ha desarrollado bajo los lineamientos del Gobierno Nacional, los cuales fueron acogidos por la Entidad y a continuación se relacionan:

1. Constitución Política de Colombia (Artículos 1, 2, 3, 13, 20, 23, 74, 209, 270)
2. Conpes 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
3. Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
4. Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."
5. Conpes 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano"
6. Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"
7. Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición"
8. Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
9. Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"

Que el Comité Directivo en Sesión del 16 de diciembre de 2019, aprobó el Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPTAR el Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano en la Sociedad de Activos Especiales S. A. S. acorde con las necesidades de los grupos de valor, generando certeza en el servicio y garantizando el acceso a la comunidad en general que incentive la participación ciudadana.

ARTÍCULO SEGUNDO: Los objetivos específicos del Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano son:

- ✓ Aplicar los lineamientos dirigidos a elevar los estándares de confianza, transparencia y eficiencia por parte del ciudadano.
- ✓ Garantizar el acceso al servicio prestado por SAE de manera incluyente y preferencial a personas en condiciones de especial protección como mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en condición de discapacidad o integrantes de grupos nativos o étnicos, entre otros.
- ✓ Eliminar las barreras de acceso a trámites incentivando el uso de las tecnologías de información, promoviendo los diferentes canales de atención.

ARTÍCULO TERCERO: Los mecanismos con los cuales la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S garantizará a todos los ciudadanos su participación, brindando espacios para recepcionar sus inquietudes o exigir sus derechos, son los siguientes:

1. Derechos de Petición
2. Consultas
3. Quejas
4. Reclamos
5. Sugerencias
6. Tutelas
7. Denuncias

ARTÍCULO CUARTO: La Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S igualmente promoverá el dialogo con nuestros grupos de interés, mediante contacto presencial y/o virtual, a través de los siguientes mecanismos:

a. **FOROS VIRTUALES.** Este espacio permite que la Entidad informe sobre sus trámites y procedimientos y recepcionar las inquietudes absolviéndolas de manera inmediata.

Resolución No. 644

b. **ENCUESTAS.** Los ciudadanos califican aspectos del punto de atención, del trámite solicitado y el cumplimiento a sus solicitudes, lo cual nos permite establecer acciones de mejora.

c. **FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**: Para llegar a ese contacto visual y comprender la sensibilización de los requerimientos de nuestros ciudadanos, junto con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, llegamos a los territorios donde no hay presencia y dar a conocer nuestros servicios.

d. **PARTICIPACIÓN EN ESPACIOS ACADÉMICOS:** Trabajamos de la mano con las instituciones universitarias para que los estudiantes que se forman en Derecho conozcan la norma, los procedimientos y metodología que aplica la SAE para ejercer la adecuada administración de los bienes puestos a disposición.

e. **BRIGADAS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**: Con el acompañamiento de un equipo profesional y altamente capacitado vamos a las ciudades y/o municipios donde se requiere información, trámites de la SAE en los bienes que administramos, damos a conocer nuestros procesos y atendemos las inquietudes de la ciudadanía.

f. **DEFENSOR DEL CIUDADANO.** A partir del año 2019, cuenta con la figura de defensor del ciudadano, quien se encarga de velar porque se respeten los términos fijados en la ley, se emitan respuestas claras, veraces y de fondo.

g. **RENDICIÓN DE CUENTAS**. Abrimos espacios presenciales o virtuales con la ciudadanía para responder las inquietudes sobre el manejo de recursos, la gestión realizada respecto a su misionalidad y resuelve las inquietudes de la ciudadanía.

ARTÍCULO QUINTO: Comunicar a la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano, y a la Oficina Asesora de Planeación en la Calle 93B No. 13-47 o a los correos electrónicos acgonzalez@saesas.gov.co y lguerra@saesas.gov.co

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,
Dada en Bogotá, D.C., el 11 de mayo de 2020

MARIA VIRGINIA TORRES DE CRISTANCHO
Presidenta

Aprobó: Dr. Mauricio Solórzano
Vicepresidente Jurídico
Revisó: Dr. Andrés Camilo González
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Elaboró: Paola López. Profesional III

Archivo: 30.02.11