INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES
DICIEMBRE 2025

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS



PRESENTACION

La Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligación de que cada entidad pública cuente con una "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos" (PQRS) para la atención al ciudadano, así mismo 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; lo que 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, a continuación, se relacionan las solicitudes radicadas ante la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., recibidas a través de los distintos canales de comunicación correspondiente del trámite durante el mes de **DICIEMBRE de 2025**, las cuales se han clasificado para ser atendidas conforme a los lineamientos y criterios establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

Criterios Normativos:
Dentro de las normas vigentes, asociadas con la gestión de la información de las PQRSDF, donde, además, se encuentra una descripción sucinta de los mismos tenemos:

- 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”
- 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”.
- Resolución 1615 de 2019 – SAE SAS Resuelve crear la figura del Defensor del Ciudadano para la Sociedad de Activos Especiales.
- Resolución 305 de 2024 – SAE SAS Fija las funciones del GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías, adscrito a la Oficina de Prensa y Comunicaciones, así como las funciones de los demás grupos internos de trabajo de la Sociedad de Activos Especiales.
- Resolución 160 de 2025 ”Por medio de la cual se modifica la Resolución No.114 de 2024, modificada y adicionada por la Resolución 300 de 2024 de la Sociedad de Activos Especiales”
-

PETICIONES RECIBIDAS

A continuación, se relaciona el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas que recibió la Sociedad de Activos Especiales durante el mes de **Diciembre de 2025**, no sin antes explicar el significado de cada concepto así:

Consulta: Solicitud verbal o escrita en aras de que la entidad exprese su opinión o su concepto sobre materias y/o situaciones relacionadas con su competencia**.**
Denuncia: Relato verbal o escrito que da noticia de la presunta comisión de un delito o de una falta por parte de un particular o de un servidor del Estado y que activa la potestad investigativa y sancionatoria de las autoridades competentes para ello, a la luz de las reglas normativas definidas por la Constitución y la ley.
Derecho de Petición: Garantía fundamental atribuida a las personas, que ofrece un canal de diálogo entre ellas y la administración y/o las organizaciones privadas en los términos establecidos por el artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –en adelante, CPACA– modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015.
Felicitación: Expresión de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad.
Informativo: Característica de una comunicación que no busca una respuesta concreta.
Quejas: Acción de dar a conocer las conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
Reclamo Corresponde a las solicitudes mediante las cuales los terceros exigen a la SAE S.A.S. el reconocimiento de determinado derecho, sin que medie una decisión judicial en tal sentido.
Solicitudes de Acceso a la Información: Facultad que tienen las personas de solicitar información para consultar o examinar los expedientes y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, siempre y cuando no se encuentren sometidas a reserva legal.
Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para influir en la mejora de un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	29	1.9%
DENUNCIAS	12	0.8%
DERECHO DE PETICIÓN	1.273	85.1%
INFORMATIVO	148	9.9%
QUEJA	12	0.8%
RECLAMO	12	0.8%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN LEY 1712 DE 2014	8	0.5%
SUGERENCIA	1	0%
TOTAL GENERAL	**1.496**	**100%**

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

ESTADO DE TRÀMITE

El estado de los radicados refleja en que etapa del trámite se encuentra la petición, la presente información es tomada a corte 31 de Diciembre, de acuerdo con lo arrojado en el aplicativo.

ESTADO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
EN TRÀMITE	1.297	87%
RADICACIÒN	48	3%
TRAMITADAS	151	10%
TOTAL GENERAL	**1.496**	**100%**

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

TIPO DE PERSONA

Toda persona natural o jurídica puede presentar PQRSDF ante la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. por motivos de interés general o particular, con el fin de que la Entidad ofrezca una respuesta oportuna y de fondo en términos de calidad y precisión.

Los tipos de persona que radican las peticiones ante la SAE son:

- **Persona Natural:** Es todo individuo sujeto de derechos desde el momento de su nacimiento hasta su muerte, el cual puede realizar actos jurídicos en su propio nombre, celebrar contratos, poseer bienes y responder legalmente por sus acciones.
- **Persona Jurídica:** Entidad creada por la ley que puede ejercer derechos y contraer obligaciones, como si fuera una persona natural.
- **Anónimo:** La persona que la presenta las PQRSDF no revela su identidad a la entidad.
- **Apoderado de persona natural y/o jurídica:** Es aquella persona designada para actuar en nombre y representación de otra, ya sea un individuo o una entidad, en diversos asuntos legales, administrativos o comerciales. Esta designación se formaliza a través de un poder, que especifica los límites y alcances de la representación.
- **Congresista de la República:** Miembro del Congreso Colombiano, el cual es el órgano legislativo, encargado de representar al pueblo y elaborar leyes.
- **Otra entidad del Estado:** Cualquier entidad del estado que pertenezca a la Rama Ejecutiva, la Rama Legislativa y la Rama Judicial, incluye también organismos autónomos e independientes y organismos de control.
- **Periodista en el ejercicio de su profesión**: Es el profesional cuya labor principal es informar a la sociedad con veracidad y objetividad, actuando como puente entre los acontecimientos y la ciudadanía.
- **Entes de Control**: Son las instituciones encargadas de vigilar y fiscalizar la gestión pública, así como de garantizar la transparencia y el cumplimiento de la ley; como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación.
-

TIPO DE PERSONA	TOTAL	PORCENTAJE
ANÒNIMO	8	0.5%
APODERADO PERSONA NATURAL	15	1%
CONGRESISTA DE LA REPUBLICA	2	0.1%
ENTES DE CONTROL	73	4.9%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	99	6.6%
PERSONA JURIDICA	151	10.1%
PERSONAL NATURAL	1.048	70.1%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SU PROFESIÒN	1	0.1%
OTROS	99	6.6%
TOTAL GENERAL	**1.496**	**100%**

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

CANALES DE ATENCIÒN

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 2025** se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Página Web	199	13.3%
Correo electrónico	976	65.2%
Correo Certificado	223	14.9%
Atención Presencial	61	4.1%
Telefónico	37	2.5%
TOTAL GENERAL	**1.496**	**100%**

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO

MOTIVO DE SOLICITUD

De acuerdo con la razón de la solicitud requerida por el peticionario a continuación se muestra la tendencia durante el mes de **Diciembre** de las PQRSDF radicadas antes la Sociedad de Activos Especiales SAE SAS.
La metodología de la administración de bienes del FRISCO

- ✓ Bienes Inmuebles: Urbano y Rural
- ✓ Bienes Muebles: Transporte, Dinero, Arte, Semovientes, Sustancias, Enseres, entre otros
- ✓ Sociedades Activas, en liquidación y Establecimientos de Comercio

INMUEBLES	TOTAL
Arriendo	46
Cancelación Medidas Administrativas	5
Comodato	5
Compra	27
Cupón de pago	2
Desalojo	10
Destinación Provisional o Definitiva	34
Devolución	42
Enajenación Temprana	1
Estado Legal de un activo	25
Inmuebles - Pago de administración	20
Inmuebles - Solicitud de Información	381
Inmuebles Otro	677
TOTAL GENERAL	**1275**

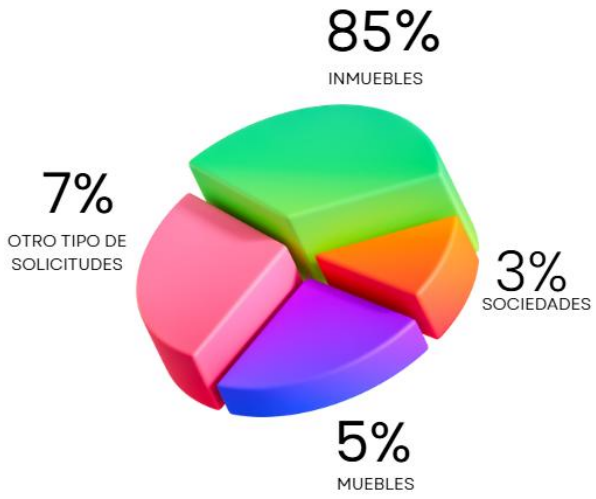
MUEBLES	TOTAL
Muebles -Destinación provisional o definitiva	1
Muebles - Devolución	1
Muebles Otro	4
Solicitud de Información	3

Vehículos	58
TOTAL GENERAL	**67**

SOCIEDADES	TOTAL
Sociedades – Depósito Provisional	1
Sociedades – Estado Legal de un Activo	1
Sociedades Otro	13
Sociedades Solicitud de Información	29
TOTAL GENERAL	**44**

OTROS	TOTAL
Otro tipo de solicitudes	110

Fuente: SGDE ARGO Sistema de Gestión Documental Electrónica ARGO



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 la SAE en su portal web https://www.saesas.gov.co/ cuenta con el acceso a la ciudadanía a los temas de interés, donde también son publicadas las peticiones anónimas.

Denuncias por Actos de Corrupción	Estado de la petición	Vencidas
12	En Trámite	0

Solicitudes de acceso a la información	Estado de la petición	Vencidas
8	En Trámite	0

ENCUESTA DE SATISFACCIÒN

La Encuesta de Satisfacción desempeña un papel fundamental en la evaluación del servicio recibido y trámite de PQRSDF, permitiendo no solo medir la percepción de los ciudadanos, sino también generar insumos valiosos para la toma de decisiones y el ajuste de procesos internos; dicha encuesta está diseñada con el fin de medir la percepción de los ciudadanos en aspectos como la calidad del servicio brindado, la rapidez en la atención, la aptitud, actitud y trato de los funcionarios para resolver inquietudes.
Más que un indicador de cumplimiento, sus resultados deben ser analizados con un enfoque estratégico, orientado a mejorar la eficiencia en la atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y optimizar la gestión de las solicitudes.
De esta manera, la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. podrá transformar la retroalimentación ciudadana en acciones concretas que refuercen la calidad del servicio y la confianza en la entidad.
Es importante tener en cuenta que los ciudadanos no tienen la obligatoriedad de responder las 5 preguntas, lo que puede generar variación en los resultados.

Durante el mes de **Diciembre** la Sociedad de Activos Especiales recibió un total de cuarenta y ocho (48) respuestas, diligenciadas por ocho (8) peticionarios

POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad
Ciudadanía General	3
Arrendatario	2

No registró la información	1
Comprador	2
TOTAL GENERAL	**8**

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

Detalle	Cantidad
BUENO	3
REGULAR	0
MALO	4
NO RESPONDE	1
TOTAL GENERAL	**8**

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad
BUENO	3
MALO	4
NO RESPONDE	1
TOTAL GENERAL	**8**

¿Cómo califica la rapidez en la atención?

Detalle	Cantidad
BUENO	2
REGULAR	1
MALO	4
NO RESPONDE	1
TOTAL GENERAL	**8**

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad
BUENO	2
REGULAR	1
MALO	4
NO RESPONDE	1
TOTAL GENERAL	**8**

CONCLUSIONES

La Oficina de Prensa y Comunicaciones - GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía desempeña un papel clave en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos. Este informe contribuye con el mejoramiento continuo de la SAE, al optimizar la prestación del servicio, garantizando procesos administrativos y una atención eficiente al ciudadano. Para ello, se identifican las debilidades dentro del procedimiento de PQRSDF que pueden generar demoras en la respuesta a las peticiones, permitiendo así la implementación de acciones correctivas oportunas.

Para su debida gestión desde el Grupo Interno de trabajo de Atención y Servicio a las Ciudadanas continúan con las mesas de trabajo virtuales y presenciales, con las diferentes áreas involucradas resaltando la importancia y la responsabilidad de gestionar en términos los radicados con vencimiento; así mismo tiene dentro de su procedimiento un seguimiento a los requerimientos donde la Oficina de Comunicaciones envía Alertas de vencimiento de términos por medio de correo electrónico a los funcionarios y/o directivos de la entidad una vez a la semana, 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. así mismo desde el GIT un reporte mensual a la Dirección de Talento Humano, para lo pertinente al GIT de Control Disciplinario Interno.

Revisó y Aprobó
Jose Javier Maestre Gómez
Profesional Especializado III
Oficina de Prensa y Comunicaciones
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

Elaboró: LFGS
Luisa Fernanda González Sterling
Profesional III
Oficina de Prensa y Comunicaciones
GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

NOTA: El presente documento es de carácter informativo, Los datos aquí reflejados corresponden al sistema de atención de las PQRSDF de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S.