

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF 2024

OBJETIVO

Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano, valorando la oportunidad de las respuestas dadas por el ICETEX a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRSF para la vigencia 2024.

ALCANCE

La verificación del cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y los procedimientos implementados por el ICETEX para la atención al ciudadano se llevará a cabo dentro del período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de diciembre de 2024.

MARCO NORMATIVO

1. Ley 87 de 1993: *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*
2. 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.”*
3. Decreto 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”.*
4. Procedimiento M5-1-18 versión 6, el procedimiento para la recepción y gestión de PQRSF del ICETEX.

GLOSARIO

- **PQRSF:** Acrónimo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias de la Ciudadanía. Se refiere al conjunto de solicitudes que los ciudadanos realizan a una entidad pública o privada para expresar sus inquietudes, problemas o sugerencias.
- **Peticiones:** Solicitudes formales de los ciudadanos para recibir información, realizar trámites o solicitar algún tipo de servicio o beneficio.
- **Quejas:** Manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos respecto a algún servicio, proceso o actividad realizada por la entidad, donde se expresa descontento por la calidad o el cumplimiento de lo ofrecido.
- **Reclamos:** Demandas o quejas formales que exigen una solución a un problema o inconveniente percibido por los ciudadanos, generalmente relacionadas con la falta de respuesta o resolución a peticiones previas.
- **Sugerencias:** Propuestas de mejora presentadas por los ciudadanos con el fin de optimizar los servicios, procesos o actividades de la entidad. Las sugerencias buscan generar un cambio positivo en el funcionamiento de la organización.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📍 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- **Felicitaciones:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios prestados por la entidad.

ASPECTOS RELEVANTES

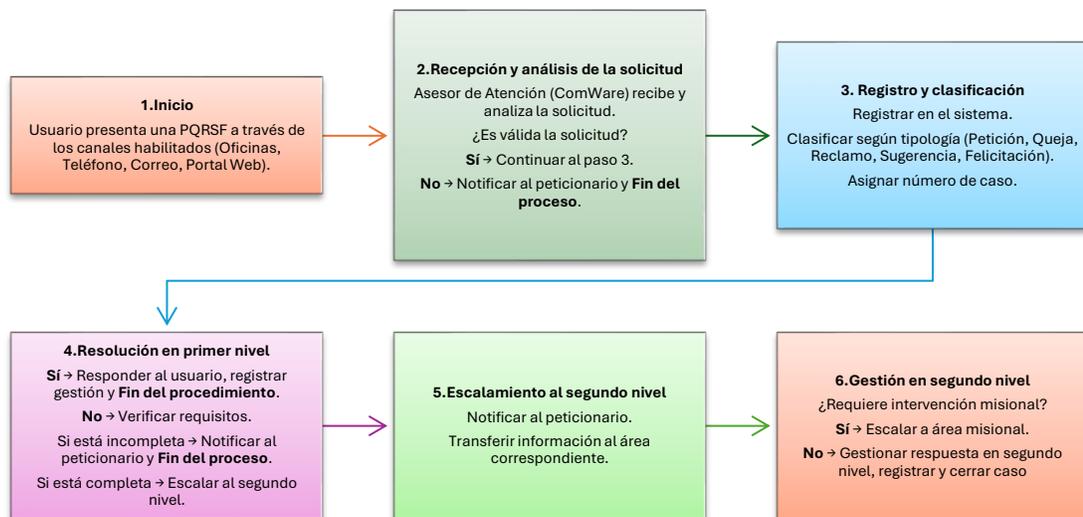
1. Mediante memorando 20252600002374-I del 25 de febrero de 2025, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Comercial y Mercadeo en atención al informe de PQRSF de la vigencia 2024.
2. Mediante memorando 20252400002697-I del 06 de marzo de 2025, la Oficina Comercial y Mercadeo dio respuesta al requerimiento, remitiendo la información correspondiente.
3. El día 28 de marzo de 2025, mediante correo electrónico la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Asesora Jurídica en atención al informe de PQRSF de la vigencia 2024.
4. El día 3 de abril de 2025, mediante correo electrónico la Oficina Asesora Jurídica, procedió a dar respuesta a la información solicitada.

RESULTADOS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

A. PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

Mediante memorando 20252400002697-I, la Oficina Comercial y de Mercadeo informa que la gestión de las PQRSF se rige por el procedimiento M5-1-18-V6, cuyo objetivo es asegurar una atención adecuada y eficiente, promoviendo la mejora continua del servicio en ICETEX

A continuación, se detalla el procedimiento M5-1-18-V6:



Cabe resaltar que, el procedimiento M5-1-18-V6 establece que las PQRSF recibidas por la entidad deben ser atendidas conforme a los siguientes términos para asegurar una respuesta adecuada y oportuna.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @ icetex_oficial @ ICETEXTV / icetexcolombia ICETEX ICETEX @ ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 @ defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Tabla No. 1. Términos de Respuesta PQRS

Clase de Petición	Término de Respuesta	Referencia Normativa
Petición de Interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Petición de documentos y de Información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Quejas, Reclamos y Sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14

Fuente: Ley 1755 de 2015

B. CANALES DE ATENCIÓN

Mediante memorando 20252400002697-I se informa que el ICETEX cuenta con los siguientes canales de recepción de PQRSF:

Canales de atención	Detalle
Líneas Telefónicas de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Telefónica: 333 6025656 Línea Gratuita Nacional: 018000-916821 (Exclusiva para quejas y reclamos).
Correos Electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones Oficiales: comunicacionesoficiales@icetex.gov.co (responsable: Gestión Documental) Entes de Control: trasladoscompetencia@icetex.gov.co Tutelas: notificaciones@icetex.gov.co (Recepción desde los juzgados. Responsable: Oficina Asesora Jurídica)
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> Ventana Digital PQRSDF: Formulario en línea para radicación de solicitudes y trámites de Beneficiarios. https://web.icetex.gov.co/web/portal/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-deatencion/canales-digitales/ventana-digital-pqrsdf Ventana Digital PQRSF: Formulario en línea para radicación de solicitudes y trámites de Instituciones de Educación Superior (IES). Disponible 24 horas. https://web.icetex.gov.co/ventana-digital-instituciones-de-educacion-superior Defensor del Consumidor Financiero: Los canales de contacto con la Defensoría del Consumidor Financiero están disponibles en la página web de la entidad, en el enlace "Defensor del Consumidor Financiero - ICETEX"
Aplicativos	<ul style="list-style-type: none"> WhatsApp 333 6025656: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. https://wa.me/+573336025656 Chat Web: Disponible 24/7. https://crmwareapp.icetex.gov.co/chat Redes Sociales (Disponible 24/7): <ul style="list-style-type: none"> Facebook: https://www.facebook.com/icetexcolombia/?locale=es_LA X: https://twitter.com/ICETEX?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor Instagram: https://www.instagram.com/icetex_colombia/?hl=es Video Atención: Disponible 24/7: https://web.icetex.gov.co/atencion-alciudadano/canales-digitales/video-atencion-icetex Video Atención en Lengua de Señas: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-digitales/atencion-lenguajede-senas Líneas Azules, Brigadas de Atención, Ferias y Oficinas Móviles: Espacios de atención itinerante. Kiosco Transaccional: Puntos de autogestión para usuarios. Centros de Experiencia Presencial (CEP): El ICETEX cuenta con 36 Centros de Experiencia Presencial (CEP) ubicados estratégicamente a lo largo del territorio nacional,

CONFIRMACIÓN DE RECEPCION DE PQRSF

Mediante respuesta emitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo el 11 de abril de 2025, se informa que, al generarse un caso PQRSDF por parte de los usuarios, el sistema CRM Dynamics envía automáticamente un correo electrónico a la dirección registrada. Este mensaje confirma la creación exitosa del caso e incluye el número de radicado correspondiente, permitiendo al usuario consultar el estado de su solicitud en cualquier momento.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 @ defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

✓

¡ Tu PQRSDF se ha registrado exitosamente !

Número de solicitud: CAS-23823731-V4R6B4
Fecha: 09/04/2025 20:05

Cantidad de archivos adjuntos: 0

La información de tu PQRSDF fue enviada a tu correo electrónico registrado para que puedas consultarla posteriormente en nuestra ventana digital en la opción consulta de caso.

Ir a consultar estado de mi PQRSDF

FINALIZAR

Notificación creación de PETICIÓN – 1023252525
Caso CAS-23823731-V4R6B4 - Ventana Digital
ICETEX CRM:0001538

SA
Servicio al Cliente
Para Tú
8:06 p. m.
⋮

Apreciado usuario,

PRUEBA PRUEBA

Asunto: Creación de PQRS en Ventana Digital ICETEX

Ventana Digital - 09/04/2025 20:05

A continuación, se registra que acabas de radicar una PQRS (Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), en nuestro canal digital "Ventana Digital" con la siguiente información:

- Caso: **CAS-23823731-V4R6B4 creado exitosamente 09/04/2025 20:05**

Este mensaje es automático por favor no responderlo, si tienes alguna solicitud, ingresa a nuestra página <https://web.icetex.gov.co/> / Atención y Servicios a la Ciudadanía /Canales digitales / selecciona el canal de tu preferencia para ponerte en contacto con nosotros.

C. REGISTRO DE PQRSF

Según información proporcionada por la Oficina Comercial y de Mercadeo, durante la vigencia 2023, el ICETEX recibió un total de 2.347.847 PQRSF, mientras que para el 2024, la cifra descendió a 2.268.004, como se evidencia a continuación:

CONCEPTO	2023	2024
PQRSF	2.347.847	2.268.004

D. CATEGORIZACIÓN DE PQRSF PARA LA VIGENCIA 2024

El ICETEX establece una clasificación formal para las radicaciones efectuadas por los usuarios, la cual se detalla a continuación:

CASOS	CANTIDAD
PETICIONES	2.253.102
QUEJAS	337
RECLAMOS	9.583
SUGERENCIAS	389
FELICITACIONES	93
TOTAL	2.263.504

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 @ defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Como se evidencia en la tabla adjunta, se registra un número significativo de peticiones. Dichas peticiones se clasifican en las siguientes categorías:

PETICIONES	
PROCESO	CANTIDAD
Administración de la Cartera	496.956
Asesoría General	461.613
Atención al Usuario	17
Contacto No Efectivo	119.372
Etapa de Amortización	170.007
Etapa de Estudios	705.120
Otorgamiento de Productos	299.508
QSDTF	509
TOTAL	2.253.102

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

E. DETERMINACIÓN DE LA NATURALEZA DE UNA SOLICITUD: ¿TRÁMITE O PETICIÓN?

En lo que respecta se solicitó información de quien determinaba la naturaleza de la solicitud, la respecto la Oficina de Comercial y Mercadeo con respuesta del 11 de abril de 2025, indicó que los conceptos están descritos en el procedimiento M5-1-18 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), basado en la normatividad colombiana vigente. Una vez el proveedor recibe el requerimiento, procede a su análisis y, cuando tiene claro lo que el usuario requiere, utiliza el "árbol de tipificaciones" para determinar el tipo de caso y gestionar la respuesta correspondiente. Es importante destacar que este "árbol de tipificaciones" está construido con base en los procedimientos institucionales de las áreas competentes para atender las respuestas a los usuarios.

F. CONTRATO No. 2022-0770 SUSCRITO CON EL PRESTADOR DE SERVICIOS COMWARE

El ICETEX y la empresa ComWare S.A. celebraron el contrato de prestación de servicios No. 2022-0770. Dentro de las obligaciones contractuales a cargo de la empresa contratista se encuentra la obligación No. 33, la cual establece lo siguiente:

(...)

"33. Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin"

Se evidenció que, conforme al OTROSÍ No. 03, modificatorio del contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, suscrito entre el ICETEX y COMWARE S.A., el Supervisor del contrato es el Coordinador del Grupo de Gestión del Servicio, adscrito a la Oficina Comercial y de Mercadeo. Asimismo, se designó como Interventor a la Unión Temporal Interventoría BPO 2023, como se evidencia a continuación:

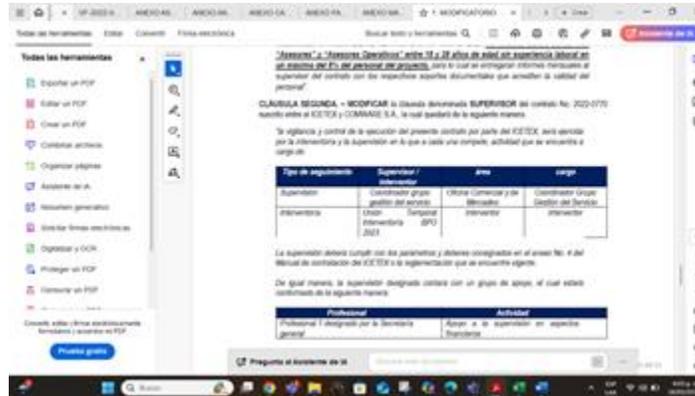
ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV / icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

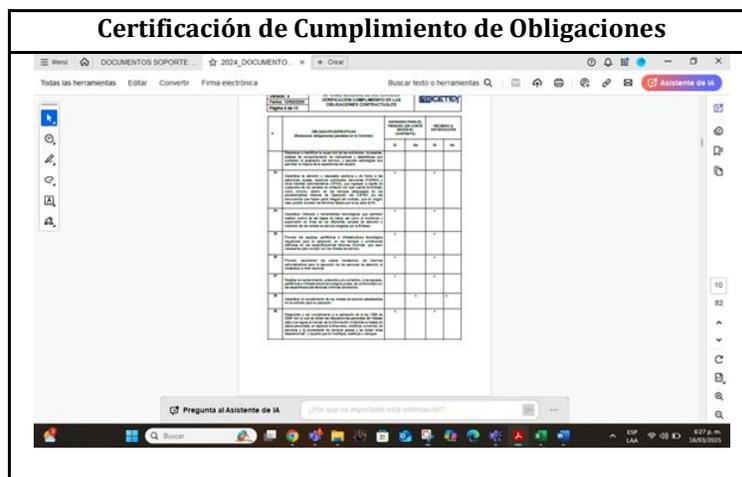
Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 ● defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



Según los informes contractuales de 2024, el **SUPERVISOR** del contrato certificó que se cumplió con la obligación N.º 33, que garantiza la atención y respuesta oportuna a las (PQRSF) y otros trámites administrativos (OPAS) recibidos a través de los canales de contacto del ICETEX. Certificando que las respuestas se emitieron dentro de los plazos establecidos en los procedimientos internos y en los documentos del contrato, sin exceder los términos legales.



Fuente: Informes de actividades presentados por Comware para el año 2024

Sin embargo, se identificaron tutelas atribuibles a ComWare debido a incumplimientos en los tiempos de respuesta, como retrasos en el escalonamiento de solicitudes, respuestas incompletas y falta de respuesta dentro de los plazos legales, como se evidencia a continuación:

MES	INFORMES
-----	----------

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

www.defensoriasernarojas.com Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Enero	
Abril	
Agosto	

Fuente: Informes de actividades presentados por Comware para el año 2024

Por último, se evidenció que ComWare reportó incumplimientos en la gestión de PQRSF, lo que provocó tutelas contra la Entidad. Sin embargo, la empresa afirmó que la mayoría de las tutelas no eran atribuibles a su gestión, sin proporcionar una justificación clara del porque las tutelas atribuibles a ellos se habían materializado, como se evidencia a continuación:

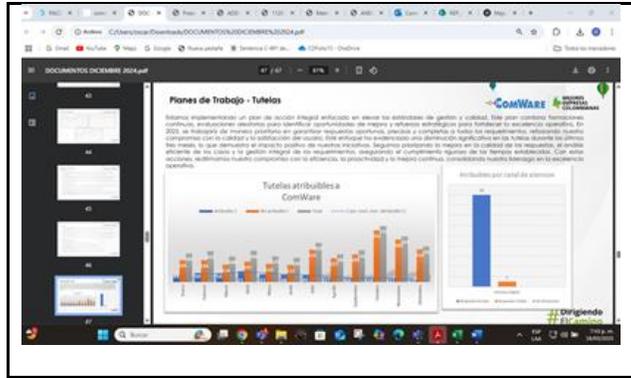
ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV f /icetexcolombia ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



Fuente: Informes de actividades presentados por Comware para el año 2024

G. CONTRATO DE INTERVENTORIA No. 2023-0704 - UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO 2023 PARA EL CONTRATO COMWARE

Por otra parte, se evidencia que para el contrato celebrado con la empresa Comware se suscribió un contrato de interventoría con la Unión Temporal Interventoría BPO 2023. Este contrato tiene como objeto la prestación del servicio de interventoría administrativa, técnica, financiera, contable y jurídica para el contrato 2022-0770, cuyo propósito es:

"Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad."

En el marco de dicho contrato, se establecen, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Verificar y garantizar que los productos entregados por ComWare cumplan con lo acordado contractualmente y dentro de los plazos estipulados.
2. Supervisar la calidad de la atención al usuario y la documentación relacionada con las actividades del contratista.
3. Informar cualquier inconformidad que se presente.

En atención a lo anterior, se recomienda a la Interventoría BPO realizar una revisión exhaustiva de los procesos internos de ComWare en la gestión de PQRSF, con el fin de identificar posibles áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos. Además, es fundamental que la empresa proporcione una justificación clara y detallada sobre las razones por las cuales considera que las tutelas no son atribuibles a su gestión, para así evitar futuros conflictos y asegurar la correcta atención de los usuarios.

H. PROCEDIMIENTO ADOPTADO POR LA ENTIDAD Y COMWARE ANTE LA REITERACIÓN DE PETICIONES POR PARTE DE UN MISMO SOLICITANTE, MOMENTO EN EL QUE SE CONSIDERAN SATISFECHA LA RESPUESTA A UNA PQRSDF Y TRAMITE CUANDO LAS PQRSDF SON MASIVAS

Al respecto la Oficina Comercial y de Mercadeo indicó que en los casos donde ya exista un registro previo, se debe informar al beneficiario o ciudadano que su solicitud ya está en trámite, proporcionando el número del caso correspondiente. Esto está estipulado en las Condiciones Generales del procedimiento M5-1-18 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 @ defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

De igual manera manifestaron que cuando se entrega la información al beneficiario/ciudadano en los términos establecidos por la Ley y el procedimiento M5-1-18 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), en lo que corresponde a la solicitud realizada en cualquiera de los canales dispuestos por la entidad y se da cierre en aplicativo CRM DYNAMICS al caso registrado.

Finalmente se indicó que las PQRSDF se crean y se gestionan de manera individual para cada beneficiario con el fin de asegurar su análisis, gestión y envío de respuesta. No se manejan radicaciones masivas.

Sin embargo, cuando se identifica un aumento inusual de casos por alguna tipología en particular, se aplica el concepto de "Peticiones Análogas" descrito en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, adoptado en el procedimiento institucional M5-1-18 de PQRSF: "...Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten." Además, esta respuesta se envía de forma individual por el medio seleccionado previamente por el usuario y se cierra el caso correspondiente en el CRM Dynamics.

I. CONTROL SOBRE LOS PLAZOS EN LA RESPUESTA DE PETICIONES

Mediante comunicación emitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo el 11 de abril de 2025, informó que la Oficina de Comercio y Mercadeo, como líder del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos y del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), realiza un seguimiento continuo a los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Para ello, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRELCl) remite tres reportes diarios de alerta a toda la organización, incluyendo directivos y líderes de PQRSF, que detalla el estado de vencimiento de los casos, es un reporte con estados cercanos a no conformidad y vencidos. Además, se lleva a cabo una mesa semanal con cada dependencia para revisar y apoyar la gestión de casos que presenten algún rezago. El seguimiento de las métricas y la propuesta de acciones de mejora se trabajan de manera conjunta entre el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y el Grupo de Gestión del Servicio.

En el marco de la vigilancia del contrato, el cumplimiento de los indicadores y su seguimiento son realizados por la Interventoría al operador de atención al servicio (actualmente Comware). Junto con la Supervisora del contrato, evalúan las métricas de los indicadores y aplican los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) según corresponda a los estipulado en el anexo contractual y que puede llevarse a descuentos económicos u operativos.

J. CUÁNTAS PQRSDF FUERON ESCALADAS PARA EL 2024 PARA QUE FUERAN RESUELTAS POR LA ENTIDAD.

En respuesta a este punto la Oficina de Comercial y Mercadeo indicó que fueron escaladas a las áreas 153.906 para el año 2024, atenciones que se tuvieron un total de 181.975. La diferencia 28.069 obedece a que fueron escaladas en varias oportunidades a las áreas, esto por efecto de que un caso puede por su dinámica ser escalado a varias áreas:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @ icetex_oficial @ ICETEXTV / icetexcolombia ICETEX ICETEX @ ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Area Icetex	Cantidad de Escalamientos
Grupo de Gestión Documental	6.431
Oficina de Relaciones Internacionales	326
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Cobranza	10.882
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Crédito	47.745
Vicepresidencia de Fondos en Administración	31.296
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera	54.763
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos.	28.707
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Operaciones	1.180
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Tecnología	76
Vicepresidencia Financiera	569
Total general	181.975

K. GESTIÓN DE PQRSDF EN 2024: ACTUACIONES DIRECTAS DE COMWARE Y SOLICITUDES DE APOYO A ÁREAS COMPETENTES

La Oficina de Comercial y Mercadeo indicó que durante el año 2024, Comware atendió directamente 2.337.985 (93,82%) PQRSDF, mientras que 153.906 (6,18%) casos fueron escalados a las áreas correspondientes.

L. PQRSF VENCIDAS PARA LA VIGENCIA 2024

CONCEPTO	TOTA, PQRSDF REMITIDAS A LA ENTIDAD	TOTAL DE LAS PQRSDF VENCIDAS 2024	VARIACION DE PQRSDF VENCIDAS VS LA CANTIDAD DE SOLICITUDES ALLEGADAS
PQRSF	2.253.102	10.035	0,44%

Teniendo en cuenta, que para el año 2024 se reportaron 2.253.102 PQRSDF y que de estos no se contestaron 10.035, se podría inferir que la entidad está cumpliendo en dar las respuestas, toda vez que solo se dejaron de responder el 0,44% de las PQRSDF allegadas. Sin embargo, la Oficina de Control Interno insta al área para dar cumplimiento al 100% de las PQRSF, toda vez, que es un derecho de las personas el recibir respuesta oportuna y de fondo, a las peticiones que son presentadas en la entidad.

En virtud de lo anterior, las áreas que han registrado el mayor número de PQRSF vencidas son las siguientes:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Areas	# Escalamientos
Grupo de Gestión Documental	477
Oficina de Relaciones Internacionales	12
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Cobranza	257
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Crédito	640
Vicepresidencia de Fondos en Administración	1303
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera	884
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos.	336
Vicepresidencia Financiera	14
Total general	3923

Fuente: Asesora de Presidencia – Territorial Centro, Oficina Comercial y de Mercadeo

Conforme lo anterior, se evidencia que el área con el mayor número de solicitudes vencidas corresponde a la Vicepresidencia de Fondos de Administración (VFA), con más de 1303 peticiones no contestadas dentro del plazo establecido.

En atención a ello, se recomienda implementar medidas para garantizar una respuesta oportuna y eficiente a las peticiones recibidas de conformidad con la normativa vigente y lineamientos internos.

M. TUTELAS PRESENTADAS COMO CONSECUENCIA DEL VENCIMIENTO DEL TERMINO DE PQRSF

En atención a la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, a corte del 31 de diciembre de 2024 el ICETEX fue notificado en 1212 acciones de tutela como consecuencia del vencimiento de PQRSF, como se evidencia a continuación:

CONCEPTO	2024	2023	VARIACIÓN
TUTELAS	1212	1798	586

De conformidad con lo anteriormente expuesto, se evidencia una disminución significativa en el número de acciones de tutela recibidas durante la vigencia 2024 en comparación con el año 2023, registrándose una reducción de 586 tutelas.

RESULTADOS DE FALLOS DE TUTELA EN DONDE SE LES RECONOCIÓ LOS DERECHOS A LOS CIUDADANOS

Según la información proporcionada por la Oficina Asesora Jurídica, se indicaron la cantidad de fallos en contra de la entidad, por no dar respuesta de manera oportuna a las acciones de tutelas notificadas ante el ICETEX, como se observa a continuación:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

CONCEPTO	TUTELAS PRESENTADAS PARA EL AÑO 2024	TUTELAS SE LES RECONOCIÓ LOS DERECHOS A LOS CIUDADANOS 2024	VARIACIÓN
Fallos de Tutelas en donde se reconocieron los derechos fundamentales invocados por los ciudadanos	1212	166	13,69%

Se evidencia que, durante la vigencia 2024, el 13,69% de los ciudadanos que interpusieron una acción de tutela se les reconoció los derechos fundamentales, lo que implica una cifra elevada para la entidad en cuanto a las respuestas que deben generar para evitar la vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Conforme lo anteriormente expuesto, es importante reiterar a la entidad la necesidad de fortalecer e implementando de manera oportuna y eficiente los mecanismos de atención y gestión de las (PQRSF), dentro de los plazos y de fondo establecidos de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos internos, con el fin de evitar la interposición de nuevas acciones de tutela contra la entidad. Toda vez, que esto genera reprocesos, que generan afectaciones administrativas y económicas.

N. RIESGOS

La falta de cumplimiento en los términos legales para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) puede conllevar a la materialización de riesgos previamente identificados en el mapa de riesgos de la Entidad del año 2024. Entre ellos se destacan:

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS
No cumplimiento de los términos legales para atender quejas, reclamos o sugerencias	No cumplimiento de los términos legales para atender quejas, reclamos o sugerencias	Inoportunidad en los tiempos de respuesta al usuario, generados por parte del proveedor de atención al usuario.
Posibilidad de afectación económica y reputacional por multas o sanciones ante el incumplimiento del nivel de servicio por parte del proveedor de atención al usuario	Posibilidad de afectación económica y reputacional por multas o sanciones ante el incumplimiento del nivel de servicio por parte del proveedor de atención al usuario	Inoportunidad en los tiempos de respuesta al usuario, generados por parte del proveedor de atención al usuario. Incumplimiento en los términos de respuesta (congruencia, políticas y protocolos) para las peticiones de los usuarios según lo establecido en la norma.
Posibilidad de afectación económica, reputacional por sanciones legales ante la publicación errada, inoportuna o no autorizada de productos y servicios del ICETEX a través de medios de difusión de información	Posibilidad de afectación económica, reputacional por sanciones legales ante la publicación errada, inoportuna o no autorizada de productos y servicios del ICETEX a través de medios de difusión de información a cargo de la oficina comercial y de mercadeo	incumplimiento de los tiempos y las condiciones que se encuentran registradas en el procedimiento M5-1-11 actualización y divulgación de información de productos y servicios.
Posibilidad de afectación reputacional por una inapropiada prestación del servicio al usuario	Inapropiada prestación del servicio al usuario el cual deviene de la inoportunidad en los tiempos de respuesta al usuario generados por parte del proveedor de atención al usuario, proyectar una	Incumplimiento en los términos de respuesta (congruencia, políticas y protocolos) para las peticiones de los usuarios según lo establecido en la norma.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📍 icetex_colombia 🎧 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📘 /icetexcolombia 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✉️ @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

	respuesta que no sea acorde con el objeto de la petición.	
--	---	--

Es preciso destacar, que aquí no se incluyeron los riesgos que se encuentran definidos en los procesos contractuales con los contratistas que apoyan la gestión de los PQRSDF.

No obstante, la Oficina de Control Interno evidencia posibles eventos de materialización de riesgos, que deben ser realizados por el área y por la Oficina de Riesgos, con el fin de determinar su posible materialización y si las acciones y controles son susceptibles de mejoras para evitar los eventos antes referenciados.

Asimismo, resulta fundamental revisar, junto con los contratistas responsables de la atención al ciudadano, las posibles afectaciones que podrían derivar en la materialización de riesgos para la entidad, especialmente considerando que algunos de estos riesgos han sido transferidos a dichos contratistas. Para la Oficina de Control Interno, es prioritario que, en el marco del análisis de riesgos, se consideren los siguientes escenarios que podrían presentarse como consecuencia de dicha transferencia:

1. **Aumento en la interposición de tutelas:** La deficiente gestión de las PQRSF ha derivado en la judicialización de múltiples casos, obligando a la Entidad a destinar recursos adicionales para la defensa legal y el cumplimiento de fallos.
2. **Posibilidad de sanciones contractuales:** Si se demuestra que el proveedor no cumplió con los estándares acordados, del contratista podría generar sanciones económicas.
3. **Impacto en la calidad del servicio al cliente:** La acumulación de solicitudes sin respuesta afectan la experiencia del usuario y reducen la confianza en la Entidad.

Todas estas situaciones, se deben tener en cuenta por parte del Interventor y del Supervisor del contrato a la hora de verificar el cumplimiento de la gestión contractual.

CONCLUSIONES

1. El ICETEX presenta a través de sus diversas áreas dificultades para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), presentadas por los usuarios dentro de los términos legales, toda vez que, se observa que la articulación de las áreas y el contratista es muy baja.
2. Se ha identificado que podría estarse presentando un posible incumplimiento de algunas obligaciones contractuales por parte del contratista encargado de apoyar la gestión en la atención al ciudadano, particularmente en lo relacionado con la atención oportuna y adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) formuladas por los usuarios. Esta situación podría estar generando riesgos de incumplimiento frente a los tiempos y requisitos legales establecidos para la respuesta a dichas solicitudes.
3. Adicionalmente, se advierten posibles debilidades en los informes entregados, así como la ausencia de observaciones o pronunciamientos específicos por parte del Supervisor y del Interventor del contrato respecto a estas situaciones. En los informes de supervisión contractual revisados no se evidencian referencias explícitas que den cuenta del seguimiento o tratamiento de estas posibles omisiones, lo que podría limitar la capacidad de control y mejora oportuna del proceso.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

4. Como se indicó anteriormente se evidenciaron eventos de posible materialización de los riesgos por parte de la entidad y del contratista relacionados con la atención a beneficiarios y/o ciudadanos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer y optimizar los mecanismos actualmente implementados para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), con el objetivo de garantizar una trazabilidad más eficiente y precisa de cada solicitud.
2. Se recomienda fortalecer la articulación entre las áreas internas de la entidad y el contratista, especialmente cuando su participación sea requerida para garantizar el cumplimiento de los plazos legales en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Esta coordinación es fundamental para asegurar una atención oportuna y eficaz a los derechos de los usuarios, y para prevenir posibles acciones legales, como tutelas, derivadas de una respuesta tardía o inexistente por parte de la entidad
3. Se recomienda fortalecer el acompañamiento por parte de la Interventoría BPO y del Supervisor del contrato en la ejecución del contrato 2022-0770 suscrito con Comware, con especial atención a las actividades que desarrolla el contratista. Esto con el fin de mejorar la coordinación entre la entidad y el prestador del servicio, asegurando una comunicación fluida, el cumplimiento efectivo de los compromisos contractuales, con el objetivo de minimizar discrepancias, prevenir posibles contingencias y garantizar una debida atención a los PQRSF presentados ante la entidad.
4. Se recomienda que se realice una revisión del producto y/o servicio no conforme con el objeto de dinamizar acciones preventivas y correctivas que permitan la mejora continua de los servicios entregados por la entidad al ciudadano.

Cordialmente,



Juan Carlos Ramírez Valencia
Jefe Oficina de Control Interno.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.