





INFORME DE TRANSPARENCIA

Informe Unificado de PQRSDF y Percepción
de los Grupos De Valor

Trimestre II - 2025



Contenido

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

ALCANCE

GLOSARIO

MARCO NORMATIVO

PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

PQRSDF COMPARATIVO TRIMESTRE I Y II DEL 2025

PQRSDF CANAL DE ATENCIÓN

PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES: CON TIEMPO DE RESPUESTA.

TIEMPO DE RESPUESTA COMPARATIVO TRIMESTRE I Y II DEL 2025

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

TRASLADOS POR COMPETENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN

RECOMENDACIONES



INTRODUCCION



En cumplimiento del principio de transparencia institucional y como parte de nuestro compromiso con la rendición de cuentas, el ICETEX presenta el Informe de Transparencia. El cual permite a la ciudadanía conocer de manera clara y detallada cómo se gestionaron las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas, en el marco de los canales dispuestos por la entidad.

OBJETIVO



Presentar los resultados de la atención de PQRSDF en el trimestre, mostrando volúmenes de casos, canales de atención, tiempos de respuesta y principales motivos.

El propósito es evaluar la eficiencia y calidad del servicio y definir acciones de mejora continua.



Cubre la gestión del **segundo trimestre de 2025**.

- Incluye la recepción de **PQRSDF**.
- Presenta los **principales resultados** obtenidos.
- Integra la **publicación para conocimiento ciudadano**.



Petición o derechos de petición (P): Derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. (15 días).



Queja (Q): Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la **conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones** (15 días).



Reclamo (R): Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el **incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos** ofrecidos por la entidad (15 días).



Sugerencia (S): Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto **mejorar o incidir un proceso** cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio (15 días).



Denuncia (D): Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de **hechos o conductas posiblemente irregulares**, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.(10 días).



Felicitación (F): Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.



MARCO NORMATIVO



Ley 1712 de 2014 Garantiza el derecho de acceso a la información pública.

Ley 1755 de 2015 – Promueve la participación ciudadana en la gestión pública

Ley 2025 de 2020 - Fortalece el servicio al ciudadano y la participación incidente.

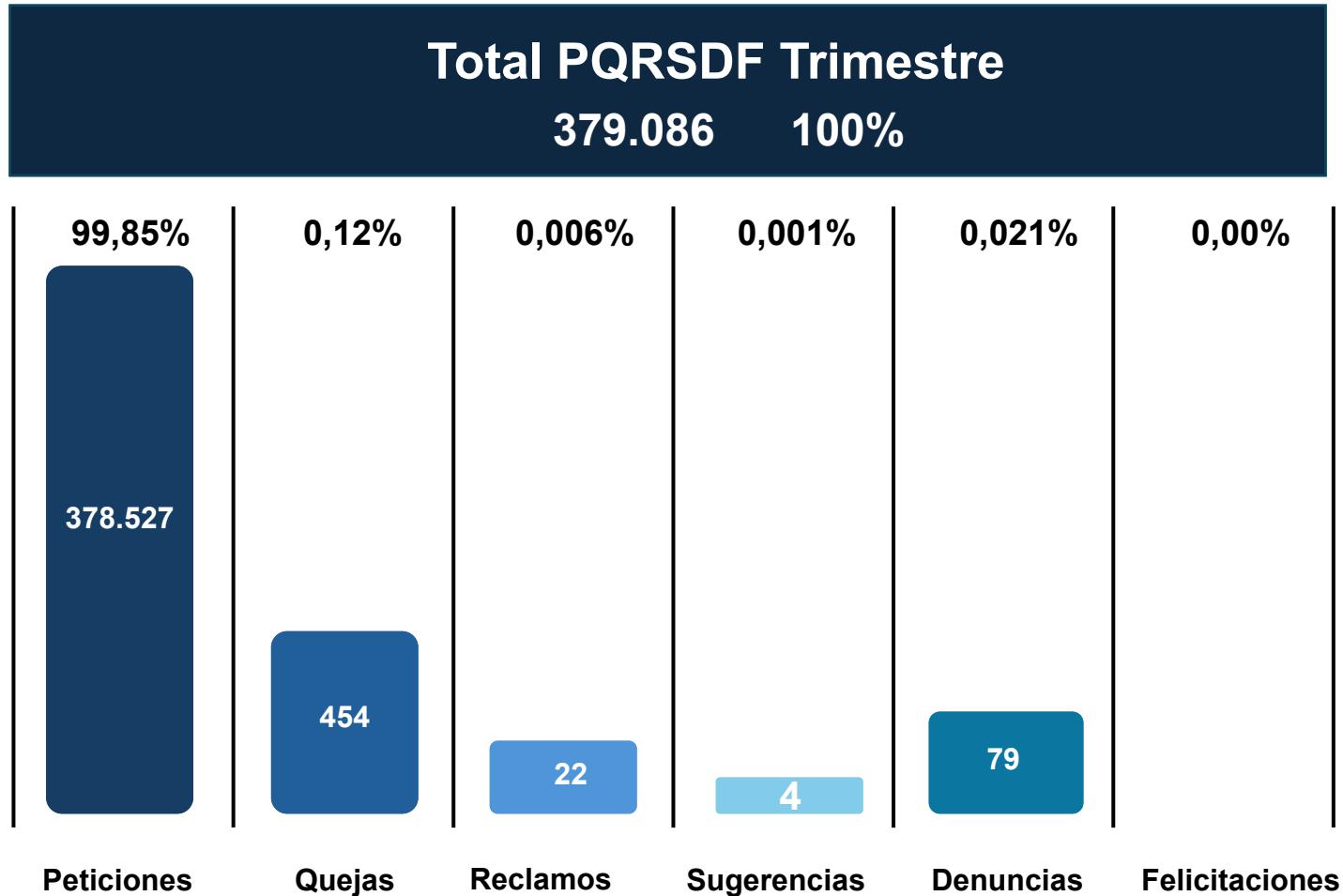
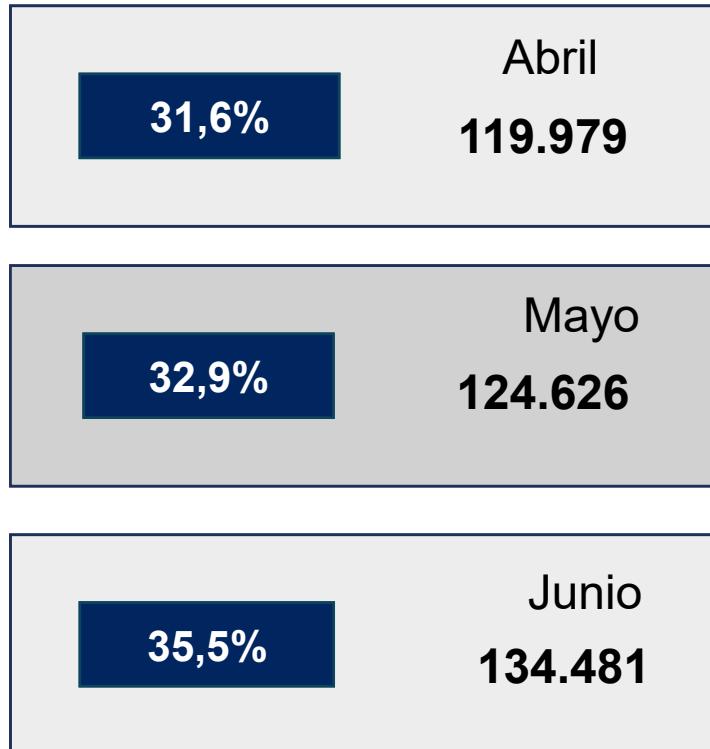
Ley 1266 de 2008 - Protección de datos personales.

DAFP - Lineamientos para la gestión de PQRSD y experiencia ciudadana.

Resolución 1519 de 2020 publicación de información en sitios web

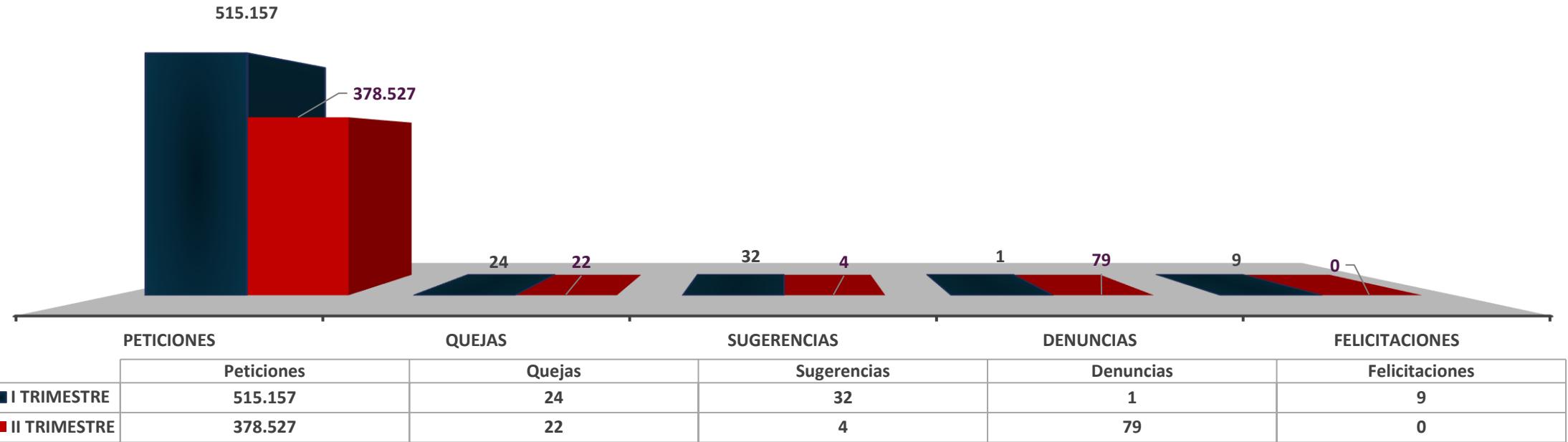
Constitución Política de Colombia transparencia información pública

PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

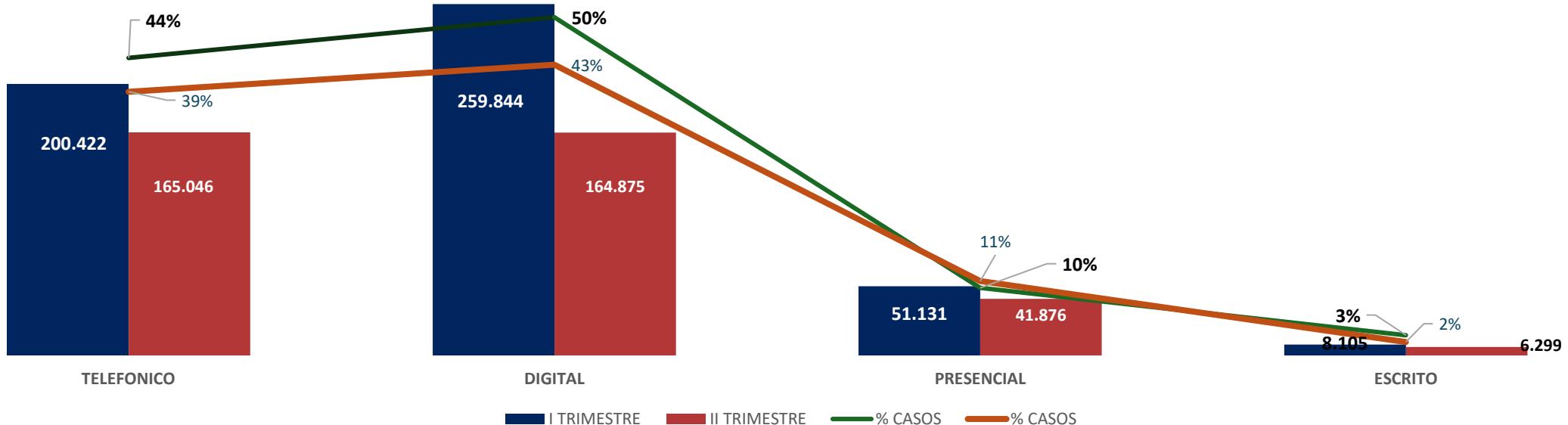


PQRSDF COMPARATIVO

Trimestre 1 y 2 de 2025



Denuncias: Esta tipificación es la única que presenta un incremento durante el segundo trimestre. El aumento se debe a la apertura de la ventanilla específica para la recepción de denuncias y por su implementación.

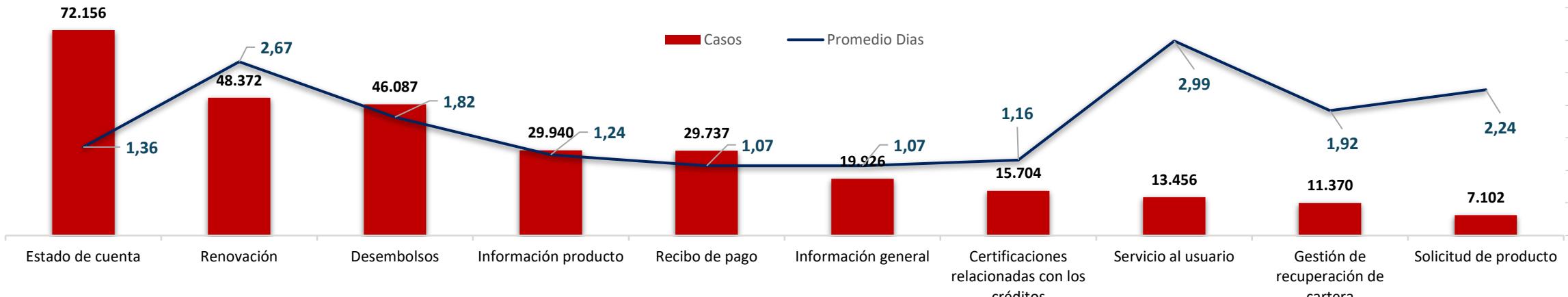


- El **canal telefónico** fue el más utilizado, con el 44% de las solicitudes. Su alta participación se explica por su accesibilidad, especialmente en zonas rurales.
- Los canales digitales (**WhatsApp, Chat Online, Ventanilla Digital**) concentraron el 43% de los casos, reflejando la consolidación de la atención virtual como principal vía de interacción con la ciudadanía.

- El **canal presencial (CEP)** mantuvo una participación estable del 11%, confirmando su relevancia como opción preferida para atención directa y personalizada.
- Dentro de los canales digitales el canal IES continúa fortaleciéndose como medio estratégico de relacionamiento con los grupos de valor.
- El **canal escrito** conservó una participación baja pero constante (2%), utilizado principalmente para solicitudes formales.

PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES CON TIEMPOS DE RESPUESTA.

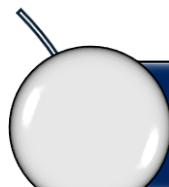
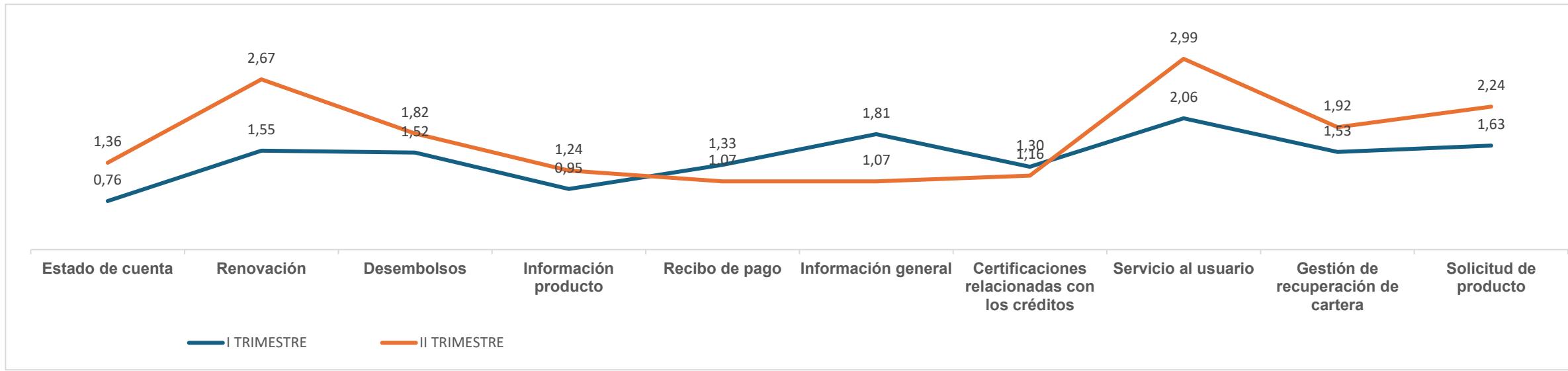
Tipificaciones más radicadas (II Semestre 2025)



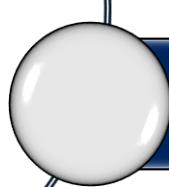
- Estado de cuenta es la tipificación más frecuente, con 72.156 casos, corresponde al 19,03% del total. Su gestión fue ágil, con un promedio de respuesta de 1,36 días.
- Renovación y Desembolsos ocuparon el segundo y tercer lugar, con 48.372 y 46.087 casos respectivamente. Aunque su volumen fue menor, su tiempo de respuesta fue más alto: 2,67 días para Renovación y 1,82 días para Desembolsos.
- Tipificaciones como Recibo de pago, Información general y Información de producto también tuvieron alta radicación, con tiempos de respuesta eficientes (entre 1,07 y 1,24 días).
- Servicio al usuario presentó el mayor tiempo de respuesta, con 2,99 días, debido a la complejidad de los casos que requieren orientación personalizada o resolución de situaciones específicas.
- Solicitud de producto, aunque menos frecuente (7.102 casos, cerca del 2%), tuvo un tiempo de respuesta de 2,24 días, lo que indica oportunidades de mejora en su gestión.

TIEMPO DE RESPUESTA

Comparativo Trimestre 1 y 2 del 2025



Renovación: de 1,55 a 2,67 días.
Servicio al usuario: de 2,06 a 2,99 días.
Solicitud de producto: de 1,63 a 2,24 días.



Mejor eficiencia
Recibo de pago: bajó de 1,33 a 1,07 días.
Información general: bajó de 1,81 a 1,07 días.

- Durante el segundo trimestre, el promedio general de respuesta fue de 1,75 días, lo que representa una gestión ágil y eficiente, muy por debajo de los tiempos máximos establecidos por la Ley (15 días hábiles).
- El promedio general de respuesta aumentó de 1,44 días en el primer trimestre a 1,75 días en el segundo, reflejando una mayor complejidad en la gestión de solicitudes.

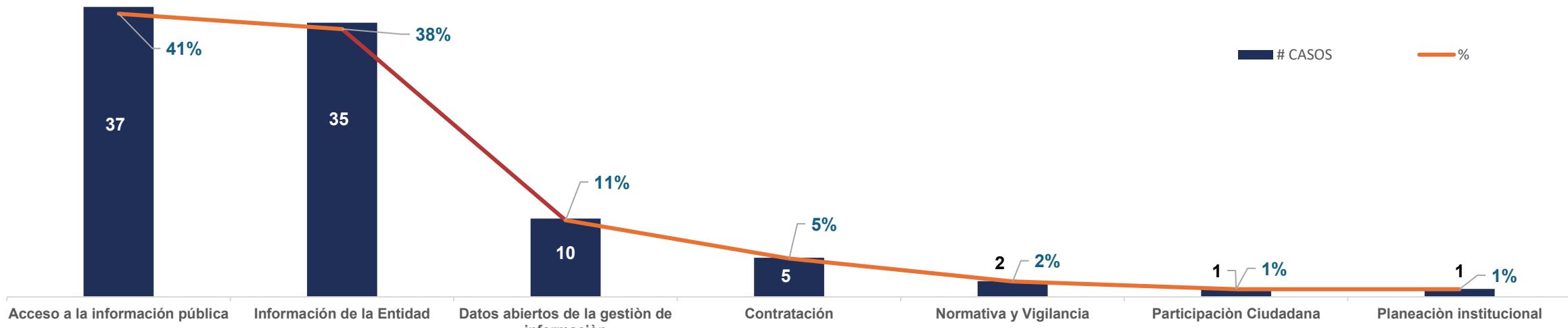
- El aumento en tiempos de respuesta se atribuye a la mayor especialización de los casos, la reconfiguración de procesos internos y la redistribución de cargas operativas entre áreas.



ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

- En cumplimiento de la 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», la información contemplada en dicha ley está disponible en el portal web Transparencia y acceso a la información pública - ICETEX para que los usuarios puedan consultar los temas de su interés.
- Asimismo, se informa que no se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo reportado por las dependencias asignadas.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 91 solicitudes de información.
- El 41% de las solicitudes de información se tipificaron como Información pública, seguido de Información de la entidad con el 38% y datos abiertos con el 11%, respectivamente.

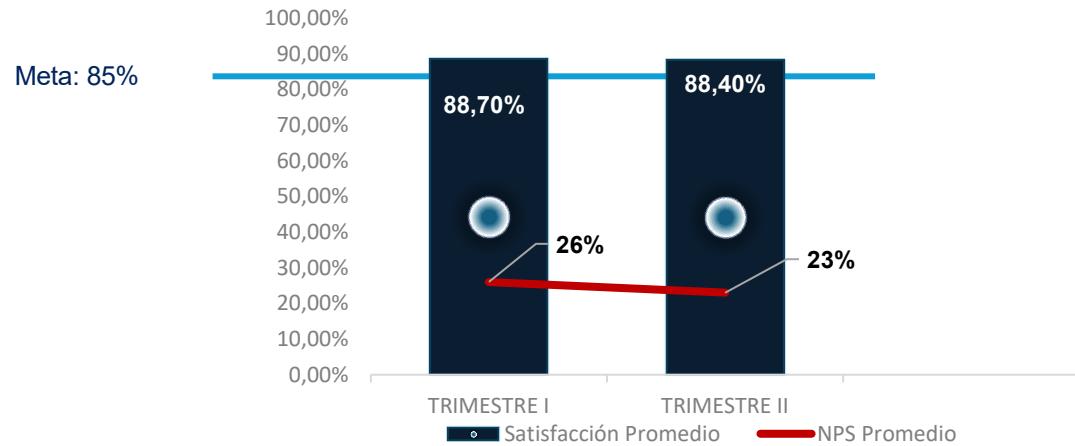
- El 7% de las solicitudes estuvieron asociadas a contratación y normatividad y vigilancia, lo cual denota un interés de la ciudadanía por conocer la gestión pública y su normatividad.



TRASLADOS PQRSDF POR COMPETENCIA

- Durante el segundo trimestre de 2025, el ICETEX no efectuó traslados de PQRSDF a otras entidades. Esto obedece a que todas las solicitudes, incluidas aquellas que requieren insumos de diferentes entidades, fueron consolidadas y respondidas directamente por la entidad.

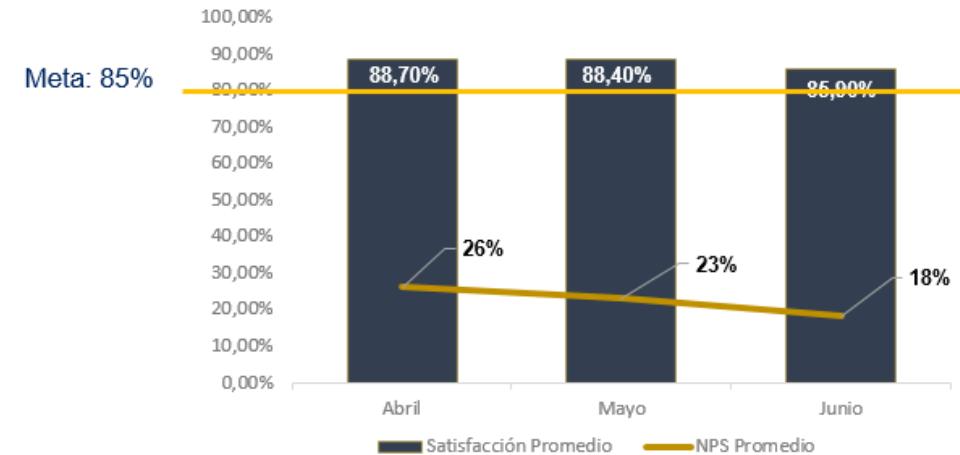
Comparativo I y II Trimestre 2025



- Para el segundo trimestre el nivel de satisfacción promedio fue de 87,74%, superando la meta institucional del 85% en todos los meses del trimestre.
- Abril y mayo mantuvieron niveles altos y estables (88,7% y 88,5% respectivamente).
- En junio, se observó una leve disminución (85,9%), aunque aún dentro del estándar esperado.
- Esta tendencia sugiere que, aunque la percepción general sigue siendo positiva, es importante monitorear los factores que pudieron influir en la baja de junio (mayor volumen de interacciones, complejidad de casos, etc.).
- El NPS (Net Promoter Score) también mostró una caída progresiva: de 26,1% en abril a 18,0% en junio, lo que indica una menor disposición de los usuarios a recomendar el servicio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Resultados mensuales II Trimestre 2025



Estos indicadores, en conjunto, evidencian que vamos por buen camino en la consolidación de una cultura de servicio centrada en el usuario.

RECOMENDACIONES

Usar los canales oficiales de atención (telefónico, web, puntos presenciales) para garantizar respuestas oportunas y seguras.



Aprovechar los canales digitales de autogestión, que permiten realizar trámites de forma más rápida y sencilla.

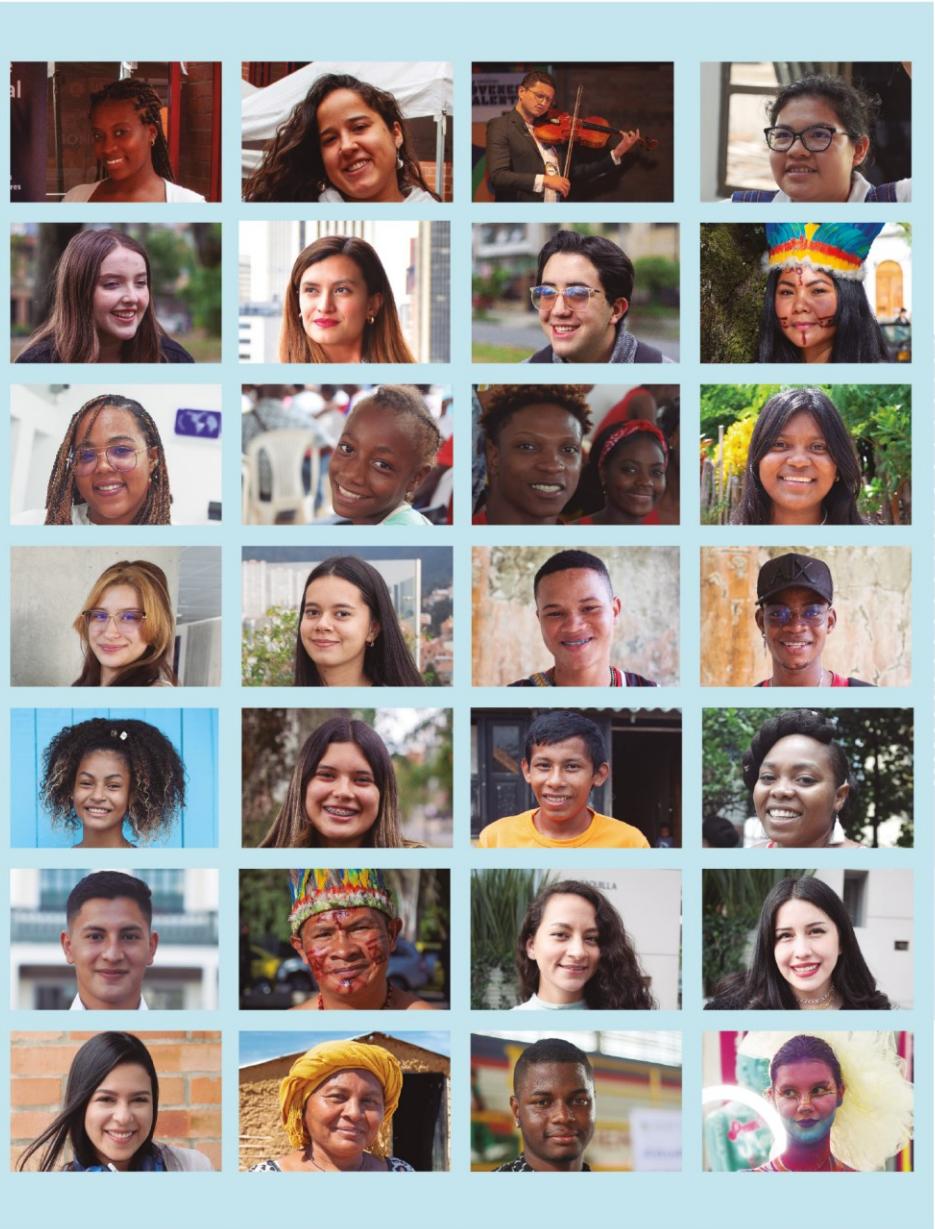


Participar activamente en los espacios de diálogo y retroalimentación, compartiendo opiniones y propuestas para mejorar los servicios



Consultar el estado de sus solicitudes y cumplir con los tiempos de respuesta indicados para fortalecer la confianza y transparencia.





GRACIAS

ICETEX | Todos los derechos reservados