ICETEX

Invertimos en el talento de los colombianos



wwww.icetex.gov.co

INFORME DE TRANSPARENCIA

Informe Unificado de PQRSDF y Percepción de los Grupos De Valor

III Trimestre - 2026



www.icetex.gov.co



Contenido

INTRODUCCIÓN
OBJETIVO
ALCANCE
GLOSARIO
MARCO NORMATIVO
PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE
PQRSDF COMPARATIVO TRIMESTRES I, II y III de 2026
PQRSDF CANAL DE ATENCION
PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES: CON TIEMPO DE RESPUESTA.
TIEMPO DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2026
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA
TRASLADOS POR COMPETENCIA
NIVEL DE SATISFACCIÓN
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES



INTRODUCCIÓN

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.



ALCANCE

Cubre la gestión del tercer trimestre de 2026

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

GLOSARIO



Petición o derechos de petición (P): "Derecho fundamental que tiene toda persona, natural o jurídica, para solicitar información, presentar inquietudes, requerir actuaciones, efectuar consultas o solicitar decisiones ante la entidad, frente a asuntos de interés general o particular." *Plazo: 15 días hábiles (regla general).*



Queja (Q): "Manifestación de inconformidad o descontento del ciudadano por la conducta o el actuar de un servidor público o de la entidad en el desarrollo de sus funciones." *Plazo: 15 días hábiles.*



Reclamo (R): "Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica en la prestación de alguno de los servicios y/o productos ofrecidos por la entidad." *Plazo: 15 días hábiles.*



Sugerencia (S): "Manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad." **(15 días).**



Denuncia (D): "Acto mediante el cual una persona informa a la autoridad competente sobre hechos o conductas que podrían constituir irregularidades o infracciones cometidas por un servidor público, con el fin de que se inicien las actuaciones investigativas y los procedimientos penales, disciplinarios, fiscales, administrativos o sancionatorios a que haya lugar."*Plazo: 15 días hábiles.*



Felicitación (F): "Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad." *Sin término legal de respuesta.*

MARCO NORMATIVO



Constitución Política de Colombia Transparencia información pública

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

Ley 1755 de 2015 Promueve la participación ciudadana en la gestión publica

Ley 1437 de 2011 Lineamientos para las actuaciones administrativas

Ley 1266 de 2008 Protección de datos personales.

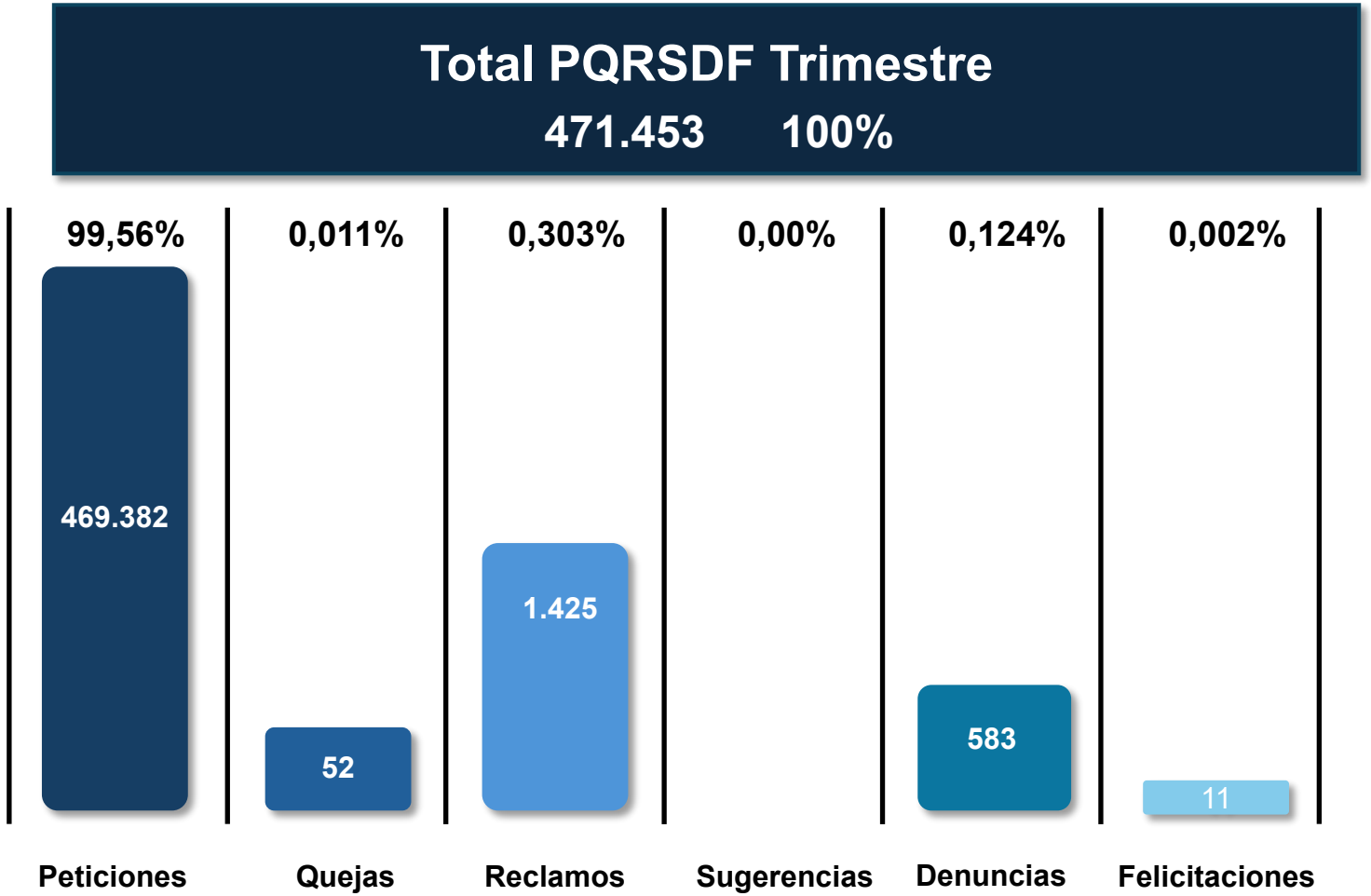
DAFP - Lineamientos para la gestión de PQRSD y experiencia ciudadana.

Resolución 1519 de 2020 Publicación de información en sitios web



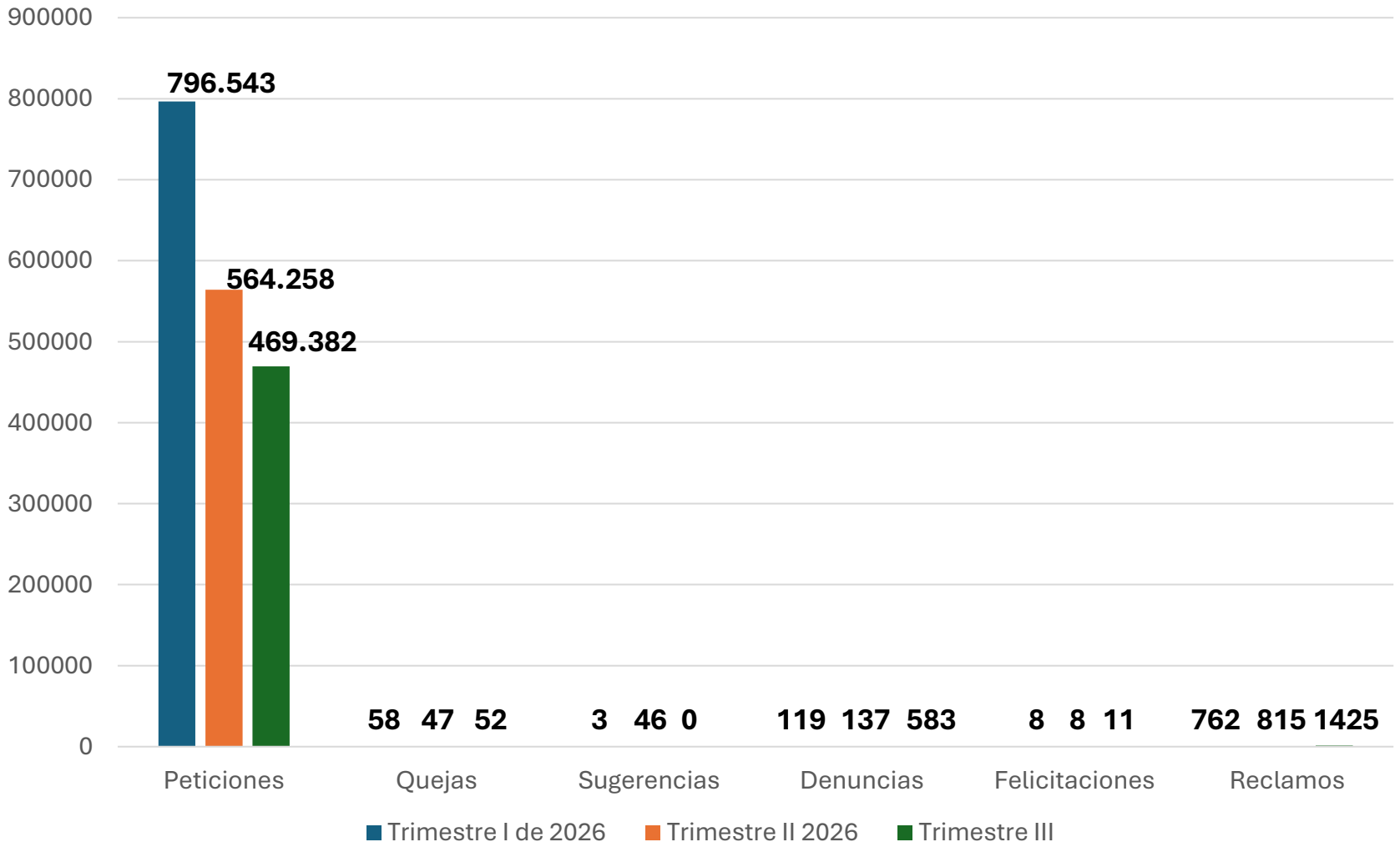
PQRSDF RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE

42,47%	Julio 200.240
29,64%	Agosto 139.727
27,89%	Septiembre 131.486



PQRSDF COMPARATIVO

Trimestres I, II y III de 2026



Durante los tres trimestres, las **peticiones** se mantienen como el principal motivo de contacto, con una disminución acumulada del 41,07 %. En contraste, las **denuncias** y los **reclamos** presentan incrementos acumulados del 389,92 % y 87,01 %, respectivamente, constituyéndose en los principales focos de seguimiento. Las **quejas** mantienen un comportamiento relativamente estable, las **sugerencias** llegan a cero en el tercer trimestre y las **felicitaciones** registran un leve aumento.

PQRSDF CANAL DE ATENCIÓN

	CANAL	# CASOS	%
Trimestre III 2026	App Icetex	1.790	0,38%
	Canal Digital	65.335	13,86%
	Canal IES	10.127	2,15%
	Canal Telefónico	227.120	48,17%
	Centro de Acompañamiento Virtual	212	0,04%
	CEP	46.543	9,87%
	Otros	884	0,19%
	Procesos especiales	10.523	2,23%
	Redes Sociales	4.570	0,97%
	Ventana Digital	47.150	10,00%
	Ventanilla de Relacionamiento al Ciudadano	118	0,03%
	Whatsapp	57.081	12,11%

El canal telefónico se mantiene como el principal medio de atención. El canal digital registra una disminución sostenida de su participación: 5,79 puntos porcentuales entre el primer y segundo trimestre y 10,75 puntos en el tercero, con una reducción acumulada de 16,54 puntos (54,41 %). WhatsApp disminuyó 1,19 puntos frente al segundo trimestre y 1,39 puntos respecto al primero, mientras que el CEP cayó 4,13 puntos, retornando al margen del primer trimestre. Estos tres canales continúan siendo los siguientes más utilizados. Por su parte, Ventana Digital aumentó su participación en 3,27 puntos porcentuales frente al segundo trimestre.

Conclusión: Al cierre del periodo, persiste una alta concentración de la atención en el canal telefónico, mientras que el canal digital pierde participación y Ventana Digital gana relevancia.

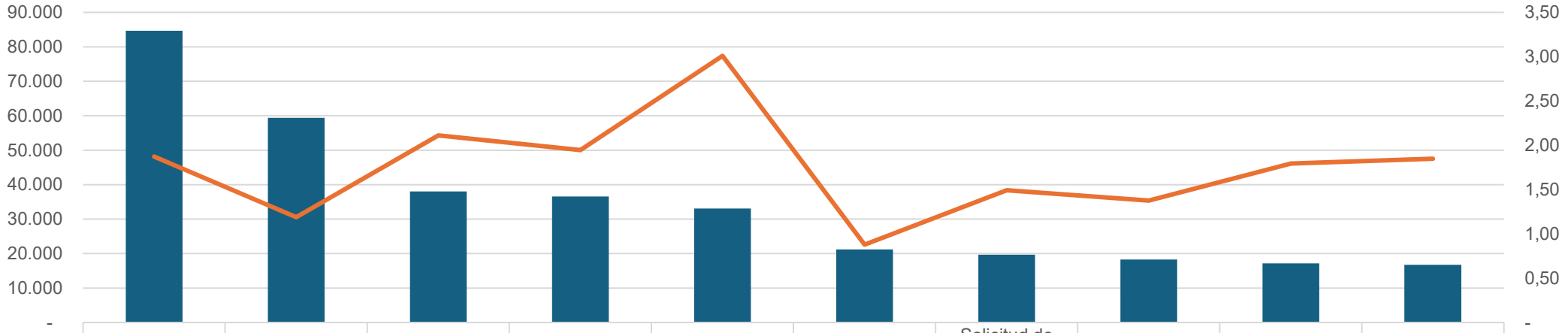
PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES CON TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPIFICACION	CANTIDAD CASOS	Promedio de DIAS TRANSCURRIDOS	PORCENTAJE
Renovación	84.693	1,87	24,56%
Estado de cuenta	59.366	1,19	17,22%
Desembolsos	38.038	2,11	11,03%
Servicio al usuario	36.561	1,95	10,61%
Modificaciones en el crédito	33.088	3,01	9,60%
Información general	21.208	0,88	6,15%
Solicitud de verificación y aplicación de pago	19.653	1,49	5,70%
Información producto	18.258	1,38	5,29%
Solicitud de producto	17.136	1,79	4,98%
Gestión de recuperación de cartera	16.746	1,85	4,86%
Total	**344.747**	**1,75**	**100%**

La demanda se concentra en renovaciones, estados de cuenta y desembolsos, reflejando las principales necesidades de los consumidores financieros respecto a sus créditos. También destacan las solicitudes de servicio al usuario y las modificaciones de crédito. El tiempo promedio de atención es de 1,7 días, con rangos entre 1 y 3 días según la tipología, lo que evidencia una respuesta institucional estable y consistente.

Conclusión: La gestión prioriza los trámites relacionados con créditos, manteniendo tiempos de atención controlados en las diferentes tipologías.

TIEMPO DE RESPUESTA



	Renovación	Estado de cuenta	Desembolsos	Servicio al usuario	Modificaciones en el crédito	Información general	Solicitud de verificación y aplicación de pago	Información producto	Solicitud de producto	Gestión de recuperación de cartera
Casos	84.693	59.366	38.038	36.561	33.088	21.208	19.653	18.258	17.136	16.746
Promedio Dias	1,87	1,19	2,11	1,95	3,01	0,88	1,49	1,38	1,79	1,85

- **El análisis trimestral muestra que, durante el tercer trimestre del año, el ICETEX mantuvo tiempos de atención estables y controlados en la mayoría de las tipificaciones, reflejando una gestión eficiente y una adecuada capacidad operativa para para atender a los grupos de valor. Este comportamiento evidencia la efectividad de los procesos y del modelo de atención implementado.**

ACCESO A LA INFORMACIÓN 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.**

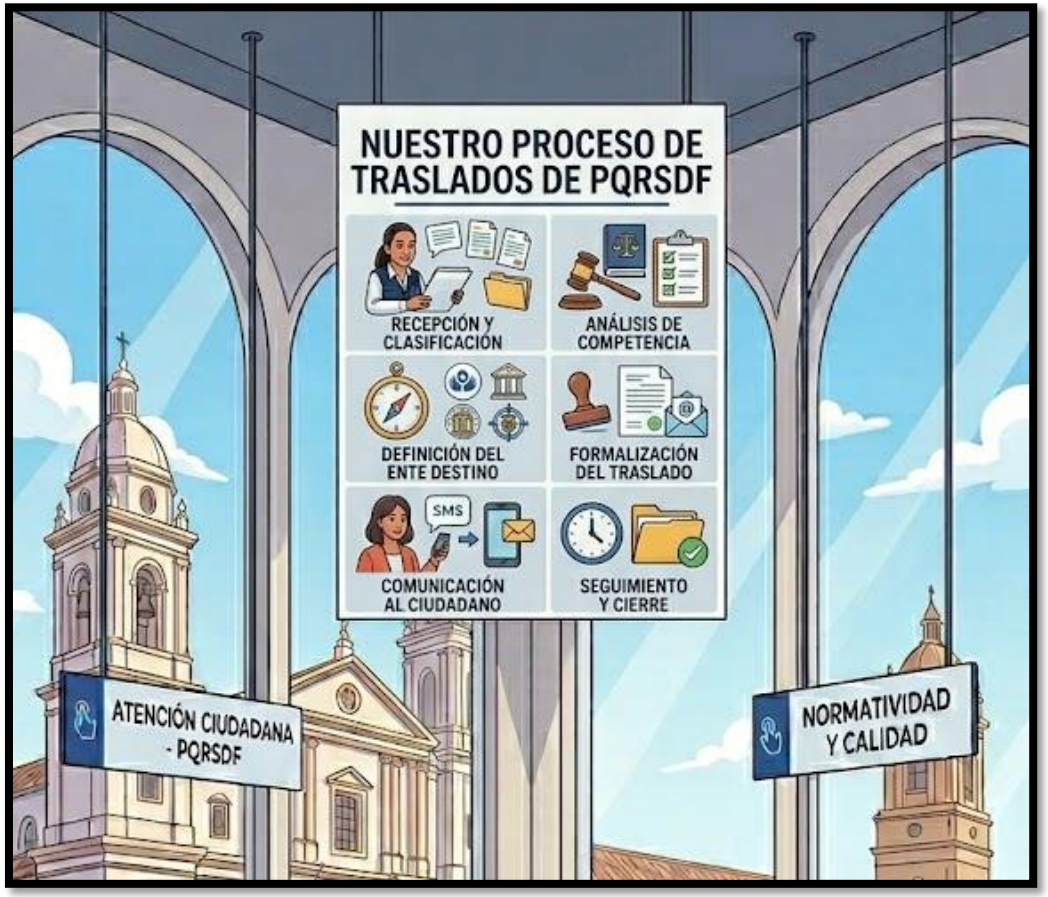
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

RESUMEN INF PUBLICA	CANT	%
Acceso a la información pública	110	47,01%
Información de la Entidad	90	38,46%
Datos abiertos gestión de la información	19	8,12%
Contratación	8	3,42%
Participación Ciudadana	3	1,28%
Planeación Institucional	2	0,85%
Normativa y vigilancia	2	0,85%
Total	**234**	**100%**

- Los temas de consulta se concentran principalmente en asuntos relacionados con el acceso a la información pública y la información institucional, los cuales representan la mayor proporción de las solicitudes recibidas. En segunda línea se ubican las consultas asociadas a datos abiertos y contratación, que también reflejan un interés aunque mucho menor por parte de la ciudadanía en el uso y disponibilidad de datos institucionales.

- Otros temas como participación ciudadana, planeación institucional y normativa y vigilancia, representan una proporción inferior del total de consultas recibidas.
- En conjunto, los resultados muestran que la mayoría de las solicitudes de información pública se concentra en asuntos institucionales y en el acceso a la información, mientras que los demás temas, aunque menos frecuentes, continúan siendo relevantes para garantizar una atención integral y transparente.

TRASLADOS PQRSDF POR COMPETENCIA



Durante el tercer trimestre de 2026, el ICETEX realizó 5 traslados de PQRSDF por competencia, dirigidos a las siguientes entidades:

- Resguardo Indígena Zenú de San Andrés de Sotavento
- CORPOAFROTUR
- Asociación Colonia Chocoana del Caquetá “ACOLCHOC”
- Universidad de Cartagena
- Ministerio de Educación Nacional

Distribución mensual:

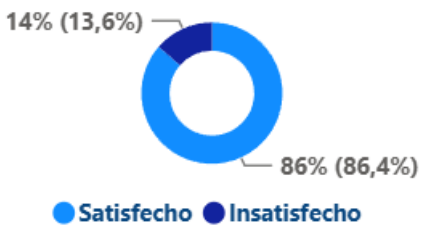
- Julio: 1 traslado.
- Agosto: 3 traslados.
- Septiembre: 1 traslado.

Informe de transparencia
III trimestre - 2026

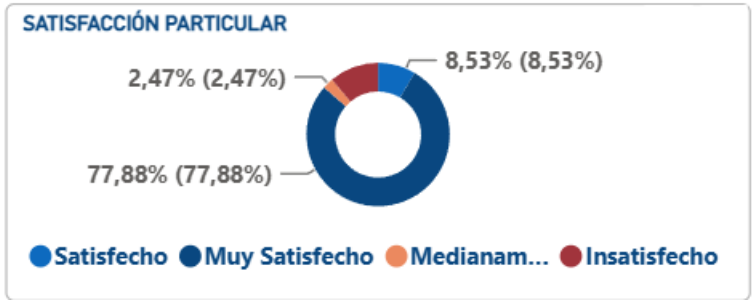
NIVEL DE SATISFACIÓN

Resultados mensuales III Trimestre 2026

SATISFACCIÓN GENERAL



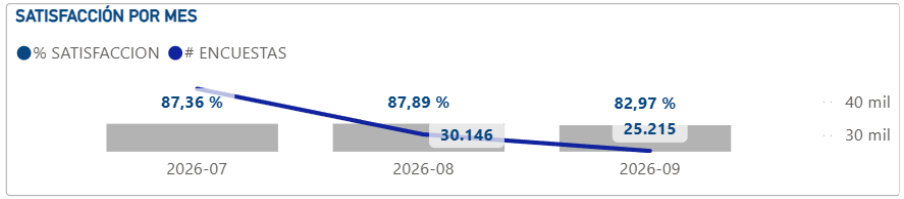
SATISFACCIÓN PARTICULAR



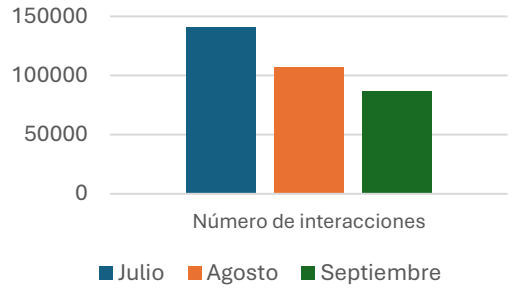
ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHO	% ENCUESTA	% SATISFACCIÓN	% EINSATISFECHO
99.127	85.650	13.477	17 %	86 %	14 %

571.718 CASOS	99.127 ENCUESTAS	17 %	333.845 INTERACCIONES

SATISFACCIÓN POR MES



INTERACCIÓN POR MES



Durante el tercer trimestre, se registró un alto volumen de interacciones, con un pico en julio. El nivel de satisfacción (CSAT) promedio fue del 86,4 %, superando la meta institucional del 85 %. Agosto alcanzó la mayor satisfacción (87,89 %), mientras que septiembre presentó el menor volumen de interacciones y el CSAT más bajo (82,97 %), por debajo de la meta.

Conclusión: En general, los resultados evidencian una gestión favorable y niveles de satisfacción superiores a la meta en el promedio trimestral. No obstante, septiembre constituye una oportunidad para fortalecer la atención y optimizar la capacidad de respuesta institucional.

CONCLUSIONES

- El mes de julio concentro la mayor cantidad de PQRSDF del tercer trimestre con un total de 200.240 casos.
- Las **peticiones** se mantienen como el principal motivo de contacto, aunque con una disminución acumulada del 41,07 %.
- El canal telefónico se mantiene como el principal medio de atención de la ciudadanía.
- La gestión prioriza los trámites relacionados con créditos, manteniendo tiempos de atención controlados en las diferentes tipologías.
- La mayoría de las solicitudes de información pública se concentra en asuntos institucionales y en el acceso a la información.
- Los resultados evidencian una gestión favorable y niveles de satisfacción superiores a la meta en el promedio trimestral

RECOMENDACIONES

Usar los canales oficiales de atención (telefónico, digitales, Centros de experiencia presencial) 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.

Informe de transparencia

III trimestre - 2026

Consolidación de la herramienta de cara a la optimización de la atención hacia nuestros consumidores financieros



Última versión Manual SAC:

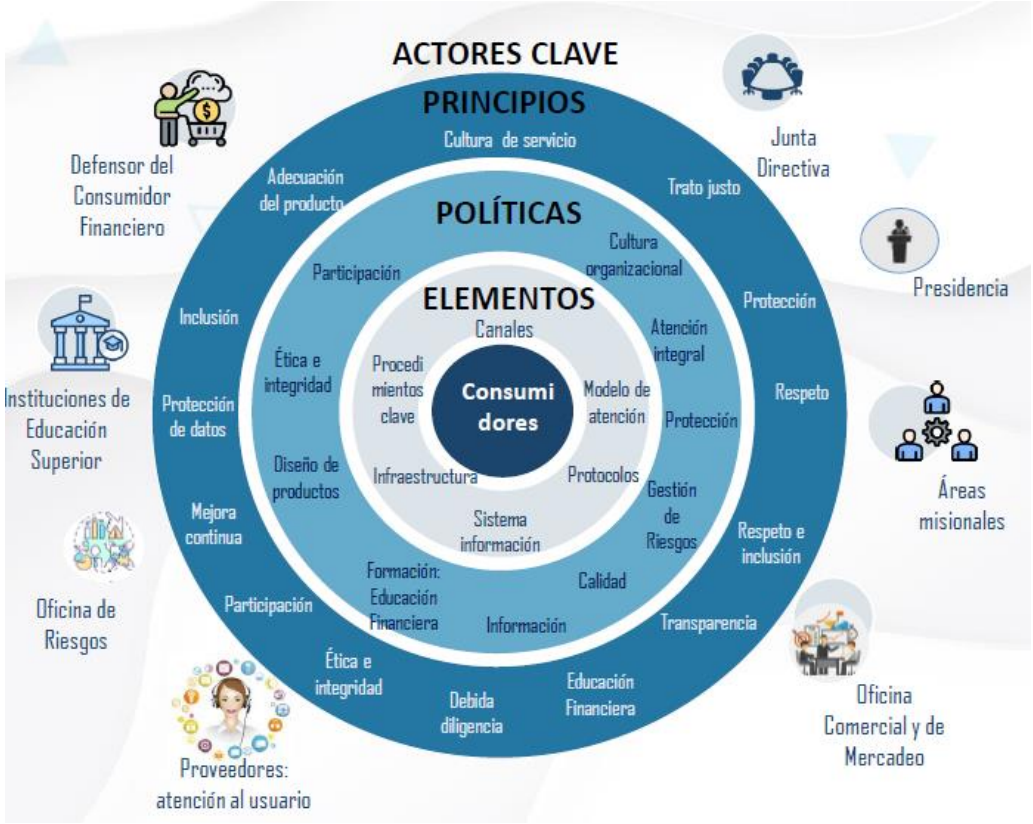
Objetivo: establecer los principios, políticas y mecanismos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX, que permitan garantizar una atención integral, oportuna, transparente, incluyente y con enfoque diferencial a los(as) consumidores financieros, asegurando el cumplimiento normativo, la protección de sus derechos, la mejora continua del servicio y la consolidación de una cultura organizacional de servicio integral, trato justo, respeto y protección

El SAC protege a toda persona que interactúa con ICETEX:

- Deudor Beneficiario
- Deudor Solidario
- Cliente Potencias
- Usuarios



Consolidación de la herramienta de cara a la optimización de la atención hacia nuestros consumidores financieros



Plan Integral de Gestión del SAC - PIGSAC:

El nuevo manual se ha convertido en una herramienta institucional fundamental para optimizar el servicio que se presta a la ciudadanía, generando valor adicional a través del PIGSAC, instrumento operativo anual donde se definen las acciones concretas de cada área de la entidad para superar sus diferentes obstáculos o dificultades operativas y/o de gestión, traduciendo el manual en metas reales con objetivos, indicadores, presupuesto y responsables.

Desde el Grupo de Relacionamiento con la ciudadanía del ICETEX, se ha impulsado el conocimiento y la implementación de la herramienta, sirviendo además como enlaces articuladores con las dependencias para apoyar en la formulación y seguimiento de acciones que se materialicen para beneficio y garantía de los derechos de nuestros consumidores financieros.

De esta manera, esta herramienta se convierte en un eje transversal en aras de brindar una mejora continua de cara al cumplimiento de la Política de transparencia y acceso a la información pública.

Lenguaje Claro como cultura organizacional



En el marco de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026, se ha promovido el fortalecimiento transversal de acciones, espacios de intercambio y talleres orientados a consolidar una cultura institucional de lenguaje claro. Estas iniciativas buscan generar una curva de aprendizaje organizacional que fortalezca las capacidades de los equipos, promueva una comunicación más comprensible, accesible y efectiva, y contribuya al cierre de brechas entre el Estado y la ciudadanía.

Durante la vigencia 2026, con corte a la fecha, se han realizado siete capacitaciones dirigidas a fortalecer los conocimientos y las competencias de los equipos en el uso del lenguaje claro, promoviendo su apropiación e incorporación transversal en la gestión institucional y en las interacciones con la ciudadanía, con el propósito de facilitar la comprensión de la información, mejorar la experiencia ciudadana y fortalecer la confianza en la relación entre la entidad y sus grupos de valor.

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos



Gracias

icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV

/icetexcolombia Icetex @ICETEX ICETEX

wwww.icetex.gov.co