



www.icetex.gov.co

INFORME DE TRANSPARENCIA

Informe Unificado de PQRSDF y
Percepción de los Grupos De Valor

II Trimestre - 2026

www.icetex.gov.co



Contenido



INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

ALCANCE

GLOSARIO

MARCO NORMATIVO

PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

PQRSDF COMPARATIVO TRIMESTRE IV DEL 2025 Y I TRIMESTRE 2026

PQRSDF CANAL DE ATENCION

PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES: CON TIEMPO DE RESPUESTA.

TIEMPO DE RESPUESTA COMPARATIVO TRIMESTRE IV 2025 Y I TRIMESTRE 2026

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

TRASLADOS POR COMPETENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN

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.





Cubre la gestión del segundo trimestre de 2026

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



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

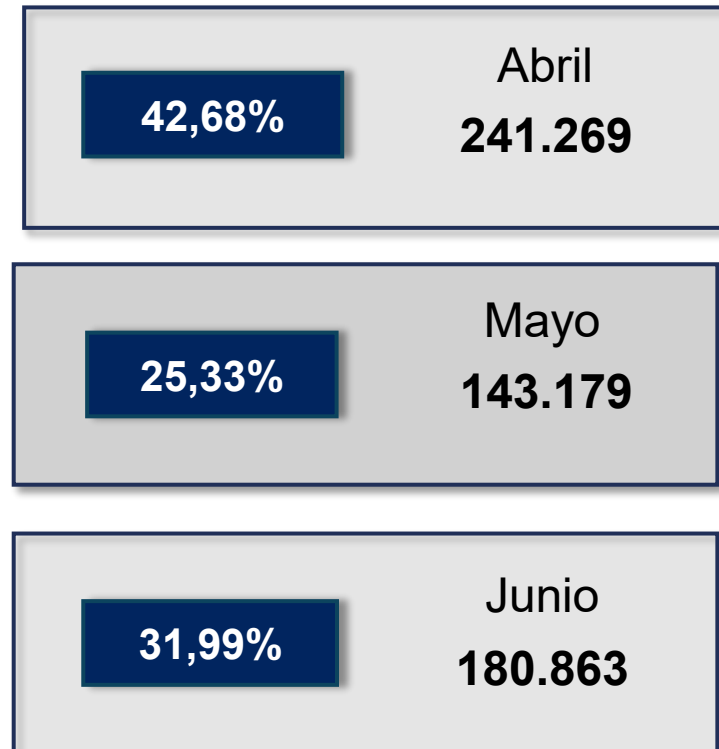
**Ley 1437 de
2011**
Lineamientos
para las
actuaciones
administrativas

**Ley 1266 de
2008**
Protección de
datos personales.

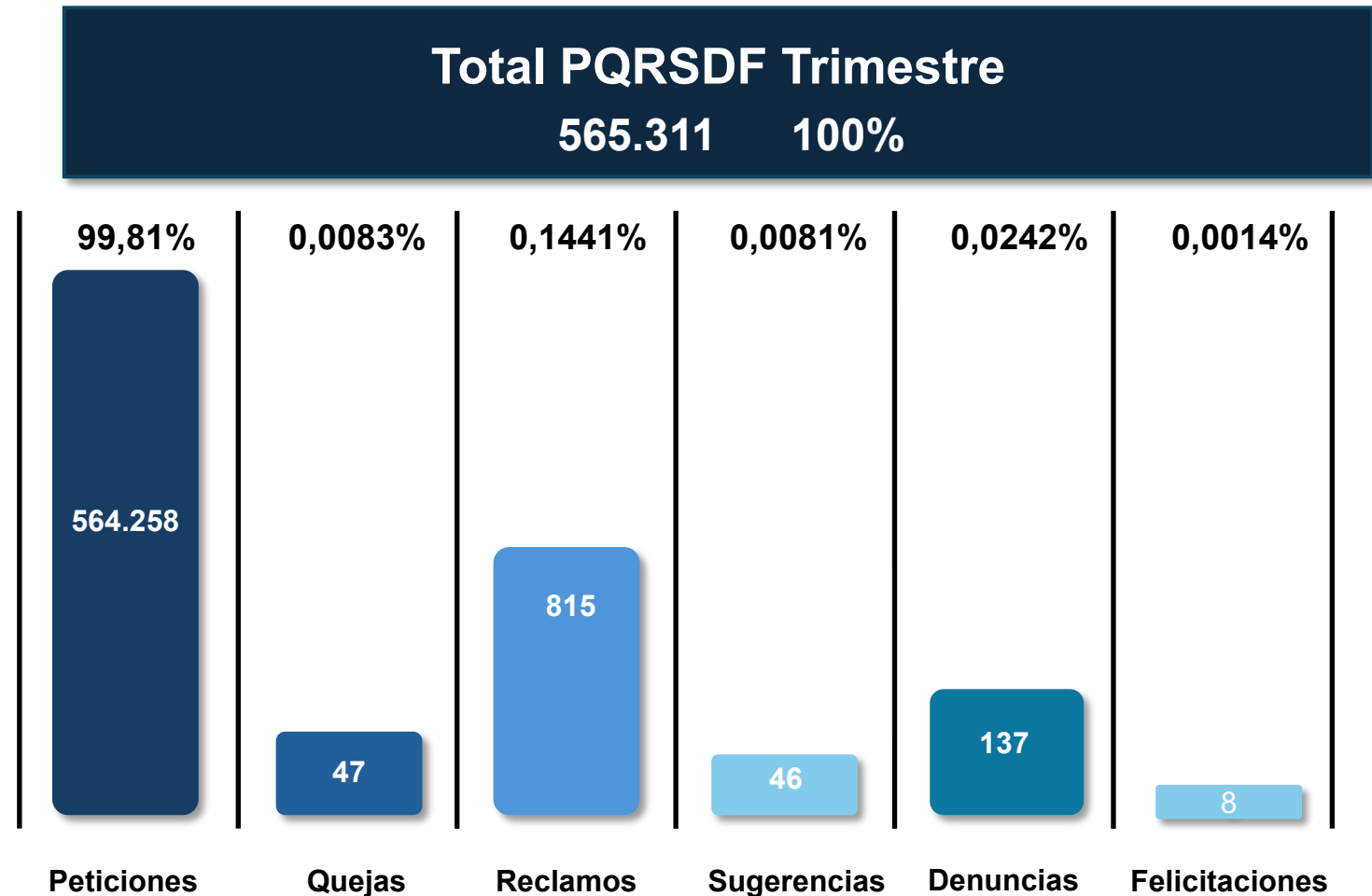
DAFP -
Lineamientos
para la gestión de
PQRSD y
experiencia
ciudadana.

**Resolución 1519
de 2020**
Publicación de
información en
sitios web



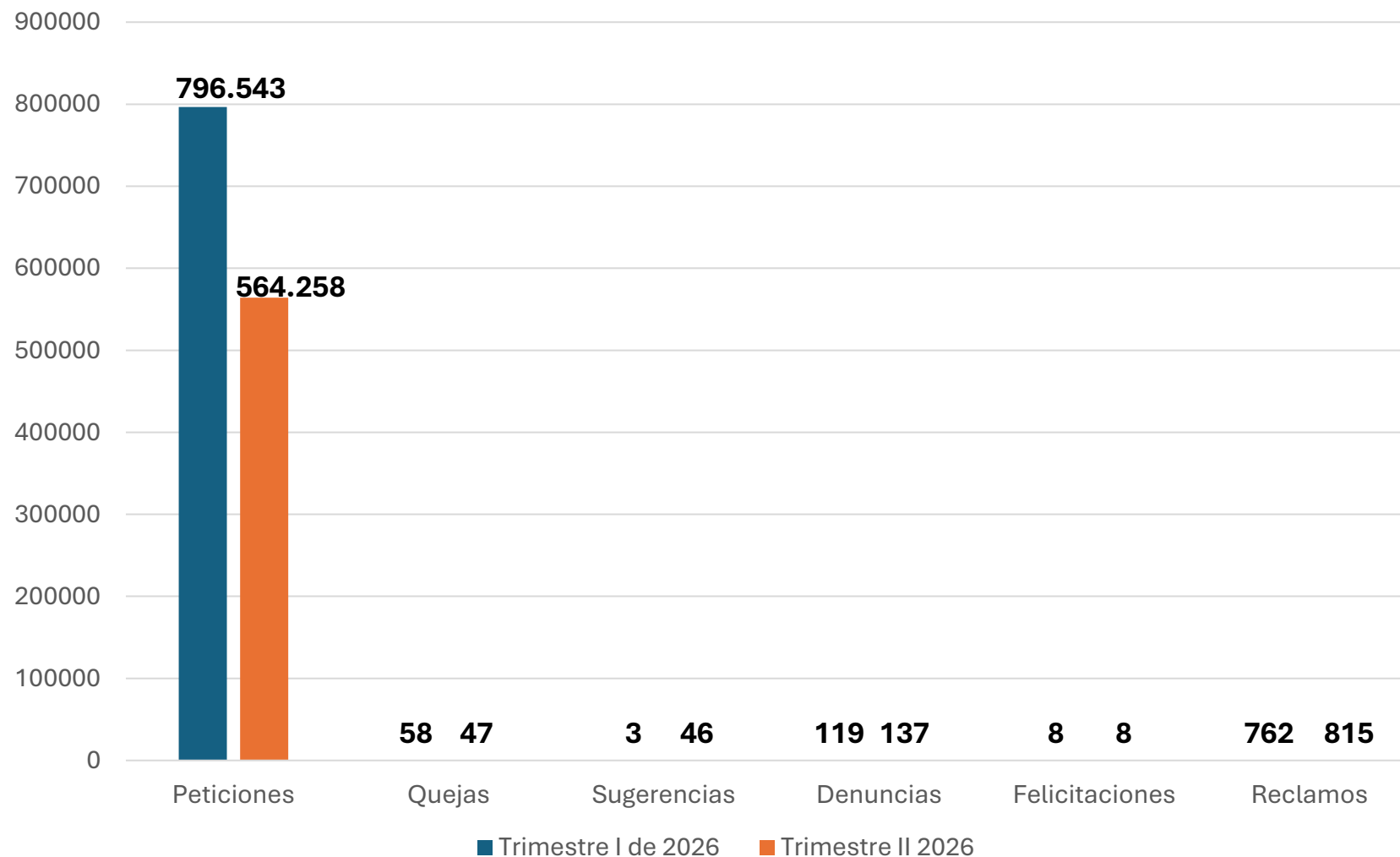


PQRSDF RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE



PQRSDF COMPARATIVO

Trimestre I y Trimestre II de 2026



Durante los últimos dos trimestres comparados, las peticiones concentran la mayoría de las interacciones y se mantienen como el principal motivo de contacto, presentando una disminución del 29,16%. Las quejas disminuyeron en once casos, mientras que las sugerencias presentan un aumento considerable de 43 casos, equivalente a un 1.433,33%. Las denuncias muestran un incremento hacia los últimos trimestres del 15,13%. Las Felicitaciones presentan estabilidad, aunque permanecen en niveles bajos. Finalmente, se visualiza un aumento en los reclamos referente a un 6,96%. En general, los demás tipos de interacción tienen una participación reducida frente a las peticiones, con algunos aumentos puntuales que requieren seguimiento.

PQRSDF CANAL DE ATENCIÓN

Trimestre II 2026	CANAL	# CASOS	%
	App Icetex	214	0,04%
	Canal Digital	139.117	24,61%
	Canal IES	7.030	1,24%
	Canal Telefónico	208.267	36,84%
	CEP	79.169	14,00%
	Otros	1.125	0,20%
	Procesos especiales	10.165	1,80%
	Redes sociales	6.938	1,23%
	Ventana Digital	38.058	6,73%
	Ventanilla Rel. Ciudadano	19	0,00%
	Whatsapp	75.209	13,30%

Durante el segundo trimestre de 2026, el canal telefónico se mantiene como el principal medio de atención, concentrando el mayor porcentaje de casos en todo el periodo.

El canal digital muestra un comportamiento con una disminución significativa del 42,62%, mientras que WhatsApp se redujo en un 30,14%. Por su parte el CEP tuvo un incremento en la atención de casos, por lo que estos 3 canales se consolidan como los siguientes mas utilizados por la ciudadanía.

Ventana Digital registra participación menor, con disminución del 21,62% en comparación al primer trimestre del 2026. En conjunto, la información evidencia una alta dependencia de los canales telefónico y digital hacia el cierre del periodo.

PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES CON TIEMPOS DE RESPUESTA

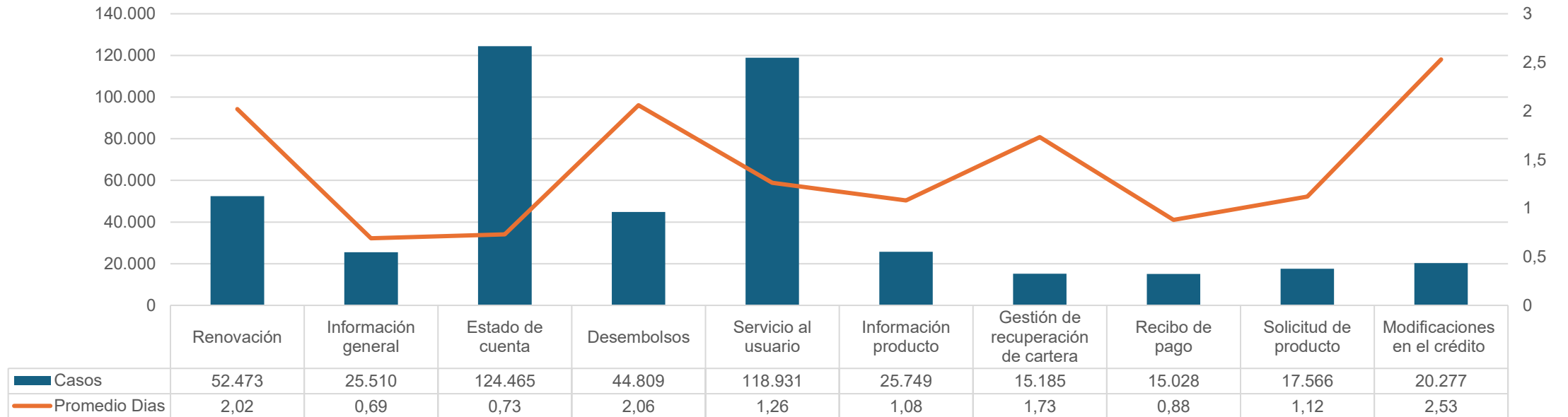
TIPIFICACION	Cantidad CASOS	Promedio de DIAS	%
Estado de cuenta	124465	0,7	27,06
Servicio al usuario	118931	1,3	25,85
Renovación	52473	2,0	11,41
Desembolsos	44809	2,1	9,74
Información producto	25749	1,1	5,60
Información general	25510	0,7	5,55
Modificaciones en el crédito	20277	2,5	4,41
Solicitud de producto	17566	1,1	3,82
Gestión de recuperación de cartera	15185	1,7	3,30
Recibo de pago	15028	0,9	3,27
Total	459993	1,4	100

La tipificación de los casos evidencia que la mayor demanda se concentra en estado de cuenta, seguida por servicio al usuario y renovación, lo que refleja una alta necesidad de orientación y consulta por parte de los usuarios. Las solicitudes de desembolsos también representan volúmenes relevantes dentro de la gestión.

En cuanto a los tiempos de atención, el promedio general es de 1,4 días, con un comportamiento homogéneo entre tipificaciones, que oscila entre 1 y 2,5 días, lo que indica estabilidad en la respuesta institucional. Las solicitudes de menor participación, como recibo de pago y gestión de recuperación de cartera, presentan tiempos de respuesta acordes al promedio general.

En conjunto, los datos muestran una gestión enfocada principalmente en requerimientos relacionados con el estado de cuenta de los créditos, servicio al usuario y renovación con tiempos de atención controlados y consistentes en todas las tipologías.

TIEMPO DE RESPUESTA



- El análisis trimestral muestra que, durante el primer semestre 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 atender a los grupos de valor. Este comportamiento evidencia la efectividad de los procesos y del modelo de atención implementado.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- 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.

RESUMEN INF PUBLICA	CANT	%
Información de la Entidad	147	61,25%
Acceso a la información pública	57	23,75%
Datos abiertos gestión de la información	19	7,92%
Contratación	11	4,58%
Normativa y vigilancia	2	0,83%
Participación Ciudadana	2	0,83%
Planeación Institucional	1	0,42%
Reporte de Información – Procuraduría General de la Nación	1	0,42%
Total	240	100%

- Los temas de consulta se concentran principalmente en asuntos relacionados con la información institucional y el acceso a la información pública, 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 normativa y vigilancia, participación ciudadana, planeación institucional y reporte de información – PGN, 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 segundo trimestre de 2026, 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.

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.

Nuestra nueva herramienta de cara a la optimización de la atención hacia nuestros consumidores financieros



Última versión Manual SAC:

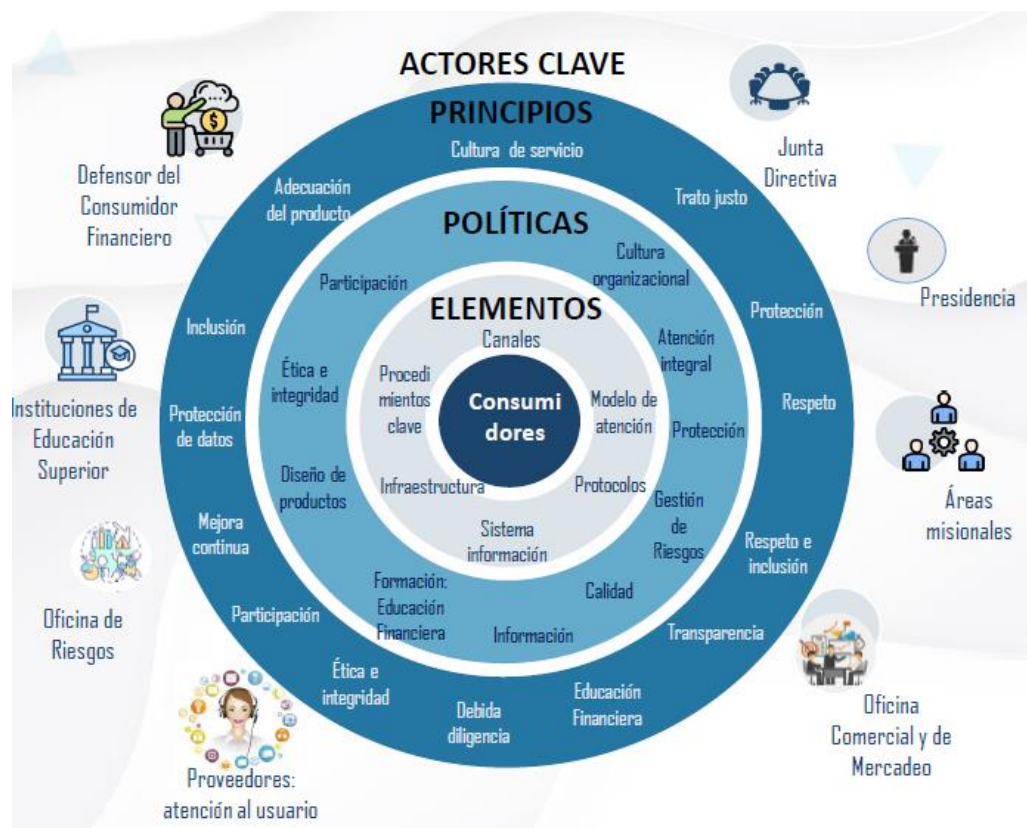
Objetivo: establecer los principios, políticas y mecanismos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX, que permitan garantizar una atención integral, oportuna, transparente, incluyente y con enfoque diferencial a los(as) consumidores financieros, asegurando el cumplimiento normativo, 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



Nuestra nueva 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.

Gracias

 icetex_colombia  @icetex_oficial  @ICETEXTV

 /icetexcolombia  Icetex  @ICETEX  inICETEX

www.icetex.gov.co

