



Informe de transparencia

Trimestre I - 2025

Objetivo General

Glosario

Comportamiento de las PQRSF

Tipo de solicitudes por cada mes.

Cantidad de PQRSDF por cada canal de atención

Tipificaciones de las PQRSDF más recurrentes

Solicitudes de acceso a información pública

Traslados por competencia de entes y áreas misionales

Casos de Denuncias.

Tiempo de respuesta y nivel de satisfacción

Objetivo General



Presentar ante la ciudadanía, grupos de valor y demás interesados, la gestión realizada y los resultados obtenidos por la entidad en la atención de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD) correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2025, en cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de evidenciar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la prestación del servicio en la Entidad.

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).**

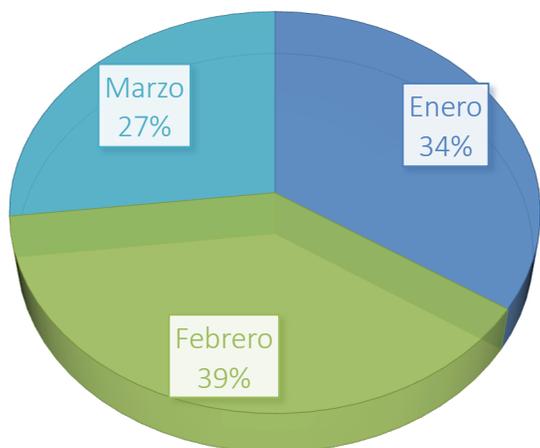
Felicitación (F): Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.

Trámites: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Otros procesos administrativos (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional en la gestión interna para permitir beneficios derivados en la prestación del servicio cuya duración es de **60 días.**

Comportamiento de las PQRSF

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR MES



Total de casos Trimestre I-2025: **519.502**

Estado / Caso	Primer Trimestre	
	Cantidad	%
Activo	395	0,08%
Resuelto	519,110	99,92%
Totales	519,502	100%

Durante el 1er trimestre de 2025 se registraron **519.502 PQRSDF**, de las cuales:

- Enero tuvo 178.376 PQRSDF, lo que equivale al 34% del total trimestral.
- Febrero fue el mes con la mayor cantidad de casos, con 201.590 registros, representando el 39% del total trimestral.
- Marzo mostró una disminución en el número de casos, con 139.536 registros, que representan el 27% del total trimestral.

Tipo de solicitudes por mes

Primer Trimestre de 2025				
Tipo de caso	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	177.403	200.260	137.494	515.157
Quejas	5	12	7	24
Reclamos	948	1303	2028	4.279
Sugerencias	16	11	5	32
Denuncias			1	1
Felicitaciones	4	4	1	9
Total	178.376	201.590	139.536	519.502
Participación	34%	39%	27%	100,00%

Comportamiento mensual:

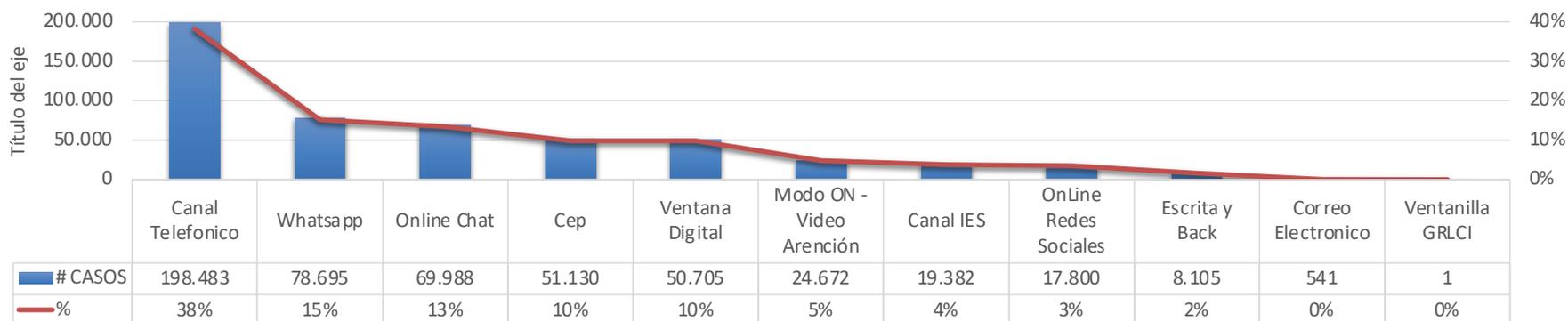
Febrero: Fue el mes con la mayor cantidad de **casos totales** (201.590 casos, representado el 39% del total trimestral).

Marzo: El mes con más **reclamos** (2028 casos, representando el 47,4% del total trimestral).

Comportamiento por tipo:

- Las **peticiones** representan el tipo de caso más frecuente, con un total de 515.157 casos (99.16% del total).
- Los **reclamos** son el segundo tipo más reportado, con 4.279 casos (0.82% del total). Muestra un incremento de mes a mes (variación del 53,25%)
- De mane<<<ra inversamente proporcional, las **sugerencias** y **felicitaciones**, siendo menos frecuentes, evidencian un descenso entre enero y marzo, pasando de 16 a 5 casos (variación del -68,75%) y 4 a 1 (decrecimiento del -75%), respectivamente.

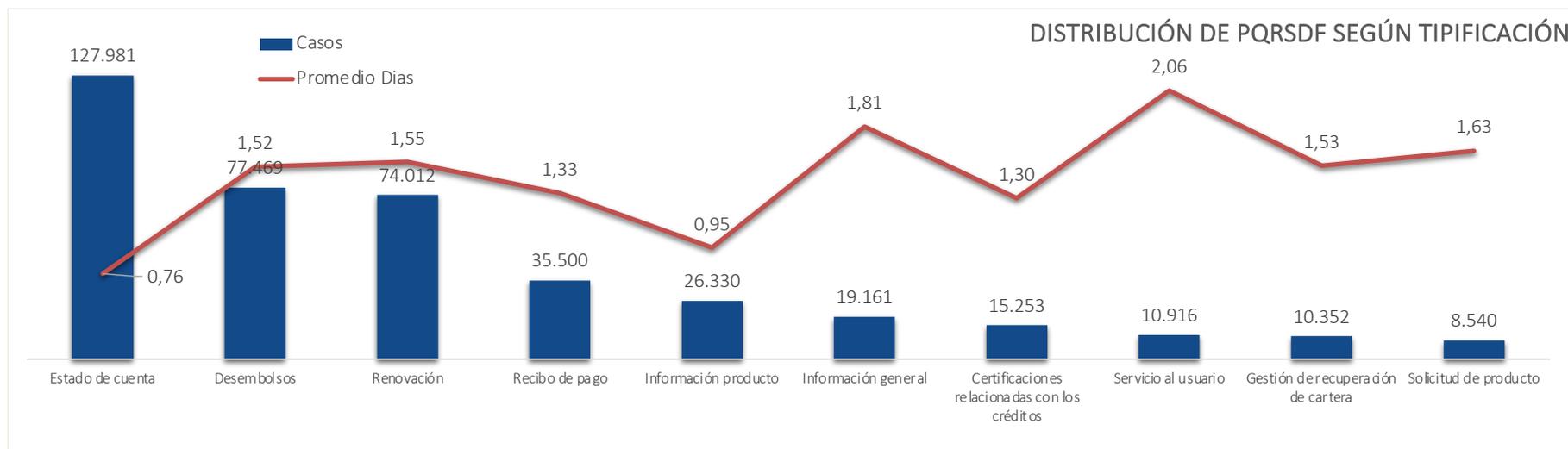
DISTRIBUCIÓN DE PQRSDf POR canal de atención



- El **Canal Telefónico** es el más utilizado para la recepción de PQRSDf, representando el 38% de todas las radicaciones interpuestas por la ciudadanía. Este canal registra dos veces más casos que otros, porque facilita el acceso e interacción en las zonas rurales del país.
- El **Canal Presencial (CEP)** recibe más del 10% de casos PQRSDf, manteniéndose como una forma de atención directa de preferencia ciudadana.

- Los **Canales Digitales**, como el *WhatsApp*, *Chat Online* y *Ventanilla Digital* tienen usos que oscilan entre el 15% y el 10%, respectivamente, evidenciando la digitalización de las formas de comunicación e interacción de la entidad con la ciudadanía para la gestión de PQRSDf.
- Se percibe un creciente interés por el uso del canal **Redes Sociales**, que responde a las formas de relacionamiento de los usuarios de los servicios ICETEX.

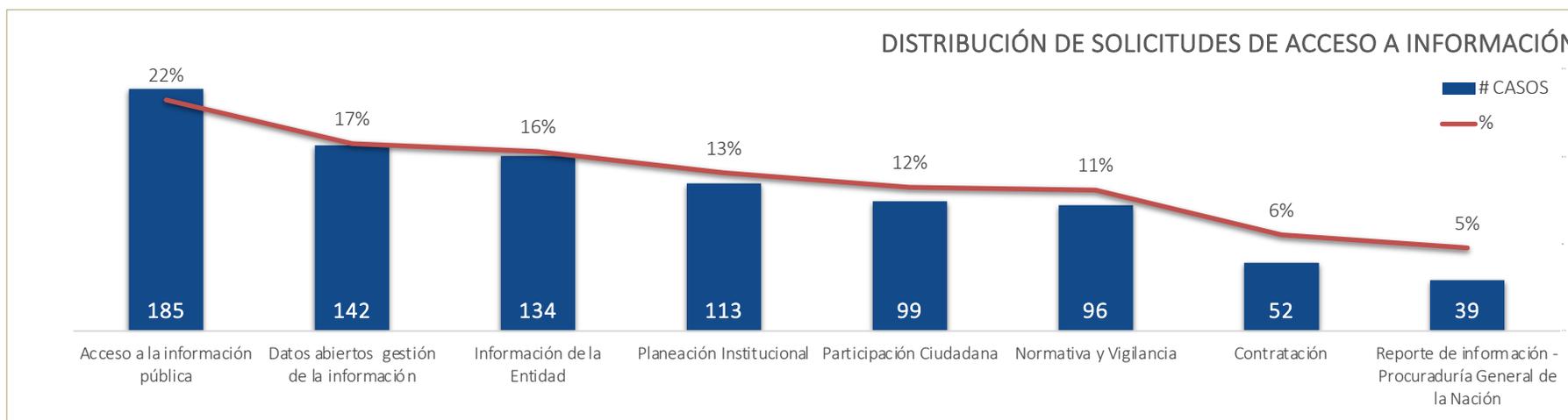
Tipificaciones de las PQRSDF más recurrentes



- La tipificación más recurrente es **Estado de cuenta** con el 64% de casos, que se resuelve en un promedio de 0,76 días, siendo éste el menor tiempo de respuesta registrado.
- Le siguen la tipificación de **Desembolsos** y **Renovación** con el 39% y el 37%, respectivamente, los cuales se gestionan en un promedio de 1,5 días.

- La tipificación menos recurrente es **Solicitud de producto**, con un 4% de casos, y su resolución es en 1,6 días.
- El mayor tiempo de respuesta es de 2 días, para los casos de **Servicio al usuario**, que representan el 5% de las PQRSDF y toman más tiempo por tratarse de situaciones o necesidades específicas de la ciudadanía

Solicitudes de acceso a información pública

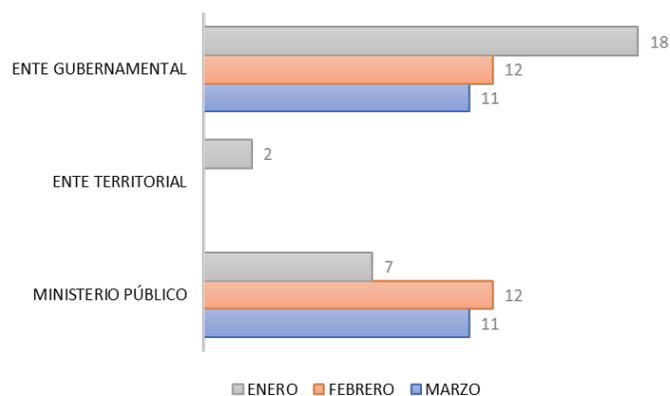


- Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron **860 solicitudes** de información
- El 22% de las solicitudes de información se tipificaron como **Información pública**, seguido de **Datos Abiertos** con el 17% e **Información Institucional** con el 16%, respectivamente.

- El 12% de las solicitudes estuvieron asociadas a mecanismos, espacios e instancias de **Participación Ciudadana**, lo cual denota un interés de la ciudadanía por incidir en la gestión pública.
- Finalmente, el 5% de las solicitudes de información gestionadas iban con destino a la **PGN**.

Traslados por competencia

Casos radicados durante el primer trimestre de 2025.



En el análisis de los traslados recibidos por competencia, se observa que el 56% de los casos (41 casos) fueron remitidos por **ENTES GUBERNAMENTALES (Ministerios)**, así:

- 18 casos al Ministerio de Educación Nacional.
- 9 casos al Ministerio de hacienda y crédito público.
- 4 casos de la Policía Nacional
- 3 casos de Presidencia de la Republica
- 7 casos de diferentes entidades.

En cuanto a los traslados recibidos de entidades del **MINISTERIO PÚBLICO**, el 41% corresponde en su mayoría a la **Fiscalía General de la Nación** (26 casos), mientras que los 4 restantes provienen de la **Defensoría del pueblo**.

Denuncias y solicitudes de diversos temas



Durante el primer trimestre de 2025, el ICETEX dispuso de la **Ventanilla de Relacionamiento con la Ciudadanía** y la **Línea Ética**. Estos canales permiten a la ciudadanía y a los grupos de valor presentar solicitudes sobre diversos temas, si se considera necesario e interponer denuncias.

En ambos casos, se ofrece un entorno cercano y confidencial para escuchar y gestionar alternativas, siempre orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, al tiempo que se recogen sus aportes e iniciativas para mejorar nuestra gestión.

Para quienes se encuentran fuera de Bogotá, o no les es posible movilizarse al CEP ubicado en barrio Aguas en la capital, el ICETEX dispone de la **Línea Ética (601) 3790521**. Esta línea, atiende los mismos requerimientos de la Ventanilla de Relacionamiento con la Ciudadanía, su horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

Tiempo de respuesta y nivel de satisfacción

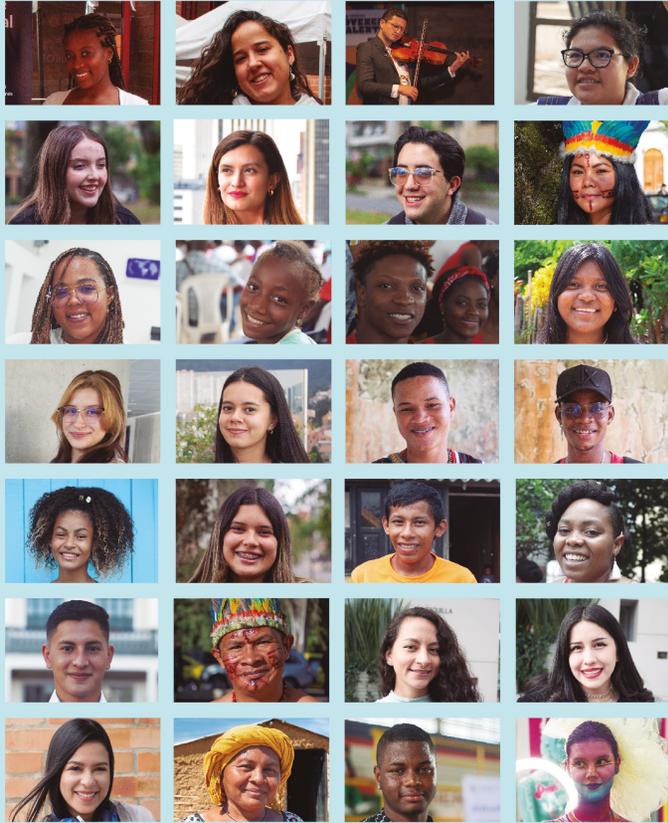


Tiempo de Respuesta Promedio:
1,41 días

Se aplicaron encuestas a un segmento de los casos PQRSDf atendidos. Los resultados fueron los siguientes:

- Enero: Se encuestó al 34,6% de los casos atendidos, quienes valoraron su interacción con el ICETEX como satisfactoria en un 87,6%.
- Febrero: Se encuestó al 32,56% de los casos atendidos, con una valoración satisfactoria del 90,0%.
- Marzo: Se encuestó al 30,84% de los casos atendidos, con una valoración satisfactoria del 89,4%.

Nivel de Satisfacción Promedio: **89,01%**



GRACIAS

ICETEX 2024 | Todos los derechos reservados