



[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

# INFORME DE TRANSPARENCIA

Informe Unificado de PQRSDF y  
Percepción de los Grupos De Valor

**I Trimestre - 2026**



## 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 primer 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 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



**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

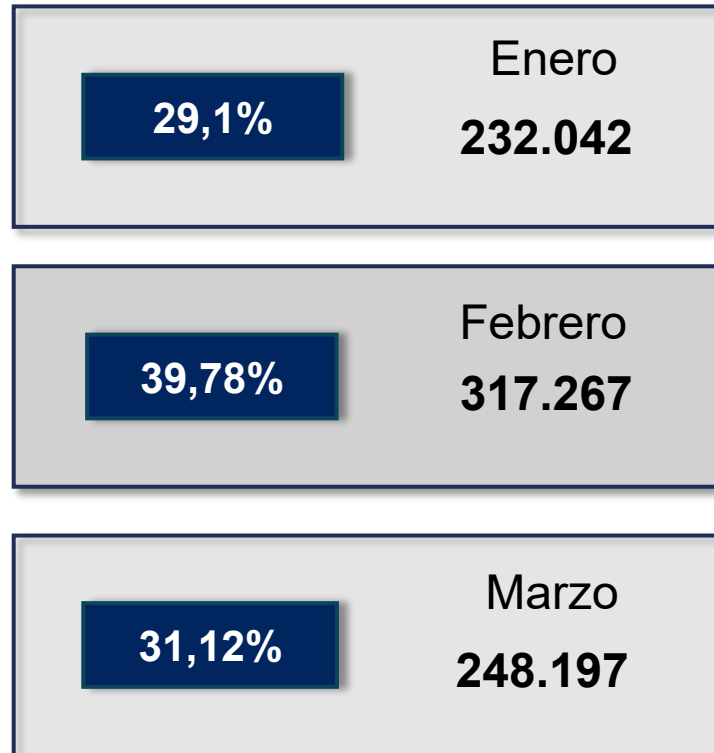
**Ley 1437 de  
2011**  
Lineamientos  
para las  
actuaciones  
administrativas

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

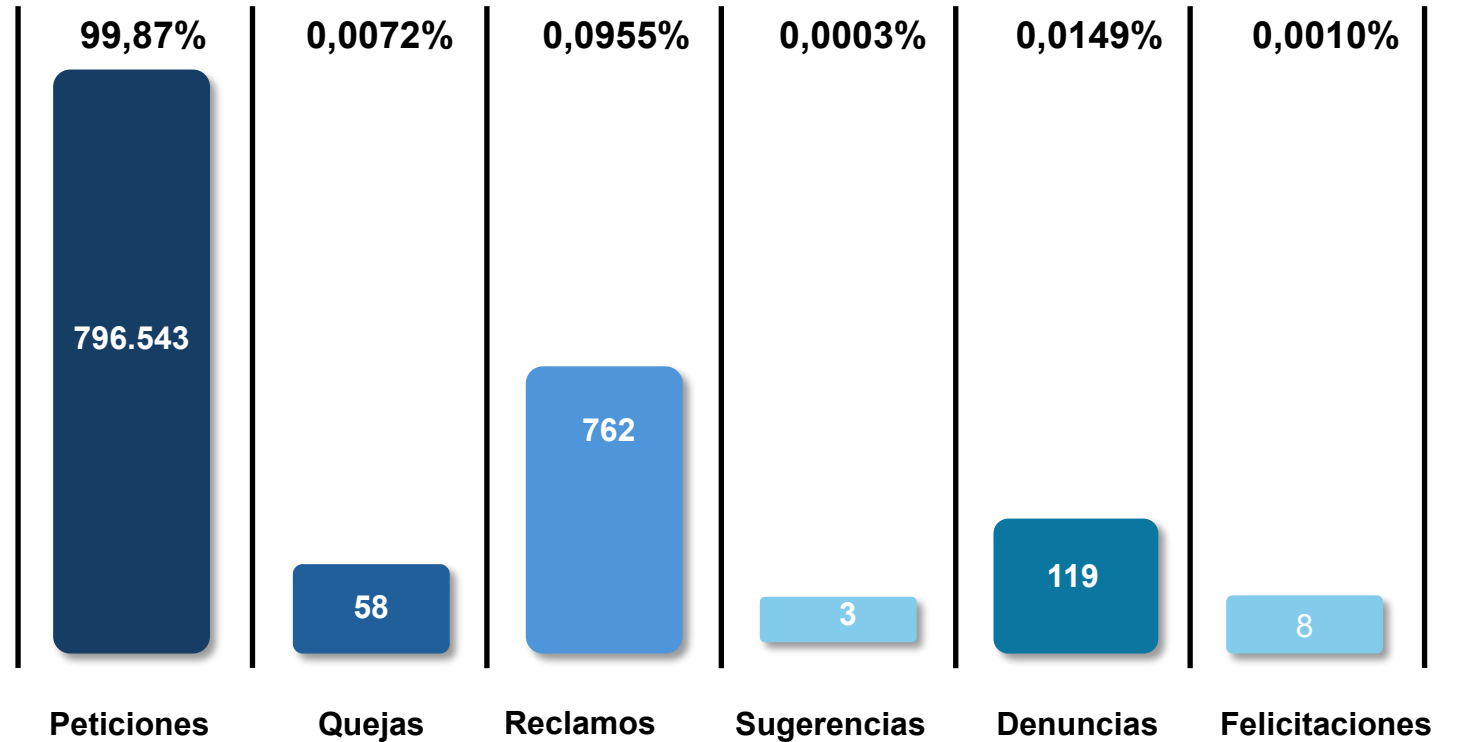
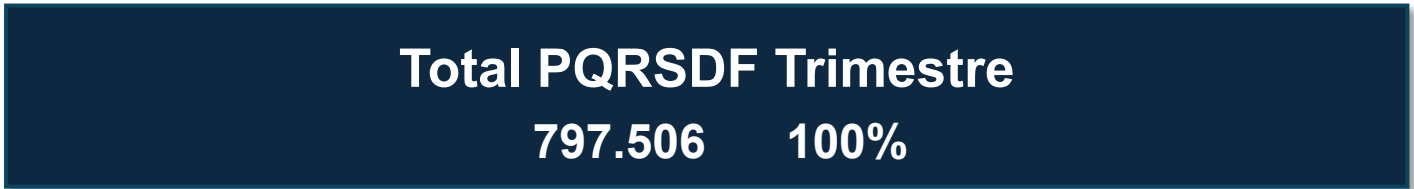
**DAFP -**  
Lineamientos  
para la gestión de  
PQRS y  
experiencia  
ciudadana.

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



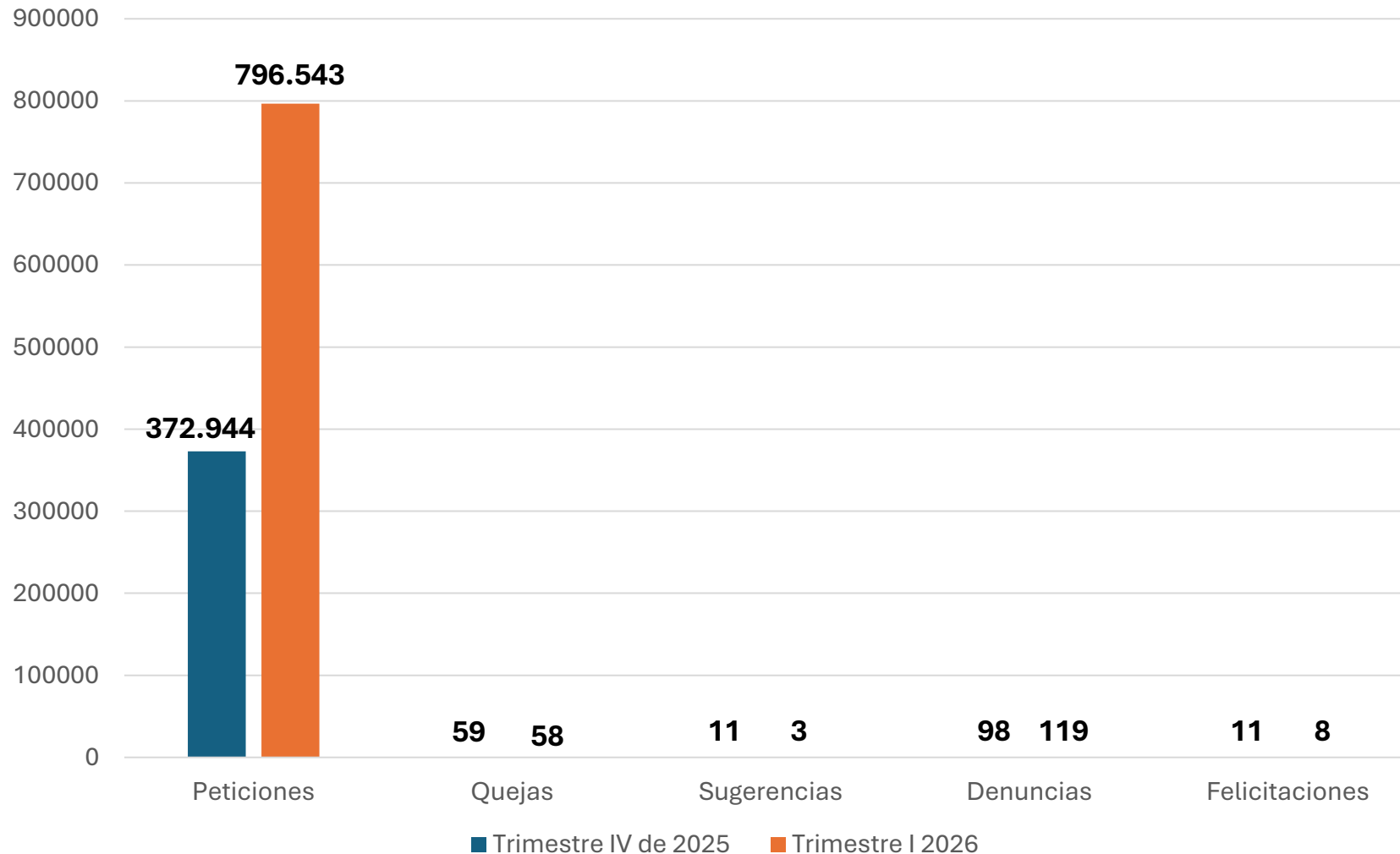


## PQRSDF RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE



## PQRSDF COMPARATIVO

### Trimestre IV de 2025 y Trimestre I 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 un aumento significativo del 113,59%. Las quejas presentan estabilidad con un solo caso menos de variación, mientras que las sugerencias presentan una leve disminución. Las denuncias, aunque poco frecuentes, muestran un incremento hacia los últimos trimestres. Las Felicitaciones permanecen en niveles bajos y relativamente constante. 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

|                     | CANAL            | # CASOS | %      |
|---------------------|------------------|---------|--------|
| Trimestre I<br>2026 | Canal Telefonico | 292.830 | 36,72% |
|                     | Canal Digital    | 242.462 | 30,4%  |
|                     | Cep              | 73.017  | 9,2%   |
|                     | Ventana Digital  | 48.553  | 6,1%   |
|                     | Whatsapp         | 107.650 | 13,5%  |

Durante el primer 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 un aumento significativo, al igual que WhatsApp consolidándose como los siguientes canales mas utilizados.

El CEP y la Ventana Digital registran participaciones menores, aunque con aumento notorio en comparación al último trimestre 2025.

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

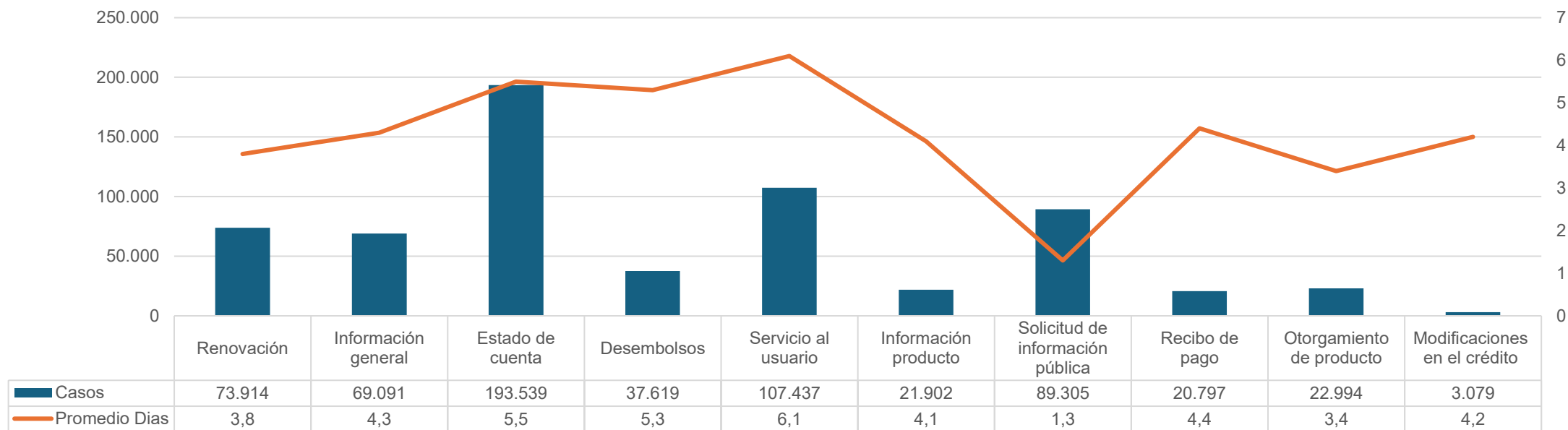
| Tipificación                     | Cant. Casos    | Promedio de Dias | %           |
|----------------------------------|----------------|------------------|-------------|
| Renovación                       | 73.914         | 3,8              | 12%         |
| Información general              | 69.091         | 4,3              | 11%         |
| Estado de cuenta                 | 193.539        | 5,5              | 30%         |
| Desembolsos                      | 37.619         | 5,3              | 6%          |
| Servicio al usuario              | 107.437        | 6,1              | 17%         |
| Información producto             | 21.902         | 4,1              | 3%          |
| Solicitud de información pública | 89.305         | 1,3              | 14%         |
| Recibo de pago                   | 20.797         | 4,4              | 3%          |
| Otorgamiento de producto         | 22.994         | 3,4              | 4%          |
| Modificaciones en el crédito     | 3.079          | 4,2              | 0%          |
| <b>Total</b>                     | <b>639.677</b> | <b>4,24</b>      | <b>100%</b> |

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

En cuanto a los tiempos de atención, el promedio general es de 4,2 días, con un comportamiento homogéneo entre tipificaciones, que oscila entre 4 y 6 días, lo que indica estabilidad en la respuesta institucional. Las solicitudes de menor participación, como recibo de pago y modificaciones en el crédito, 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 solicitud de información pública 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                                  | 84.476        | 94,97%      |
| Acceso a la información pública                            | 4.375         | 4,92%       |
| Normativa y Vigilancia                                     | 4             | 0,05%       |
| Contratación   | 15            | 0,02%       |
| Reporte de información - Procuraduría General de la Nación | 14            | 0,02%       |
| Datos abiertos gestión de la información                   | 13            | 0,01%       |
| Participación Ciudadana                                    | 10            | 0,01%       |
| Planeación Institucional                                   | 2             | 0,00%       |
| Información medidas excepcionales                          | 1             | 0,00%       |
| <b>Total</b>   | <b>88.950</b> | <b>100%</b> |

- 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 contratación, reporte de información de la PGN, datos abiertos y participación ciudadana, que también reflejan un interés aunque mucho menor por parte de la ciudadanía en el uso y disponibilidad de datos institucionales.

- Otros temas como planeación institucional, normativa y vigilancia e información de medidas excepcionales 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.

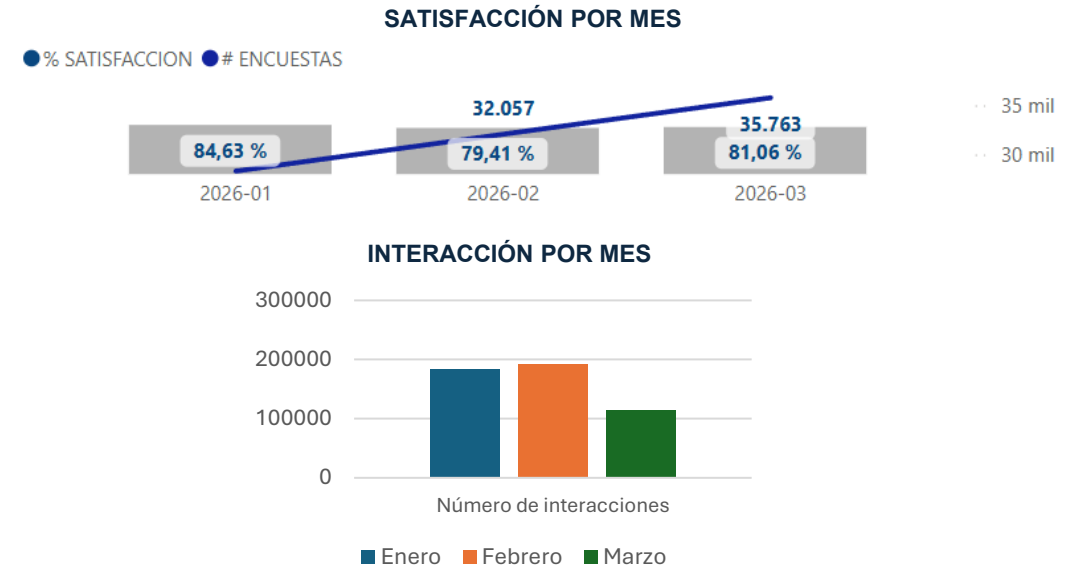
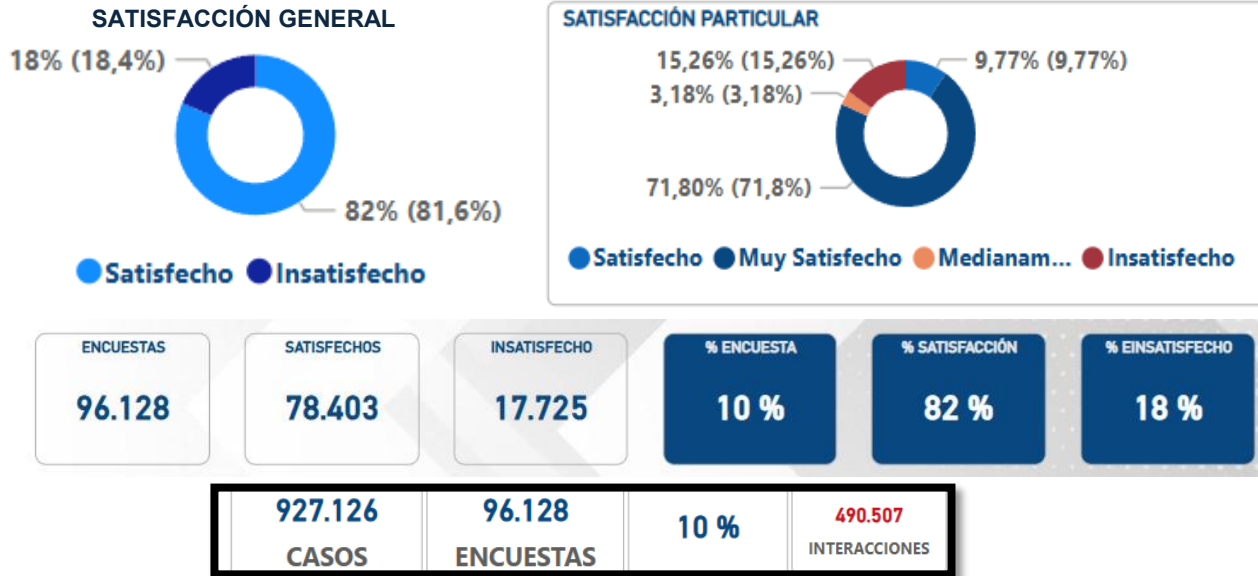
## TRASLADOS PQRSDF POR COMPETENCIA



- Durante el primer 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.

# NIVEL DE SATISFACIÓN

## Resultados mensuales I Trimestre 2026



Durante el primer trimestre del año se registró un alto volumen de interacciones, con un incremento en el mes de febrero, lo que evidencia una mayor demanda de los servicios por parte de los grupos de valor. El nivel de satisfacción (CSAT) presentó algunas variaciones, manteniendo un promedio general del 82%, por debajo de la meta institucional del 85 % en los tres meses analizados.

Enero se destacó por alcanzar el mayor nivel de satisfacción (84,63%), incluso con un volumen de interacciones comparable al de febrero, lo que refleja una gestión eficiente pero con oportunidades de mejora en la atención. Por su parte, en marzo se presentó el pico más bajo de interacciones y el CSAT aunque subió en comparación con el mes de febrero (mas bajo de los últimos meses) no alcanzó el objetivo institucional (81,06%), lo que demuestra que se pueden tomar acciones que permitan optimizar la capacidad de respuesta institucional.

En general, los resultados del primer trimestre reflejan una gestión sólida frente a un alto volumen de interacciones, evidenciando la capacidad institucional para atender una demanda creciente por parte de los grupos de valor. Aunque el nivel de satisfacción promedio se ubicó ligeramente por debajo de la meta establecida, se destacan desempeños favorables como el alcanzado en enero y la recuperación observada en marzo frente a febrero. Estos resultados representan una base importante para continuar fortaleciendo la calidad del servicio y avanzar en la implementación de acciones de mejora que permitan alcanzar y superar los niveles de satisfacción esperados en los próximos periodos.

## 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:

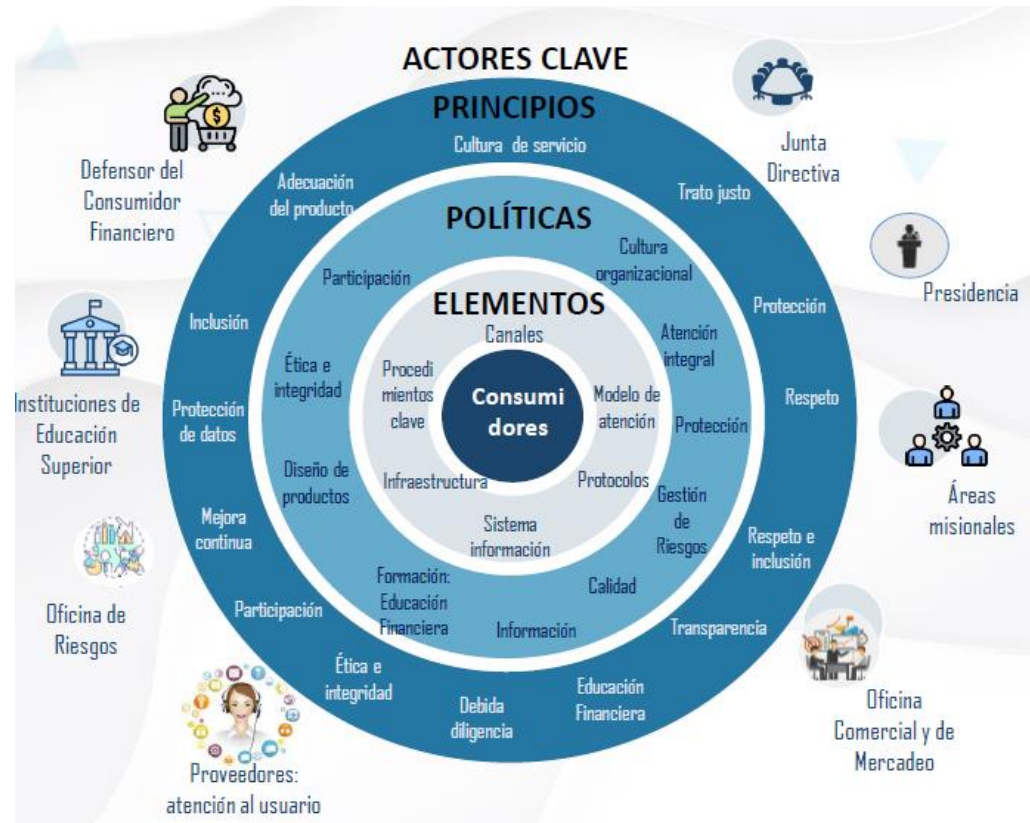
Objetivo: establecer los principios, políticas y mecanismos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX, que permitan garantizar una atención integral, oportuna, transparente, incluyente y con enfoque diferencial a los(as) consumidores financieros, asegurando el cumplimiento normativo,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

