





# INFORME DE TRANSPARENCIA

Informe Unificado de PQRSDF y Percepción  
de los Grupos De Valor

Trimestre III - 2025



# Contenido

---

**INTRODUCCIÓN**

---

**OBJETIVO**

---

**ALCANCE**

---

**GLOSARIO**

---

**MARCO NORMATIVO**

---

**PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE**

---

**PQRSDF COMPARATIVO TRIMESTRE I ,II y III DEL 2025**

---

**PQRSDF CANAL DE ATENCION**

---

**PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES: CON TIEMPO DE RESPUESTA.**

---

**TIEMPO DE RESPUESTA COMPARATIVO TRIMESTRE I, II y III DEL 2025**

---

**ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

---

**SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA**

---

**TRASLADOS POR COMPETENCIA**

---

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

---

**RECOMENDACIONES**

---







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 **tercer 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.

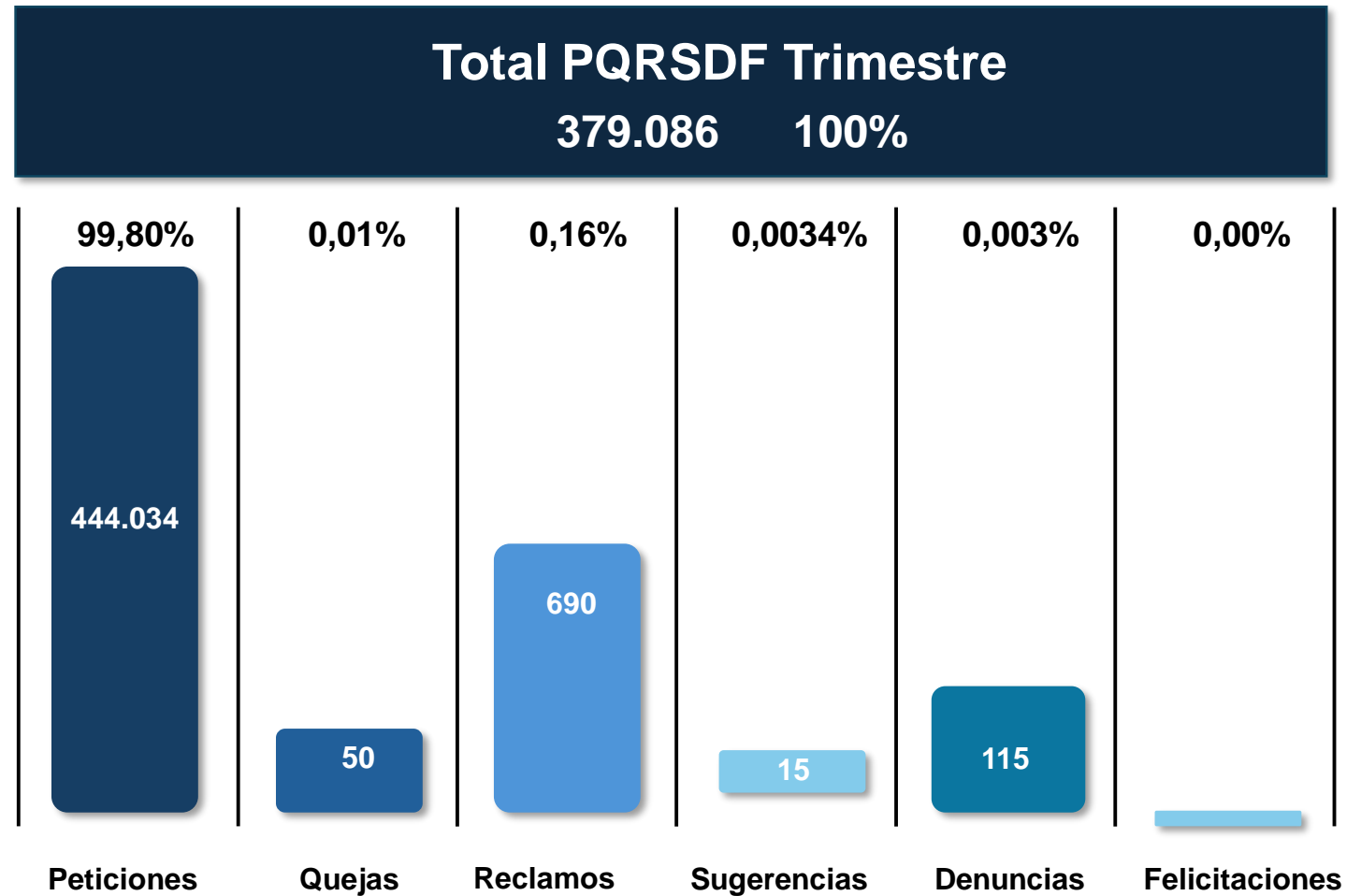
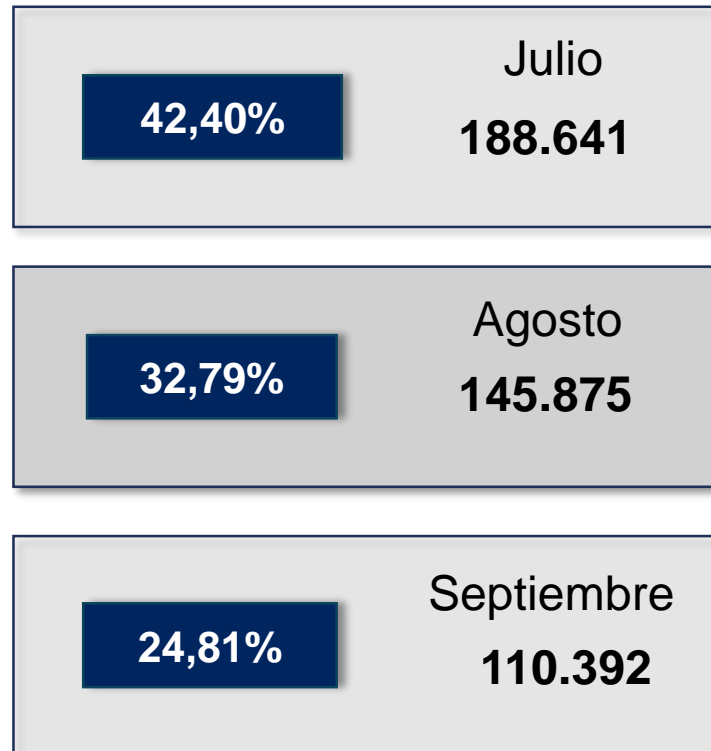
**DAFP** - Lineamientos para la gestión de PQRS y experiencia ciudadana.

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

**Constitución Política de Colombia** transparencia información pública

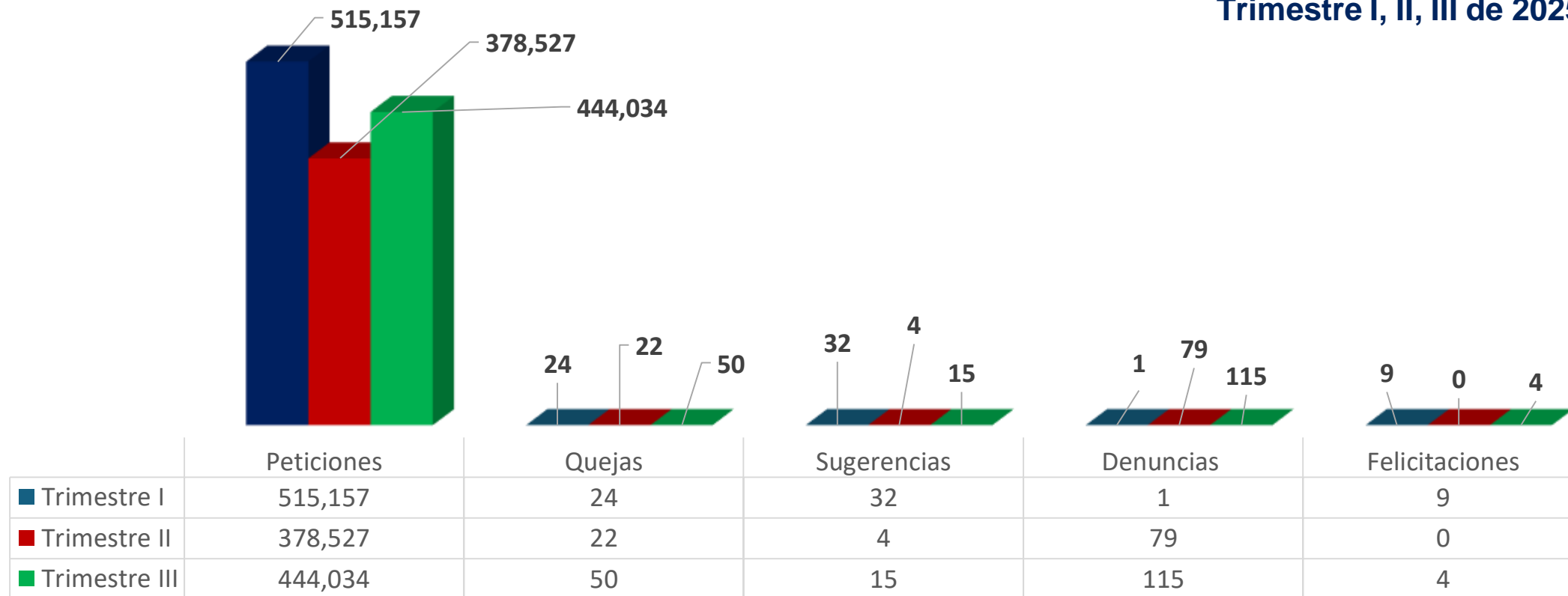


## PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE



# PQRSDF COMPARATIVO

Trimestre I, II, III de 2025



Durante los tres primeros trimestres, la mayor parte de las interacciones se concentra en las Peticiones. En contraste, los demás tipos de casos registran volúmenes considerablemente menores. Las Quejas muestran una tendencia creciente, mientras que las Sugerencias presentan variaciones entre un trimestre y otro. Las Denuncias evidencian un incremento significativo hacia el final del periodo, y las Felicidades permanecen en niveles bajos y estables.

En conjunto, los datos indican que las Peticiones continúan siendo el principal motivo de contacto, mientras que los otros tipos de interacción mantienen una participación reducida, aunque con algunos aumentos puntuales, especialmente en Denuncias y Quejas.

## PQRSDF CANAL DE ATENCION

	CANAL	# CASOS	%
Trimestre I	Canal Telefonico	198.483	38,21%
	Whatsapp	78.695	15,15%
	Online Chat	69.988	13,47%
	Cep	51.130	9,84%
	Ventana Digital	50.705	9,76%
Trimestre II			
	Canal Telefonico	165.020	43,53%
	Online Chat	52.334	13,8%
	Cep	41.860	11,0%
	Ventana Digital	39.025	10,3%
Trimestre III			
	Canal Telefonico	173.521	39,00%
	Online Chat	60.809	13,67%
	Whatsapp	59.093	13,28%
	Cep	50.429	11,33%
	Ventana Digital	43.805	9,85%

Durante los tres primeros trimestres, las peticiones se consolidan como el principal canal de interacción, reflejando las necesidades y requerimientos más frecuentes de la ciudadanía. En contraste, los demás tipos de casos mantienen una participación menor. Las Quejas evidencian un comportamiento al alza, las Sugerencias presentan variaciones entre periodos y las Denuncias muestran un incremento significativo hacia el cierre del ciclo. Por su parte, las Felicitaciones se mantienen en niveles bajos y estables.

En términos generales, los resultados permiten identificar que la mayor demanda se concentra en la gestión de Peticiones, mientras que los otros tipos de interacción conservan volúmenes moderados, con algunos movimientos relevantes que permiten anticipar posibles focos de atención institucional.



## PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTE CON TIEMPOS DE RESPUESTA.

### Tipificaciones más radicadas (III Semestre 2025)

Tipificación	Cant. Casos	Promedio de Dias Transcurridos	%
Renovación	86.601	4	26%
Estado de cuenta	70.857	3	21%
Desembolsos	52.914	3	16%
Recibo de pago	34.351	3	10%
Información producto	26.920	2	8%
Información general	18.240	5	5%
Servicio al usuario	14.983	4	4%
Gestión de recuperación de cartera	13.269	4	4%
Certificaciones relacionadas con los créditos	10.162	5	3%
Solicitud de producto	7.628	4	2%
<b>Total</b>	<b>335.925</b>	<b>3,7</b>	<b>100%</b>

- La tipificación de los casos evidencia que la Renovación continúa siendo el motivo más recurrente de atención, con tiempos de gestión que se mantienen dentro de los rangos esperados. En segundo lugar se encuentran las solicitudes relacionadas con el Estado de cuenta y los Desembolsos, las cuales presentan tiempos de respuesta ágiles y una alta demanda por parte de los usuarios.
- Otro grupo de interacciones reúne consultas sobre Recibos de pago e Información de producto, que reflejan necesidades operativas frecuentes y tiempos de atención estables.
- De forma complementaria, se gestionan otros tipos de requerimientos como Información general, Servicio al usuario, Recuperación de cartera, Certificaciones y Solicitudes de producto, los cuales, aunque representan un volumen menor, continúan siendo fundamentales para la atención integral y oportuna de la ciudadanía.
- En conjunto, los datos muestran que los motivos principales de contacto concentran la mayor parte de las solicitudes, mientras que el resto de las tipologías, aunque menos frecuentes, aportan información clave para fortalecer la experiencia de los usuarios y optimizar la gestión institucional.

## 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 INFORMACION PUBLICA

RESUMEN INF PUBLICA	CANT	%
Información de la Entidad	35	35,35%
Acceso a la información pública	34	34,34%
Datos abiertos gestión de la información	20	20,20%
Contratación	4	4,04%
Participación Ciudadana	3	3,03%
Planeación Institucional	2	2,02%
Normativa y Vigilancia	1	1,01%
<b>Total</b>	<b>99</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 con datos abiertos y la gestión de la información, que también reflejan un interés significativo por parte de la ciudadanía en el uso y disponibilidad de datos institucionales.

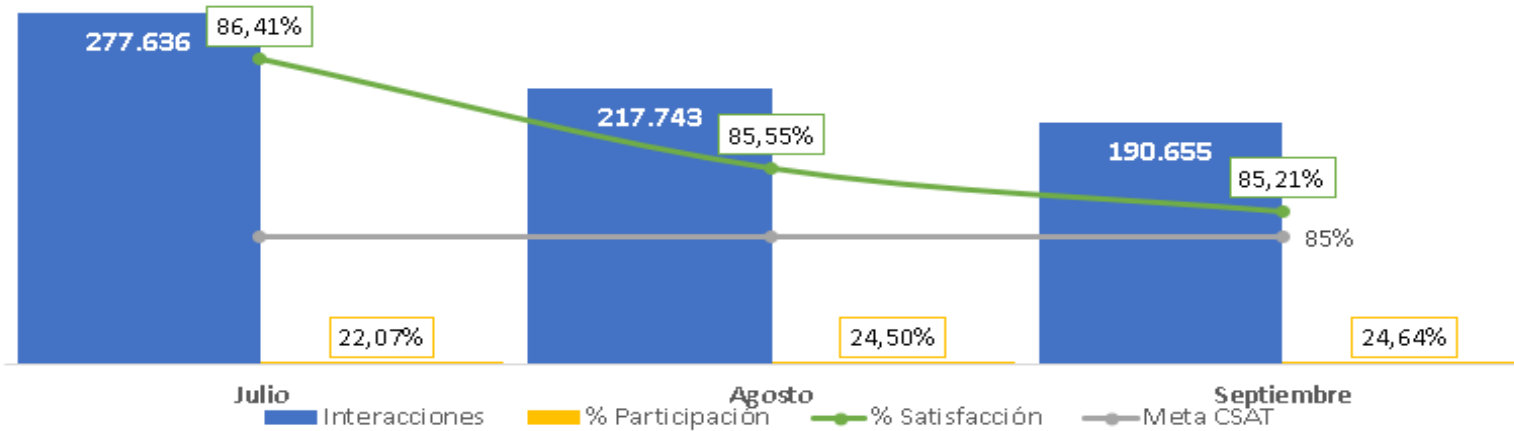
- Otros temas como contratación, participación ciudadana, planeación institucional y normativa y vigilancia representan una proporción menor dentro del total de consultas recibidas.
- En conjunto, los resultados muestran que la mayoría de las solicitudes de información pública se concentra en asuntos 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.



# NIVEL DE SATISFACIÓN

Resultados mensuales III Trimestre 2025

CSAT - Julio a Septiembre 2025



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

- Durante los meses de julio, agosto y septiembre se registraron 686.034 interacciones en total. El nivel de satisfacción (CSAT) se mantiene por encima de la meta del 85% en los tres meses: 86,41% en julio, 85,55% en agosto y 85,21% en septiembre, con un promedio trimestral de 85,78%
- La participación de los usuarios en la encuesta muestra un comportamiento creciente: 22,07% en julio, 24,50% en agosto y 24,64% en septiembre, con un promedio de 23,56%.
- El NPS registra 36,46% en julio, 36,45% en agosto y 28,70% en septiembre, con un promedio de 34,49%, mostrando una disminución en septiembre respecto a los meses anteriores.
- En conjunto, los datos reflejan que la satisfacción se mantiene por encima de la meta, la participación en las encuestas crece ligeramente y el NPS presenta una disminución hacia el final del trimestre.

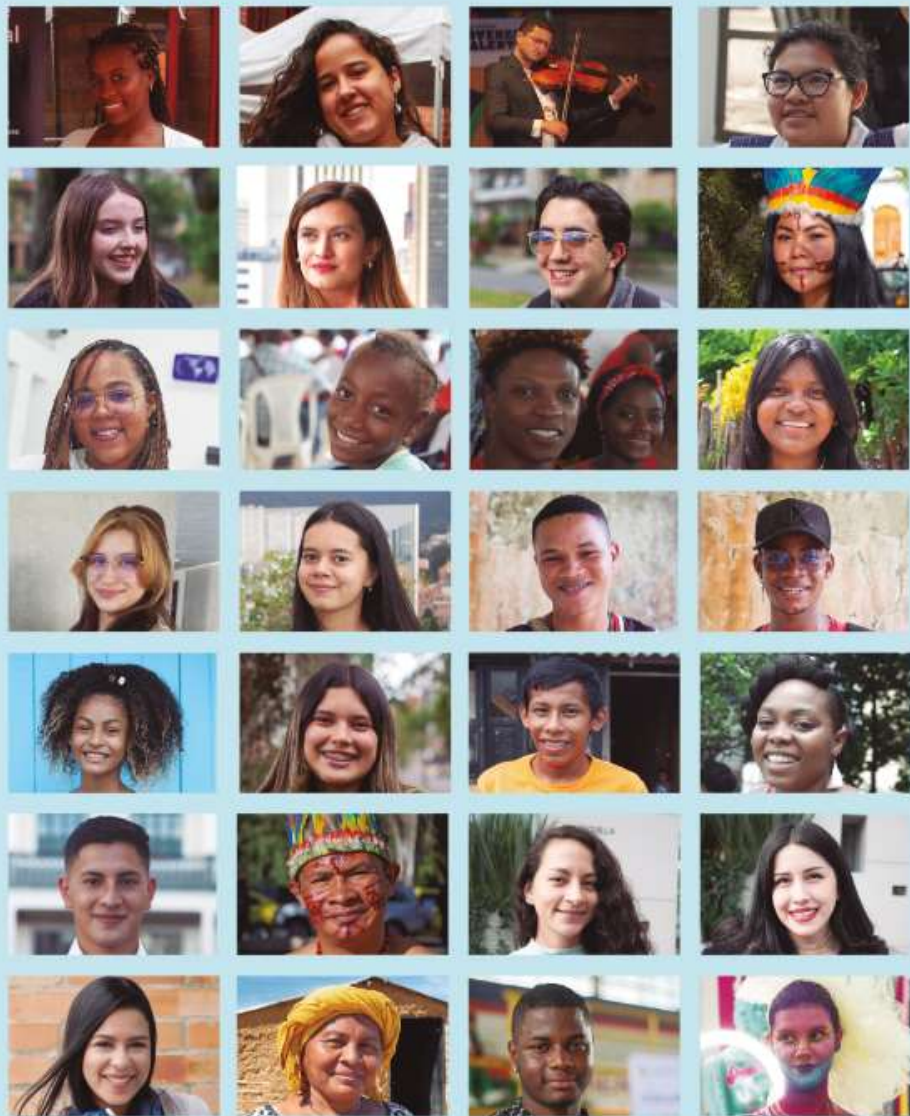
# RECOMENDACIONES

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