





# INFORME DE TRANSPARENCIA

Informe Unificado de PQRSDF y Percepción  
de los Grupos De Valor

**Trimestre IV - 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**

---



# INTRODUCCION



En cumplimiento del principio de transparencia institucional y como parte del compromiso del ICETEX con la rendición de cuentas, presentamos el Informe de Transparencia, un documento que permite a la ciudadanía conocer de manera clara y detallada la gestión realizada frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Este informe refleja nuestro propósito de fortalecer la confianza pública, garantizar el acceso a la información y promover una gestión abierta, responsable y orientada al mejoramiento continuo en la atención a nuestros usuarios.

## OBJETIVO



Presentar la evolución anual y los resultados del cuarto trimestre de 2025 sobre la gestión de las PQRSDF, consolidando volúmenes, canales, tiempos de respuesta y motivos de contacto.

Este informe fortalece la transparencia institucional al ofrecer información precisa, verificable y orientada al análisis para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.



Cubre el avance del año 2025 y la gestión del cuarto trimestre de 2025.

- 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



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

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

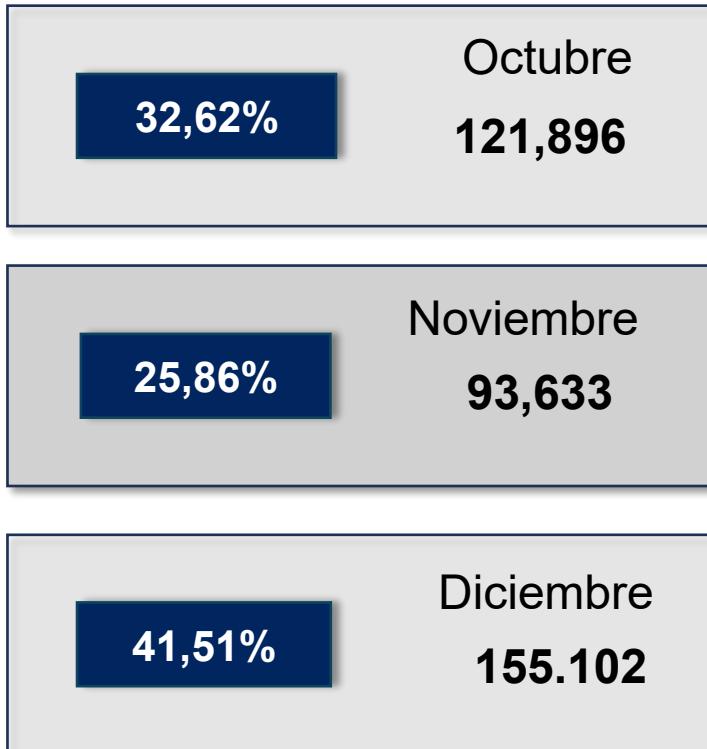
**Ley 2025 de 2020** - Fortalece el servicio al ciudadano y la participación incidente.

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

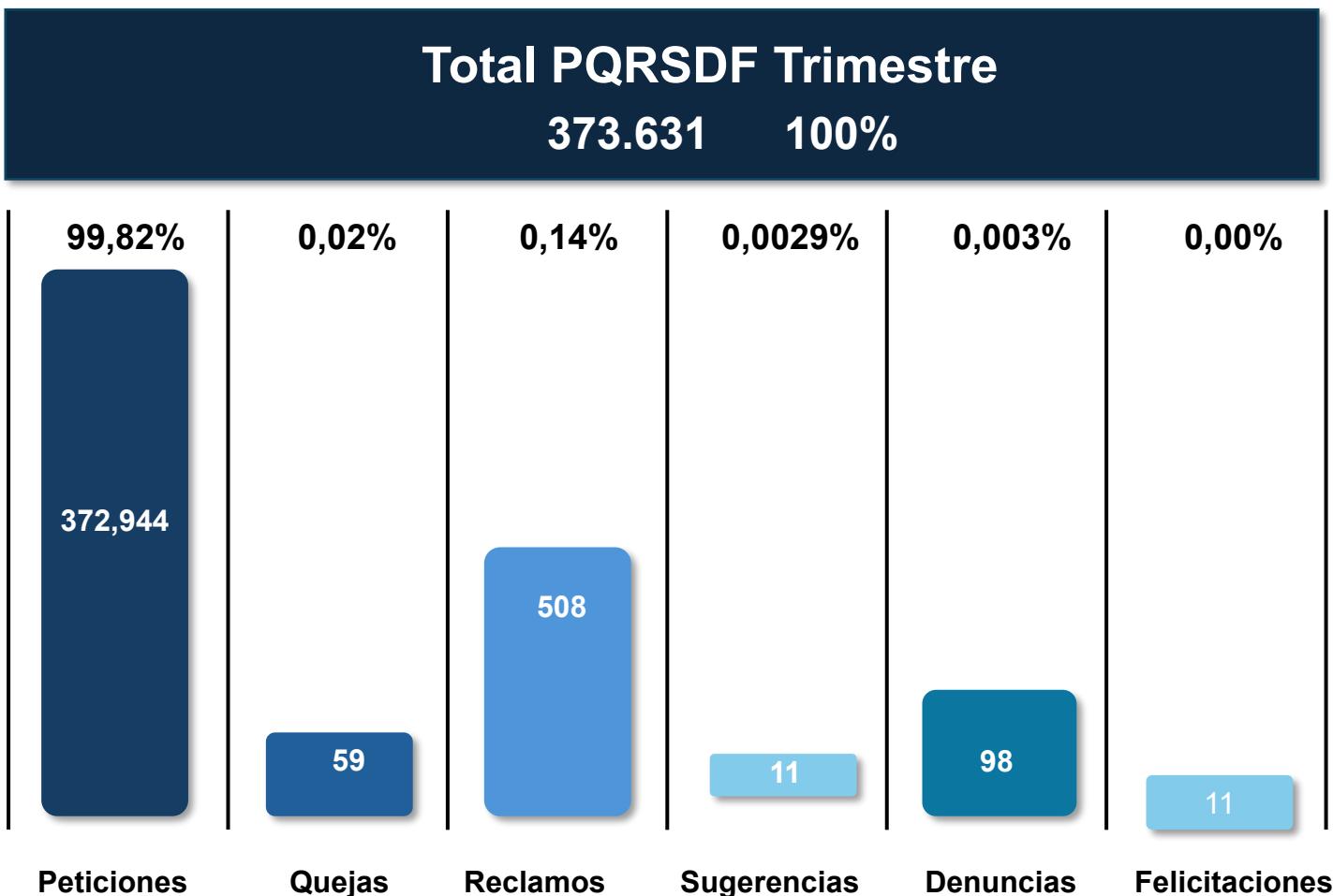
**DAFP** - Lineamientos para la gestión de PQRSD y experiencia ciudadana.

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

**Constitución Política de Colombia** transparencia información pública

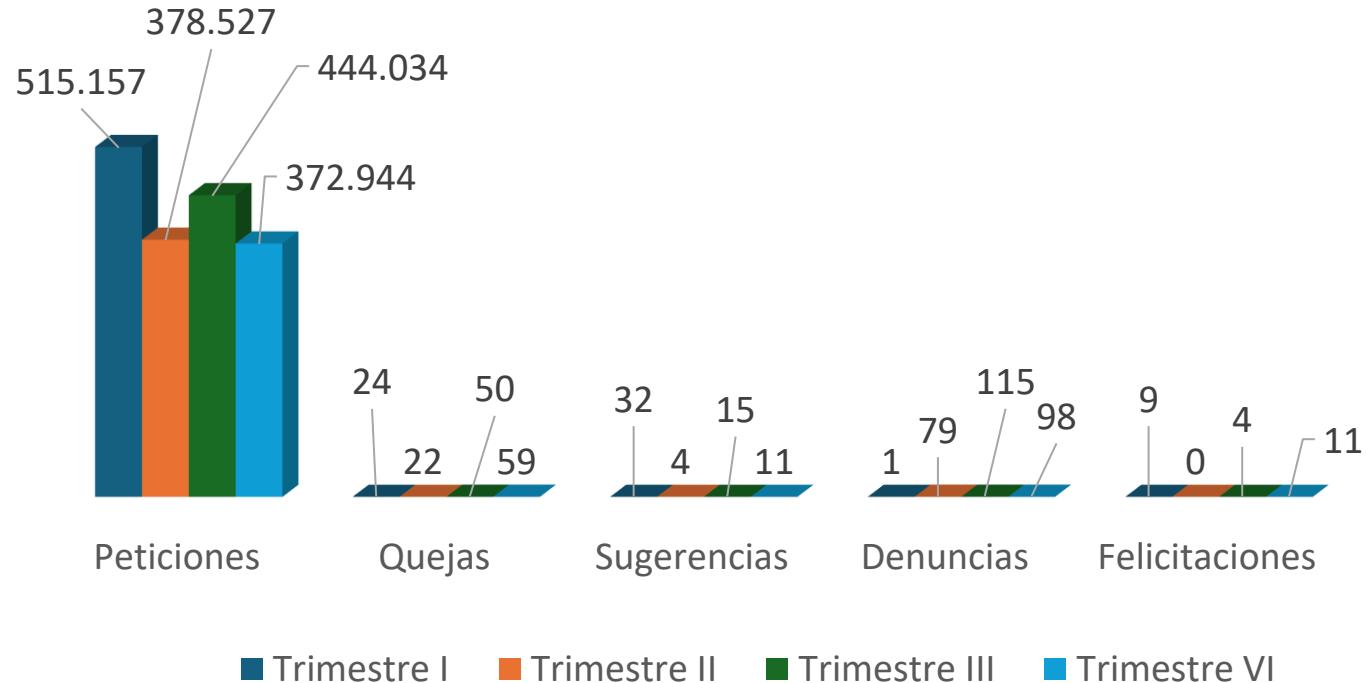


## PQRSDF RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE



## PQRSDF COMPARATIVO

Trimestre I, II, III y IV de 2025



- Peticiones: Mayor volumen del año; tendencia descendente del Trimestre I al IV
- Quejas: Crecimiento sostenido; se duplican en los dos últimos trimestres.
- Sugerencias: Variación moderada, sin cambios estructurales.
- Denuncias: Aumento significativo, con el mayor incremento intertrimestral del año.
- Felicitaciones: Volúmenes bajos y comportamiento estable.

Conclusión: Se reduce la presión sobre las peticiones, mientras que aumentan las interacciones asociadas a inconformidades y denuncias. A partir de abril de 2025, con la apertura de los canales específicos para radicación de denuncias, la entidad comienza a identificar estos casos de manera individual, coherente con el incremento observado. Este comportamiento evidencia mayor vigilancia ciudadana y la acertada decisión institucional de fortalecer el seguimiento institucional.

## PQRSDF CANAL DE ATENCIÓN

	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%
	Whatsapp	36.521	9,6%
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%
Trimestre IV	Canal Telefonico	128.405	34,37%
	Online Chat	44.556	11,93%
	Whatsapp	78.646	21,05%
	Cep	45.040	12,05%
	Ventana Digital	35.227	9,43%

Durante los cuatro trimestres, el **canal telefónico** se mantiene como el principal medio de atención, concentrando el mayor porcentaje de casos en todo el periodo, aunque con una tendencia a la disminución hacia el cuarto trimestre.

**Los canales digitales** muestran un comportamiento complementario: el **Online Chat** mantiene una participación relativamente estable, mientras que **WhatsApp** presenta variaciones significativas, con una caída en el segundo trimestre y un incremento importante en el cuarto, cuando se consolida como el segundo canal más utilizado.

El **CEP** y la **Ventana Digital** registran participaciones menores y relativamente estables a lo largo de los trimestres, sin cambios abruptos.

En conjunto, la información evidencia una alta dependencia del canal telefónico, acompañada de un fortalecimiento progresivo de los canales digitales, especialmente WhatsApp, hacia el cierre del periodo.

## PQRSDF TIPIFICACIONES MÁS RECURRENTES CON TIEMPOS DE RESPUESTA.

### Tipificaciones más radicadas (IV trimestre 2025)

Tipificación	Cant. Casos	Promedio de Dias	%
Renovación	53.008	4	18%
Información general	45.499	5	16%
Estado de cuenta	44.979	5	16%
Desembolsos	36.001	4	13%
Servicio al usuario	34.928	4	12%
Información producto	27.231	4	9%
Gestión de recuperación de cartera	15.780	4	5%
Recibo de pago	14.613	5	5%
Solicitud de producto	12.229	4	4%
Certificaciones relacionadas con los créditos	3.079	4	1%
<b>Total</b>	<b>287.347</b>	<b>4,3</b>	<b>100%</b>

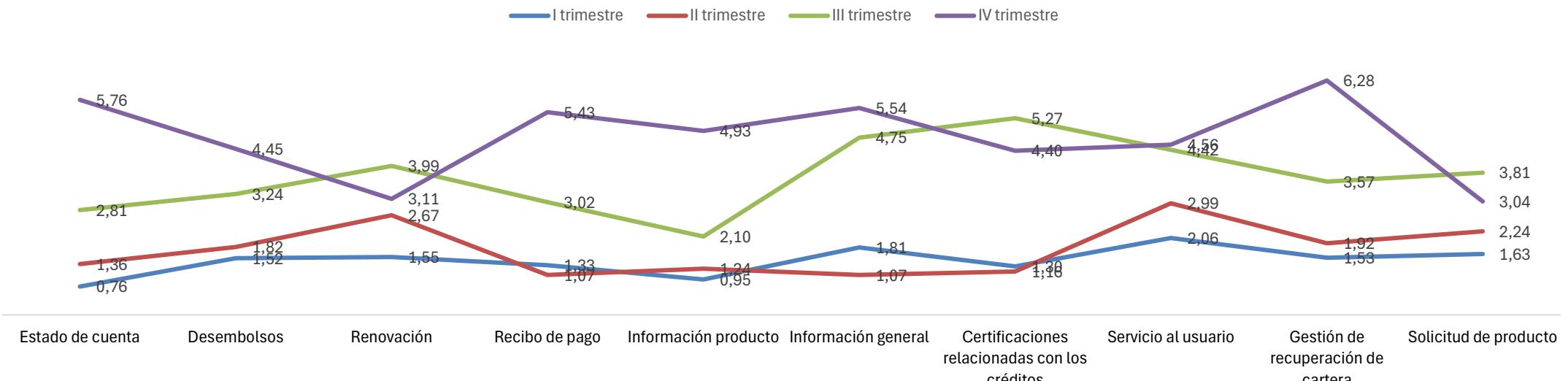
La tipificación de los casos evidencia que la mayor demanda se concentra en renovación, seguida por Información general y estado de cuenta, lo que refleja una alta necesidad de orientación y consulta por parte de los usuarios. Los desembolsos y el servicio al usuario también representan volúmenes relevantes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

En cuanto a los tiempos de atención, el promedio general es de 4,3 días, con un comportamiento homogéneo entre tipificaciones, que oscila entre 4 y 5 días, lo que indica estabilidad en la respuesta institucional. Las solicitudes de menor participación, como solicitud de producto y certificaciones relacionadas con los créditos, presentan tiempos de respuesta acordes al promedio general.

En conjunto, los datos muestran una gestión enfocada principalmente en procesos de renovación, información y estado de los créditos, con tiempos de atención controlados y consistentes en todas las tipologías.

# TIEMPO DE RESPUESTA

## Comparativo 4 trimestre 2025



### I Trimestre:

- Tiempos bajos y estables en todas las tipificaciones
- Operación sin presión: periodo valle entre ciclos académicos.

### II Trimestre

- Comportamiento controlado y dentro de rangos óptimos.
- Variaciones menores sin afectar la oportunidad de respuesta.

### III Trimestre

- Incremento moderado por aumento de demanda.
- Se mantienen tiempos adecuados pese al inicio de carga académica.

### IV Trimestre

- Picos naturales por adjudicación y renovaciones del periodo académico.
- Aumento de tiempos en algunas tipificaciones, pero **dentro de los límites legales y aceptables**.

Los tiempos de respuesta se mantienen dentro de rangos adecuados y cumplen los estándares legales, con incrementos naturales en los períodos de alta demanda asociados al inicio de los períodos académicos, cuando se concentran las adjudicaciones y renovaciones de crédito.

Este comportamiento refleja la dinámica operativa de la entidad, con picos y valles propios del servicio, y evidencia una gestión estable y oportuna durante todo el año.



## 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	32	36,36%
Acceso a la información pública	28	31,82%
Datos abiertos gestión de la información	12	13,64%
Participación Ciudadana	6	6,82%
Contratación	5	5,68%
Normativa y Vigilancia	4	4,55%
Planeación Institucional	1	1,14%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

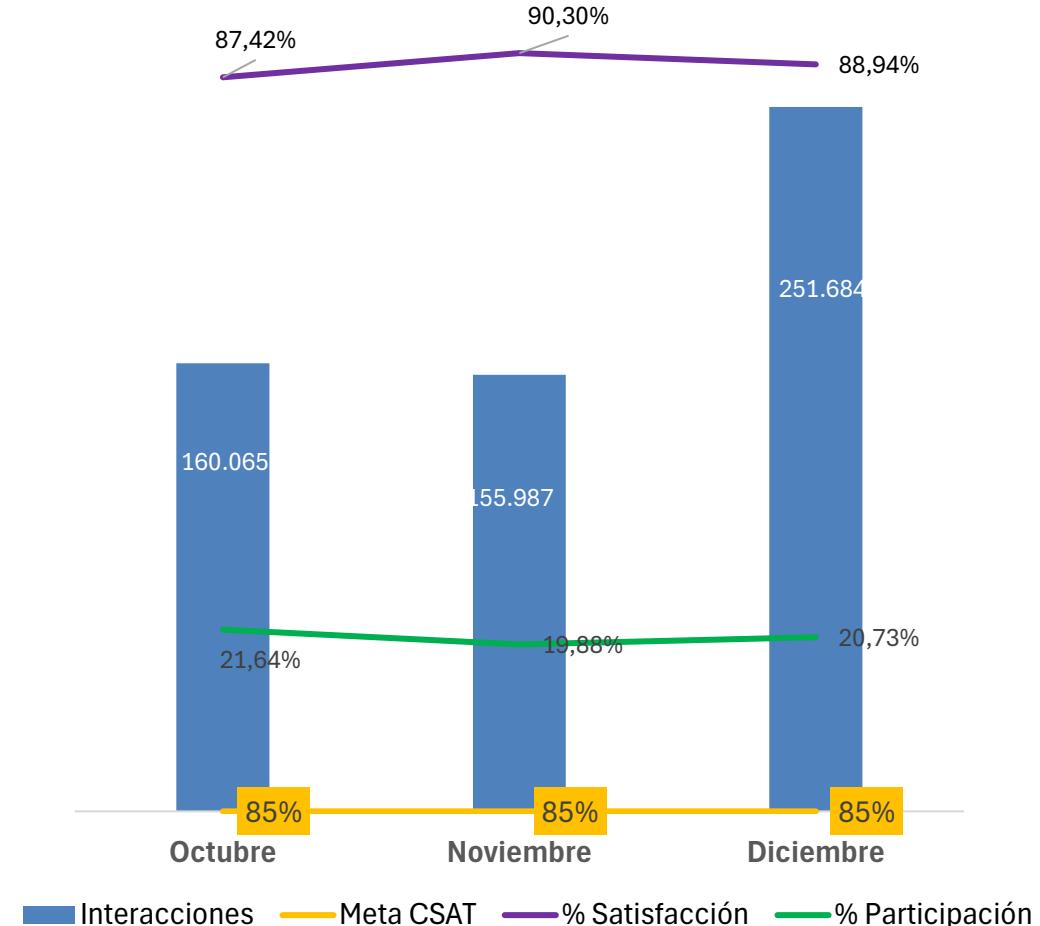
- Los temas de consulta se concentran principalmente en asuntos relacionados con la información institucional y el acceso a la información pública, los cuales representan la mayor proporción de las solicitudes recibidas. En segunda línea se ubican las consultas asociadas con datos abiertos y la gestión 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.



## TRASLADOS PQRSDF POR COMPETENCIA

- Durante el cuarto trimestre de 2025, 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 SATISFACCIÓN

### Resultados mensuales IV Trimestre 2025

Durante el último trimestre del año se registró un alto volumen de interacciones, con un incremento significativo en diciembre, lo que evidencia una mayor demanda de los servicios por parte de los grupos de valor. A pesar de este aumento, el nivel de satisfacción (CSAT) se mantuvo consistentemente por encima de la meta institucional del 85 % en los tres meses analizados.

Noviembre se destacó por alcanzar el mayor nivel de satisfacción (90,30 %), incluso con un volumen de interacciones comparable al de octubre, lo que refleja una gestión eficiente y una adecuada calidad en la atención. En diciembre, aunque se presentó el pico más alto de interacciones, el CSAT se mantuvo en un nivel positivo (88,94 %), lo que demuestra capacidad de respuesta institucional frente a escenarios de alta demanda.

En términos de participación, los tres meses muestran una distribución equilibrada, confirmando la relevancia sostenida de los canales de atención. En conjunto, los resultados evidencian un desempeño favorable del sistema de atención, alineado con los principios de calidad, oportunidad y satisfacción ciudadana, y constituyen un insumo valioso para el fortalecimiento continuo de la gestión institucional.

# RECOMENDACIONES

## 1. Fortalecer y equilibrar los canales de atención

- Reducir la dependencia del canal telefónico mediante la promoción de los canales digitales, potenciando el uso de WhatsApp y Online Chat, que muestran crecimiento y aceptación.
- Aumentar la capacidad operativa en los canales digitales en períodos de alta demanda (adjudicación y renovaciones).

## 2. Mejorar la gestión de las tipificaciones con mayor volumen

- Priorizar acciones sobre Renovación, Información general y Estado de cuenta, que concentran la mayor demanda.
- Automatizar o simplificar procesos de consulta frecuente para reducir tiempos de respuesta.

## 3. Mantener tiempos de respuesta dentro de los límites legales

- Reforzar equipos operativos en períodos críticos (inicio de períodos académicos).
- Monitorear continuamente tipificaciones con tendencia al alza en tiempos de atención.

## 4. Incentivar el uso adecuado de canales oficiales

- Promover campañas educativas para orientar al ciudadano sobre qué canal usar según su necesidad.
- Mantener mensajes visibles sobre seguridad y prevención de fraude en los canales oficiales.

## 5. Fortalecer la gestión de denuncias

- Continuar con el seguimiento especializado tras la habilitación del canal de denuncias.
- Capacitar al personal en manejo oportuno y confidencial de esta tipología.

# RECOMENDACIONES

## 6. Mejorar la experiencia del usuario y el nivel de satisfacción

- Analizar los motivos detrás de las variaciones del CSAT por canal y mes.
- Implementar acciones correctivas donde se identifiquen patrones de insatisfacción.
- Mantener estrategias que permitieron superar la meta del 85% incluso en momentos de alta demanda.

## 7. Reforzar la transparencia y el acceso a la información pública

- Mantener la actualización del portal de Transparencia conforme a la Ley 1712.
- Aumentar la divulgación de información institucional para disminuir solicitudes repetitivas.

## 8. Gestionar de manera proactiva solicitudes interinstitucionales

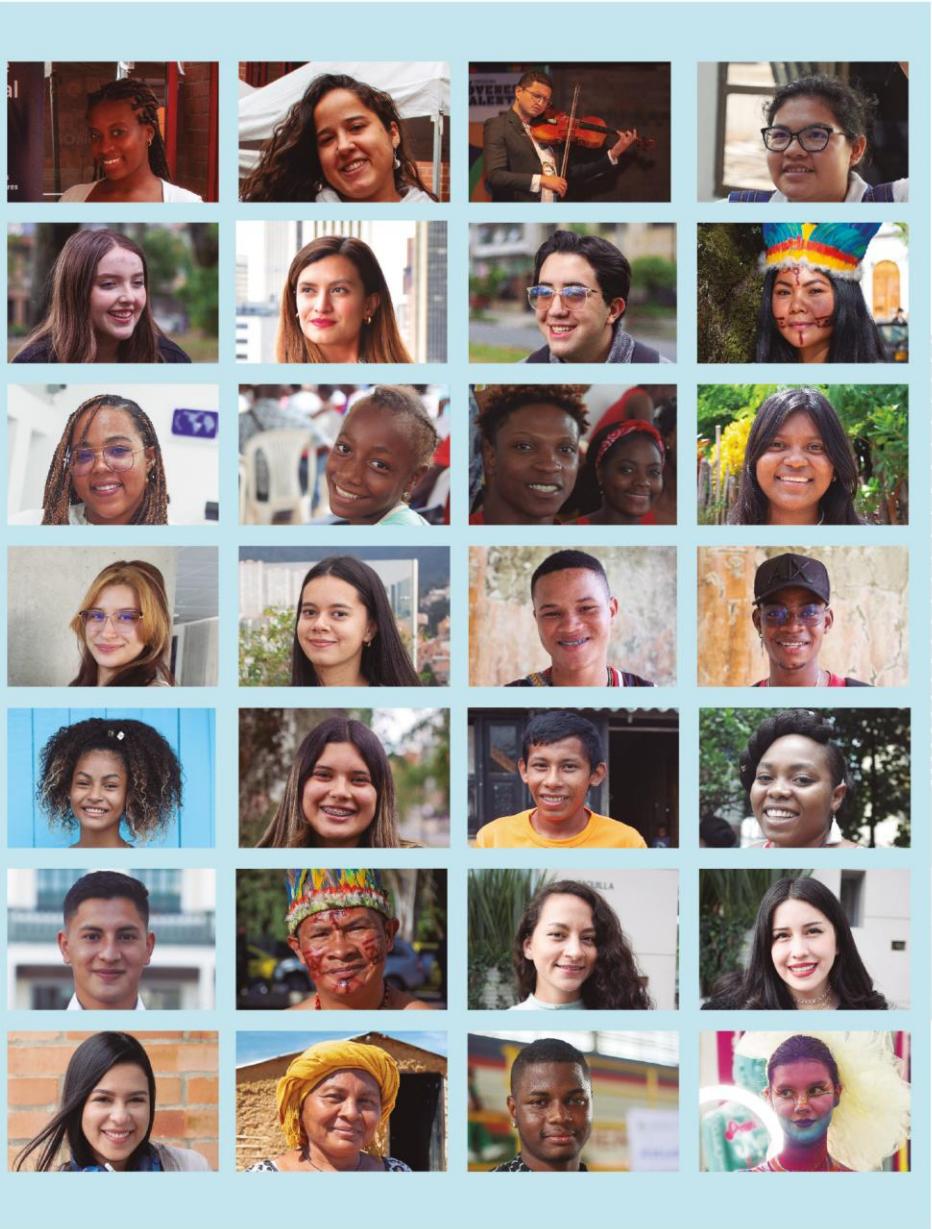
- Continuar realizando la consolidación y respuesta directa sin necesidad de traslados, garantizando eficiencia.
- Fortalecer mecanismos internos de articulación entre áreas.

## 9. Analizar los patrones de comportamiento anual de PQRSDF

- Monitorear la disminución de peticiones y el aumento de quejas y denuncias.
- Implementar acciones de mejora temprana frente a inconformidades recurrentes.

## 10. Impulsar estrategias de datos abiertos

- Incrementar la cantidad y actualización de datasets relevantes para la ciudadanía.
- Facilitar herramientas para consulta autónoma de información institucional.



# GRACIAS

ICETEX | Todos los derechos reservados