

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO- ICETEX

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

En el *Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX* tenemos un compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, ***nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.***

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Cada una de las oficinas y canales de atención del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

CANALES DE ATENCIÓN

El *Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX* contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Horarios de atención al público a nivel nacional	
Atención contact Center	Lunes a Viernes de 07:00 am a 07:00 pm, jornada continua y los días sábado de 08:00 am a las 1:00 Pm, jornada continua.
Atención Virtual	Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos las 24 horas del día.
Atención Escrita	Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos, derechos de petición de lunes a viernes de 08:00 am a las 4:30 pm
Atención Personalizada	Lunes a Viernes de 07:00 am a 4:30 pm, jornada continua con algunas excepciones a nivel nacional.
Atención PBX	Lunes a Viernes de 07:00 am a 07:00 pm, jornada continua.

Bogotá: (57-1) 417-3535

Nacional: 01900-3313777 (con costo)

Quejas y Reclamos: 018000- 916821 (gratuita)

La línea de atención del PBX en Bogotá: (571) 382 16 70

A continuación se detallan las ubicaciones de los puntos de atención personalizada a nivel nacional y los horarios de atención:

Zona Centro					
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 3 No. 18-32.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		417-3535
Tolima	Ibagué	Calle 8 No. 3-05.			
Boyacá	Tunja	Calle 21 No. 10-32, oficina 301, Edificio Sociedad Boyacense.			
Meta	V/Vicencio	Calle 38 No. 30A-64 oficina 401 y 402 edificio Davivienda	8:00 a 12:30 a.m. 1:30 a 4:30 p.m.		01900-3313777
Amazonas	Leticia	Carrera 11 No. 8-104, Centro Comercial Oporto 9.			
Huila	Neiva	Carrera 5 No. 10-38 local 2A Edificio Condominio Cámara de Comercio.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		
Zona Norte					
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
Atlántico	Barranquilla	Calle 70 No. 53-74, oficina 301A, piso 3, edificio Centro Financiero.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		
Bolívar	Cartagena	Carrera 32 No. 9-45, oficina 901 y 902, edificio Banco del Estado.			
Córdoba	Montería	Calle 31 No. 4-47, oficina 509 y 510, edificio Centro de Ejecutivos.	8:00 a 12:30 a.m.	1:30 a 4:30 p.m.	01900-3313777
Magdalena	Santa Marta	Carrera 3 No. 14-16, local 102, Edificio de los Bancos.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		
Sucre	Sincelejo	Calle 23 No. 19-28, local 3, edificio Banco de Colombia.			
Guajira	Riohacha	Calle 3 No. 6-11.			
Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina	San Andrés	Sector Point, Avenida Providencia. (contiguo al Centro de Especialistas Sanitas).	8:00 a 12:30 a.m.	1:30 a 4:30 p.m.	

Zona Oriente					
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
Santander	Bucaramanga	Carrera 29 No. 45-45, oficina 703.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		01900-3313777
Santander	Barrancabermeja	Calle 8 No. 50-20, Piso 4, Fase 1. Edificio CPC	8:00 a 12:30 a.m	1:30 a 4:30 p.m.	
Cesar	Valledupar	Calle 16B No. 12-96, oficina 203, edificio San Martín.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		
Norte de Santander	Cúcuta	Calle 9 No. 0 - 136 esquina.			
Representación Casanare	Yopal	Diagonal 15 No. 15-70, oficina 301, edificio San Miguel.	8:00 a 12:30 a.m	1:30 a 4:30 p.m.	
Zona Noroccidente					
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
Antioquia	Medellín	Calle 52 No. 47 - 42, oficina 1002.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		01900-3313777
Risaralda	Pereira	Calle 19 No. 8-34, piso 4, oficina 401, Edificio Corporación Financiera.			
Caldas	Manizales	Calle 23 No. 23-16, piso 3.			
Chocó	Quibdó	Calle 24 No. 2-23, oficina 209.			
Quindío	Armenia	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular.			
Zona Suroccidente					
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
Valle del Cauca	Cali	Calle 13A No. 100-35, local 4, edificio Torre Empresarial.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		01900-3313777
Nariño	Pasto	Calle 18 No. 24-29, oficina 302 y 303, edificio Los Andes.			
Cauca	Popayán	Carrera. 4 No. 3-62, local 5, Edificio Altozano			
Putumayo	Mocoa	Calle 8 No. 7-40, Palacio Departamental de la Gobernación del Putumayo	8:00 a 12:30 a.m	1:30 a 4:30 p.m.	