

# 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.**

Por este motivo, queremos dar a conocer sus derechos y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

# CONOZCA SUS DERECHOS

- ✓ A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, 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.

# CONOZCA SUS DEBERES

**De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos, son:**

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- ✓ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos o servicios.
- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.



# CANALES DE ATENCIÓN

En 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:



## 1. CANAL TELEFÓNICO Y ONLINE

### Telefónico

La Entidad dispone de dos líneas telefónicas. La línea **018000916821** para contacto gratuito desde teléfonos fijos a nivel nacional y línea fija **(57) 1 4173535**. La atención telefónica se presta de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y los días sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

### Videoatención

El acceso al servicio se realiza mediante el link videoatención de la página web de la Entidad - [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)- opción **Atención al ciudadano** “videoatención” <https://webrtc.millenium.com.co/icetex/videollamada.php>. El horario de atención es 24 horas, 7 días a la semana.

### Chat.

El acceso al servicio se realiza mediante al link Chat de la página web de la Entidad - [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)- opción **Atención al ciudadano**, “chat”, <https://chat.icetex.gov.co/icetex/online.jsp>. El horario de atención es 24 horas, 7 días a la semana.

### Sistema de atención virtual

La Entidad dispone de un canal de atención virtual para la radicación escrita de PQRSD a través de [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)- opción **Atención al ciudadano** <https://sav.icetex.gov.co:8443/bpm-icetex/pages/radicacionIcetex.html>. El horario de atención es 24 horas, 7 días a la semana.

## 2. CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

### Puntos de atención

Se realiza atención y orientación presencial a través de las oficinas ubicadas en el territorio nacional de lunes a viernes de 7:30 a 6:00 p.m. (de acuerdo a la región) Para acceder a la información específica de horarios y ubicación se puede consultar la página web [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) opción **Atención al ciudadano > Red de Oficinas**.

## 3. DENUNCIAS

La Entidad dispone de este canal para la presentar denuncias de posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos del ICETEX, estas serán recibidas por escrito en las oficinas del ICETEX, ubicada en la Carrera 3 No. 18-32 o, a través del correo electrónico [denuncie@icetex.gov.co](mailto:denuncie@icetex.gov.co), para conocer más sobre el canal lo puede consultar a través de [www.icetex.gov.co-https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/denuncias](http://www.icetex.gov.co-https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/denuncias). El horario de atención es 24 horas, 365 días al año.

A continuación se referencia cada punto de atención presencial a nivel nacional y los horarios de atención.

Zona Centro <span style="float: right;">▼</span>			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	Carrera 13 No. 37-37 / Piso 10	De 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua, de lunes a viernes. Sábados de 8:00 am a 1:00 pm.
TOLIMA	IBAGUE	Calle 8 No. 3-05	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
AMAZONAS	LETICIA	CR 11 # 8 - 104, ED Centro comercial Oporto 9	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
HUILA	NEIVA	CR 5 # 10 - 38, ED Condominio Cámara de Comercio LC 2A	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
BOYACA	TUNJA	CL 21 # 10 - 32, ED sociedad Boyacense OF 301	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
META	VILLAVICENCIO	CL 38 # 30 A - 64, ED Davivienda OF 401 y 402	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	Sede Chapinero: Calle 57 No. 8-69 Local 46 - 48 y 50	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
TOLIMA	CHAPARRAL	Calle 10 No. 8-42, CIS Centro Integrado de Servicios	8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm

### Zona Noroccidente

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
QUINDIO	ARMENIA	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular.	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
CALDAS	MANIZALES	Calle 23 No. 23-16 Piso 3 - Edif. Caja Social de Ahorros	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
ANTIOQUIA	MEDELLIN	Calle 52 No. 47-42 Piso 10 Of: 1002	De 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua
RISARALDA	PEREIRA	Calle 19 No. 8-34 piso 4 - Local 402 - Edif. Corporación Financiera	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
CHOCO	QUIBDO	Calle 31 Nro. 3-14	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
ANTIOQUIA	APARTADO	Carrera 100 No. 103 <sup>a</sup> -2 Centro Administrativo Municipal - Piso 2	De 8:00 am a 12:30 pm - 1:30 pm a 5:00 pm

### Zona Oriente

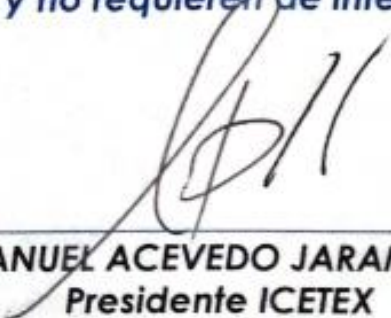
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	CL 8 # 50 - 20, ED CPC	De 8:00 am a 12:30 pm - 1:30 pm a 5:00 pm
SANTANDER	BUCARAMANGA	CR 29 # 45 - 45, OF 703	De 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	Calle 9 No. 0-136	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
CESAR	VALLEDUPAR	Carrera 10 No. 15-36	De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
CASANARE	YOPAL	DG 15 # 15 - 70, ED San Miguel OF 102	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
SANTANDER	SAN GIL	Calle 12 No. 9-51 - Sede Alcaldía Municipal San Gil - Piso 2	De 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm
ARAUCA	ARAUCA	Calle 14 No. 24 - 90 Sede ESAP, Barrio Santa Teresita, Ciudadela Universitaria	De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

### Zona Suroccidente

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
VALLE DEL CAUCA	CALI	Calle 13A # 100-35, Edificio Torre Empresarial OF - Local 4	De 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua.
PUTUMAYO	MOCOA	Carrera 10, Calle 9-00 Antigua Licorera	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
NARINO	PASTO	Calle 18 No. 24-29 piso 3	De 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm
CAUCA	POPAYAN	Calle 8 # 9 - 51, Fundación Universitaria Popayán	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA	Carrera 3 # 3-26 Edificio Atlantis - Piso 4 - Oficina 405	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua

Zona Norte			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
ATLANTICO	BARRANQUILLA	Calle 70 No. 53-74 Piso 3	De 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua
BOLIVAR	CARTAGENA	CR 32 # 9 - 35, ED Banco del estado OF 901 y 902	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
CORDOBA	MONTERIA	calle 31 No. 4-47 Piso 5	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
LA GUAJIRA	RIOHACHA	CL 3 # 6 - 11	De 8:00 am a 12:30 pm - 1:30 pm a 5:00 pm
MAGDALENA	SANTA MARTA	Carrera 3 No. 14-16 local 102	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
SUCRE	SINCELEJO	Calle 23 No. 19-28 Local 3	De 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua
ATLANTICO	SABANALARGA	Te informamos que el servicio de atención a los beneficiarios y/o ciudadano en el municipio de Sabanalarga estará suspendido a partir del 3 de febrero de 2020. Pronto te informaremos de nuestra nueva sede y horarios de atención.	---
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	SAN ANDRES	Sector Point, Avenida Providencia. (contiguo al Centro de Especialistas Sanitas).	De 8:00 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 4:30 pm
SUCRE	SINCELEJO	Carretera troncal de Occidente - km 1 - vía Corozal - CECAR CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE - Bloque A	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm
BOLIVAR	CARTAGENA	Carrera 8b, Avenida Carlos Escallón - CORPORACIÓN UNIVERSITARIA RAFAEL NÚÑEZ	8:00 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 5:00 pm
BOLIVAR	CARTAGENA	Carrera 6 No. 36 - 100 Oficina Financiera - Punto de atención UNICARTAGENA	De 8:00 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 5:00 pm

**Recuerda que los trámites y servicios que realiza ICETEX son gratuitos y no requieren de intermediarios.**




---

**MANUEL ACEVEDO JARAMILLO**  
 Presidente ICETEX