

## 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.

## 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 y/o servicios.
- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.



## 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

Contact Center	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Jornada continua. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Jornada continua.
Atención Virtual	Atención durante las 24 horas del día.
Atención Escrita	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Atención PBX	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Atención Personalizada	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua en Bogotá, en el resto del país de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua excepto algunas ciudades.
Video llamada	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Jornada continua. Sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Jornada continua.
Agendamiento de Citas	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua. El acceso al portal es permanente.
Canal Chat	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Jornada continua. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Jornada continua.
Te devolvemos la llamada	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Jornada continua. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. 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
DISTRITO CAPITAL	BOGOTÁ D.C.	Sede Las Aguas: Carrera 3 No. 18-32 Piso 1	De 7:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
TOLIMA	IBAGUÉ	Calle 8 No. 3-05	De 8:00 am a 4:30 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 4:30 pm en Jornada continua
BOYACÁ	TUNJA	CL 21 # 10 - 32, ED sociedad Boyacense OF 301	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
META	VILLAVICENCIO	CL 38 # 30 A - 64, ED Davivienda OF 401 y 402	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
DISTRITO CAPITAL	BOGOTÁ D.C.	Sede Chapinero: Calle 57 No. 8 -69 Local 46 - 48 y 50	De 7:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
TOLIMA	CHAPARRAL	Carrera 9 No. 9 - 02, Edif. Alcaldía Municipal - PUNTO DE ATENCIÓN CIS	8:00 am a 4:00 pm en Jornada continua

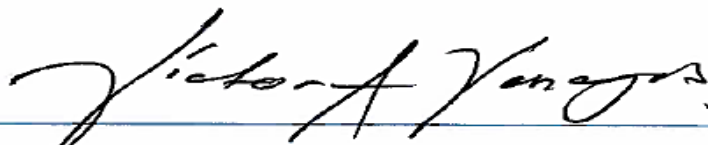
Zona Noroccidente			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
QUINDIO	ARMENIA	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
CALDAS	MANIZALES	Calle 23 No. 23-16 Piso 3 - Edif. Caja Social de Ahorros	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	Calle 52 No. 47-42 Piso 10 Of: 1002	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
RISARALDA	PEREIRA	Calle 19 No. 8-34 piso 4 - Local 402 - Edif. Corporación Financiera	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
CHOCO	QUIBDO	Calle 24 No. 2-23 Of. 209 - Edif. BBVA Piso 2	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
ANTIOQUIA	APARTADO	Carrera 100 No. 103ª -2 Centro Administrativo Municipal - Piso 2	8:00 am a 4:00 pm en Jornada continua

**Zona Norte**

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
ATLANTICO	BARRANQUILLA	Calle 70 No. 53-74 Piso 3	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
BOLIVAR	CARTAGENA	CR 32 # 9 - 35, ED Banco del estado OF 901 y 902	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
CORDOBA	MONTERIA	calle 31 No. 4-47 Piso 5	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
LA GUAJIRA	RIOHACHA	CL 3 # 6 - 11	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
MAGDALENA	SANTA MARTA	Carrera 3 No. 14-16 local 102	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
SUCRE	SINCELEJO	Calle 23 No. 19-28 Local 3	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
ATLANTICO	SABANALARGA	Carrera 19 No. 21-68 Local 1	De 8:00 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 4:30 pm
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	8:00 am a 5:00 pm en Jornada continua
BOLIVAR	CARTAGENA	Carrera 8b, Avenida Carlos Escallón - CORPORACIÓN UNIVERSITARIA RAFAEL NÚÑEZ	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
BOLIVAR	CARTAGENA	Carrera 6 No. 36 - 100 Oficina Financiera - Punto de atención UNICARTAGENA	De 8:00 am a 5:00 pm en Jornada continua

Zona Oriente			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	CL 8 # 50 - 20, ED CPC	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
SANTANDER	BUCARAMANGA	CR 29 # 45 - 45, OF 703	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	Calle 9 No. 0-136	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
CESAR	VALLEDUPAR	Carrera 10 No. 15-36	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua
CASANARE	YOPAL	DG 15 # 15 - 70, ED San Miguel OF 102	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
SANTANDER	SAN GIL	Calle 12 No. 9-51	De 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm

Zona Suroccidente			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
VALLE DEL CAUCA	CALI	CL 13 A # 100 - 35, ED Torre empresarial OF Local 4	De 8:00 am a 4:30 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 4:30 pm
CAUCA	POPAYAN	CR 4 # 3 - 62, ED Altozano LC 5	De 8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua



**VÍCTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA**  
 Presidente del ICETEX