

CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados Ciudadanos:

A continuación, se reiteran los derechos y deberes que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos:

Derechos del ciudadano con relación al Icfes

Los ciudadanos, al amparo de este documento, son titulares y disfrutan, con respecto a los servicios del Icfes, de los siguientes derechos:

- 1.** A recibir los servicios que ofrece el Icfes, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente.
- 2.** A la información sobre los servicios y trámites a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- 3.** A disponer de información sobre los costos económicos de los servicios y trámites recibidos.
- 4.** A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso.
- 5.** A que se le dé en términos comprensibles, información completa y continuada, verbal y/o escrita, sobre su solicitud.
- 6.** A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- 7.** A 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.
- 8.** A tener igualdad de trato y acceso a servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.
- 9.** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

10. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

11. Los demás derechos que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes del ciudadano con relación al Icfes

Los ciudadanos, respecto de los servicios del Icfes, tienen los siguientes deberes individuales:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas

2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.

3. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones del Icfes.

4. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por el Icfes fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de las fechas establecidas en las convocatorias para cada uno de los exámenes que realiza el Instituto y sus respectivos procedimientos.

5. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.

6. Mantener un trato respetuoso con el personal del Icfes.

7. Proporcionar información completa en los casos en los que el Instituto lo requiera para la correcta prestación de sus servicios.

Canales disponibles para la atención al ciudadano

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Medio	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario
Página Web	Institucional	www.icfes.gov.co
	Transaccional	www.icfesinteractivo.gov.co
	Suscripción al	http://www.icfes.gov.co/index.php/noticias/suscripcion-canales-rss

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

	canal del Icfes a través del formato RSS	
Redes Sociales	Twitter	@ICFEScol
	Facebook	www.facebook.com/icfescol
	Youtube	Icfescol
Presencial	Recepción PQR'S	Radicación de correspondencia Carrera 7 No. 32 - 16, primer piso Centro Comercial San Martín Locales 112 al 116 Bogotá D.C.
	Ventanilla	Atención presencial de PQR'S Carrera 7 No. 32 - 16, primer piso Centro Comercial San Martín Locales 112 al 116. Bogotá D.C.
Telefónico	Línea Nacional	Línea Gratuita Nacional : 018000-519535
	Línea en Bogotá	Línea Local: 484-1460
	PBX	Atención Directa con funcionarios: 484-1410
Atención Web	Chat	http://atencionvirtual.com/website/icfeschat/
	Atención Electrónica	http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/
	Sistema de Preguntas Frecuentes	http://co.inbenta.com/emtelco/demo/index2.php

Cordialmente,

M. Arango
MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
Secretaria General