

# MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIONES A LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS APLICADAS POR EL ICFES EN EL CONCURSO DOCENTES Y DIRECTIVOS POBLACIÓN MAYORITARIA 2012 Y 2013.

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES- y la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC-, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 23 de las Convocatorias, informa que los aspirantes inscritos que tengan alguna reclamación sobre los resultados publicados, podrán enviarla a través del sistema de Atención Electrónica del ICFES en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación de resultados.

A continuación se detalla el procedimiento para radicar reclamaciones en el sistema de Atención Electrónica:

1. Ingresar a [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) y ubicar el ícono de Atención al Ciudadano que aparece en la parte superior derecha de la página.



2. Dar clic en “Ingrese a nuestros canales Web”



### 3. Dar clic en el ícono “Atención Electrónica”

**Atención web** 

Lo invitamos a conocer los tres canales WEB a través de los que puede recibir servicios de información del ICFES. Usted podrá elegir el que más se ajuste a su necesidad según las características de cada uno de ellos.  
Para garantizar un mejor servicio, el acceso a todos nuestros canales WEB requiere registrar su correo electrónico.

---

**Sistema de Preguntas Frecuentes** El sistema de preguntas frecuentes recibe de manera permanente consultas generales y las responde inmediatamente. [Ingresar](#)



---

**Chat** Contamos con un servicio de CHAT, de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm, para atender consultas puntuales en tiempo real. [Ingresar](#)



---

**Atención Electrónica** El Sistema de Atención Electrónica le permitirá radicar en cualquier horario peticiones y sugerencias, recibiendo respuesta en cinco días hábiles. [Ingresar](#)



4. El sistema le mostrará un menú en el cual Usted deberá seleccionar la opción “personas”.

**Deseo enviar una solicitud al ICFES**

Bienvenido al Módulo de Atención en línea del ICFES.

De una manera ágil usted puede registrar su solicitud o reclamo y hacer seguimiento electrónico a la respuesta.  
A continuación si su requerimiento es personal elija el icono de Personas, si su requerimiento es desde la Institución Educativa elija el icono Instituciones, si desea consultar el estado de su requerimiento elija Estado de mi Solicitud.

 PERSONAS  INSTITUCIONES  ESTADO DE MI SOLICITUD

5. El sistema le solicitará que ingrese su número de documento de identidad, y le desplegará un formulario el cual debe diligenciar en su totalidad (en caso de que Usted no se encuentre registrado en el Sistema de Atención en Línea del ICFES); en caso contrario, deberá continuar con el paso 5.

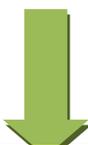
Usuarios conectados : 117 **Atención en Línea**

**Personal**

Señor usuario, para enviar una solicitud al ICFES, ingrese su número de documento, si el sistema detecta que usted no se ha registrado, le solicitará que se registre antes de continuar.

ingrese su número de documento y presione el botón "Continuar"

Número de documento:



Usuarios conectados : 117 **Atención en Línea**

**REGISTRO DE NUEVO USUARIO**

El sistema ha detectado que usted no se ha registrado. Para enviar una solicitud al ICFES, primero debe diligenciar el presente formulario. Solo le tomará unos instantes registrarse. Recuerde que los campos identificados con asterisco (\*) son obligatorios.

Número de documento:  Clase de documento:

Apellidos:  Nombres:

Género:

Dirección de correspondencia:

Departamento:  Municipio:

Telefono:  Móvil:

Email:  Confirmar Email:

6. A continuación deberá dar clic en "Ingresar al sistema"

## Atención en Línea

Usuarios conectados : 118

### Usuario registrado

Señor usuario:  
Gracias por hacer uso de este servicio.  
Usted se ha registrado satisfactoriamente. Para radicar una solicitud haga clic en el botón ingresar al sistema.

[Ingresar al sistema >>](#)

7. Para generar una nueva solicitud deberá seleccionar "Nueva solicitud"

## Atención en Línea

Usuarios conectados : 132

Usuario MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ

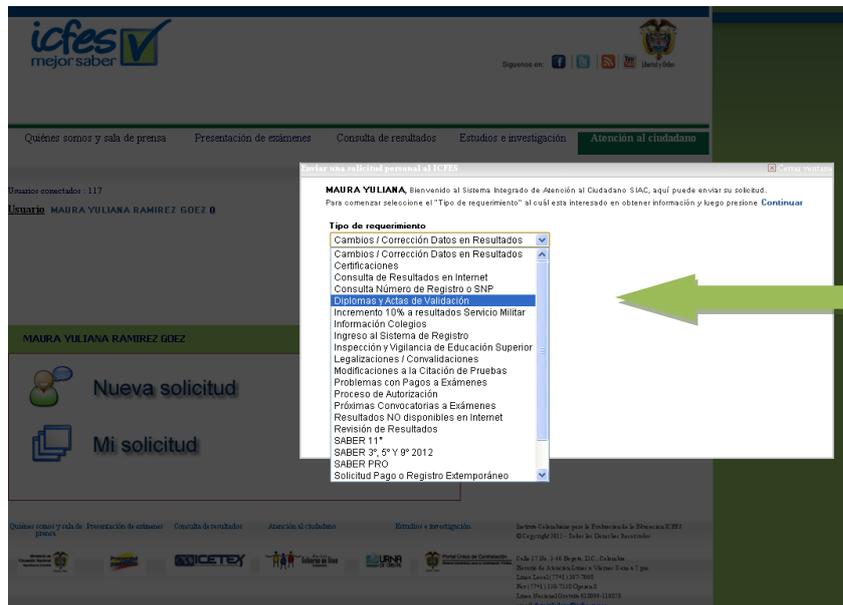
 Nueva Solicitud    Actualizar datos    Mi solicitud    Salir

MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ

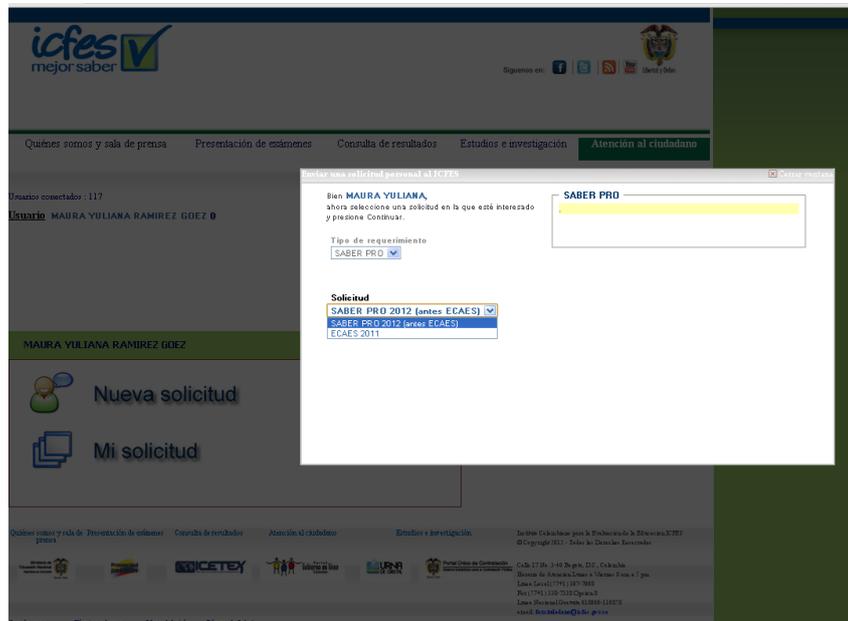
 **Nueva solicitud**

 **Mi solicitud**

8. El sistema le mostrará una lista desplegable, en la cual Usted debe seleccionar el tipo de requerimiento **CNSC - Concurso Docentes y Directivos Mayoritaria**:



9. Luego deberá seleccionar el tipo de solicitud: reclamación sobre resultados del 30/10/2013.



10. El módulo le mostrará un recuadro en cual Usted deberá ingresar la descripción de su requerimiento, los datos mínimos que debe contener su solicitud son: Nombre completo, documento de identidad, número de registro y/o número de PIN. Es importante aclarar que en caso que requiera una corrección en nombres, apellidos y/o documentos deberá adjuntar copia del documento de identidad e indicar cuál es el dato errado y el dato correcto. La opción de adjuntar se habilitará cuando el sistema le arroje el número de radicado.

Enviar una solicitud personal al ICJES

Tipo de requerimiento: SABER PRO

Solicitud: SABER PRO 2012 (antes ECAES)

MAURA YULIANA Escriba su solicitud y no olvide presionar el botón Finalizar y enviar

Mi nombre es 88888, identificada con 88888, mi registro PIN 8888 y/o mi número de registro es 88888888

11. El sistema generará un número de radicado como evidencia de que la solicitud ha quedado registrada correctamente:

Enviar una solicitud personal al ICJES

Su solicitud se ha registrado.

Tome nota de la siguiente información:

Número de radicado: 257525

Fecha y Hora de solicitud: 29/10/2013 10:59:02

Clase de requerimiento: ECAES 2011

Tema: SABER PRO

12. Por último, su requerimiento tendrá respuesta en los 15 días hábiles siguientes después de radicada su solicitud conforme al Código Contencioso Administrativo; dicha comunicación será remitida al correo registrado en el aplicativo.

13. Para consultar la respuesta deberá ingresar nuevamente al sistema con su documento de identidad y seleccionar la opción Mi solicitud:

Usuarios conectados : 132

## Atención en Línea

**Usuario** MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ 0

-   
Nueva Solicitud
-   
Actualizar datos
-   
Mi solicitud
-   
Salir

MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ

-  Nueva solicitud
-  Mi solicitud

Usuarios conectados : 26

## Atención en Línea

**Usuario** MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ 0

-   
Nueva Solicitud
-   
Actualizar datos
-   
Mi solicitud
-   
Salir

### Historial de solicitudes

Solicitud	Asunto	Estado
 257362	Fecha de solicitud: <b>lunes, 28 de octubre de 2013</b>	[Revisar solicitud]   Calificar respuesta
 257360	Fecha de solicitud: <b>lunes, 28 de octubre de 2013</b>	[Revisar solicitud]   Calificar respuesta