



**MANUAL DE RADICACIÓN DE FORMULARIO WEB DE ICFES  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES  
(PQRSDF)**

**GLOSARIO**

Es importante tener en cuenta la diferencia entre las peticiones que puede interponer ante nuestra Entidad, por esa razón y para su información, a continuación, relacionamos cada una de ellas:

✓ **Petición:**

Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional.

✓ **Queja:**

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona, con relación a un hecho o conducta que considera irregular ya se por omisión o por acción en el quehacer del Icfes.

✓ **Reclamo:**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, como consecuencia del incumplimiento, prestación indebida de un trámite o servicio o a la falta de atención de una solicitud.

✓ **Sugerencia:**

Es una propuesta o recomendación hacia la entidad y/o su quehacer.

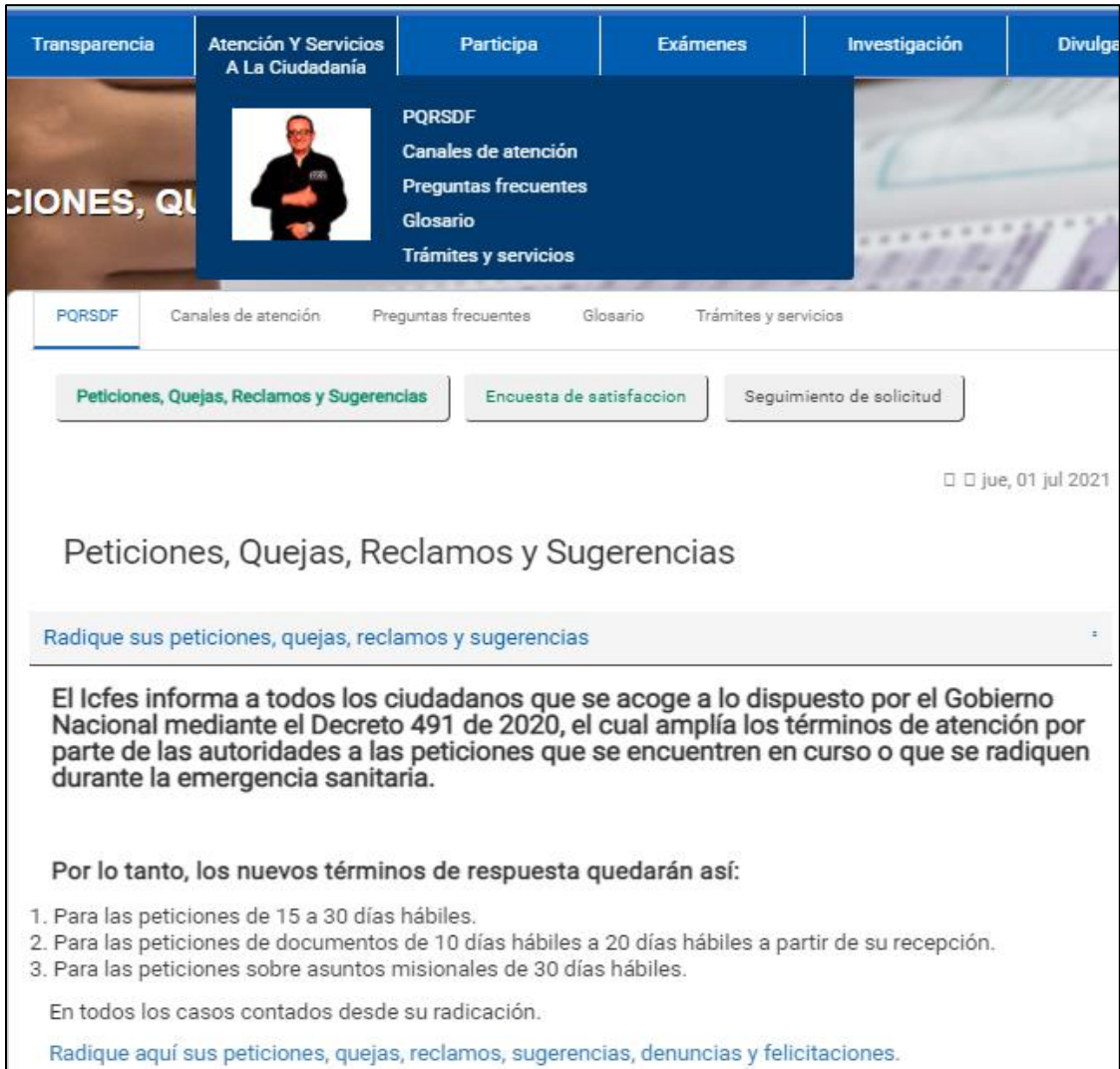
✓ **Denuncia:**

Es la declaración formal acerca de la comisión de una conducta contraria a Derecho (generalmente la comisión de algún delito o infracciones administrativas) dirigida a la autoridad competente para su investigación.

✓ **Felicitación:**

Es la expresión de satisfacción y/o reconocimiento hacia la entidad y/o su quehacer.

## 1. Ingresar al formulario



The screenshot shows the ICFES website interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Transparencia, Atención Y Servicios A La Ciudadanía, Participa, Exámenes, Investigación, and Divulga. Below this, a dropdown menu for 'Atención Y Servicios A La Ciudadanía' is open, listing: PQRSDF, Canales de atención, Preguntas frecuentes, Glosario, and Trámites y servicios. Below the menu, there are three buttons: 'Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias', 'Encuesta de satisfacción', and 'Seguimiento de solicitud'. The date 'jue, 01 jul 2021' is displayed. The main heading is 'Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias'. Below it, there is a link 'Radique sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias'. A text block states: 'El Icfes informa a todos los ciudadanos que se acoge a lo dispuesto por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 2020, el cual amplía los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria.' Below this, it says 'Por lo tanto, los nuevos términos de respuesta quedarán así:' followed by a list: 1. Para las peticiones de 15 a 30 días hábiles. 2. Para las peticiones de documentos de 10 días hábiles a 20 días hábiles a partir de su recepción. 3. Para las peticiones sobre asuntos misionales de 30 días hábiles. It concludes with 'En todos los casos contados desde su radicación.' and a link 'Radique aquí sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.'

Podrá acceder al formulario de radicación haciendo clic [AQUÍ](#), o ingresando a la página [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) Atención y servicios a la ciudadanía / PQRSDF / Radique sus peticiones quejas, reclamos y sugerencias y dando clic en el enlace **“Radique aquí sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”**.

## 2. Diligenciamiento del formulario

Para iniciar el diligenciamiento es necesario que lea y apruebe la política de tratamiento de datos personales. Haga clic en el link que se encuentra a continuación:

[Política de tratamiento de datos personales](#)

[Costos asociados al envío de la respuesta](#)

[Solicitud de información con identidad reservada](#)

AUTORIZO al Icfes para dar uso de mis datos personales aquí registrados, conforme a las POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES, para las finalidades allí descritas. Consulte las Políticas en el siguiente enlace: <https://www.icfes.gov.co/ley-1581-de-2012-proteccion-de-datos-personales> Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web del ICFES [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co), en la opción Atención al Ciudadano, comunicarse a los teléfonos: (57+1) 484-1460, PBX: (57+1) 484-1410 o, Línea Nacional Gratuita 018000-519535 o dirigirse a la sede principal ubicada en la Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá - Colombia.

## RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIÓN

Para que sean habilitados los campos e iniciar el diligenciamiento es necesario que lea y apruebe la política de tratamiento de datos personales. Haciendo clic la opción Política de tratamiento de datos personales.

### 2.1. Lea detenidamente y marque la casilla de “He leído y acepto los términos y condiciones”.

### POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES

#### 1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

**Nombre:** Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes  
**NIT:** 860.024.301-6  
**Domicilio:** Calle 26 No.69-76 Edificio Elemento, Torre 2, Piso 15, Bogotá D.C.  
**Correo electrónico:** [solicitudesinformacion@icfes.gov.co](mailto:solicitudesinformacion@icfes.gov.co)  
**Teléfono:** (+57 1) 484 1460  
**PBX:** (+57 1) 484 1410  
**Línea nacional gratuita:** 018000 519535.

#### 2. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

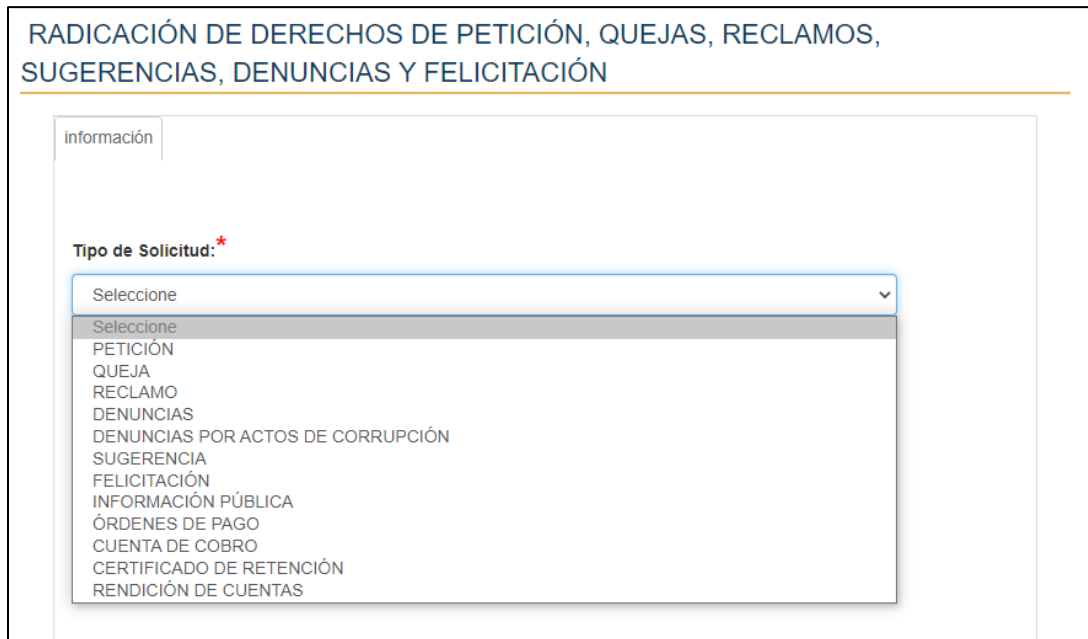
El tratamiento a la información que realizará el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes, será:

Recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, análisis, consolidación, circulación, supresión, entre otros, así como transmitir o transferir los datos personales, atendiendo lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y

He leído y acepto los términos y condiciones

### 3. Diligenciamiento del formulario

3.1. Seleccione el tipo de solicitud, teniendo en cuenta la siguiente imagen:



RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIÓN

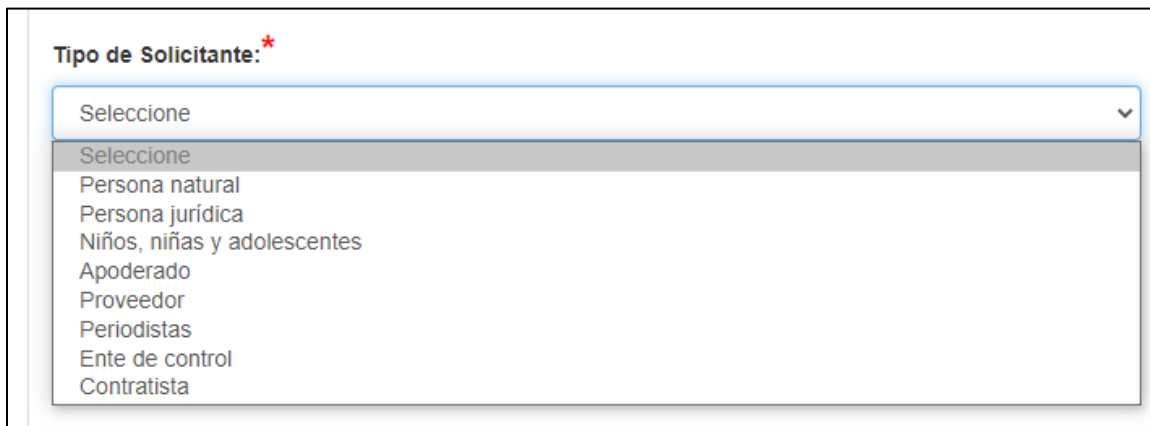
información

**Tipo de Solicitud:**\*

Seleccione

- Selección
- PETICIÓN
- QUEJA
- RECLAMO
- DENUNCIAS
- DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
- SUGERENCIA
- FELICITACIÓN
- INFORMACIÓN PÚBLICA
- ÓRDENES DE PAGO
- CUENTA DE COBRO
- CERTIFICADO DE RETENCIÓN
- RENDICIÓN DE CUENTAS

3.2. Elija el tipo de solicitante.



**Tipo de Solicitante:**\*

Seleccione

- Selección
- Persona natural
- Persona jurídica
- Niños, niñas y adolescentes
- Apoderado
- Proveedor
- Periodistas
- Ente de control
- Contratista

3.3. Ingrese los datos solicitados:

No. de Identificación, Correo electrónico, Dirección de notificación, Barrio / Vereda / Corregimiento, Teléfono Celular, País, Departamento, Ciudad.

**No.de Identificación:\***

**Correo electrónico:\***

**Dirección de notificación:\***

**Barrio / Vereda / Corregimiento:\***

**Teléfono Celular:\***

3.4. Seleccione el examen de su interés.

**Tipo de examen:\***

Seleccione ▼

- Seleccione
- Saber 11°
- Saber T y T
- Saber Pro Exterior
- Validación del Bachillerato
- Pre- Saber 11°
- Saber 3°, 5°, 7° y 9°
- Otros
- Pruebas Docentes
- Pruebas Ponal
- Saber Pro
- Avancemos 4°, 6° y 8°
- Saber TyT SENA
- Evaluar para Avanzar 3° a 11°

3.5. En el campo Digite el texto que resume su solicitud, explique detalladamente el motivo de su PQRSDF.

**Digite el texto que resume su solicitud \*:**

Restan 900 Caracteres

3.6. Si la consulta es para un tercero por favor diligencia completamente lo siguientes campos:

**La PQRS es para un tercero?:**

Seleccione ▼

**Tipo de documento del tercero:**

Seleccione ▼


**Número de documento del tercero:**


Número de documento del tercero

**Nombres y apellidos completos del tercero:**

Nombres y apellidos completos del tercero

3.7. Una vez diligenciado el formulario dé clic en “No soy un robot” y Enviar datos y Anexar documentos.

  
**No soy un robot**

  
reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

**Enviar datos y Anexar Documentos**

4. Anexo de documentos o soportes que sustenten la PQRSDF



4.1. En los 3 campos podrá cargar los documentos que requiera, cada documento puede tener un tamaño máximo de 5MB.

4.2. Una vez cargue la documentación o en caso que no requiere adjuntar ningún archivo, dé clic en el botón “Enviar información”.

A continuación puede anexar los documentos requeridos para el trámite o los que desee para complementar su solicitud, haciendo click en el botón Seleccionar Archivo. Puede Anexar Hasta 3 Documentos Tamaño maximo para cada archivo 5MB

Anexo 1 (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, PDF, ZIP, RAR):

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Anexo 2 (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, PDF, ZIP, RAR):

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Anexo 3 (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, PDF, ZIP, RAR):

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Enviar Información

## 5. Confirmación de proceso de radicación.

5.1. Le aparecerá una ventana con la confirmación del proceso, donde encontrará el número de radicado asignado, fecha y hora de radicación, número de documento y correo electrónico ingresados.

Su radicación ha terminado con éxito.

Señor Usuario Por favor revise la información a continuación que es importante para usted.

**Datos de radicación**

Número Radicado:	202120000549
Tipo Radicado:	Recibido
Fecha Radicado:	08/06/2021 09:30:27.68
Nombre Asunto:	DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIÓN
Identificaci Radicador:	102
Correo Radicador:	@GMAIL.COM

Imprimir

Cerrar

**Nota:** al correo electrónico registrado en el formulario, le llegará a confirmación que la radicación se realizó de manera exitosa