
CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados Ciudadanos:

En el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes aportamos a la educación mediante evaluaciones e investigaciones que impulsan la excelencia educativa del país, generando información estratégica, que fomenta la participación inclusiva y sostenible, diversificando nuestro portafolio de servicios en el contexto nacional e internacional.

Somos un instituto que trabaja, reconoce y valora la calidad y la investigación en educación como un aspecto determinante para construir un mejor futuro para todos los colombianos y avanzar hacia la disminución de las brechas existentes en todos los escenarios de la sociedad.

Nuestro propósito es generar, a partir de los resultados de las pruebas y hallazgos en la investigación de la educación, oportunidades para el fortalecimiento de las competencias y habilidades de las personas en cualquier etapa de sus vidas, además de suministrar experiencias y conocimientos que orienten la toma de decisiones en política pública para transformar la calidad de la educación.

Por tanto, dando cumplimiento a la misión del Icfes y atendiendo lo preceptuado en la constitución política y en lo dispuesto en el numeral 50 del artículo 7 • del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se expide la siguiente carta de trato digno al ciudadano, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para garantizar la prestación del servicio, que se ponen al alcance del público en general, así:

1. 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:

- A recibir los servicios que ofrece el Icfes, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente.
- A obtener información sobre los servicios y trámites a los que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- A disponer de información sobre los costos económicos de los servicios y trámites recibidos.
- A exigir la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso.
- A recibir de manera comprensible, información completa y continuada, verbal y/o escrita, sobre su solicitud.

- A presentar las diferentes PQRSDf 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.
- A recibir atención especial y preferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta; de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A tener igualdad de trato y acceso a servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.




2. Deberes del ciudadano con relación al Icfes

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

- Obrar conforme con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos y/o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio
- Cuidar las instalaciones del Icfes y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de estas.
- 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.
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
- Mantener un trato respetuoso con el personal del Icfes.
- Proporcionar información completa en los casos que el Instituto requiera, para la correcta prestación de sus servicios.
- Acatar la Constitución Política y la normatividad vigente.

3. Canales disponibles para la atención al ciudadano

El Icfes, pone a disposición de toda nuestra comunidad los siguientes canales físicos y electrónicos oficiales para su atención. Queremos acercarlos a que vivan una experiencia diferencial, porque en el Icfes somos más que pruebas. Por eso garantizamos mecanismos claros y sencillos para la presentación de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones verbales y/o escrita, peticiones en lenguas nativas oficiales de Colombia, y/o comunicaciones en un idioma diferente al español escogiendo nuestros formatos alternativos para grupos étnicos y culturales. Para que nuestros grupos de interés puedan acceder a una atención con servicio de excelencia por parte de nuestros servidores en cada uno de los siguientes canales:

	Canal	Medio	Dirección /Medio y horario de atención
	Presencial	Ventanilla y Correspondencia	Calle 26 No 69 – 76 Torre 2, piso 16, Edificio Elemento, Bogotá (Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)
	Telefónico	Línea nacional en Bogotá	601 5144370 (Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.)
	Virtual	Chat en línea Asesor personalizado	Ingresa con un clic al chat (Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.)
		Chatbot “Sabi” Asesor virtual	Ingresa con un clic al chatbot las 24 horas del día/ todos los días 
		Llamada virtual (Te devolvemos la llamada)	Ingresa con un clic a la llamada virtual (Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.)
		Video llamada virtual	Ingresa con un clic a la video llamada virtual (Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.)
		Formulario Electrónico	Ingresa con un clic a nuestro Formulario de PQRSDF o Formulario de otros trámites las 24 horas del día/ todos los días

3.1. Atención presencial para los ciudadanos

En este canal los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.

Así bien, en el Icfes nos comprometemos en atender de manera prioritaria a los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios,

personas con discapacidad física, cognitiva y sensorial, y las peticiones hechas por periodistas en ejercicio de su profesión.

Por lo anterior, en nuestra Entidad se han desarrollado condiciones de accesibilidad arquitectónica y comunicativa en sus canales de atención con la intención de eliminar barreras en nuestra interacción con los ciudadanos con alguna discapacidad, A continuación, se anuncian las actividades hechas para mejorar la atención con este grupo:

3.1.1. Accesibilidad Arquitectónica

- Se permite el acceso de perros guías, sillas de ruedas y elementos o ayudas.
- Las vías de acceso a la Unidad de Atención al Ciudadano pertenecen al Edificio Elemento Calle 26 No. 69-76. Torre 2, Piso 16. En donde se han adecuado los ascensores y unidades sanitarias para las personas con discapacidad.
- El área que ocupa el mobiliario en la recepción es independiente del área de circulación, lo que facilita la movilidad a las personas con discapacidad en nuestra sala de espera.
- La puerta de entrada cuenta con el espacio y el tamaño adecuado para el acceso de personas con discapacidad.
- Existe la figura del personal de seguridad a la entrada de la Unidad de Atención al Ciudadano que apoya, facilita y realiza el acompañamiento para el acceso a personas con discapacidad.
- Las ventanillas de atención presencial al ciudadano tienen un tamaño adecuado para permitir la accesibilidad de las personas de talla baja y en silla de ruedas.

3.1.2. Accesibilidad Comunicativa

El canal de atención presencial (ventanilla) adicional a que prioriza la atención de ciudadanos con discapacidad y que posee la accesibilidad arquitectónica dispuesta en las instalaciones del Icfes, también pone a disposición para la atención de los ciudadanos con discapacidad auditiva la herramienta tecnológica denominada centro de relevo que facilita la atención a dicha población.

3.2. Atención telefónica para los ciudadanos

En este canal los ciudadanos y servidores interactúan vía telefónica para realizar PQRSDF, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. El horario de atención de la línea (601) 5144370 a nivel nacional, es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

Además, el Icfes ha desarrollado para los canales telefónicos condiciones de accesibilidad comunicativa con la intención de eliminar barreras en nuestra interacción con los ciudadanos con alguna discapacidad. A continuación, se anuncian las actividades hechas para mejorar la atención con este grupo por medio el canal telefónico:

3.2.1. Accesibilidad Comunicativa

El canal telefónico permite a las personas con discapacidad, principalmente visual, recibir asesoría personalizada en tiempo real sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

3.3. Atención web para los ciudadanos

En este canal los ciudadanos y servidores tienen una variedad de opciones a través de la red para realizar PQRSDF, trámites y solicitar servicios, además de pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. A través de esta experiencia diferencial los ciudadanos pueden elegir el canal que mejor se adapte a su necesidad a través de mecanismos de atención electrónica como el **asesor o asistente virtual (en línea)**, que está disponible en nuestro portal Institucional y/o vía WhatsApp las 24 horas, el **chat (asesor real)** que atiende las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm., la **video llamada virtual**, en un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm., y también la **llamada virtual**, en donde se podrán dejar los datos de contacto y devolveremos la llamada, en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., para que las personas con discapacidad puedan hacer sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

Así bien, el Icfes ha desarrollado para los canales web condiciones de accesibilidad comunicativa con la intención de eliminar barreras en nuestra interacción con los ciudadanos con alguna discapacidad. A continuación, se anuncian las actividades hechas para mejorar la atención con este grupo por medio el canal web:

3.3.1. Accesibilidad Comunicativa

El canal chat permite que las personas con discapacidad (principalmente auditiva) puedan recibir asesoría personalizada en tiempo real sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

El asesor o asistente virtual permite el acceso a información relevante, para que las personas con discapacidad puedan hacer sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano

En el canal de atención electrónica dentro de nuestro portal web, también las personas con discapacidad pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

El canal de video llamada virtual en tiempo real con un asesor, permite radicar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, de los ciudadanos sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

El canal de llamada virtual, en donde se pueden dejar los datos de contacto y desde el Icfes devolvemos la llamada, para que las personas con discapacidad puedan hacer sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

3.4. Atención redes sociales para los ciudadanos

Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo del Icfes se gestionan las redes sociales. Este servicio, se presta con el objetivo de comunicar a los usuarios del Icfes información de interés de acuerdo con los exámenes que se aplican o información relacionada con el quehacer de la Entidad.

3.4.1. Redes sociales del Instituto

Las redes sociales con que cuenta el Instituto son otras alternativas que ofrece el Icfes para conectarse con los ciudadanos y así compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses relacionados con el quehacer de la Entidad,

Las diferentes redes sociales puestas a disposición de los ciudadanos son Facebook (www.facebook.com/icfescol), Instagram (@icfescol), Twitter (OICFEScol), YouTube (icfescol) y LinkedIn (Instituto. Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes).


Estas herramientas se encuentran activas las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m. con la característica que, por este medio no se genera radicado.

En la Entidad prestamos a nuestros ciudadanos un servicio oportuno, pertinente, respetuoso y de calidad, sin distinción o preferencia alguna. En el Icfes somos más que pruebas.

Cordial saludo,



LORENA CATALINA RAMÍREZ DUQUE
Secretaria General

Revisó: Jorge Andres Forigua Vargas - Contratista Secretaría General 

Revisó: Norma Pérez - Coordinadora GIT- Unidad de Atención Ciudadano

Revisó: Equipo Unidad de Atención Ciudadano del Icfes

Año: 2024