



Educación



Icfes



CARTA DE TRATO DIGNO



APRECIADA CIUDADANÍA:

En el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes trabajamos con el compromiso de brindar una atención respetuosa, equitativa, incluyente y orientada al servicio de todas las personas.

Queremos que conozcan esta ***Carta de Trato Digno***, un documento en el que encontrarán **sus derechos y deberes**, así como los diferentes canales de atención dispuestos para acceder a nuestros trámites, servicios, orientación e información. Nuestro propósito es atenderles con **calidad, transparencia y oportunidad**, promoviendo siempre una relación cercana y de confianza con ustedes.



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Al interactuar con el Icjes, tiene derecho a:



Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado.



Recibir información clara y orientación oportuna sobre los requisitos establecidos para presentar solicitudes o acceder a los servicios de la Entidad.



Conocer el estado de sus trámites o actuaciones y obtener copias correspondientes, asumiendo los costos de reproducción a que haya lugar, salvo reserva legal.



Recibir respuesta oportuna, clara y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.



Ser tratado con el respeto y la consideración debida.



Relacionarse con la Entidad a través de los medios tecnológicos y electrónicos disponibles.



Recibir atención preferencial cuando se trate de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en condición de vulnerabilidad.



Presentar alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las que tenga interés, y a que estos sean valorados al momento de tomar decisiones. Asimismo, recibir información sobre el resultado de su participación en el respectivo procedimiento.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones administrativas.



Identificarse ante las autoridades a través de los medios de autenticación digital habilitados.



Recibir de manera verbal y/o escrita información completa y continua sobre sus solicitudes y trámites.



Acceder a los servicios ofrecidos por el Icfes conforme a la normatividad vigente.



Recibir información sobre los costos asociados a los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.



Exigir la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso.



Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y la ley.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Para contribuir a una atención adecuada y garantizar los derechos de todas las personas, tiene el compromiso de:



Actuar de buena fe, evitando retrasar los trámites de manera injustificada, presentar información o documentos falsos, o realizar afirmaciones sin fundamento.



Mantener un trato cordial y respetuoso con los servidores públicos y con los particulares que ejerzan funciones administrativas.



Proporcionar información completa cuando el Instituto la requiera para la correcta prestación de sus servicios.



Cumplir la Constitución Política y la normatividad vigente.



Ejercer sus derechos con responsabilidad y respeto.



Conocer los requisitos y condiciones de los servicios y trámites.



Cuidar y contribuir al buen estado de las instalaciones, para que toda la ciudadanía pueda disfrutar de los espacios.



Hacer uso adecuado y oportuno de los servicios y recursos ofrecidos por el Icfes, especialmente en el cumplimiento de las fechas, requisitos y procedimientos establecidos para los exámenes.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como para realizar trámites y solicitar información, orientación, asistencia y demás servicios del Icfes, podrá hacer uso de los siguientes canales:

ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELÉFONICA



Línea Nacional



(601) 9156101

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

ATENCIÓN VIRTUAL



Formulario
Electrónico



Ingresa con un clic a nuestro **Formulario de PQRSDF** las 24 horas del día/ los 7 días de la semana



Correo
Electrónico



Solicitudesinformacion@icfes.gov.co
las 24 horas del día/ los 7 días de la semana

OTROS MEDIOS VIRTUALES

Adicionalmente, el Icfes pone a disposición medios virtuales alternativos para brindar una atención más flexible y cercana:



Salas de Atención masiva en TEAMS:

Espacios que permiten una comunicación directa para resolver inquietudes en un primer contacto, con enfoque diferencial e inclusivo. A través de este medio podrá recibir orientación sobre **consultas frecuentes, resultados y descarga de documentos**.



Chat con agente:

Servicio de atención en línea mediante el cual podrá conversar por escrito con un funcionario del Icfes para recibir información y **orientación sobre trámites y servicios**.



Chatbot o asistente virtual

Herramienta tecnológica que permite realizar consultas generales con **respuesta inmediata sobre resultados, citaciones y demás información** relacionada con los trámites y servicios del Icfes.



Llamada virtual

Servicio mediante el cual podrá **agendar una llamada con el Icfes, en una fecha y hora específica**, para recibir orientación e información sobre los trámites y servicios de la Entidad.



IVR o audiorespuesta transaccional

Servicio disponible a través de la línea nacional **(601) 9156101**, que permite consultar información general, resultados, citaciones y otros servicios del Icfes.



Turno virtual

Servicio mediante el cual podrá **agendar una cita presencial** en las instalaciones del Icfes a través de la página web institucional.



La disponibilidad de estos medios virtuales podrá variar de acuerdo con la demanda de los servicios y las necesidades de la ciudadanía. Por esta razón, el Icfes podrá habilitar uno o varios canales de manera simultánea, con el fin de garantizar una atención oportuna, adecuada y eficiente.



REDES SOCIALES DEL INSTITUTO

En nuestras redes podrá encontrar información de interés e interactuar con contenidos relacionados con los servicios, actividades y novedades de la Entidad.

Puede acceder a nuestras redes sociales a través de los siguientes enlaces:

 @icfescol

 @icfescol

 @ICFEScol

 @ICFES

 @icfes



Comprometidos con la transparencia, si conoce o desea denunciar posibles actos de corrupción relacionados con **servidores públicos del Icfes** en el ejercicio de sus funciones, podrá comunicarse a través del correo electrónico: soytransparente@icfes.gov.co

