

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.

1. Derechos de la ciudadanía

Al interactuar con el Icfes, 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.**
- **Recibir atención preferencial** cuando se trate de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en condición de vulnerabilidad.
- **Relacionarse con la Entidad** a través de los medios tecnológicos y electrónicos disponibles.
- **Exigir el cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones administrativas.
- **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.

- Identificarse ante las autoridades a través de los **medios de autenticación digital** habilitados.
- **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.
- **Recibir de manera verbal y/o escrita** información completa y continua sobre sus solicitudes y trámites.
- Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y la ley.

2. Deberes de la ciudadanía

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

- **Cumplir** la Constitución Política y la normatividad vigente.
- **Actuar de buena fe**, evitando retrasar los trámites de manera injustificada, presentar información o documentos falsos, o realizar afirmaciones sin fundamento.
- **Ejercer** sus derechos con responsabilidad y respeto.
- **Mantener un trato cordial y respetuoso** con los servidores públicos y con los particulares que ejerzan funciones administrativas.
- **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.
- **Proporcionar información completa** cuando el Instituto la requiera para la correcta prestación de sus servicios.

3. 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:

a. Atención presencial

Presencial	Ventanilla de atención	Calle 26 No 69 – 76 Torre 2, piso 16, Edificio Elemento, Bogotá
	Radicación de correspondencia	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Telefónico	Línea Nacional	(601) 9156101 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Virtual	Formulario Electrónico	Acceda al Formulario de PQRSDE 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

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, citas 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.

4. 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:

- Facebook [@icfescol](#)
- Instagram [@icfescol](#)
- X [@ICFEScol](#)
- YouTube [@IcfesOficial](#)
- LinkedIn [@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**