

---

## CARTA DE TRATO DIGNO

---

Estimados Ciudadanos:

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación-Icfes tiene como misión realizar la evaluación de la educación colombiana en todos sus niveles y adelantar investigaciones relacionadas con los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de brindar información para la toma de decisiones de política pública que contribuyan al mejoramiento de la calidad educativa de todos los ciudadanos. De la misma forma, el Instituto ofrece servicios o productos de evaluación en otros sectores atendiendo las necesidades de entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

Por tanto, dando cumplimiento a la misión del Icfes y atendiendo lo preceptuado en la Constitución Política y en lo dispuesto en el numeral 5° 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 PQRS 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 las mismas.
- 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 Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Canal	Medio	Dirección / Nombre / Usuario	Horario de atención
 Página Web	Institucional	<a href="http://www.icfes.gov.co">http://www.icfes.gov.co</a> /	El portal institucional del Icfes está disponible las 24 horas, sin embargo, para las PQR'S que se radican se tomará el día hábil para término de ley.
 Presencial	Recepción de PQR'S	Calle 26 No.69-76, Torre2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (jornada continua)
	Ventanilla		
 Teléfónico	Línea gratuita nacional	01 8000 519535	Lunes a viernes 7:00 am-7:00 pm
	Línea en Bogotá	(57+1) 484 14 60	
	PBX	(57-1) 484 14 10	Lunes a viernes 7:00am-5:00 pm
 Web	Chat	<a href="http://www.icfes.gov.co/atencional-ciudadano/canales-de-atencion/canalweb/chat">http://www.icfes.gov.co/atencional-ciudadano/canales-de-atencion/canalweb/chat</a>	Lunes a viernes. 7:00am-7:00pm
	Atención electrónica		El mecanismo de atención electrónica está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.
	Asesor virtual		El asesor virtual está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.

#### 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 a 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 esta 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 15, quienes 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 nuestras salas 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

- Canal de Atención Presencial (Ventanilla): Prioriza la atención de ciudadanos con discapacidad. Además de la accesibilidad arquitectónica dispuesta en las instalaciones del Icfes, se pone a disposición para la atención de los ciudadanos con discapacidad auditiva la herramienta tecnológica: Centro de relevo que facilita la atención de esta población.

## 3.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LOS CIUDADANOS

En este canal los ciudadanos y servidores interactúan vía telefónica para

realizar PQRS, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

El horario de atención de la línea gratuita nacional (01 8000 519535) es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Siendo el mismo horario que maneja la línea en Bogotá ((57+1) 484 14 60); para el caso de la PBX del Instituto se atiende de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. ((57+1) 484 14 10).

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

- **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 interactúan por la red inalámbrica para realizar PQRS, trámites y solicitar servicios, además de pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Tanto el mecanismo de atención electrónica como el asesor virtual está disponible en el portal Institucional las 24 horas. Por otro lado, el chat atiende las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de lunes a viernes. 7:00 am a 7:00 pm.

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

- **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.
- **Asesor 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.

- **Canal de Atención Electrónica:** Portal web donde las personas con discapacidad pueden radicar sus peticiones, quejas y reclamos, sin necesidad de desplazarse a 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 las 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](http://www.facebook.com/icfescol)), Instagram (Icfescol), Twitter (@ICFEScol), 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. a 5:00 p.m; con la característica que, por este medio no se genera radicado.

En el Icfes préstamos a nuestros ciudadanos un servicio de manera oportuna, pertinente, respetuosa y de calidad, sin distinción o preferencia alguna.

Cordial saludo



**CIRO GONZÁLEZ RAMÍREZ**

Secretario General

Revisó: Edwin Andrés Clavijo Romero - Asesor Secretario General  
Revisó: Liz Yamile Hernández - Abogada Secretaría General  
Revisó: Liliana Abril Daza - Coordinadora de la Unidad de Atención al Ciudadano  
Proyectó: Equipo Unidad de Atención al Ciudadano