



Al contestar cite Radicado 20252200006586-I Id: 6183391
Folios: 8 Fecha: 2025-06-20 02:06:18
Anexos: 2 DOCUMENTOS ELECTRONICOS
Remitente: OFICINA ASESORA JURIDICA
Destinatario: GRUPO DE CORRESPONDENCIA y OTROS

MEMORANDO OAJ -2200-

PARA: Rodolfo Giovanni Canchila Suárez
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo

C.C.: Luz Marielly Morales Martínez
Coordinadora Grupo de Correspondencia

DE: Jefe Oficina Asesora Jurídica

ASUNTO: Traslado por competencia de la entidad

Cordial saludo:

A la consulta formulada con el Radicado 20252400004717-I e Id: 5939204, esta Oficina atina a pronunciarse en los siguientes términos:

1. TESIS

La función administrativa está al servicio del interés general, y este se desarrolla a través de la aplicación de principios como el de colaboración y esto trae consigo la obligación de las autoridades de coordinar sus actuaciones en procura de garantizar el goce efectivo de los derechos y garantías en favor de los ciudadanos, propósito al que no es ajena la gestión de atención al ciudadano.

2. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de 1991:**

“ARTICULO 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

[...]"

“ARTICULO 6o. Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.”

“ARTÍCULO 121. Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la Constitución y la ley.”

ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. (Subrayado fuera de texto)

- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“ARTÍCULO 21. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

“ARTÍCULO 22. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.”

- **Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2021:** “POR EL CUAL SE ESTABLECEN PAUTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y LAS PRIVADAS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS”.

“ARTICULO TERCERO: Unidades de Correspondencia:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y **distribución** de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Cuando existan regionales, deberán contar con unidades de correspondencia en cada una de sus sedes y si existen varias sucursales en una misma ciudad, la entidad determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia. En todo caso, se debe propender por el control y normalización unificado en cada entidad.

Las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

- **Decreto 380 de 2007:** “por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez”, Icetex, y se determinan las funciones de sus Dependencias.”

“Artículo 6°. Oficina Comercial y de Mercadeo. Son funciones de la Oficina Comercial y de Mercadeo las siguientes:

[...]

15. Coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el desarrollo o mejoramiento de los aplicativos diseñados para la atención virtual al usuario destinados a atender a los usuarios. Definir los criterios de sistematización para la atención de los usuarios del Icetex.

[...]

17. Administrar los procesos de atención al cliente de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por la Entidad. “

- **Resolución No. 0278 del 03 de junio de 2025** “Por medio de la cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo en el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX”

“Artículo 2. Funciones. Los Grupos Internos de Trabajo a que se refiere el artículo anterior estarán dirigidos por la dependencia a la cual se encuentren adscritos. Sus funciones estarán determinadas como se señala a continuación y los servidores públicos que los conforman desarrollarán las funciones respectivas, de acuerdo con

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📞 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, el régimen especial del ICETEX y las demás normas reglamentarias que expida el Gobierno Nacional:

[...]

GRUPO DE CORRESPONDENCIA	
Funciones:	
1)	Trabajar en coordinación con el Grupo de Gestión Documental en los temas relacionados con la gestión de los documentos de la entidad.
2)	Desarrollar y realizar oportunamente los procesos de recepción, clasificación, registro y distribución de documentos internos y externos de la Entidad.
3)	Garantizar la radicación, distribución, digitalización, indexación y entrega de los documentos recibidos y generados por la Entidad.
4)	Administrar y brindar asesoría técnica y capacitación a los funcionarios de la Entidad en la operación del aplicativo de gestión documental para el módulo de correspondencia, como herramienta tecnológica del proceso.
5)	Diseñar y proponer técnicamente el diseño de procesos de clasificación, distribución y manejo de la correspondencia de la Entidad.
6)	Orientar, entrenar y difundir las normas y demás disposiciones legales relacionadas con el manejo de correspondencia de la Institución.
7)	Realizar la supervisión del contrato para la prestación del Servicio Postal.
8)	Elaborar informes y respuestas a los requerimientos efectuados por la Dirección del ICETEX o por los entes de control.
9)	Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del grupo.

- **CIRCULAR EXTERNA No. 19 del 5 de julio de 2024 de la ANDJE:** “Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial”

2.2. RECOMENDACIONES UNA VEZ PRESENTADA LA PETICIÓN.

Al momento de tramitar un derecho de petición las entidades deben:

[...]

“12. **En caso de que la entidad no sea la competente**, debe recibir la petición e informar de inmediato al/la interesado/a si actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro de este mismo término, debe enviar la solicitud a la entidad competente y remitir copia del oficio al/la petionario/a. En ningún caso, la falta de competencia es excusa para abstener de recibir la petición.”

“13. Antes de realizar un traslado a otra entidad, verificar si la petición contiene algún punto que sea de su competencia.”

3. CONSIDERACIONES

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 icetex_colombia 🎧 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📞 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Con ocasión de la consulta formulada con el radicado 20252400004717-I e Id: 5939204 encontramos oportuno manifestar que, esta Oficina emite en sus análisis, recomendaciones de índole general y abstracta, pues no le asiste la competencia misional de resolver problemáticas concretas, ni asignar ni definir competencias funcionales, ni sugerir decisiones en torno a la supervisión de un contrato; de ahí, que los conceptos no tienen alcance obligatorio, sino que se constituyen en criterio auxiliar de interpretación para orientar a los procesos misionales y a las demás dependencias de la entidad a la hora de la toma de decisiones de competencia de aquellos.

Dicho esto, el presente análisis aborda la consulta no sólo desde la óptica de recordar las competencias asignadas por la Ley y reglamentaciones internas de la entidad, a la Oficina Comercial y de Mercadeo y al Grupo de Correspondencia de la entidad, sino desde el propósito misional que tiene la atención al ciudadano, como expresión de la garantía del acceso a la información.

Esto, de cara a recordar que, el principio de colaboración al que hace referencia el artículo 209 de la Constitución Política, conmina a las autoridades, sin excepción, a que, en el marco de sus competencias, trabajen armónicamente en pro de garantizar los derechos de los ciudadanos y de hacer que la función administrativa materialice su propósito superior de servir a los intereses de aquellos y cumplir los fines del Estado.

Entrando en materia, tenemos que, para identificar el tratamiento que debe darse a peticiones respecto de las cuales se identifique que no son de competencia del ICETEX, debe darse aplicación a lo dispuesto en la Ley, específicamente a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, referido en el marco normativo de este análisis y que se reitera, así:

“ARTÍCULO 21. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”.

Esta Oficina interpreta que, este protocolo debe ser objeto de reglamentación en detalle por parte del ICETEX a través de las áreas y responsables directos definidos por la entidad para atender las solicitudes, tal como lo ordena el artículo 21 de la referida Ley.

En este contexto, el alcance de esta gestión es justamente garantizar que el ciudadano tenga claridad respecto a cuándo una petición no es del resorte de la entidad y explicarle de manera clara las razones de esta determinación al tiempo de indicarle que se ha remitido a la entidad, que a la luz del ordenamiento jurídico colombiano, es la competente para analizar y despachar sus solicitudes.

En este contexto, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ha dispuesto en su Circular 019 del año 2024, unos lineamientos para atender de manera óptima las peticiones

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📱 www.defensoriasernarojas.com 📱 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
📧 defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

de los ciudadanos, instrucciones que resultan vinculantes para el ICETEX por lo que la remitimos para que enriquezcan los protocolos hoy existentes en la entidad para el efecto.

En esencia, se reitera, en tratándose del fenómeno de la falta de competencia, la normativa que acompaña este análisis, que en procura de garantizar el derecho fundamental de petición y el acceso a la información, las entidades públicas deben cuando menos:

- Reglamentar un procedimiento interno para la respuesta adecuada y oportuna de peticiones.
- Establecer términos internos de respuesta en el trámite de las peticiones de la entidad. De ser necesario establecer cuadros de control o listas de chequeo.
- Determinar claramente las áreas u oficinas y responsables directos de cada etapa del trámite interno de las peticiones en la entidad, quienes deberán trabajar en forma coordinada y articulada.
- Precisar la oficina o área o responsable encargado de definir de forma rápida y clara qué área de la entidad es la responsable de responder la petición, y cuando la entidad carezca de competencias para el efecto debe proceder a identificar cuál es la responsable y darle traslado evitando remisiones erróneas pues ello afecta el derecho del ciudadano de obtener una respuesta oportuna.

En este contexto, al revisar el compendio de funciones y responsabilidades de la **Oficina Comercial y de Mercadeo**, se evidencia como se anotó en el marco normativo, que a esta dependencia **le asiste la administración de la atención al ciudadano** al tiempo que, al **Grupo de Correspondencia** le compete, entre otros, la **realización de procesos de distribución oportuna de la correspondencia interna y externa de la entidad**.

Lo anterior, pone de manifiesto la necesidad de que estas dependencias y todas aquellas que participen del escenario de análisis de las peticiones que son radicadas a través de los diversos canales de atención con los que cuenta la entidad, **coordinen sus esfuerzos, competencias y recursos, de cara a organizar** como se ha indicado, **una reglamentación interna, que precise los responsables y áreas directas de la atención y análisis de las peticiones** de cara a identificar en un primer momento si estas son o no del resorte funcional del ICETEX para en caso contrario, proceder a informar oportunamente al ciudadano de tal circunstancia en la forma que ya lo prevé la normativa referida en este estudio.

Así las cosas, presentamos este estudio a manera de concepto, no sin antes dejar de mencionar que su alcance no es obligatorio de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y que, en consecuencia, constituye criterio auxiliar de interpretación.

4. CONCLUSIONES

La consulta:

“Se solicita emitir concepto jurídico sobre el alcance de la entidad para realizar traslados por competencia, en aquellos casos en los que se reciba una solicitud por parte de un ciudadano que, tras ser analizada, no corresponde al ámbito funcional de la entidad. En tal

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📞 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

sentido, se requiere determinar la procedencia legal del traslado de dicha solicitud a la entidad que resulte competente para su trámite.

En atención a los lineamientos establecidos por la entidad, se solicita definir de manera clara las funciones y responsabilidades del área de correspondencia, con el propósito de aclarar posibles vacíos operativos o dudas relacionadas con los traslados por competencia de las solicitudes recibidas.

El análisis deberá considerar las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, así como los manuales internos de funciones y procedimientos, con el propósito de establecer si dichas solicitudes están alineadas con las responsabilidades y facultades asignadas a esta área.”

Se responde.

1. Esta Oficina atina a recomendar que, en lo que concierne a la atención que debe darse a aquellas peticiones que al ser recibidas se identifique que no son del resorte de la entidad, se proceda a:
 - Dar el tratamiento que dispone el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, que indica que, al ciudadano que actúe verbalmente se le informen de inmediato las razones por las cuales la entidad no es la competente para atender su requerimiento y si actúa por escrito, hacer lo propio dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición.
 - Acto seguido y dentro del término señalado deberá enviarse la petición a la autoridad competente y se debe entregar copia de este oficio remitido al ciudadano. En caso de que no exista funcionario competente, igualmente se le deberá informar de esto al ciudadano.
2. En este contexto, se sugiere que, en aplicación de lo previsto en el artículo 22 de la misma norma, en consonancia con lo dispuesto en la Circular 19 del 5 de julio de 2024 emanada de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, **se coordinen entre los responsables de las áreas que intervienen en el proceso de atención al usuario, con miras a que se establezca una reglamentación interna de las peticiones en la entidad**, que contenga cuando menos, lo siguiente:
 - Determinación de las áreas u oficinas y responsables directos de cada etapa del trámite interno de las peticiones en la entidad, quienes deberán trabajar en forma coordinada y articulada.
 - Precisar la oficina o persona encargada de orientar a los/as peticionarios/as que pretenden ejercer su derecho a formular una petición.
 - Identificar de forma rápida y clara el área de la entidad responsable de responder la petición. Cuando el área carezca de competencia, debe identificar el competente y dar traslado.
 - Evitar hacer remisiones erróneas, toda vez que ello afecta el derecho de obtener una respuesta oportuna.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🌐 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- **En caso de que la entidad no sea la competente**, recibir la petición e informar de inmediato al/la interesado/a si actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro de este mismo término, debe enviar la solicitud a la entidad competente y remitir copia del oficio al/la petionario/a. En ningún caso, la falta de competencia es excusa para abstener de recibir la petición.
 - Antes de realizar un traslado a otra entidad, verificar si la petición contiene algún punto que sea de su competencia.
3. Para tal efecto, se reitera la invitación a la Oficina Comercial y de Mercadeo, área consultante, y al **Grupo de Correspondencia**, a quien se copia en este memorando, a que, en el marco del principio de colaboración, **emprendan las acciones tendientes a organizar al interior de la entidad la reglamentación interna de las peticiones**, tomando como insumos para el efecto, los lineamientos que sobre esta materia imparte la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en la Circular 19 del 5 de julio de 2024, la cual se adjunta a este análisis.

Cordialmente,



ANA LUCY CASTRO CASTRO
JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

Anexo: Lo anunciado – Circular 019 de 2024
Lineamientos sobre la atención de peticiones

Proyectó: Ricardo Cortés Pardo *RCP*

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📍 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.