

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

ICETEX



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON EL ICETEX

Como ciudadano/a o integrante de un grupo de valor que interactúa con el ICETEX, tienes derecho a:

- **Recibir un trato digno, respetuoso y considerado**, sin ningún tipo de discriminación por razones de género, edad, orientación sexual, etnia, condición socioeconómica, discapacidad, creencias religiosas, ideología política u otra condición personal o social.
- **Exigir la debida diligencia en la prestación de los servicios** por parte del ICETEX, lo cual implica atención oportuna, eficiente, transparente y ajustada a los principios de legalidad y buena fe.
- **Solicitar y recibir información clara, veraz, oportuna, accesible y verificable** sobre trámites, requisitos, condiciones, derechos, deberes y el estado de tus solicitudes, a través de los canales oficiales dispuestos por la entidad.
- **Ser escuchado/a y presentar tus argumentos** en los procesos administrativos que te afecten, así como participar activamente en los espacios y mecanismos de participación ciudadana promovidos por el ICETEX.
- **Acceder a información y orientación en educación financiera**, con el fin de contar con herramientas que te permitan tomar decisiones informadas, responsables y sostenibles en relación con los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON EL ICETEX

Como ciudadano/a o integrante de un grupo de valor que interactúa con el ICETEX, tienes el deber de:

- **Cumplir de manera oportuna con los compromisos y obligaciones financieras adquiridas con el ICETEX**, respetando las fechas y condiciones pactadas, en cumplimiento de los principios de responsabilidad y corresponsabilidad.
- **Proporcionar información personal veraz, actualizada y completa**, y mantenerla al día durante toda la relación con la entidad. Esta acción es fundamental para garantizar una comunicación efectiva, prevenir fraudes y facilitar la correcta gestión de los servicios ofrecidos.
- **Mantener un comportamiento respetuoso y cordial** en todos los espacios de interacción con el ICETEX, tanto presenciales como virtuales, incluyendo la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. El respeto mutuo es la base de una relación institucional constructiva.
- **Informarte activamente sobre la oferta institucional del ICETEX**, incluyendo productos, servicios, requisitos, condiciones y cambios normativos que puedan afectar tu relación con la entidad. La información está disponible a través de los canales oficiales y es tu responsabilidad consultarla de manera periódica.

OBLIGACIONES DEL ICETEX ANTE LA CIUDADANÍA Y SUS GRUPOS DE VALOR

El ICETEX, como entidad pública comprometida con el servicio a la ciudadanía, tiene la obligación de:

- **Garantizar el funcionamiento continuo y eficiente de sus canales de atención**, incluyendo plataformas digitales, oficinas físicas y ventanillas únicas, para asegurar el acceso oportuno a los servicios y trámites institucionales.
- **Monitorear, mantener y actualizar sus sistemas de información y gestión**, con el fin de ofrecer un servicio seguro, confiable y alineado con los principios de eficiencia administrativa.
- **Brindar un trato igualitario y justo a todas las personas**, sin discriminación alguna por razones de origen, género, orientación sexual, religión, condición socioeconómica, discapacidad u otras características personales o sociales.
- **Proteger la confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos personales suministrados por la ciudadanía**, especialmente aquellos que tengan carácter reservado, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.
- **Responder de manera clara, oportuna y efectiva a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones (PQRSDF)** presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor, a través de los canales oficiales.
- **Facilitar el acceso gratuito a la consulta del estado de los productos y servicios contratados**, así como a toda la oferta institucional disponible, garantizando transparencia y acceso a la información pública.

PROHIBICIONES DEL ICETEX ANTE LA CIUDADANÍA Y SUS GRUPOS DE VALOR

En el marco del respeto, la legalidad y la ética institucional, el ICETEX y su equipo tienen expresamente prohibido:

- **Ejercer cualquier forma de discriminación** por motivos de raza, género, religión, orientación sexual, condición social, discapacidad u otros factores. Cualquier conducta de este tipo será objeto de investigación y sanción conforme a la normativa disciplinaria.
- **Otorgar beneficios, privilegios o tratos preferenciales de manera arbitraria**, así como retrasar, negar o perjudicar la prestación de servicios sin justificación. Los servidores públicos del ICETEX deben actuar con estricta neutralidad, imparcialidad y objetividad.
- **Incurrir en comportamientos ofensivos, humillantes o irrespetuosos** hacia la ciudadanía o los grupos de valor, ya sea de forma verbal, física o mediante gestos o actitudes que vulneren el principio de trato digno.
- **Realizar cobros no autorizados, no informados o no justificados**, ni imponer cargos adicionales que no estén previamente establecidos y comunicados conforme a la normatividad vigente.
- **Rechazar o ignorar peticiones, solicitudes o requerimientos válidos** presentados por la ciudadanía o los grupos de valor a través de los canales oficiales de atención.

CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR DEL ICETEX

El ICETEX cuenta con un modelo de atención omnicanal, diseñado para facilitar la interacción de la ciudadanía y sus grupos de valor con la entidad. A través de estos canales, las personas pueden acceder a información de interés, realizar trámites, consultar productos y servicios, participar en espacios de diálogo y control social, y ejercer su derecho a la rendición de cuentas en todas las etapas del ciclo de gestión institucional.

Los canales de atención disponibles son:



Sede principal: Bogotá D.C: Carrera 3 No. 18 - 32



PBX: +57 (601) 382-1670



Centro de atención telefónica: +57 333 6025656
Horario: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. / sábados de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



Canales virtuales:
<https://web.icetex.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadani>.



Línea nacional gratuita: 018000-916821
Horario: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. / sábados de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



Centros de Experiencia Presencial (CEP):
<https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/centros-de-experiencia-presencial-cep>

Álvaro Hernán Urquijo Gómez
Presidente del ICETEX.

