



# Carta del trato digno

al ciudadano

**ICETEX**



¿Sabías que en el ICETEX tenemos un compromiso de Atención y Servicio con la ciudadanía en general?

\*Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a todos los ciudadanos es nuestra principal apuesta.

## Conoce tus derechos y cómo los garantizaremos:

### Cuáles son tus derechos

- Presentar peticiones por cualquier medio para consultar información y orientación que deba ser compartida por la entidad. Las respuestas serán regresadas de manera virtual o física para entender la necesidad de la ciudadanía.
- Conocer el estado de cualquier trámite, así como la documentación necesaria.
- Salvo reserva legal, obtener información que se encuentre en archivos públicos.
- Obtener respuesta oportuna a tus peticiones en los plazos acordados.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial, si te encuentras en situación de discapacidad.
- Si eres niño(a), adolescente, mujer gestante, adulto mayor o estás en estado de vulnerabilidad, tendrás atención preferente.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que lleven a cabo funciones administrativas.
- Formular argumentos y aportar elementos que sean tenidos en cuenta para determinar la implementación de los procedimientos que se requieran.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



Como una forma de generar atención y entendimiento, las oficinas del ICETEX, trabajan unidas y orientadas para fortalecer la relación entre los ciudadanos y la entidad.

Adicionalmente, nuestras dependencias se encargan de gestionar cada una de sus peticiones, las cuáles serán resueltas en los tiempos acordados por la ley.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
  - \* Afirmaciones temerarias: (asume una actitud indebida para satisfacer intereses individuales).
  - Colocar en una letra más pequeña, debido que se está dando claridad al termino técnico citado de la ley.-
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Canales de atención:

En el ICETEX, contamos con personas capacitadas que garantizan un servicio que cumpla con las expectativas.

Disponemos de los siguientes canales de atención y gestión:



### Call Center:

**+57 333 6025656** La atención telefónica está activa de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Línea Nacional (gratuita): **018000-916821** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

IES: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



### Ventana digital:

El ICETEX dispone del Sistema de Ventana Digital, donde puedes presentar tus PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones) en la página web de la entidad – [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) – en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía opción “**Canales Digitales**”



### Redes Sociales

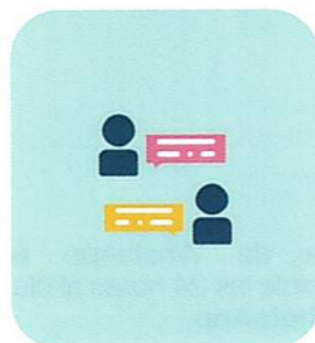
Actualmente la entidad atiende tus solicitudes por medio de las cuentas oficiales de las redes como **X - Facebook - Instagram - YouTube - TikTok** las 24 horas todos los días.





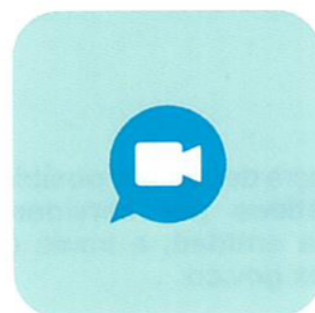
## Atención Lengua de Señas:

Adicionalmente, tenemos acompañamiento de un intérprete para la atención de la población con discapacidad auditiva a través de video llamada en lenguaje de señas, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., accediendo a nuestro enlace [Atención Lengua de Señas](#).



## Chat:

Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para tener atención personalizada. Podrás acceder a través de la página web de la entidad – [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) – menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” opción “Chat”



## Salas Modo ON

Es un espacio de atención virtual diseñado donde recibirás acompañamiento para elegir la línea de crédito ideal para ti y la atención en temas específicos según tu necesidad. La atención de este canal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Conoce más ingresando a “[Modo On](#)”



## Centros de Experiencia Presencial

### Puntos de atención

Contamos con servicio de orientación presencial a través de oficinas ubicadas en diferentes regiones de lunes a viernes. Algunos cuentan con atención continua, por lo que, para acceder a la información específica de la sede que más te interese, puedes consultar a través de nuestra página web [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" opción "**Centros de experiencia presencial CEP**"



## WhatsApp:

Hemos dispuesto una línea de WhatsApp **(+57 3336025656)** la cual está disponible las 24 horas al día los 7 días de la semana. [Enlace WhatsApp](#)



## Denuncias:

ICETEX cuenta con un espacio para **denunciar posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos relacionados con la entidad**, a través del correo [soytransparente@icetex.gov.co](mailto:soytransparente@icetex.gov.co)



A continuación, podrás encontrar cada una de nuestras sedes, así como su ubicación en el siguiente enlace:

## Centros de Experiencia Presencial CEP

# Zona centro

<b>Distrito Capital</b>	<b>Bogotá D.C.</b>	Sede Aguas: Carrera 3 No. 18-32
<b>Distrito Capital</b>	<b>Bogotá D.C.</b>	Sede Chapinero: Calle 57 No. 8-69 Local 46-48 y 50
<b>Boyacá</b>	<b>Tunja</b>	Calle 21 No. 10-21 ED Sociedad Boyacense, Oficina 301
<b>Caquetá</b>	<b>Florencia</b>	Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
<b>Huila</b>	<b>Neiva</b>	Carrera 5 No. 10-38 ED Condominio Cámara de Comercio, Local 2A
<b>Meta</b>	<b>Villavicencio</b>	Calle 38 No 30A-64 ED Davivienda, Oficinas 401 y 402
<b>Tolima</b>	<b>Ibagué</b>	Calle 8 No. 3-05



## Zona noroccidente

<b>Antioquia</b>	<b>Apartadó</b>	Carrera 100 No. 103A-2 Centro Administrativo Municipal, Piso 2
<b>Antioquia</b>	<b>Medellín</b>	Calle 52 No. 47-42 Piso 10, Oficina 1002
<b>Caldas</b>	<b>Manizales</b>	Calle 22 No. 23-16 ED Caja Social de Ahorros, Piso 3
<b>Chocó</b>	<b>Quibdó</b>	Calle 30 Avenida Aeropuerto Centro Comercial El Caraño, Piso 1, Local 106
<b>Quindío</b>	<b>Armenia</b>	Calle 21 No. 16-37 ED Banco Popular, Oficina 202
<b>Risaralda</b>	<b>Pereira</b>	Pereira Calle 19 No. 8-34 ED Corporación Financiera, Piso 4, Local 402





# Zona norte

**Archipiélago de San Andrés y Providencia**

**San Andrés**

Centro Comercial New Point, Local 224

**Atlántico**

**Barranquilla**

Calle 70 No. 53-74 Piso 3

**Bolívar**

**Cartagena**

Carrera 32 No. 9-35  
ED Banco del Estado, Oficinas 901 y 902

**Córdoba**

**Montería**

Calle 31 No. 4-47 Piso 5

**La Guajira**

**Riohacha**

Calle 3 No. 6-11

**Magdalena**

**Santa Marta**

Carrera 3 No. 14-16 Local 102

**Sucre**

**Sincelejo**

Calle 23 No. 19-28

**Sucre**

**Sincelejo**

Carretera Troncal de Occidente,  
Km1 vía Corozal CECAR Corporación  
Universitaria del Caribe Bloque A



# Zona *oriente*

<b>Arauca</b>	<b>Arauca</b>	Calle 14 No. 24-90, Barrio Santa Teresita Sede ESAP, Ciudadela Universitaria
<b>Casanare</b>	<b>Yopal</b>	Carrera 29 No. 14-47 Centro Comercial Unicentro, Local 2-19A
<b>Cesar</b>	<b>Valledupar</b>	Calle 16B No. 12-96 ED San Martín, Piso 2, Oficina 203
<b>Norte de Santander</b>	<b>Cúcuta</b>	Calle 9 No. 0-136
<b>Norte de Santander</b>	<b>Ocaña</b>	Carrera 12 No. 10-42 Palacio Municipal Edificio de los Derechos Centro Regional de Atención a Víctimas, CRAV
<b>Santander</b>	<b>Bucaramanga</b>	Carrera 29 No. 45-45 ED Metropolitan Business Par, Oficina 703





## Zona suroccidente

<b>Cauca</b>	<b>Popayán</b>	Carrera 10 No. 15 Norte-59 Barrio Antonio Nariño Centro Empresarial Íkonos, Oficinas 415 y 416
<b>Nariño</b>	<b>Pasto</b>	Calle 18 No. 24-29 Piso 3
<b>Nariño</b>	<b>Pasto</b>	Carrera 34 Calle 3B, Los Pinos Los Pinos – Centro Integrado de Servicios – CIS
<b>Putumayo</b>	<b>Tumaco</b>	Calle 8 No. 7-40 Gobernación de Mocoa - Putumayo
<b>Valle del Cauca</b>	<b>Buenaventura</b>	Carrera 3 No. 3-26 ED Atlantis, Piso 4, Oficina 405
<b>Valle del Cauca</b>	<b>Cali</b>	Calle 5 No. 66B-67 Centro Cultural El Capitolio, Tercer Piso



# Carta del trato digno

al ciudadano

**ICETEX**

**Te recordamos que; los trámites y servicios del ICETEX son gratuitos** y no requieren de intermediarios, ante la solicitud de dinero por parte de un tercero para adelantar cualquier tipo de trámite, por favor **DENUNCIA ante las autoridades competentes, recuerda que estamos atentos para apoyarte en tus procesos** y ponemos a tu disposición, nuestra página [web.icetex.gov.co](http://web.icetex.gov.co) que es el canal por medio del cual podrás estar en contacto con nosotros.



---

Mauricio Andrés Toro Orjuela  
**Presidente**



# Carta del trato digno

al ciudadano

**ICETEX** . . .

