



Carta del trato digno

al ciudadano

ICETEX

Ciudadano



¿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 como ciudadano

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular argumentos y aportar elementos que sean tenidos en cuenta para determinar la implementación de los procedimientos que se requieran.
- A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conoce tus deberes como ciudadano

- 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).
- 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.

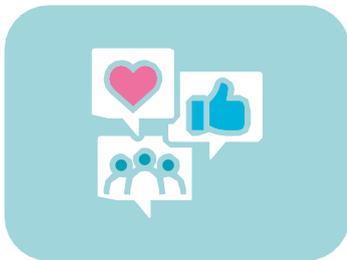
Línea Nacional (gratuita): **018000-916821** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

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



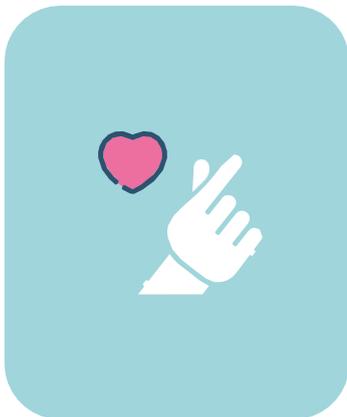
Ventana digital:

El ICETEX dispone del Sistema de Ventana Digital, donde puedes presentar tus PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones) en la página web de la entidad – 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 - LinkedIn** 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 – 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 5:00 p.m. jornada continua.

Conoce más ingresando a **“Modo On”**



Centros de Experiencia Presencial

Contamos con servicio de orientación presencial través de oficinas ubicadas en diferentes regiones de lunes a viernes. Algunos cuentan con atención continua, por lo que lo invitamos a consultar a través de nuestra página web www.icetex.gov.co menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” - canales de atención 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 de la ventanilla del relacionamiento al ciudadano.

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

Centros de Experiencia Presencial CEP

Zona centro

Distrito Capital	Bogotá D.C.	Sede Aguas: Carrera 3 No. 18-32
Distrito Capital	Bogotá D.C.	Sede Chapinero: Calle 57 No. 8-69 Local 46-48 y 50
Boyacá	Tunja	Calle 21 No. 10-21 ED Sociedad Boyacense, Oficina 301
Caquetá	Florencia	Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Huila	Neiva	Carrera 5 No. 10-38 ED Condominio Cámara de Comercio, Local 2A
Meta	Villavicencio	Calle 38 No 30A-64 ED Davivienda, Oficinas 401 y 402
Tolima	Ibagué	Calle 8 No. 3-05
Amazonas	Leticia	Calle 9 No. 7- 55 Local 3



Zona noroccidente

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

Zona norte

Archipiélago de San Andrés y Providencia

San Andrés

Cra 3 A # 3 – 12 Avenida la jaiba local 101

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 ~~oeste~~ oriente

Arauca

Arauca

Calle 19 No. 22-18, Barrio La Esperanza

Casanare

Yopal

Carrera 29 No. 14-47
Centro Comercial Unicentro, Local 2-19A

Cesar

Valledupar

Calle 16B No. 12-96
ED San Martín, Piso 2, Oficina 203

**Norte de
Santander**

Cúcuta

Calle 9 No. 0-136

**Norte de
Santander**

Ocaña

Carrera 12 No. 10-42
Palacio Municipal Edificio de los Derechos
Centro Regional de Atención a Víctimas, CRAV

Santander

Bucaramanga

Carrera 29 No. 45-45
ED Metropolitan Business Par, Oficina 703

Zona suroccidente

Cauca	Popayán	Carrera 10 No. 15Norte-59 Barrio Antonio Nariño Centro Empresarial Íkonos, Oficinas 415 y 416
Nariño	Pasto	Calle 18 No. 24-29 Piso 3
Nariño	Tumaco	Carrera 34 Calle 3B, Los Pinos Los Pinos – Centro Integrado de Servicios – CIS
Putumayo	Mocoa	Calle 8 No. 7-40 Gobernación de Mocoa - Putumayo
Valle del Cauca	Buenaventura	Carrera 3 No. 3-26 ED Atlantis, Piso 4, Oficina 405
Valle del Cauca	Cali	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 que es el canal por medio del cual podrás estar en contacto con nosotros.

Álvaro Hernán Urquijo
Presidente



Carta del trato digno

al ciudadano

ICETEX

