



“Fondo de Fomento de la Educación Superior para Veteranos del Ministerio de Defensa Nacional –  
ICETEX  
– Ley 1979 del 25 de julio de 2019”

CONVOCATORIA NO. 3 PERIODO 2023-2

1. Descripción:

El Fondo tiene la finalidad de otorgar créditos condonables de hasta el noventa por ciento 90% del valor financiado, a Veteranos de la Fuerza Pública o a un integrante de su núcleo familiar a falta de este, de conformidad con lo establecido en el artículo 2º de la Ley 1979 de 2019, para acceder a programas académicos de pregrado y posgrado con registro calificado en Instituciones de Educación Superior del país registradas en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIIES) del Ministerio de Educación Nacional, que se encuentren en cualquiera de los estratos socioeconómicos definidos como uno (1), dos (2) o tres (3).

El Fondo financiará programas académicos para cursar en Colombia en Instituciones de Educación Superior reconocidas por el Ministerio de Educación, en los niveles de pregrado (Universitario, Tecnológico y Técnico Profesional) y de Posgrado (Especializaciones, Maestrías, Doctorados).

**Nota:**

De acuerdo con el Artículo 2, de la ley 1979 de 2019, podrán ser beneficiarios de la Convocatoria No. 03 Periodo 2023-2:

- a) *Veterano: Son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. También son Veteranos todos aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. Así como, aquellos miembros de la Fuerza Pública que sean víctimas en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón en ocasión del mismo.* b) *Núcleo Familiar: Para el efecto de la presente ley, se entenderá por núcleo familiar el compuesto por el (la) cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años de edad o, a falta de estos, los padres de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo, únicamente por acción directa del enemigo o en combate o en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público o en conflicto internacional.*
- b) *Núcleo Familiar: Para el efecto de la presente ley, se entenderá por núcleo familiar el compuesto por el (la) cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años de edad o, a falta de estos, los padres de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo, únicamente por acción directa del enemigo o en combate o en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público o en conflicto internacional.*

2. Objetivo de la convocatoria No. 3 Periodo 2023-2

Otorgar créditos educativos condonables a los Veteranos en términos de la Ley 1979 de 2019, miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor; todos aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. Así como, aquellos miembros de la Fuerza Pública que sean víctimas en los términos del artículo 3º de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón en ocasión del mismo.

También podrá acceder al crédito educativo, un miembro del núcleo familiar del veterano, entendiendo por núcleo familiar el compuesto por el (la) cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años de edad o, a falta de estos, los padres de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo, únicamente por acción directa del enemigo o en combate o en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público o en conflicto internacional.

3. ¿Qué beneficios otorga el Fondo?

La financiación a través de créditos educativos condonables para estudios de pregrado (Universitario, Tecnológico y Técnico Profesional) y programas de Posgrado (Especializaciones, Maestrías, Doctorados), para cubrir los siguientes rubros.



» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com) | Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com) | 601 4898285 Bogotá, Colombia



**a. Costo de matrícula:**

El Fondo cubre el valor total de la matrícula hasta por once salarios mínimos mensuales legales vigentes (11 SMMLV), por cada período académico semestral a cursar. Los desembolsos se realizan a la Institución de Educación Superior.

**Nota:** El recurso de matrícula que atienda programas con periodicidad académica diferente a la semestral será desembolsado por el ICETEX, de acuerdo con los soportes suministrados por el beneficiario, en todo caso, el valor a financiar no excederá los 22 SMMLV por año.

**b. Apoyo de sostenimiento:**

Apoyo de sostenimiento por un salario mínimo legal mensual vigente (1 SMMLV) por cada semestre, valor que se girará directamente al beneficiario del crédito.

**Nota:** El recurso de sostenimiento que atienda programas con periodicidad académica diferente a la semestral será desembolsado por el ICETEX, de acuerdo con los soportes suministrados por el beneficiario, en todo caso, el valor a financiar será de dos (2 SMLMV) por año.

**c. Derechos de grado:**

El 100% del rubro por concepto de Derechos de grado en caso de que aplique, valor que se desembolsará directamente al beneficiario del crédito.

**d. Prima de garantía:**

El porcentaje por concepto de prima de garantía para amparar los riesgos en caso de muerte, invalidez física o mental, parcial, total o permanente del beneficiario. Rubro que se descontará con cargo a los recursos del Fondo.

**Nota: El beneficiario deberá asumir el excedente del valor de la matrícula en caso de que este sea superior al monto autorizado por la Junta Administradora del Fondo de Fomento de la Educación Superior para Veteranos y al tope de (11 SMMLV).**

**4. ¿Cuáles son los requisitos Mínimos que deben cumplir los aspirantes?**

- a. Ser colombiano.
- b. Estar inscrito en el “Registro Único de Veteranos” y acreditado por el Ministerio de Defensa Nacional como beneficiario de la Ley 1979 de 2019, para lo cual deberá anexar la acreditación expedida por el Ministerio de Defensa Nacional.
- c. Pertenecer a los estratos socioeconómicos definidos como UNO (1), DOS (2) o TRES (3), el cual se acredita con un recibo de servicio público del lugar de residencia, correspondiente al mes anterior a la postulación a la CONVOCATORIA. Este recibo deberá contar con la dirección legible y el registro del estrato socioeconómico al cual pertenece.
- d. Estar admitido o matriculado en una de las siguientes opciones:
  - Programas académicos de pregrado que cuenten con registro calificado vigente de acuerdo con el Sistema Nacional de información de la Educación Superior (SNIES).
  - Programas académicos de posgrado que cuenten con registro calificado vigente de acuerdo con el Sistema Nacional de información de la Educación Superior (SNIES).
- e. Haber presentado la Prueba Saber 11 o en todo caso la prueba que el Estado establezca para los aspirantes que ingresen al primer periodo académico en un programa de pregrado, para lo cual deberán adjuntar copia del resultado.
- f. Para los estudiantes que ingresen como beneficiarios a partir del segundo semestre en adelante, haber aprobado el periodo académico inmediatamente anterior, para lo cual deberán adjuntar certificado de notas expedido por la Institución de Educación Superior.
- g. Para los aspirantes que ingresen a primer periodo académico de un programa de posgrado, deben presentar un certificado del promedio acumulado del pregrado.
- h. Realizar la inscripción a través de la página web del ICETEX dentro de los plazos, términos, condiciones y con los soportes

»» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21



»» Defensor del Consumidor Financiero

» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com)

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

» 601 4898285 Bogotá, Colombia



solicitados en el formulario, debidamente escaneados. Cada archivo deberá tener un tamaño máximo de 2 MB no cifrados o con clave.

- i. Tener un deudor solidario aprobado por parámetros establecidos por ICETEX

**Nota 1: La población beneficiaria de lo contemplado en la Ley 1699 de 2013, no podrá ampararse del beneficio establecido en la presente convocatoria y obtener doble beneficio.**

**Nota 2: Los beneficiarios que ya cuenten con el beneficio del fondo de fomento de educación superior para veteranos LEY 1979 de 2019, no podrá ampararse del beneficio establecido en la presente convocatoria y obtener doble beneficio.**

**Nota 3: El aspirante que tenga créditos con el ICETEX podrá aplicar a los créditos educativos de este Fondo. No obstante, en el evento de resultar beneficiario deberá realizar el pago del cincuenta por ciento (50%) de la deuda previamente contraída y dejarlo inactivo antes de legalizar el crédito de este fondo.**

**Nota 4: Los beneficiarios por cesión indicados por el artículo 28 de la Ley del veterano, no podrá ser beneficiario de la presente convocatoria entendiéndose que dicho beneficio aplica para la Ley 1699 de 2013 y su respectiva convocatoria.**

**5. ¿Cuáles son los criterios de selección y calificación de los beneficiarios aspirantes a los créditos educativos convocatoria 2023-2?**

Todo el proceso de selección y calificación se llevará a cabo por el ICETEX, a partir de las solicitudes recibidas y de acuerdo a los siguientes criterios. Lo anterior en cumplimiento con los siguientes criterios de selección, pero sin limitarse a:

- a. Mérito Académico – Resultados Pruebas Saber 50%
- b. Estrato Socioeconómico 30%
- c. Nivel de Formación 20%

El Ministerio de Defensa deberá entregar al ICETEX, la validación de los aspirantes a la convocatoria 2023-2, mediante la cual comunicarán aquellos aspirantes que ya se encuentren acogidos a la ley 1699 de 2013 con el fin de ser retirados como aspirantes para el Fondo de Fomento de la Educación Superior para Veteranos.

- a. Mérito Académico para estudios de Educación Superior.
  - Para aspirantes a primer semestre:

PROMEDIO ANTIGUO SISTEMA ICFES	PROMEDIO NUEVO	PUESTO	PUNTOS
320 o más	60 o más	1 al 199	100
270 hasta 319	50 hasta 59	200 al 399	80
220 hasta 269	40 hasta 49	400 al 499	60
213 hasta 219	35 hasta 39	500 al 599	40

- Para los aspirantes al segundo semestre en adelante se tendrá en cuenta el promedio del último periodo aprobado, así:

NOTAS DEL PERIODO CURSADO	PUNTOS
4.50 hasta 5.00	100
4.00 hasta 4.49	80
3.50 hasta 3.99	60



» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

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



3.0 hasta 3.49	40
Inferior a 3.0	0

- Para aspirantes a primer semestre de posgrado:

PROMEDIO DEL PREGADO	PUNTOS
4.50 hasta 5.00	100
4.00 hasta 4.49	80
3.50 hasta 3.99	60
3.0 hasta 3.49	40
Inferior a 3.0	0

Nota: Se tendrá en cuenta el promedio de calificación sobre 5 o su equivalente.

- b. Estrato Socioeconómico - El estrato socioeconómico se calificará a partir de la siguiente tabla:

ESTRATO SOCIOECONÓMICO	PUNTAJE
1	100
2	80
3	60

- c. Nivel de Formación- El nivel de formación se calificará a partir de la siguiente tabla:

NIVEL DE FORMACIÓN	PUNTAJE
Pregrado	100
Posgrado	50

Nota: en caso de empate, será elegido el aspirante por orden de inscripción a la Convocatoria No. 3 Periodo 2023-2.

## 6. ¿Qué deben tener en cuenta al momento de inscribirse a la Convocatoria No. 3 Periodo 2023-2?

- La información diligenciada en el formulario de inscripción es responsabilidad exclusiva del aspirante, por lo cual, si al momento de legalizar el crédito se encuentran inconsistencias, dará lugar a la no legalización y anulación del mismo, sin perjuicio de las denuncias de tipo penal y disciplinario a las que haya lugar.
- Los estudiantes que deseen acceder al Fondo y que ya hayan iniciado el curso de un programa académico, deberán haber cursado y aprobado el período académico inmediatamente anterior.
- El deudor solidario del aspirante al crédito educativo será evaluado ante las centrales de riesgo por el ICETEX, para verificar su historia crediticia y deberá asumir el costo del estudio de viabilidad del crédito establecido por el ICETEX.

## 7. Número de créditos educativos a otorgar Convocatoria No.3 Periodo 2023-2.

El número de créditos educativos a otorgar en la presente convocatoria estará sujeto a la disponibilidad de recursos asignados al Fondo. Protegiendo siempre la sostenibilidad de las cohortes y teniendo en cuenta los compromisos adquiridos por el Fondo.

## 8. ¿Qué se debe tener en cuenta para legalizar el crédito obtenido en la convocatoria No. 3 Periodo 2023-2?

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21



### » Defensor del Consumidor Financiero

» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com)

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

» 601 4898285 Bogotá, Colombia



Adjudicados los créditos educativos por la Junta Administradora del Fondo en Administración, los beneficiarios deberán legalizar su crédito a través de los mecanismos que establezca el ICETEX. Para tal efecto, el beneficiario deberá presentar la documentación digitalizada y realizar los demás procedimientos que sean exigidos por esta Entidad.

### 8.1. Documentos Requeridos.

#### a. De orden académico:

- 1) Recibo de matrícula o constancia de admisión de la institución educativa, donde se especifique el período académico a cursar y valor de la matrícula.

#### b. De orden general por parte del beneficiario:

- 1) Formulario de inscripción del ICETEX debidamente diligenciado en la página WEB [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co).
- 2) Fotocopia del documento de identidad del beneficiario.
- 3) Certificado de cuenta bancaria expedida por la entidad a nombre del beneficiario del crédito.

#### c. De orden general por parte del deudor solidario:

- 1) El deudor solidario a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo Catorce del Reglamento Operativo, deberá aportar los siguientes documentos:

##### - Persona natural:

- Formulario de información del deudor diligenciado y la aprobación del estudio realizado por la central de riesgos determinada por el ICETEX.
- Fotocopia del documento de identidad.
- Carta de certificación laboral del deudor solidario con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días, que incluya sueldo, cargo, fecha de ingreso y tipo de contrato.
- Si es trabajador independiente, certificación de ingresos expedida por la autoridad competente. Si es expedido por contador público se debe acompañar con copia legible de la tarjeta profesional y del documento de identidad del contador.
- Certificado de ingresos y retenciones, si es trabajador dependiente y/o declaración de renta del año anterior, si está obligado a declarar.
- Certificación de ingresos adicionales según sea el caso.
- En caso de ser pensionado, demostrar ingresos diferentes a la pensión -adjuntar certificación de ingresos adicionales expedida por la autoridad competente-. Si es expedido por contador público se debe acompañar con copia legible de la tarjeta profesional y del documento de identidad del contador.

##### - Persona jurídica

- Formulario de información del deudor diligenciado y la aprobación del estudio realizado por la central de riesgos determinada por el ICETEX.
- Fotocopia legible del documento de identidad del representante legal.
- Fotocopia legible del NIT (Número Identificación Tributaria).
- Certificado de existencia y representación legal.
- Estados financieros del último ejercicio contable.
- Estar facultado para asumir esta clase de obligaciones previa certificación del representante legal.

**Nota 1: Los documentos requeridos se deben digitalizar para ser presentados en el ICETEX dentro de los plazos y medios señalados en la convocatoria. No se aceptará documentación enviada por correo, y no se evaluarán documentos cifrados o que contengan claves de acceso.**



»»» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21

#### »»» Defensor del Consumidor Financiero

»»» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com) | Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
»»» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com) | 601 4898285 Bogotá, Colombia



La documentación que no cumpla con los anteriores requisitos y/o se encuentre incompleta no se le dará trámite.

Una vez la documentación cargada en la plataforma sea verificada, el beneficiario y su codeudor recibirán a través de correo electrónico y mensaje de texto las instrucciones por parte de la compañía DECEVAL para firmar de manera electrónica el pagaré y las garantías que respaldan su crédito condonable. Si es menor de edad, su representante legal deberá constituir el pagaré y la carta de instrucciones desmaterializados, es decir, digitales.

**Nota 2. El proceso de carga de soportes de legalización es responsabilidad única del aspirante, por lo cual debe validar de manera constante, el estado del registro de los soportes solicitados y cargados. Si al cierre del proceso de legalización no cuenta con el total de los soportes cargados de manera satisfactoria, dará lugar a la no legalización y anulación de la aprobación del mismo sin perjuicio de las denuncias de tipo penal y disciplinario a las que haya lugar.**

**Nota 3: El ICETEX se reserva el derecho de efectuar, cuando así lo considere necesario, la verificación correspondiente de la información suministrada durante el proceso de legalización del crédito.**

### 9. ¿Cómo realizar el proceso de renovación semestral?

En caso de renovación de los créditos educativos para un nuevo semestre o periodo académico, el beneficiario deberá reunir los requisitos para actualizar los datos requeridos a través de la página Web del ICETEX y radicar ante éste, la solicitud de renovación, cumpliendo con las exigencias y anexando los siguientes documentos:

- Formato de actualización de datos debidamente diligenciado.
- Recibo de matrícula (o su equivalente) expedido por la Institución de Educación Superior correspondiente al siguiente periodo a cursar donde se indique programa académico, período a cursar y valor de la matrícula ordinaria.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos y la documentación para la renovación de los créditos por el ICETEX, éste validará la información suministrada por los beneficiarios a través del sistema de información que para tal efecto dispone el Instituto.

### 10. ¿Cómo es el cubrimiento y duración del crédito educativo de la Convocatoria No. 3 Periodo 2023-2?

El crédito condonable garantizará la financiación de la totalidad del programa académico establecido por la institución de educación superior, con las limitaciones establecidas en la ley 1979 de 2019, el Decreto 1346 de 2020 y el presente reglamento.

En caso de que el beneficiario no apruebe una o varias asignaturas en el correspondiente periodo académico, sin que tal situación afecte su condición de estudiante ante la respectiva institución de educación superior, podrá continuar con el crédito condonable teniendo en cuenta que, si la formación le toma más del tiempo del inicialmente aprobado, el pago de los semestres o materias adicionales deberán ser asumidas por el beneficiario.

### 11. ¿Cómo lograr que el crédito de la convocatoria No. 3 Periodo 2023-2 sea condonable?

El beneficiario de un crédito educativo podrá solicitar, una vez se gradué del respectivo programa académico, la condonación del noventa por ciento (90%) del valor total del crédito, cumpliendo a cabalidad con los siguientes requisitos:

- Carta solicitando la condonación del 90% del valor del crédito educativo.
- Copia del acta de grado o diploma, expedido por la institución de educación superior.

En caso de incumplimiento de las condiciones de condonación, el beneficiario debe pagar al ICETEX en pesos colombianos, las sumas recibidas de conformidad con lo establecido en el Reglamento Operativo.

**Nota 1: No olvide que cuenta con un máximo de Dieciocho (18) meses a partir de la fecha de culminación del plan de estudios, para realizar la solicitud de condonación, si usted supera este plazo le será cobrado la totalidad del crédito otorgado por el**



»»» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21

»»» Defensor del Consumidor Financiero

»»» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com)

»»» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

»»» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

»»» 601 4898285 Bogotá, Colombia



**Fondo.**

**Nota 2: El 10% del valor del crédito no condonado se trasladará al cobro.**

**12. ¿Cuáles son las causales de suspensión temporal de los créditos educativos?**

Son causales de suspensión temporal de los créditos educativos, las siguientes:

- Suspensión o retiro temporal del programa de estudios, por voluntad propia del beneficiario y máximo por dos (2) períodos académicos, por razones debidamente justificadas.
- Por expresa voluntad del beneficiario.
- Cierre temporal del programa académico y/o de la institución de educación superior.

**13. ¿Cuáles son las causales de suspensión definitiva de los créditos educativos?**

Son causales de suspensión definitiva de los créditos educativos, las siguientes:

- Suspensión o abandono del programa de estudios por más de dos (2) periodos académicos.
- Adulteración de documentos o presentar información falsa.
- Cambio de programa académico o de institución de educación superior sin autorización de la Junta Administradora.
- Manifestación expresa y voluntaria del beneficiario.
- Incumplimiento de cualquiera de los deberes previstos para los beneficiarios.
- Culminación del Plan de estudios del programa académico, de acuerdo con la duración prevista por la respectiva institución de educación superior y para el cual se otorgó el crédito educativo.
- Cierre definitivo del programa o de la institución de educación superior, que impida al beneficiario culminar el programa y obtener el título académico respectivo. Tal evento deberá ser informado por el beneficiario al ICETEX dentro de los siguientes veinte (20) días hábiles, contados a partir de la ocurrencia del hecho.
- Muerte o invalidez física o mental, total y permanente, que le impida al beneficiario la realización de los estudios.

La declaración de suspensión definitiva de los desembolsos deberá ser autorizada por la Junta Administradora y tendrá como consecuencia, la exigibilidad inmediata de la obligación, la cual incluye el 100% del valor del crédito desembolsado sus intereses y las correspondientes garantías, excepto cuando ocurran las causales de los literales f), g), h).

**14. ¿Cuál es el cronograma de la convocatoria No. 3 Periodo 2023-2?**

Etapa	Actividad	Fecha
ETAPA I	Fecha Apertura y Divulgación de la Convocatoria	26 de mayo de 2023
	Cierre de las inscripciones	22 de junio de 2023
	Evaluación de aspirantes	Del 23 de junio al 10 de julio de 2023
	Sesión Junta Administradora	6 de julio de 2023
	Publicación de Resultados	11 de julio de 2023
ETAPA II	Legalización del Crédito Educativo	Del 11 de julio al 11 de agosto de 2023

**15. Anexo de la convocatoria No.3 Periodo 2023-2.**

- Reglamento operativo del Fondo del Fomento de la educación superior para Veteranos.

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21



» Defensor del Consumidor Financiero

» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com)

» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» 601 4898285 Bogotá, Colombia



**NOTA: Los demás aspectos no contemplados en el presente texto de convocatoria, se regularán conforme lo establecido en el reglamento operativo del fondo en cuanto a renovaciones, requisitos de condonación, obligaciones de los beneficiarios, entre otros.**

## 16. Información y Consultas

Para más información sobre la convocatoria y proceso de inscripción, consultar o comunicarse a través de los canales de atención dispuestos por el ICETEX.

### ICETEX



#### Dirección sede principal:

Carrera. 3 No. 18-32  
CUNDINAMARCA - BOGOTÁ  
Código postal: 111711

#### Horario de atención:

Sede administrativa: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.  
Consulta los horarios de nuestros [Centros de Experiencia Presencial](#) a nivel nacional.

**Chat:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Redes sociales:** (Twitter - Facebook) 24 horas todos los días.

**WhatsApp:** De lunes a sábado 7:00 a.m. a 8:00 p.m.

**Vídeo atención lenguaje de señas:** De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**Call Center:** +57 333 6025656 (Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.).

Sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Línea Nacional (gratuita):** 018000-916821. 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.

**PBX:** +57 (601) 382-1670

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: [Ventana Digital](#)

Radicación de Comunicaciones Oficiales: [tutramite@icetex.gov.co](mailto:tutramite@icetex.gov.co)

Correo de notificaciones judiciales: [notificaciones@icetex.gov.co](mailto:notificaciones@icetex.gov.co)

Denuncias por actos de corrupción: [soytransparente@icetex.gov.co](mailto:soytransparente@icetex.gov.co)



[Políticas](#) [Red de oficinas](#) [Canales de atención](#) [Términos y condiciones](#) [Mapa del sitio](#) [Funcionarios](#)

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano>



»»» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia | [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 | Nacional: 01 8000 91 68 21

### »»» Defensor del Consumidor Financiero

»»» [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com)

»»» [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

»»» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá, Colombia

»»» 601 4898285 Bogotá, Colombia