 UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ICFES	
Código: IN-DC-035	Fecha: 31/01/2022	Versión: 01
PROCESO	Docencia	

El ingreso al Sistema de Atención Electrónica para realizar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES se puede realizar a través del siguiente enlace: <https://icfes.servisoft.com.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00002&idAsunto=210.13.0&indicador=1&logueoPqr=S>

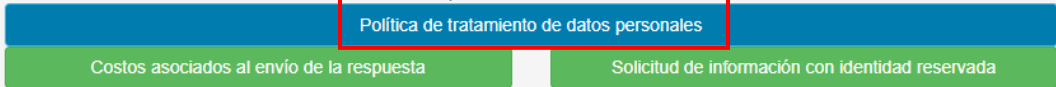
Tenga en cuenta:

1. Para dar inicio al radicado es necesario dar clic en el botón “Política de tratamientos de datos personales”.


Otros campos importantes:

- Costos asociados al envío de la respuesta: en esta opción podrá revisar los costos del envío de la información solicitada.
- Solicitud de información con identidad reservada: en esta opción podrá revisar información relacionada con la solicitud de información con identidad reservada.

Para iniciar el diligenciamiento es necesario que lea y apruebe la política de tratamiento de datos personales. Haga clic en el link que se encuentra a continuación:



AUTORIZO al Icfes para dar uso de mis datos personales aquí registrados, conforme a las POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES, para las finalidades allí descritas. Consulte las Políticas en el siguiente enlace: <https://www.icfes.gov.co/ley-1581-de-2012-proteccion-de-datos-personales> Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web del ICFES www.icfes.gov.co, en la opción Atención al Ciudadano, comunicarse a los teléfonos: (57+1) 484-1460, PBX: (57+1) 484-1410 o dirigirse a la sede principal ubicada en la Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 16, Edificio Elemento, Bogotá - Colombia.

 <p>UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ICFES	
Código: IN-DC-035	Fecha: 31/01/2022	Versión: 01
PROCESO		Docencia

Luego aparecerá una nueva pestaña llamada “Políticas de tratamiento de la información de datos personales” allí deberá dar clic en “He leído y acepto los términos y condiciones”.

**POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS
PERSONALES**

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Nombre: Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes
NIT: 860.024.301-6
Domicilio: Calle 26 No.69-76 Edificio Elemento, Torre 2, Piso 15, Bogotá D.C
Correo electrónico: solicitudesinformacion@icfes.gov.co
Teléfono: (+57 1) 484 1460
PBX: (+57 1) 484 1410
Línea nacional gratuita: 018000 519535.

2. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El tratamiento a la información que realizará el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes, será:

Recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, análisis, consolidación, circulación, supresión, entre otros, así como transmitir o transferir los datos personales, atendiendo lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015, y cuyas finalidades serán las siguientes:

- a. Adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo, en ejercicio de sus funciones expresamente señaladas en la Ley 1324 de 2009 y sus decretos reglamentarios, para lo cual no será necesaria la

He leído y acepto los términos y condiciones


Luego de aceptar los términos y condiciones, podrá diligenciar el formulario para la solicitud.

Notas:

- Los campos que se encuentran marcados con un (*) son obligatorios.
- Se recomienda ingresar la mayor cantidad de datos para que el ICFES pueda contactarlo y dar respuesta rápidamente.

2. Seleccione el tipo de solicitud, con base a las siguientes definiciones:

Petición: es la solicitud que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Es la solicitud o requerimiento de una acción. Se debe resolver en 15 días siguientes a la fecha de recibo.

 <p>UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ICES	
Código: IN-DC-035	Fecha: 31/01/2022	Versión: 01
PROCESO	Docencia	

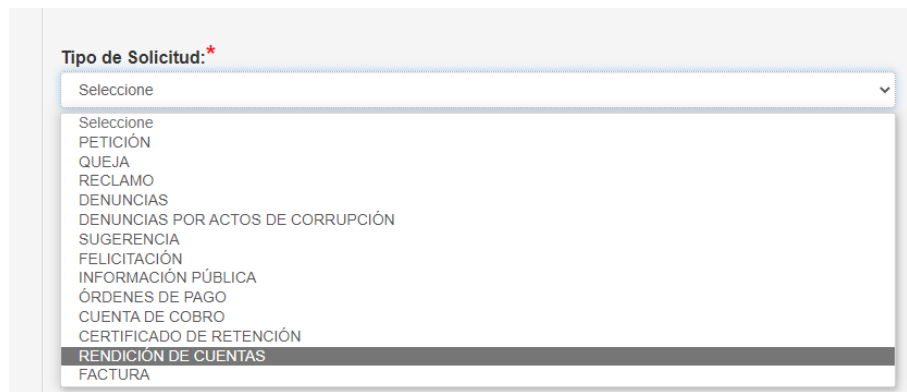
Queja: cuando en virtud de ellas se ponen en conocimiento las conductas irregulares de empleados o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

Felicitación: reconocimiento al servicio que cumple y supera las expectativas.

Sugerencia: recomendación hecha para mejorar.

Información pública: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

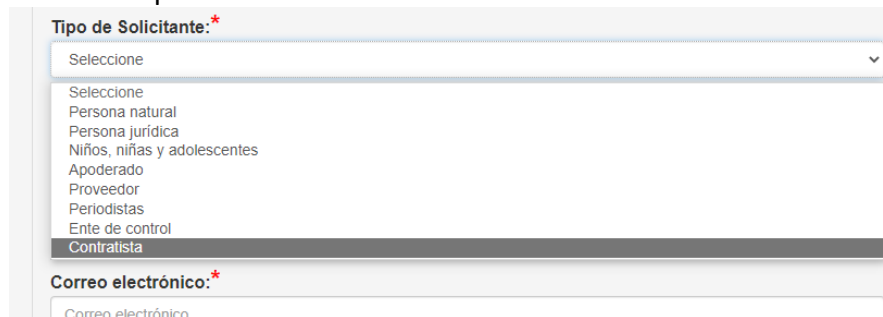


Tipo de Solicitud:*

Seleccione

- Seleccione
- PETICIÓN
- QUEJA
- RECLAMO
- DENUNCIAS
- DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
- SUGERENCIA
- FELICITACIÓN
- INFORMACIÓN PÚBLICA
- ÓRDENES DE PAGO
- CUENTA DE COBRO
- CERTIFICADO DE RETENCIÓN
- RENDICIÓN DE CUENTAS**
- FACTURA

3. Seleccione el tipo de solicitante:



Tipo de Solicitante:*

Seleccione

- Seleccione
- Persona natural
- Persona jurídica
- Niños, niñas y adolescentes
- Apoderado
- Proveedor
- Periodistas
- Ente de control
- Contratista**

Correo electrónico:*

Correo electrónico

Notas:

- Para el tipo de solicitante “Persona natural” (estudiante) deberá anexar una carta, la cual podrá visualizar a modo de ejemplo y la copia de la cedula ampliada al 150 por ambos lados.
- Para el tipo de solicitante “Persona jurídica” (institución educativa) deberá anexar una carta que incluya el usuario del programa y el usuario de la Universidad CES u



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES ICFES**

Código: IN-DC-035

Fecha: 31/01/2022

Versión: 01

PROCESO

Docencia

otra información solicitada por el ICFES en formato membrete, a su vez, deberá incluir la copia de la cedula del estudiante ampliado al 150 por ambos lados.

- La carta deberá contextualizar la dificultad.

Captura de pantalla, ejemplo carta:



Medellín, 19 de octubre de 2021

Señores

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES
Bogotá – Colombia

Cordial saludo.

En las inscripciones pasadas para las pruebas Saber Pro 2021-2, del programa de Fisioterapia, el estudiante Juan Sebastián Jiménez Camargo, identificado con cédula de ciudadanía X.XXX.XXX.XXX, por error del aplicativo, quedó inscrito para presentar únicamente las competencias genéricas. Expuesto lo anterior, solicitamos por favor realizar la corrección, asignando también la competencia específica #2, seleccionada por la Institución Educativa.

Captura de pantalla información del programa:


Información del programa académico

Datos del programa académico principal			
Universidad	INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD		
Programa	FISIOTERAPIA	Usuario	13778@is150
Departamento	ANTIOQUIA	Municipio	MEDELLÍN
Metodología	Presencial	Nivel	Universitaria
Núcleo Básico de Pregrado	TERAPIAS	Grupo de Referencia	SALUD

La combinación de módulos que conformarán el examen a ser presentado por sus estudiantes debe ser seleccionada por el responsable del Pre-registro de la sede principal (la que se encuentra ubicada en la ciudad donde está registrado el programa académico ante el Ministerio de Educación Nacional). Los responsables del Pre-registro de las demás sedes de la institución no podrán efectuar cambios.

Competencias genéricas	
Todos los estudiantes evaluados presentarán los siguientes módulos de COMPETENCIAS GENÉRICAS :	<ul style="list-style-type: none"> • COMPETENCIAS CIUDADANAS • COMUNICACIÓN ESCRITA • INGLÉS • LECTURA CRÍTICA • RAZONAMIENTO CUANTITATIVO • SOCIOECONÓMICO
De acuerdo con el perfil de su programa académico, se sugiere que sus estudiantes sean evaluados en la siguiente combinación de módulos de COMPETENCIAS ESPECÍFICAS . Si desea modificar la combinación que se encuentra predeterminada, puede escoger una nueva combinación, seleccionando o deseleccionando los correspondientes módulos, según sea el caso.	

Específico	Pruebas que integran cada combinación
ESPECÍFICO 2	<ul style="list-style-type: none"> • PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD • ATENCIÓN EN SALUD

 UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ICFES	
Código: IN-DC-035	Fecha: 31/01/2022	Versión: 01
PROCESO	Docencia	

Usuario programa de Fisioterapia: XXXXXXXXXX
 Usuario Universidad: XXXXXX|

Quedamos muy agradecidos con la colaboración que nos puedan brindar.

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Facultad de Fisioterapia
 Universidad CES
 NIT: 890984002-6

En el caso en que el tipo de solicitante sea “Persona jurídica” se eliminará el campo “Apellido” en el formulario.


- Una vez diligenciados todos los campos, será necesario digitar el texto que resume su solicitud.

Digite el texto que resume su solicitud *:


Restan -- Caracteres

- Para la verificación es necesario seleccionar la casilla “No soy un robot” y proceder con la validación del captcha.

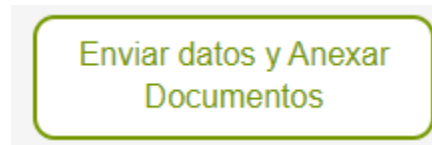
No soy un robot



reCAPTCHA
Privacidad - Términos

 UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ICFES	
Código: IN-DC-035	Fecha: 31/01/2022	Versión: 01
PROCESO		Docencia

6. Para el registro de la solicitud se debe presionar el botón “Enviar datos y Anexar Documentos”.



7. Una vez se registren completos los datos anteriormente mencionados. Después presionar el botón “Enviar datos y Anexar Documentos” el sistema muestra el número de solicitud asignado y envía al correo electrónico registrado en el formulario de forma automática un archivo con el número de solicitud, con el cual podrá realizar seguimiento, recuerde por favor conservar este número.
8. Por último, seleccione el botón “Cerrar” para finalizar la creación de solicitud.



Consultar el estado del radicado

Para consultar el estado del radicado, usted debe ingresar a la página www.icfes.gov.co, seleccionar el menú atención al ciudadano/peticiones quejas y reclamos/. Consulte el estado de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Luego digite el número de solicitud web y presione el botón ver.

Si olvidó su radicado de solicitud, consúltelo a través de su correo electrónico o comuníquese al teléfono (57+1) 484-1460 | PBX: (57+1) 484-1410 | Línea Nacional Gratuita 018000-519535.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
(Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.)	(Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso)	(incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo)



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES ICFES**

Código: IN-DC-035

Fecha: 31/01/2022

Versión: 01

PROCESO

Docencia