

**MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI-GSU**

Bogotá D.C., 29-04-2025



Al contestar cite Radicado E-2025-01659 Id: 152728  
Folios: 1 Fecha: 29-04-2025 08:51:52  
Anexos: 0  
Remitente: GRUPO MANTENIMIENTO BOGOTA  
Destinatario: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Señores  
Oficina de Relación con el Ciudadano  
Ministerio de Defensa Nacional  
TramitesyServiciosUGG@mindefensa.gov.co  
Ciudad

ASUNTO: Informe de Gestión – Atención al Usuario – I Trimestre 2025  
Instituto de Casas Fiscales del Ejército - ICFE

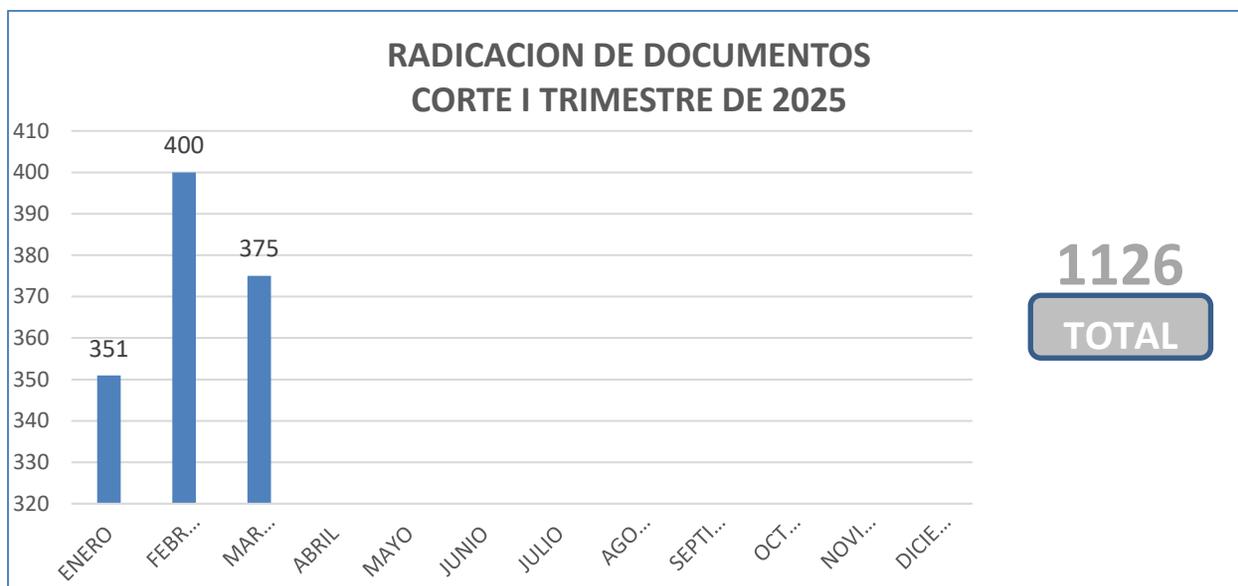
Respetuosamente me permito enviar a ese despacho el Informe de Gestión de la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2025, evaluando los resultados alcanzados por parte de la oficina de Atención al Usuario del Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército a través de la oficina de Atención al Usuario durante el primer trimestre de 2025, continua desarrollando actividades encaminadas al mejoramiento de la dependencia, ajustando y socializando los procedimientos donde se adelantan nuevas políticas para la eficiencia, brindando mayor satisfacción al personal de usuarios de vivienda fiscal, así mismo es importante resaltar la participación y apoyo de cada una de las oficinas que interactúan en la ejecución del proceso.

Una vez analizado nuestro avance en la oficina de Atención al Usuario, se muestra a continuación mediante los siguientes datos de los requerimientos atendidos a través de los diferentes canales de atención, como se relaciona a continuación:

#### 1. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Con corte primer trimestre se radicaron 1126 documentos, relacionados con solicitudes de vivienda, de prórroga, cambios de inmueble, devoluciones de dineros entre otros.



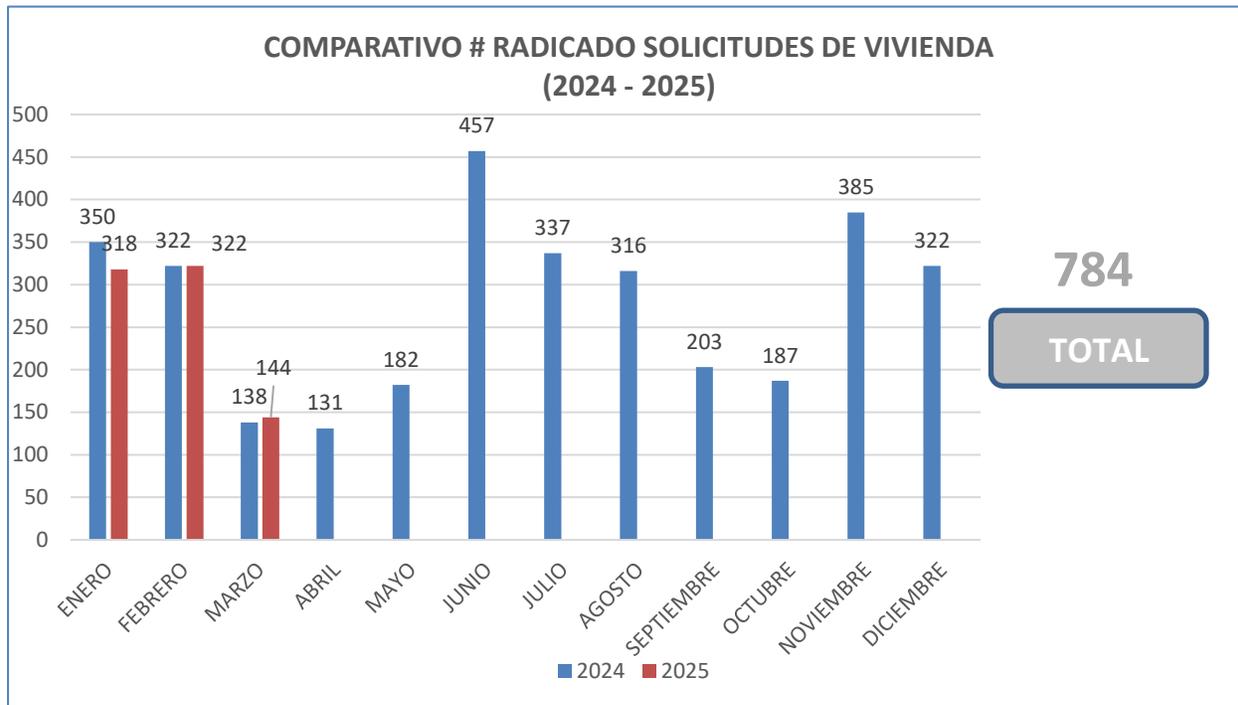
Se continúa con la radicación de documentos mediante el correo electrónico, y la gestión de PQRS y Solicitudes de Vivienda mediante la plataforma de la página web del ICFE, en el marco de la racionalización de trámites, lo que ha permitido que se gestione un número mayor de documentos.

La implementación de canales digitales ha permitido que los usuarios generen sus documentos y reciban sus respuestas a través del correo electrónico, aprovechando de mejor forma los tiempos requeridos para los trámites de los grupos de interés ante la entidad.

## 2. RADICACIÓN DE SOLICITUDES DE VIVIENDA

Para el año 2025 la radicación de solicitudes de vivienda se realiza previa revisión del cumplimiento de requisitos establecidos en el Acuerdo 002 del 2021.

El siguiente cuadro presenta el comportamiento mes a mes de las radicaciones de solicitudes de vivienda con corte a primer trimestre de 2025:



El gran número de solicitudes del mes de febrero se debe al represamiento desde el mes de diciembre de 2024. El área de atención al usuario gestionó por parte la asignación de personal de apoyo para la revisión y clasificación de las solicitudes, logrando evacuar la totalidad se solicitudes de vivienda.

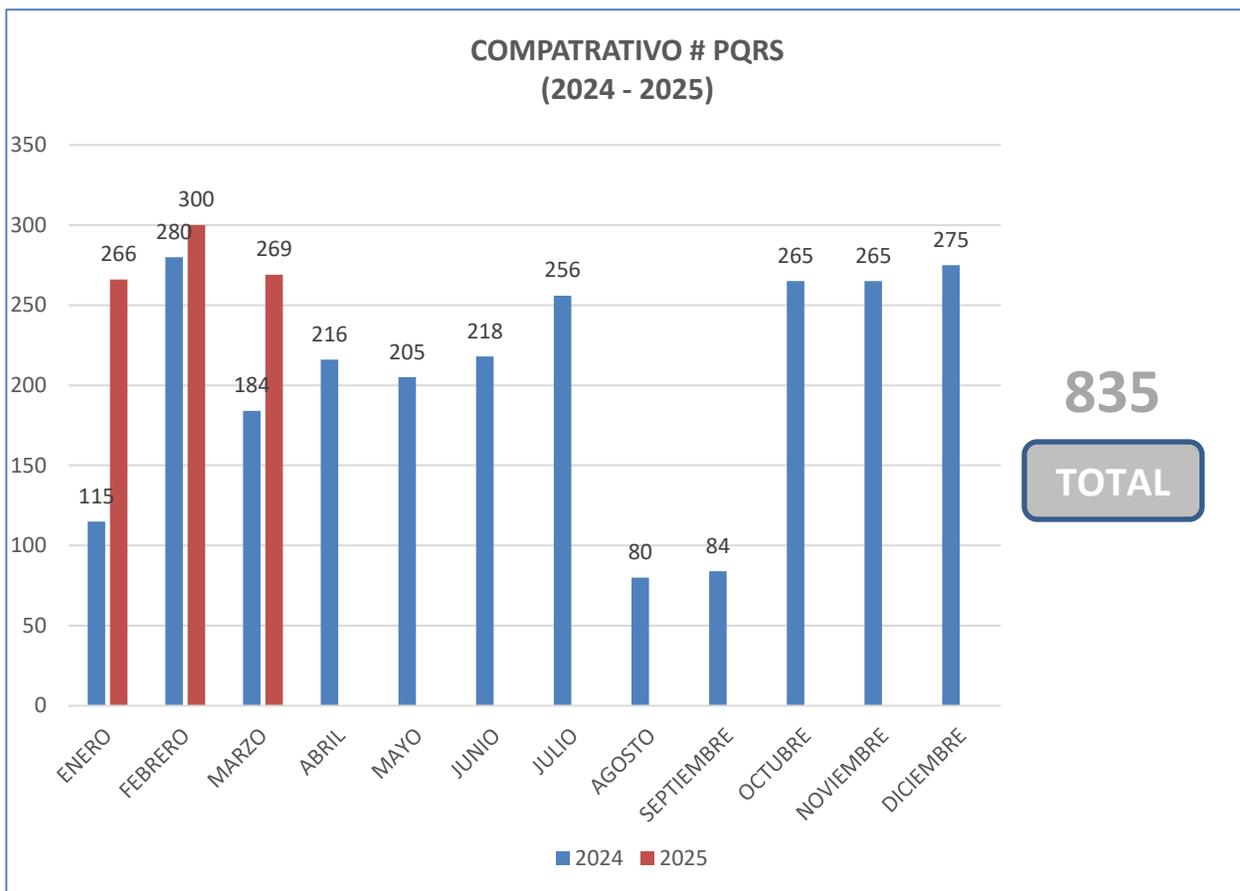
### 3. GESTIÓN PQRS

#### 3.1. NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS

Para el primer trimestre del año 2025 la oficina de servicio al usuario dio trámite a 835 requerimientos a través de los diferentes medios dispuestos. El área de atención al usuario realizó seguimiento continuo a la gestión, brindando respuestas oportunas.

Comparativamente, en el primer trimestre de 2025 se puede apreciar un incremento en el número las PQRS en comparación con el mismo periodo del año 2024. Esto, a causa de la mala utilización del módulo de PQRS, el cual se

usó para tramitar las solicitudes diversas, entre ellas información de descuentos y servicios públicos.

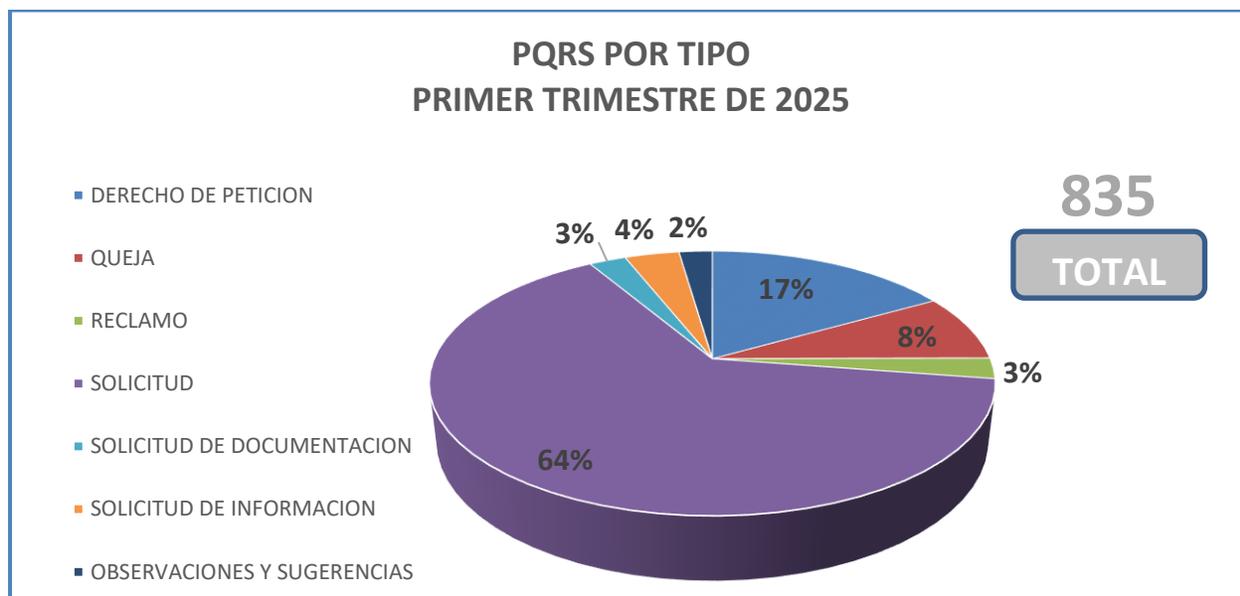


Sin embargo, por política de la Entidad, tales solicitudes se tramitaron de acuerdo con los tiempos de respuesta estipulados y se gestionó el trámite. No obstante, de informar a los usuarios del medio adecuado para la realización del trámite de solicitud de vivienda fiscal.

Por otro lado, las PQRS en su mayoría estuvieron relacionadas con la demora en la devolución del fondo de servicios públicos y descuentos aplicados.

A la fecha del informe, se dio respuesta al 100% de las PQRS recibidas.

### 3.2. PQRS RECIBIDAS POR TIPO



Del total de PQRS recibidas en el periodo el volumen más significativo son las solicitudes con el 64%, seguidas por el derecho de petición con el 17%; ambos relacionados en su gran mayoría con la devolución de dineros por concepto de servicios público y asignación y prórroga del contrato de arrendamiento de vivienda. Es también significativo el 8% correspondientes a quejas, los cuales en su mayoría fueron sobre la implementación del Acuerdo 02 de 2021.

Es importante destacar la disminución de la frecuencia de los derechos de petición pasando de 25% en el mismo trimestre de la vigencia anterior al 17% en el primer trimestre de 2025.

### 4. PQRS RECIBIDAS POR ASUNTO

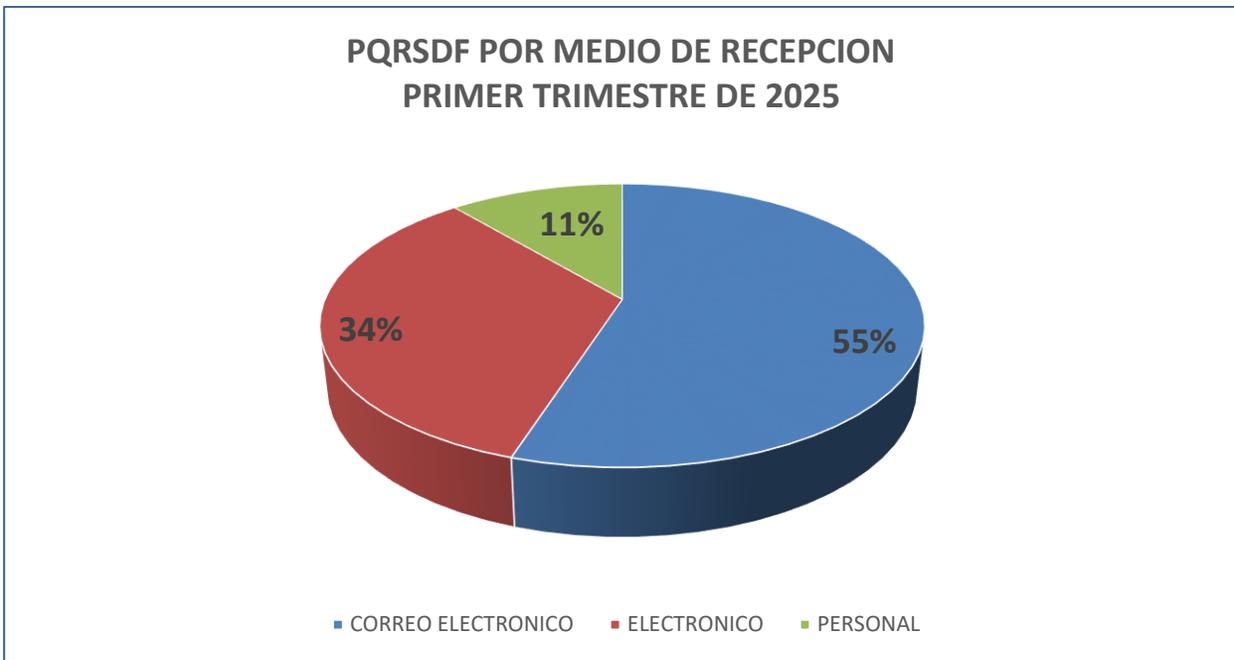
ASPECTOS	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SOLICITUD DE DOCUMENTACION	SOLICITUD DE INFORMACION	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

ASPECTOS DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTO DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS DE VIVIENDA	140	68	21	535	21	31	10	835	100%
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROL Y COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DD HH Y DIH	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NÓMINA (ASPECTOS FINANCIEROS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ORDEN PUBLICO - OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	140	68	21	535	21	31	10	835	100%

El único aspecto en el que se relacionan las PQRS es el de vivienda con el 100% de los casos.

## 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

El Instituto de Casas Fiscales ha definido tres (3) canales para la recepción de PQRS: el portal de PQRS (Electrónico), las ventanillas de atención al usuario ubicadas en la sede administrativa (Físico y electrónico) y; el correo electrónico (correo electrónico).



Tal como se aprecia en la gráfica, el medio de recepción más significativo es el portal de PQRS (electrónico), ya que su uso ha sido difundido entre los usuarios, esto enmarcado en la política de racionalización de trámites.

## 6. IMPACTO DE SERVICIO (SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

Para el primer trimestre de 2025 se utilizó el mismo modelo de encuesta aplicada en el trimestre anterior incluyendo dos preguntas adicionales relacionadas con servicios públicos, con el fin de evaluar el trámite de solicitud de vivienda y el nivel de satisfacción con la calidad de la vivienda, mediante la realización de las siguientes preguntas:

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL SERVICIOS EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Facilidad para realizar la solicitud de vivienda	3451	4,3

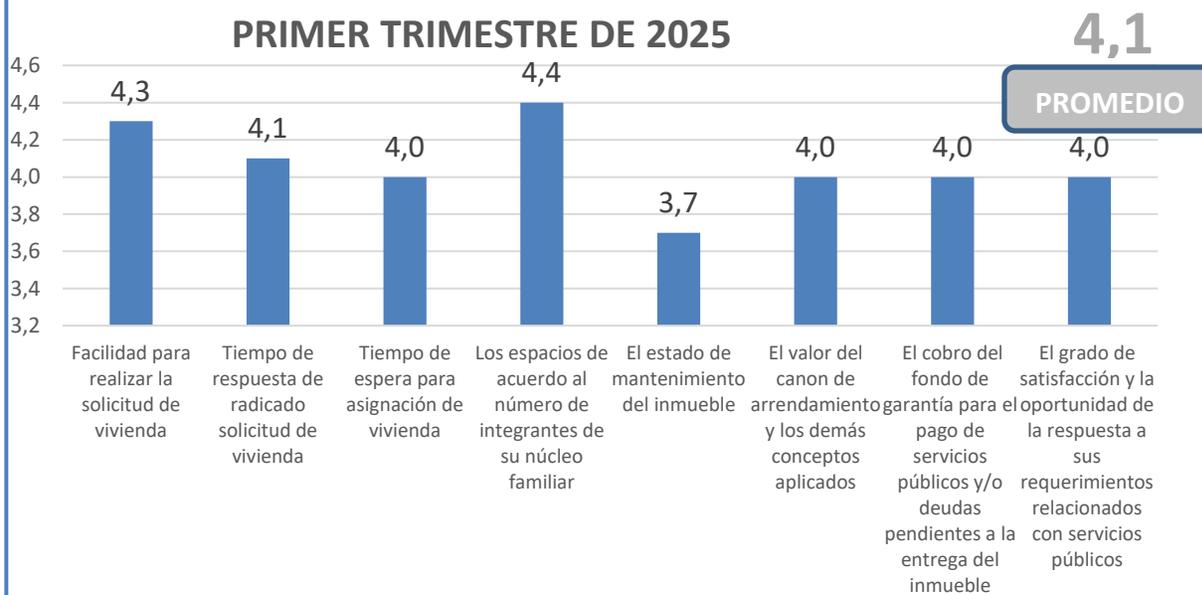
Tiempo de respuesta de radicado solicitud de vivienda	3444	4,1
Tiempo de espera para asignación de vivienda	3443	4,0
Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar	3449	4,4
El estado de mantenimiento del inmueble	3442	3,7
El valor del canon de arrendamiento y los demás conceptos aplicados	3443	4,0
El cobro del fondo de garantía para el pago de servicios públicos y/o deudas pendientes a la entrega del inmueble	3441	4,0
El grado de satisfacción y la oportunidad de la respuesta a sus requerimientos relacionados con servicios públicos	3435	4,0
	<b>TOTAL</b>	<b>4,1</b>

Esta encuesta a diferencia de las implicadas anteriormente, cubrió cerca de 55% del total de usuarios a nivel nacional, con lo que se obtuvo una valoración más real de la percepción de los usuarios.

Esta encuesta muestra de manera clara la percepción de los usuarios en relación con el servicio de arrendamiento de las viviendas fiscales, desde el momento de realizar el trámite para la asignación, hasta la evaluación de la calidad de la vivienda.

La calificación promedio es de 4.1, subiendo la calificación en relación con el trimestre anterior, teniendo en cuenta que esta encuesta está orientada más directamente a evaluar el servicio de arrendamiento, con aspectos significativos de la calidad del inmueble, como son el tiempo de espera para la asignación, la satisfacción de la expectativa física del inmueble y los valores pagados.

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PRIMER TRIMESTRE DE 2025



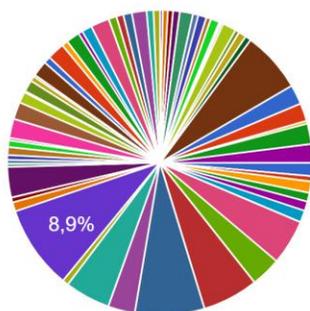
En general, el nivel de aceptación es del 90,5%, que corresponde al número de usuarios cuyo nivel de satisfacción está entre el nivel **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, y **totalmente de acuerdo**.

EVAUACION	1. La facilidad para realizar el trámite de solicitud de vivienda en línea	2. El tiempo de respuesta de radicado de su solicitud de vivienda	3. El tiempo de espera para la asignación de la vivienda fiscal	4. Los espacios del inmueble de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar	5. El estado de mantenimiento del inmueble	6. El valor del canon de arrendamiento o y los demás conceptos aplicados	7. El cobro del fondo de garantía para el pago de servicios públicos y/o deudas pendientes a la entrega del inmueble	8. El grado de satisfacción y la oportunidad de la respuesta a sus requerimientos relacionados con servicios públicos
Totalmente de acuerdo	1683	1370	1309	1928	1045	1227	1178	1227
De acuerdo	1295	1362	1355	1225	1158	1409	1405	1382
ni de acuerdo ni en desacuerdo	335	412	433	174	544	448	519	506
Total Aceptación	3313	3144	3097	3327	2747	3084	3102	3115
Total Usuarios Encuestados	3451	3444	3443	3449	3442	3443	3441	3435
Nivel de aceptación %	96,0%	91,3%	90,0%	96,5%	79,8%	89,6%	90,1%	90,7%

La distribución de las respuestas para cada pregunta son las mostradas en las siguiente graficas:

### Seleccione su seccional de Casas Fiscales

3.408 respuestas

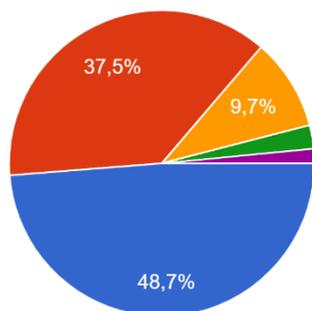


- APARTADO - BAS17
- ARAUCA - BAS18
- ARMENIA - BAS08
- BARRANCABERMEJA - BAADA2
- BARRANQUILLA - BAS02
- BELLO - BIOSP
- BOGOTÁ - ARTILLERÍA-MOLINOS
- BOGOTÁ BR13

▲ 1/9 ▼

### 1. La facilidad para realizar el trámite de solicitud de vivienda en línea

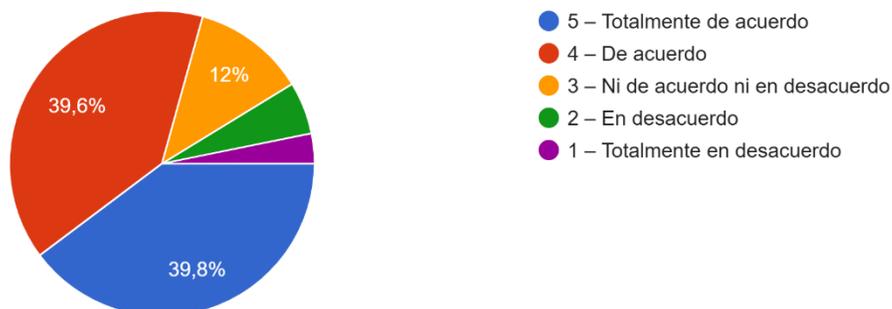
3.453 respuestas



- 5 – Totalmente de acuerdo
- 4 – De acuerdo
- 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 1 – Totalmente en desacuerdo

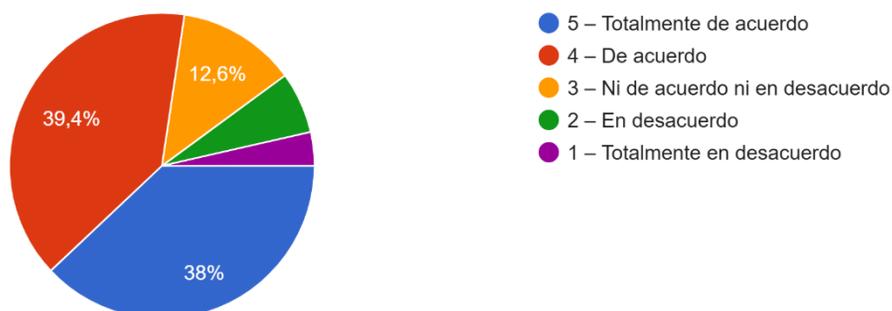
## 2. El tiempo de respuesta de radicado de su solicitud de vivienda

3.446 respuestas



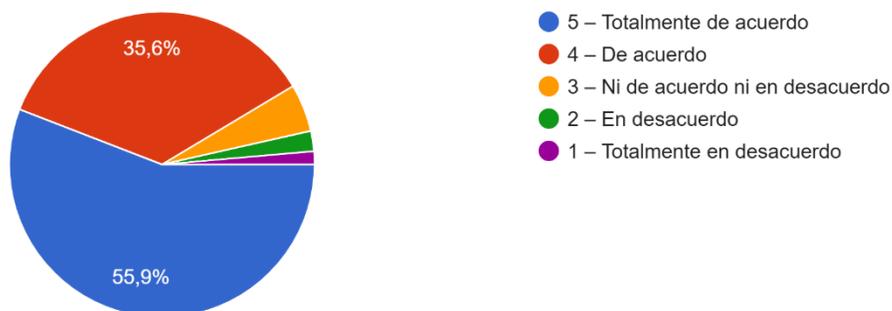
## 3. El tiempo de espera para la asignación de la vivienda fiscal

3.447 respuestas



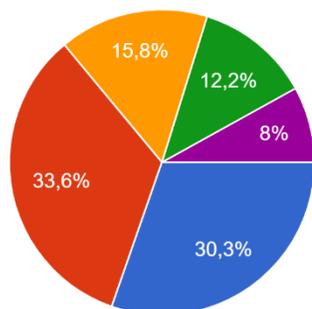
## 4. Los espacios del inmueble de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar

3.451 respuestas



### 5. El estado de mantenimiento del inmueble

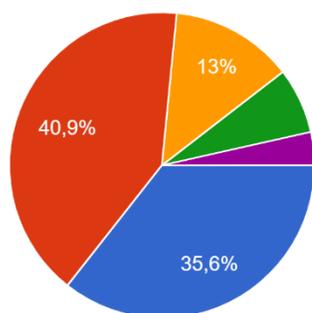
3.444 respuestas



- 5 – Totalmente de acuerdo
- 4 – De acuerdo
- 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 1 – Totalmente en desacuerdo

### 6. El valor del canon de arrendamiento y los demás conceptos aplicados

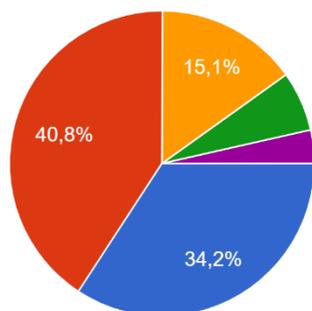
3.445 respuestas



- 5 – Totalmente de acuerdo
- 4 – De acuerdo
- 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 1 – Totalmente en desacuerdo

### 7. El cobro del fondo de garantía para el pago de servicios públicos y/o deudas pendientes a la entrega del inmueble

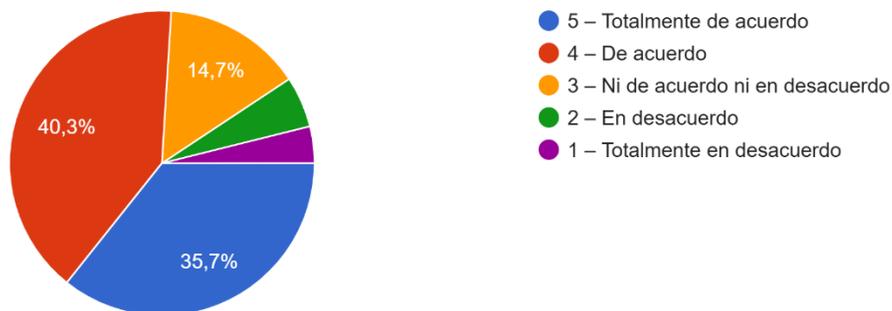
3.443 respuestas



- 5 – Totalmente de acuerdo
- 4 – De acuerdo
- 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 1 – Totalmente en desacuerdo

8. El grado de satisfacción y la oportunidad de la respuesta a sus requerimientos relacionados con servicios públicos

3.437 respuestas



ACCIONES DE MEJORA:

PROBLEMA	CAUSA RAÍZ	ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
Demora en la devolución del fondo de servicios públicos	Demora en el trámite de cruce de cuentas con empresas prestadoras	Seguimiento al registro oportuno de las bajas de las viviendas en las seccionales por parte de los administradores; registro oportuno de cuentas de servicios o pendientes de los usuarios	Ejecutado
Demora en la revisión y radicación de las solicitudes de vivienda	Demora en el trámite por falta de personal clasificando las solicitudes	Asignación de personal exclusivo a la clasificación y radicado de las solicitudes de vivienda	Ejecutado

Atentamente,

ING. JAIRZINHO BARCO CORREA  
Coordinador Grupo de Servicio al Usuario