



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

Bogotá D.C., 21-07-2025



Al contestar cite Radicado E-2025-03040 Id: 172157  
Folios: 2 Fecha: 21-07-2025 15:00:41  
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 – II 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 segundo 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 segundo 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

**Instituto de Casas Fiscales del Ejército**

Dirección: Carrera 11B No. 104 - 48, Bogotá D.C., Colombia

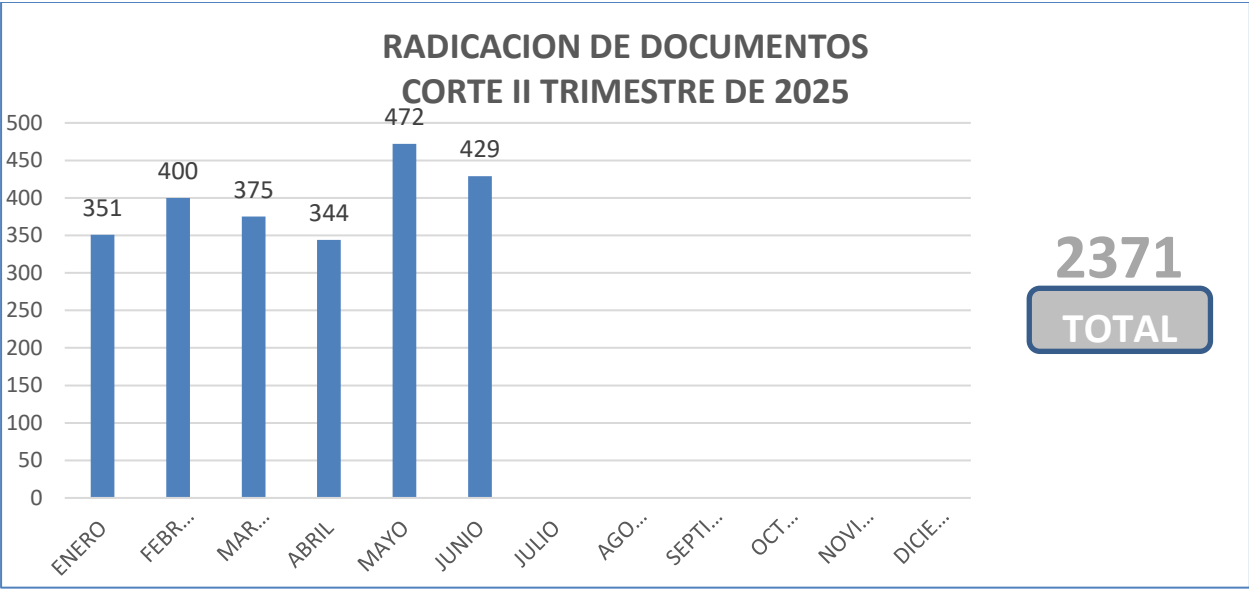
Conmutador: 6013162500 ext. 101-102-103-104

[www.icfe.gov.co](http://www.icfe.gov.co)



SA-CER745418 SC-CER668439

Con corte segundo trimestre se radicaron 3371 documentos, relacionados con solicitudes de vivienda, de prórroga, cambios de inmueble, devoluciones de dineros entre otros.



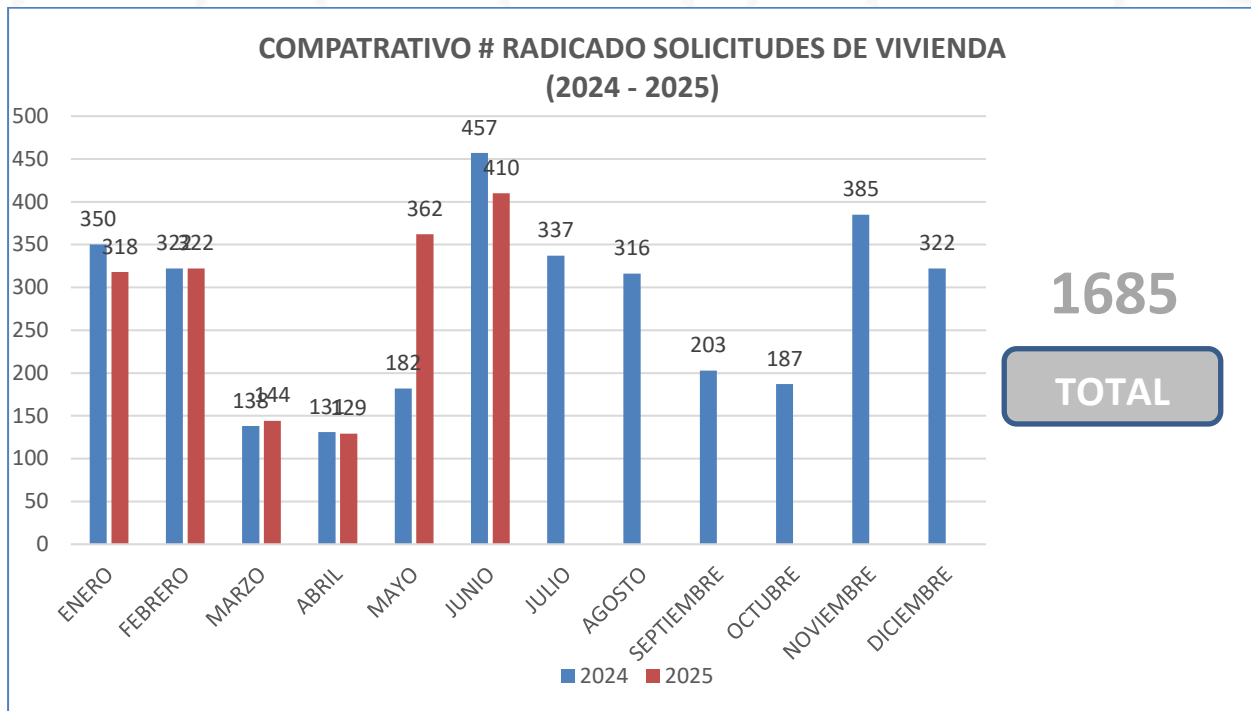
Se continua con la radicación de documentos mediante el correo electrónico, y la gestión de PQRS y Solicitudes de Vivienda mediante la plataforma de la página web del ICFE, en el marco de la racionalización de trámites, lo que ha permitido que se gestione un número mayor de documentos.

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 segundo trimestre de 2025:

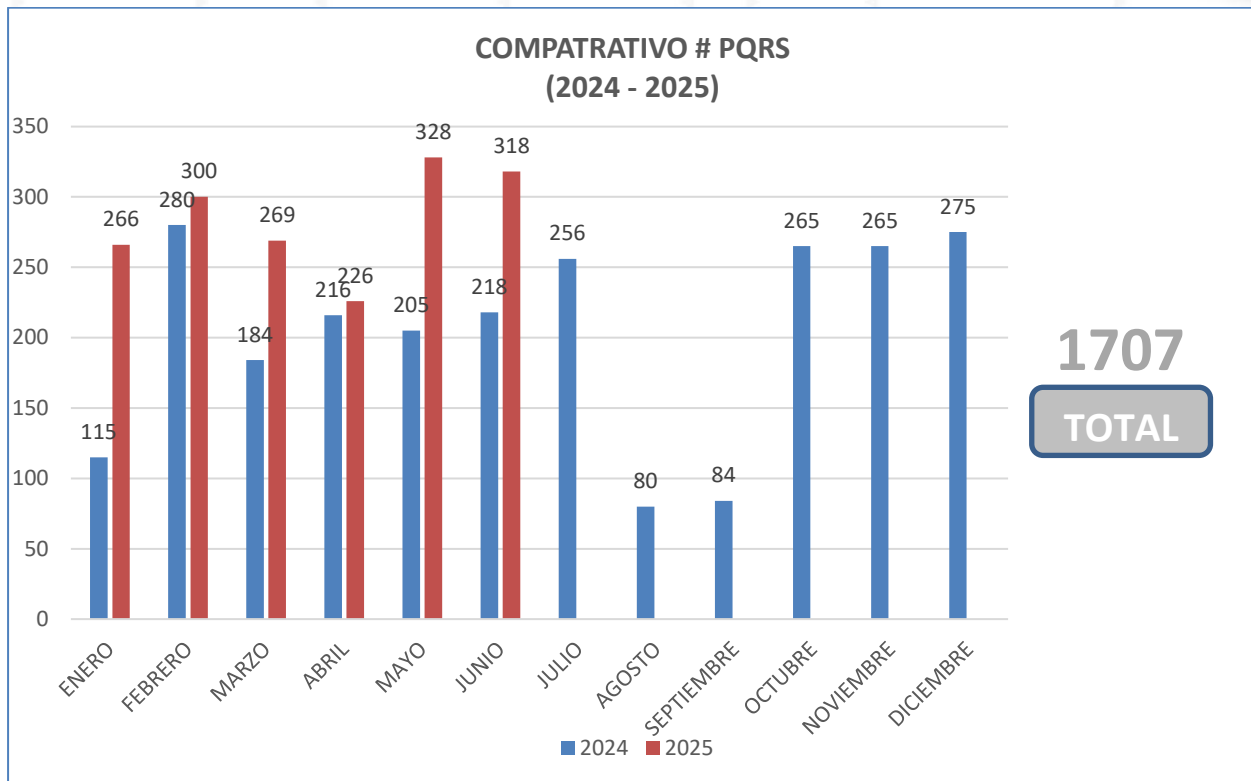


El aumento en el número de solicitudes radicadas se debe a que en el mes de junio hay traslados de personal militar, luego la mayoría de las familias deben ubicar un lugar de residencia y requieren de asignación de una vivienda por cuestiones de traslado.

### 3. GESTIÓN PQRS

#### 3.1. NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS

Con corte segundo trimestre del año 2025 la oficina de servicio al usuario dio trámite a 1707 requerimientos a través de los diferentes medios dispuestos. El área de atención al usuario realizó seguimiento continuo a la gestión, brindando respuestas oportunas.



Comparativamente, con corte al segundo 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 utilización del módulo de PQRS para todo tipo de solicitud por parte de los usuarios, lo que originó que se incrementara significativamente su volumen.

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

## PQRS POR TIPO 2DO TRIMESTRE DE 2025

DERECHO DE PETICION

QUEJA

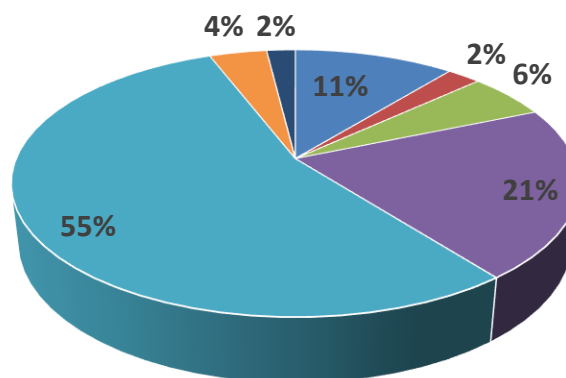
RECLAMO

SOLICITUD

SOLICITUD DE DOCUMENTACION

SOLICITUD DE INFORMACION

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS



872

TOTAL

Del total de PQRS recibidas en el periodo el volumen más significativo son las solicitudes de documentación con el 55%, seguidas de las solicitudes con el 21%; ambos relacionados en su gran mayoría con la implementación del Acuerdo 02 de 2021. Es también significativo el 11% correspondientes a derechos de petición, los cuales en su mayoría fueron sobre la devolución de dineros por concepto de servicios público y asignación y prórroga del contrato de arrendamiento de vivienda.

### 4. PQRS RECIBIDAS POR ASUNTO

| ASPECTOS                 | DERECHO DE PETICION | 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% |

**Instituto de Casas Fiscales del Ejército**

Dirección: Carrera 11B No. 104 - 48, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: 6013162500 ext. 101-102-103-104

[www.icfe.gov.co](http://www.icfe.gov.co)



SA-CER745418 SC-CER668439

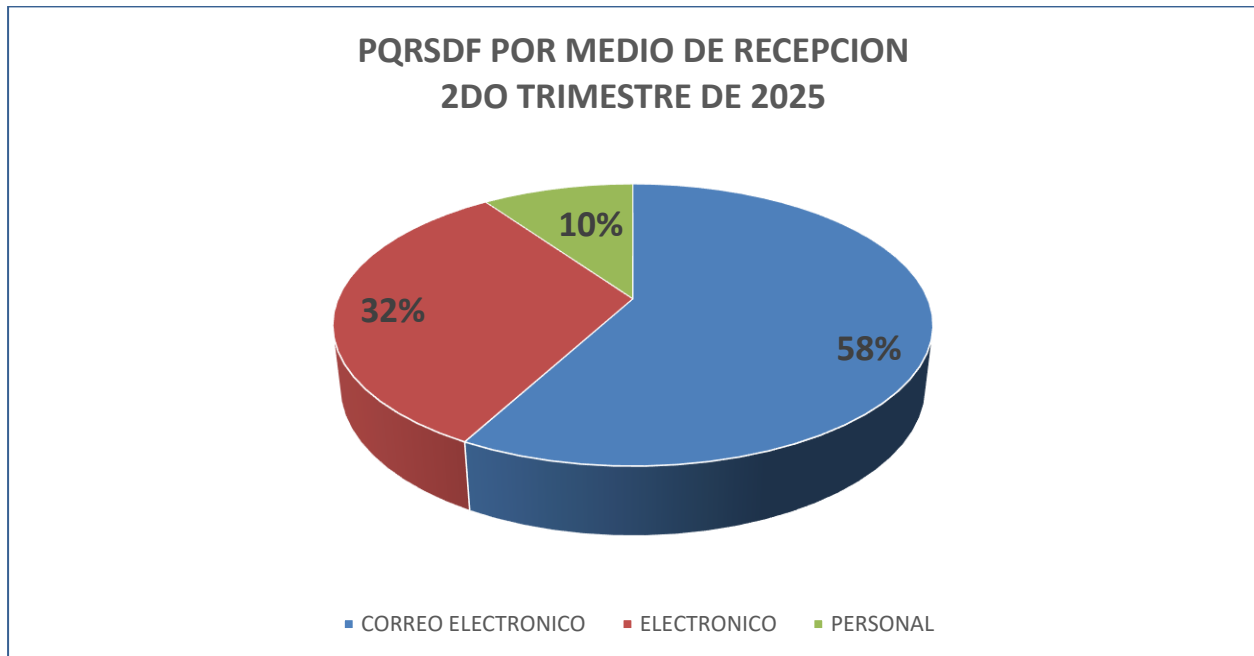
|                                       |    |    |    |     |     |    |    |     |      |
|---------------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|----|-----|------|
| ASPECTO DE SALUD                      | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0   | 0%   |
| ASPECTOS DE VIVIENDA                  | 95 | 20 | 48 | 181 | 477 | 34 | 17 | 872 | 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                                 | 95 | 20 | 48 | 181 | 477 | 34 | 17 | 872 | 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 segundo 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                                                                   | 1541                                            | 4,3                            |
| Tiempo de respuesta de radicado solicitud de vivienda                                                              | 1541                                            | 4,1                            |
| Tiempo de espera para asignación de vivienda                                                                       | 1541                                            | 4,0                            |
| Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar                                             | 1541                                            | 4,5                            |
| El estado de mantenimiento del inmueble                                                                            | 1541                                            | 3,4                            |
| El valor del canon de arrendamiento y los demás conceptos aplicados                                                | 1541                                            | 4,0                            |
| El cobro del fondo de garantía para el pago de servicios públicos y/o deudas pendientes a la entrega del inmueble  | 1541                                            | 3,9                            |
| El grado de satisfacción y la oportunidad de la respuesta a sus requerimientos relacionados con servicios públicos | 1541                                            | 4,0                            |
|                                                                                                                    | <b>TOTAL</b>                                    | <b>4,0</b>                     |

Esta encuesta a diferencia de las implicadas anteriormente, cubrió más del 25% del total de usuarios a nivel nacional, con lo que se obtuvo una valoración más real de la percepción de los usuarios.

### Instituto de Casas Fiscales del Ejército

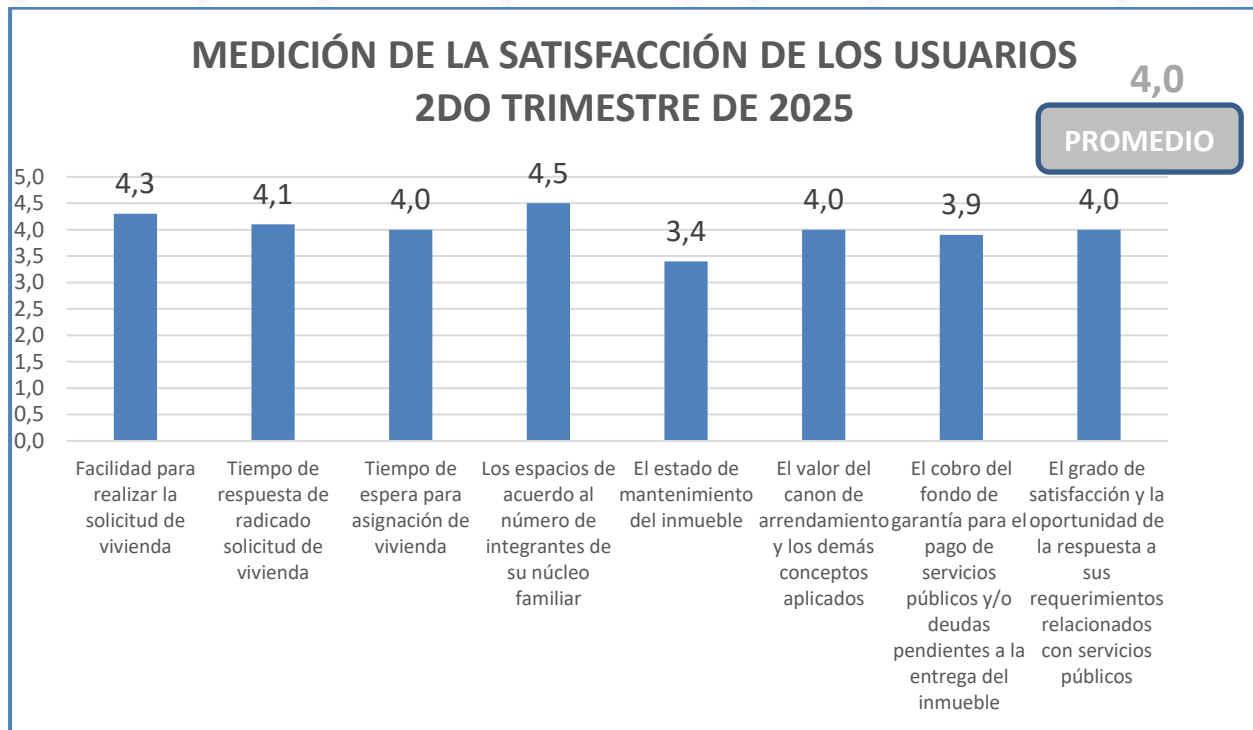
Dirección: Carrera 11B No. 104 - 48, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: 6013162500 ext. 101-102-103-104

[www.icfe.gov.co](http://www.icfe.gov.co)



SA-CER745418 SC-CER666439



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 4.0, manteniendo el nivel de calificación en superior a 4.0, 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.

En general, el nivel de aceptación es del 88,6%, 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 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          | 826                                                                        | 718                                                               | 709                                                             | 1015                                                                                   | 364                                        | 619                                                                    | 592                                                                                                                  | 634                                                                                                                   |
| De acuerdo                     | 426                                                                        | 432                                                               | 429                                                             | 346                                                                                    | 435                                        | 478                                                                    | 498                                                                                                                  | 480                                                                                                                   |
| ni de acuerdo ni en desacuerdo | 194                                                                        | 235                                                               | 235                                                             | 106                                                                                    | 381                                        | 272                                                                    | 255                                                                                                                  | 242                                                                                                                   |
| SUM                            | 1446                                                                       | 1385                                                              | 1373                                                            | 1467                                                                                   | 1180                                       | 1369                                                                   | 1345                                                                                                                 | 1356                                                                                                                  |
| Total encuestados              | 1541                                                                       | 1541                                                              | 1541                                                            | 1541                                                                                   | 1541                                       | 1541                                                                   | 1541                                                                                                                 | 1541                                                                                                                  |
| Promedio                       | 93,84%                                                                     | 89,88%                                                            | 89,10%                                                          | 95,20%                                                                                 | 76,57%                                     | 88,84%                                                                 | 87,28%                                                                                                               | 87,99%                                                                                                                |

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

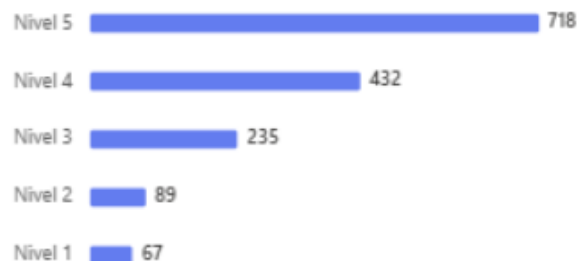
La facilidad para realizar el trámite de vivienda en línea



El tiempo de respuesta de radicación de su solicitud de vivienda

**4.07**

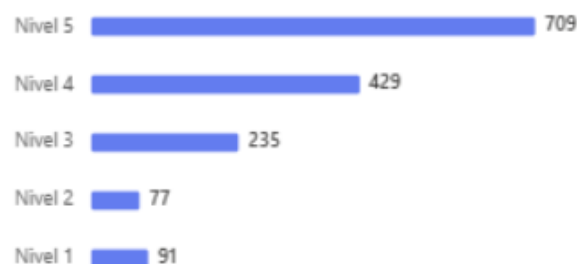
Clasificación promedio



El tiempo de espera para la asignación de la vivienda fiscal

**4.03**

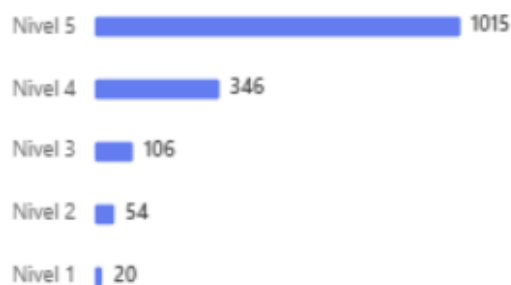
Clasificación promedio



Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar

**4.48**

Clasificación promedio



**Instituto de Casas Fiscales del Ejército**

Dirección: Carrera 11B No. 104 - 48, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: 6013162500 ext. 101-102-103-104

[www.icfe.gov.co](http://www.icfe.gov.co)

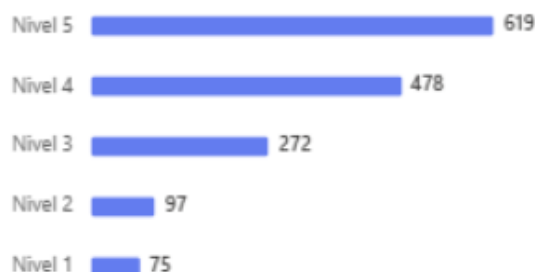


SA-CER745418 SC-CER666439

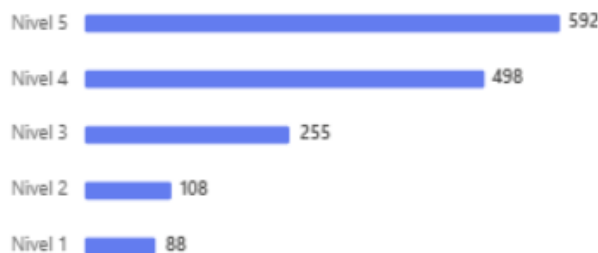
## El estado de mantenimiento del inmueble



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



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



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



#### 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