

MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI-GV

Bogotá D.C., 03-03-2026



Al contestar cite Radicado I-2026-13733 Id: 212439
Folios: 2 Fecha: 03-03-2026 22:16:53
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE INMUEBLES
Destinatario: INFORMATICA

Señor(a)
ANÓNIMO

Asunto: Pronunciamiento sobre queja anónima R-2026-11276 Id 211070

1. Antecedentes

El 23 de febrero de 2026, por medios electrónicos, se recibió en la correspondencia del Instituto de Casas Fiscales del Ejército –ICFE– la siguiente queja anónima:

“Teniendo en cuenta que los canales de comunicación con el INSTITUTO DE CASAS FISCALES es complejo como usuarios tratamos de utilizar el de vía telefónica el cual se maneja ,un muy malo el servicio para obtener respuestas a nuestras inquietudes llegando al punto de durar 1 hora y 30 minutos para poder que nos atienda un representante donde la mayoría de veces la llamada se termina por tanto tiempo en espera y no pudiendo obtener respuestas MAL SERVICIOS VIA TELEFÓNICA”

2. Pronunciamiento del ICFE

En relación con su manifestación sobre la calidad del servicio de atención telefónica, el Instituto de Casas Fiscales del Ejército se permite informarle, de manera respetuosa, que a nivel nacional se atiende un alto volumen de usuarios y solicitudes a través de diversos canales de comunicación, razón por la cual, en determinados momentos, pueden presentarse tiempos de espera superiores a los deseados, máxime cuando la planta de personal no resulta lo suficientemente amplia para absorber la totalidad de comunicaciones que ingresan simultáneamente por los diferentes medios.

No obstante lo anterior, el ICFE reconoce la inconformidad expuesta, lamenta las dificultades reportadas y, en consecuencia, recibe su queja con la mayor consideración, en el entendido de que este tipo de observaciones constituye un insumo relevante para el mejoramiento continuo, de modo que será tenida en cuenta para fortalecer las acciones de mejora institucional en los frentes de atención al ciudadano y gestión de comunicaciones.

Así mismo, con el propósito de facilitar la radicación y trazabilidad de sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos, se le informa que usted puede presentar comunicaciones por medios electrónicos a través del aplicativo web institucional: <https://sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/>, mediante el cual se gestionan solicitudes de todo tipo y se garantiza un soporte de radicación para su seguimiento.

Publíquese el presente documento en la página web de la entidad por el término de (5) días, considerándose notificada al finalizar el día siguiente a la desfijación.

Cordialmente,

Mayor. OSCAR IVAN CASTRILLON
Subdirector de Inmuebles
Instituto de Casas Fiscales del Ejército

Proyectó: OPS. Juan Londono *SL*
Contratista abogado ICFE