

MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI

Bogotá D.C., 03-03-2026



Al contestar cite Radicado I-2026-13734 Id: 212440
Folios: 2 Fecha: 03-03-2026 22:17:29
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE INMUEBLES
Destinatario: INFORMATICA

Señor(a)
ANÓNIMO

Asunto: Pronunciamiento sobre queja anónima R-2026-11295 Id 211218

1. Antecedentes

El 24 de febrero de 2026, por medios electrónicos, se recibió en la correspondencia del Instituto de Casas Fiscales del Ejército –ICFE– la siguiente queja anónima:

“El día de ayer evidencie que me estaban haciendo un descuento en la nomina que no era claro porque desde enero ya no estoy en las casa fiscales y voy donde el administrador y me dice que es nuevo que el no tiene conocimiento, ellos creo que manejan un sistema donde pueden evidenciar todo los movimientos contables de las casas pero hasta ultimo dia fue mucho problema con los administradores, nunca dan solución a nada y los rotan demasiado, para entregar mi inmueble nunca me dieron solución me toco ir varia veces, la casa me la entregaron hace tres con el propósito de arreglarla con el tiempo (ponerle piso, y arreglar el patio) NUNCA HUBO TIEMPO NI NUNCA SE PUDO aun asi vivimos tres años y entregamos el 17 de enero con paz y salvo. pero siguen líos y problemas después de un mes y una semana pero en la nomina me hacen descuento de arriendo, voy busco al administrador y el no sabe nada porque.... espero tener pronta respuesta pero que arreglen eso no es posible que hallan tantas falencias en esas casas”

2. Pronunciamiento del ICFE

En atención a su comunicación, el Instituto de Casas Fiscales del Ejército lamenta las situaciones descritas y comprende la inconformidad que genera evidenciar descuentos en nómina cuando, según lo indicado, ya se efectuó la entrega de la vivienda fiscal y se cuenta con paz y salvo, razón por la cual su queja será tenida en cuenta como insumo para el mejoramiento continuo del servicio y del acompañamiento al usuario durante las etapas de entrega y cierre contractual.

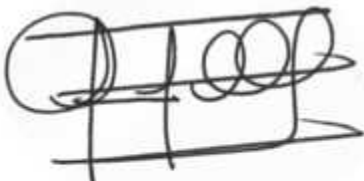
Ahora bien, se precisa que, conforme al Acuerdo 002 de 2021, por regla general los pagos asociados a las obligaciones derivadas de la vivienda fiscal operan mediante descuento de nómina efectuado por la Sección Nómina de la Dirección de Personal del Ejército, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29. Además, los cobros se realizan mes vencido; por ende, usted verá un descuento en su nómina del mes siguiente a la restitución de la vivienda fiscal.

En cuanto a la rotación de administradores, se informa de manera general que estos cargos son desempeñados por personal militar y, por tanto, pueden presentarse traslados propios de la carrera militar. En consecuencia, el ICFE mantiene el compromiso de fortalecer los procesos de empalme y trazabilidad de novedades para reducir afectaciones al usuario.

No obstante, dado que su PQR es anónima y no incorpora datos mínimos para ubicar el contrato y el mes exacto del descuento, para la revisión puntual del caso se requiere que el usuario radique una petición a través del aplicativo web del ICFE: <https://sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/>, indicando, como mínimo, el número de contrato o identificación del inmueble, la seccional, la fecha de entrega (según lo reporta, 17 de enero), el mes o meses en los que se aplicó el descuento y el concepto reflejado en el comprobante de nómina; con esa información, el Instituto dará trámite y respuesta dentro de los términos legales, realizando las validaciones administrativas y contables a que haya lugar.

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