



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO (ICFE)

Con el propósito de garantizar los derechos de los ciudadanos y en concordancia con los establecido en Acuerdo 02 de 2021, el compromiso de quienes laboran en esta Entidad, es el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo.



¿Qué es y qué promete?

- Entidad descentralizada adscrita al Ministerio de Defensa Nacional (MDN).
- Misión: desarrollar planes, programas y proyectos de vivienda fiscal bajo arrendamiento para oficiales, suboficiales y civiles del Ejército en distintas regiones del país.
- Compromiso de servicio: excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo.



Trato digno • Servicio de calidad



Derechos de los usuarios

- Presentar derechos de petición (escritos o verbales) por los medios del ICFE, conforme a la ley.
- Recibir información sobre requisitos y mecanismos para radicar la petición.
- Ser atendido con respeto, sin discriminación, con dignidad y eficiencia.
- Conocer la información solicitada y obtener copias (a su costa), salvo reserva legal.
- Conocer el estado del trámite y obtener constancias/certificaciones cuando se requiera.
- Exigir a los funcionarios el cumplimiento de sus responsabilidades para la oportuna atención y trámite eficiente.
- Recibir respuesta oportuna, clara, completa y de fondo en los plazos de ley.
- Gozar de confidencialidad y reserva cuando aplique.
- Recibir atención preferente (discapacidad, debilidad manifiesta e indefensión, gestantes o adultos mayores).
- Demás derechos (Constitución y Ley).



Derechos de petición • Atención preferente



Deberes de los usuarios

- Brindar trato amable, respetuoso y considerado a funcionarios y demás usuarios.
- Acatar los horarios de atención personalizada y/o telefónica.
- Cumplir los requisitos legales o reglamentarios para presentar peticiones.
- Obrar de buena fe y lealtad con la administración; abstenerse de maniobras dilatorias, documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer los derechos dentro de los límites de responsabilidad.
- Atender normas de seguridad exigidas por la guarnición/unidad/cantón militar para ingresar y permanecer en instalaciones.
- Cumplir los demás deberes fijados por la Ley y/o reglamento.



Buena fe • Respeto mutuo