

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO



Fortalecer una atención clara, oportuna, transparente y centrada en la satisfacción del usuario, articulando a todas las dependencias que interactúan con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

La estrategia facilita el acceso de los usuarios y de la ciudadanía en general a sus derechos, mediante los diferentes medios de comunicación y con enfoque en necesidades y expectativas.

01

Calidad

Servicio enfocado en la satisfacción del usuario.

02

Articulación

Participan todas las dependencias que atienden usuarios

03

Acceso

Canales diversos para acercar la entidad al usuario

OBJETIVO

Definir lineamientos generales para los canales de atención del ICFE, de modo que la entidad brinde un servicio de calidad, efectivo y eficiente, con protocolos de atención que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

ALCANCE

La estrategia compromete a **todos los servidores públicos y contratistas** que tienen contacto con los usuarios y con los grupos de interés de la entidad.

Principios visibles en el documento

- Lenguaje claro
- Información precisa y transparente
- Oportunidad en la respuesta
- Mejoramiento continuo de la atención





Trato digno y marco de referencia

Compromisos institucionales y sustento normativo

Carta de trato digno

El ICFE reafirma su compromiso de prestar un servicio de **excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, integro y participativo.**

La mision institucional se orienta al desarrollo de planes, programas y proyectos de vivienda fiscal para oficiales, suboficiales y civiles del Ejército bajo sistema de arrendamiento.

Base normativa destacada

Constitucion Politica de Colombia de 1991: arts. 2, 23, 74, 123, 209 y 270.

Ley 1712 de 2014: transparencia y acceso a la informacion publica.

Ley 1755 de 2015: derecho fundamental de peticion.

Ley 1618 de 2013: garantias para personas con discapacidad.

Decreto 103 de 2015

Ley 489 de 1998

CONPES 3785 de 2013

Ley 1753 de 2015

MIPG V.2 - 2018

Ley 1952 de 2019

Mensaje clave

La estrategia conecta **derechos, canales de atencion, protocolos de servicio y medicion de la satisfaccion** para fortalecer la relacion entre la entidad y sus usuarios.



Derechos y deberes de los usuarios

Resumen visual para orientacion rapida

DERECHOS



- ❖ Presentar peticiones escritas o verbales por los medios establecidos.
- ❖ Recibir informacion suficiente sobre requisitos y mecanismos de atencion.
- ❖ Ser atendidos con respeto, dignidad y sin discriminacion.
- ❖ Conocer el estado del tramite y solicitar constancias o certificaciones.
- ❖ Obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo dentro de los plazos de ley.
- ❖ Acceder a la informacion y a copias cuando no exista reserva legal.
- ❖ Gozar de confidencialidad cuando corresponda.
- ❖ Recibir atencion preferente en situaciones de discapacidad, debilidad manifiesta, gestacion o adultez mayor.

DEBERES

- ❖ Brindar trato amable, respetuoso y considerado a funcionarios y demas usuarios.
- ❖ Acatar los horarios establecidos de atencion.
- ❖ Cumplir los requisitos definidos por la Constitucion, la ley o el reglamento para presentar peticiones.
- ❖ Actuar con buena fe y lealtad frente a la administracion.
- ❖ Ejercer los derechos dentro de limites de responsabilidad.
- ❖ Atender las normas de seguridad exigidas para ingreso y permanencia en instalaciones institucionales.





Canales de atención del ICFE

Medios dispuestos para solicitudes, orientación y PQRSD

Cinco canales de atención habilitados

Presencial

Una única sede en Bogotá

Carrera 11 con Calle 104
Edificio del Instituto de Casas Fiscales
del Ejército - Primer Piso.

Jornada: lunes a viernes, jornada
continua.

Telefonico

Centro de atención y asesoría telefónica

PBX institucional publicada en el
documento: **(601) 31602500**.

Uso orientado a resolver inquietudes
de forma ágil y eficiente.

Escrito

Recibe comunicaciones físicas o
electrónicas para solicitar servicios,
pedir información, orientación o
asistencia.

Código postal: 110111 - Bogotá D.C.

Buzon

Buzon de quejas y reclamos ubicado
en la recepción de las instalaciones
del ICFE.



Virtual

Portal institucional: www.icfe.gov.co

Correo de servicio al ciudadano:
atencionusuario@icfe.gov.co

Portal PQRSD: sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/Formulario



Portal web



PQRSD