

MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI-GSU

Bogotá D.C., 14-01-2026



Al contestar cite Radicado E-2026-10141 Id: 203849
Folios: 1 Fecha: 14-01-2026 19:47:33
Anexos: 0
Remitente: OFICINA ASESORA DE PLANEACION
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 – IV Trimestre 2025
Instituto de Casas Fiscales del Ejército - ICFE

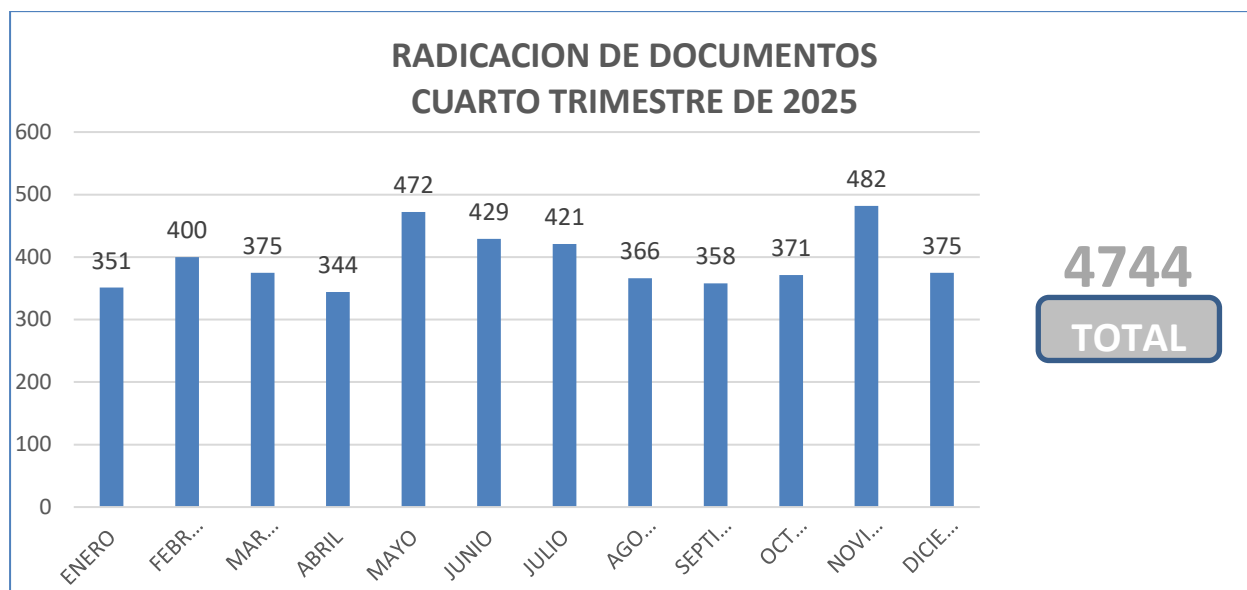
Respetuosamente me permito enviar a ese despacho el Informe de Gestión de la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2025, evaluando los resultados alcanzados por parte de la oficina de Atención al Usuario del Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército a través de la oficina de Atención al Usuario durante el cuarto 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

Con corte cuarto trimestre se radicaron 4744 documentos, relacionados con solicitudes de prórroga, cambios de inmueble, devoluciones de dineros, PQRS, entre otros.



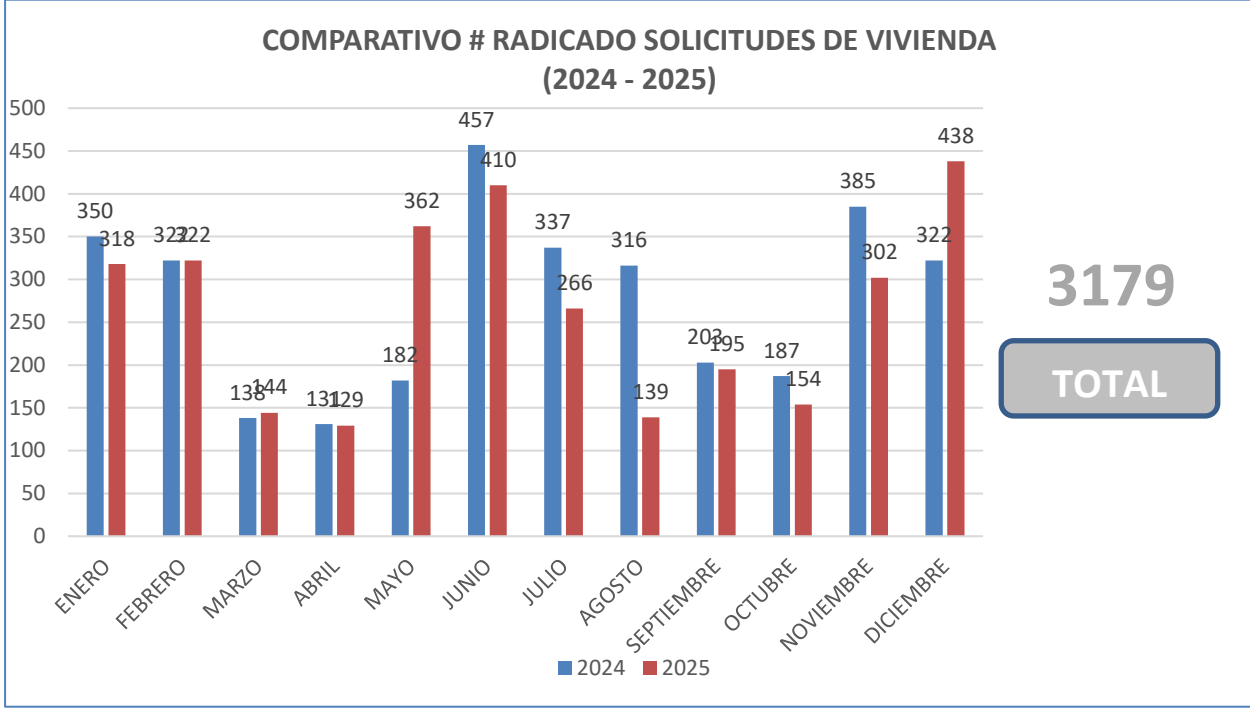
Se continua con la radicación de documentos mediante el correo electrónico, y la gestión de PQRS y Solicitudes de Vivienda mediante la plataforma de la página web del ICFE, en el marco de la racionalización de trámites, lo que ha permitido que se gestione un número mayor de documentos.

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 al cuarto trimestre de 2025:

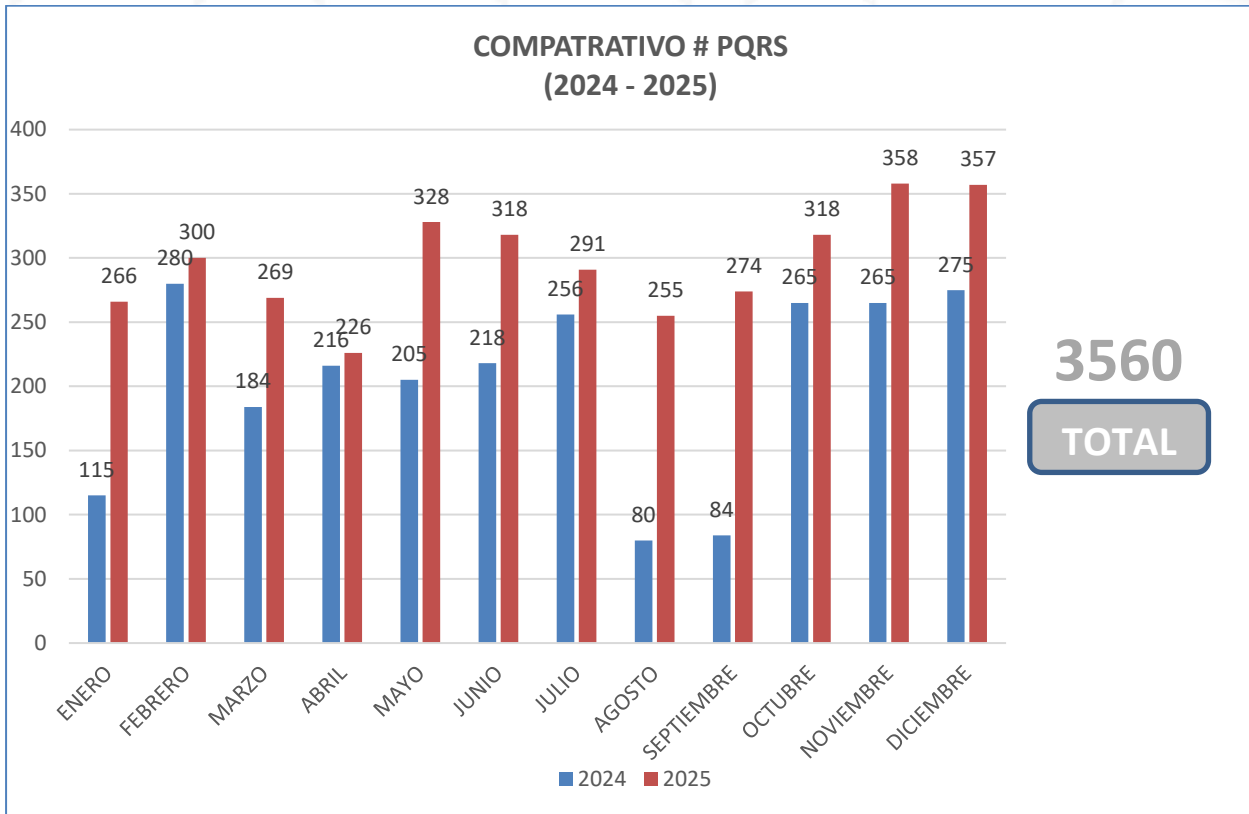


El aumento en el número de solicitudes radicadas se debe a que en el mes de diciembre hay traslados de personal militar, luego la mayoría de las familias deben ubicar un lugar de residencia y requieren de asignación de una vivienda por cuestiones de traslado.

3. GESTIÓN PQRS

3.1. NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS

Con corte cuarto trimestre del año 2025 la oficina de servicio al usuario dio trámite a 3560 requerimientos a través de los diferentes medios dispuestos. El área de atención al usuario realizó seguimiento continuo a la gestión, brindando respuestas oportunas.



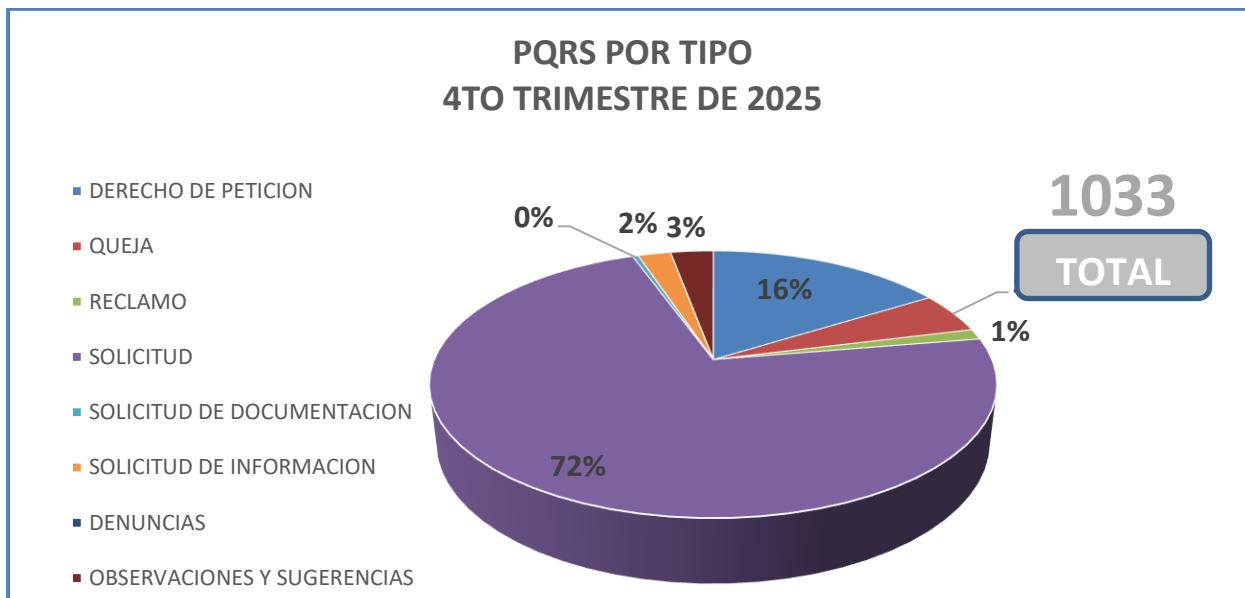
Comparativamente, con corte al cuarto trimestre de 2025 se puede apreciar un incremento en el número las PQRS en comparación con los mismos periodos del año 2024. Esto, a causa de la utilización del módulo de PQRS para todo tipo de solicitud por parte de los usuarios, lo que originó que se incrementara 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



Del total de PQRS recibidas en el periodo el volumen más significativo son las solicitudes con el 72%, seguidas de los derechos de petición con el 16%; ambos relacionados en su gran mayoría con la implementación del Acuerdo 02 de 2021. Es también significativo el 5% correspondientes a quejas, 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

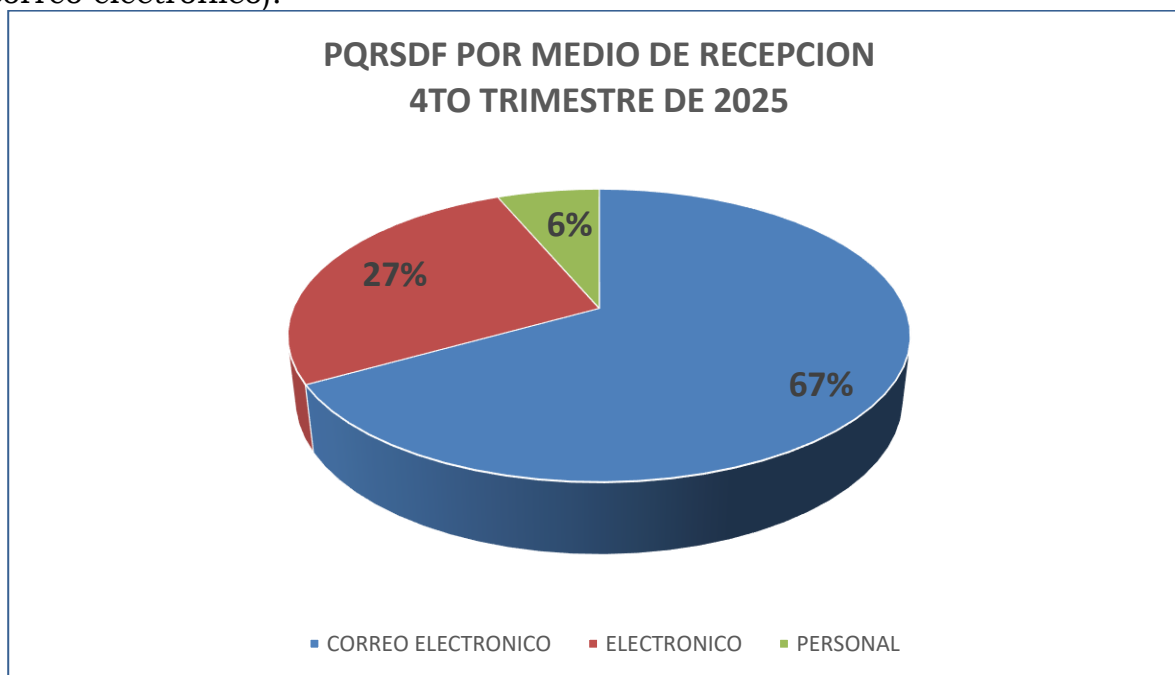
ASPECTOS	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SOLICITUD DE DOCUMENTACION	SOLICITUD DE INFORMACION	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS DE CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTO DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS DE VIVIENDA	167	51	13	745	4	23	30	1033	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).



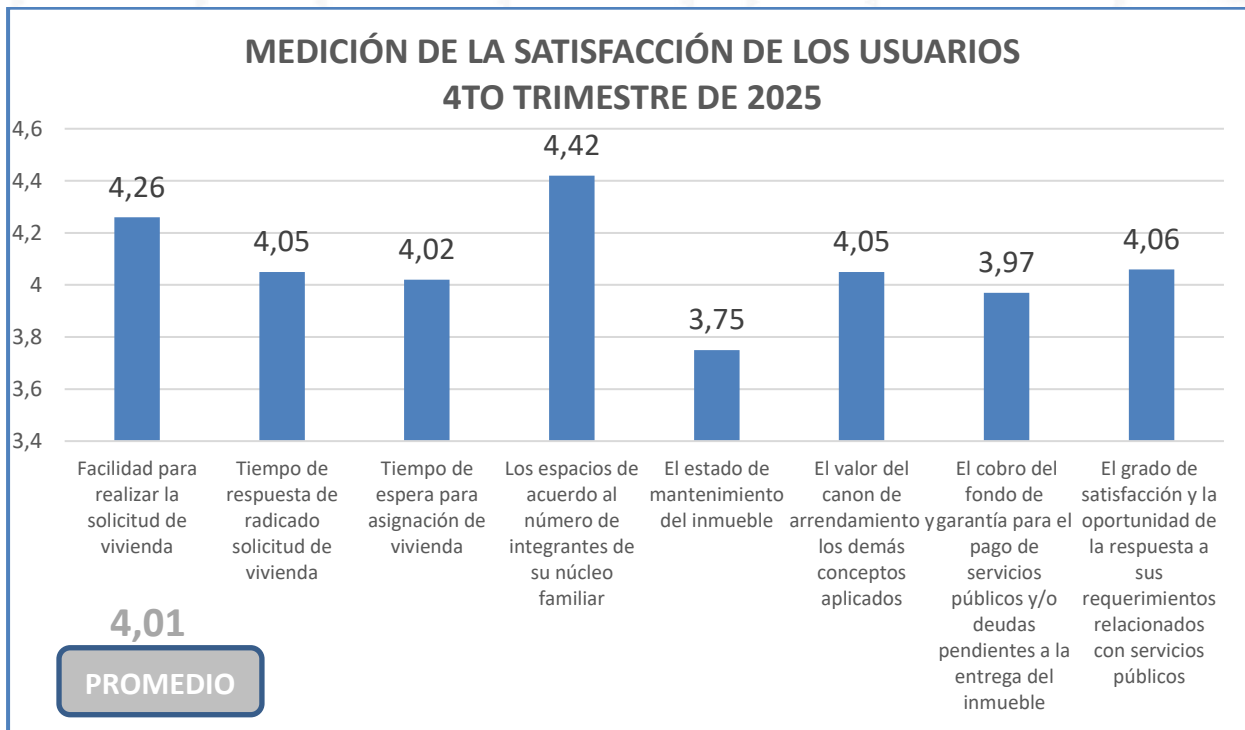
Tal como se aprecia en la gráfica, el medio de recepción más significativo es el portal de PQRS (electrónico), ya que su uso ha sido difundido entre los usuarios, esto enmarcado en la política de racionalización de trámites.

6. IMPACTO DE SERVICIO (SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

Para el cuarto trimestre de 2025 se utilizó el mismo modelo de encuesta aplicada en el trimestre anterior, 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	1224	4,26
Tiempo de respuesta de radicado solicitud de vivienda	1224	4,05
Tiempo de espera para asignación de vivienda	1224	4,02
Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar	1224	4,42
El estado de mantenimiento del inmueble	1224	3,75
El valor del canon de arrendamiento y los demás conceptos aplicados	1224	4,05
El cobro del fondo de garantía para el pago de servicios públicos y/o deudas pendientes a la entrega del inmueble	1224	3,97
El grado de satisfacción y la oportunidad de la respuesta a sus requerimientos relacionados con servicios públicos	1224	4,06
	TOTAL	4,07

Esta encuesta tuvo una muestra representativa del 25% del total de usuarios a nivel nacional, con lo que se obtuvo una valoración más real de la percepción de los usuarios.



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.

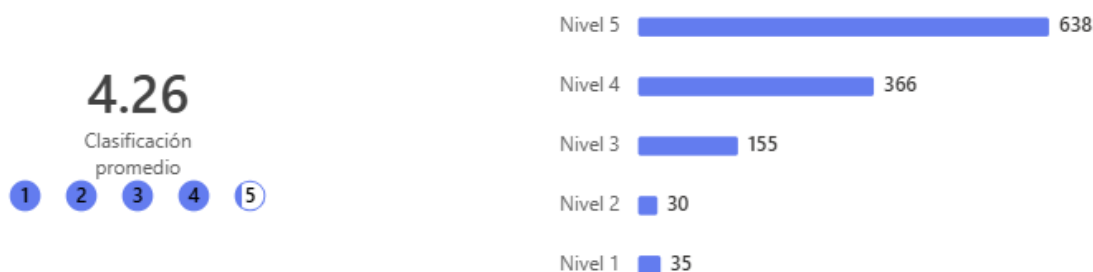
La calificación promedio es de 4.07, manteniendo el nivel de calificación en el nivel superior a 4.0, teniendo en cuenta que esta encuesta está orientada más directamente a evaluar el servicio de arrendamiento, con aspectos significativos de la calidad del inmueble, como son el tiempo de espera para la asignación, la satisfacción de la expectativa física del inmueble y los valores pagados.

En general, el nivel de aceptación es del 90,4%, que corresponde al número de usuarios cuyo nivel de satisfacción está entre el nivel **ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)** y **totalmente de acuerdo (5)**.

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	638	552	552	743	433	525	475	551
De acuerdo	366	361	363	328	363	396	425	379
ni de acuerdo ni en desacuerdo	155	188	171	99	228	193	188	176
SUM	1159	1101	1086	1170	1024	1114	1088	1106
Total encuestados	1224	1224	1224	1224	1224	1224	1224	1224
Promedio	94,7%	90,0%	88,7%	95,6%	83,7%	91,0%	88,9%	90,4%

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

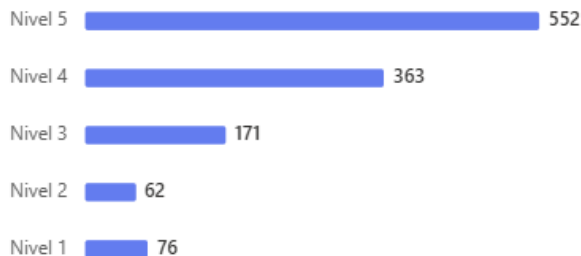
La facilidad para realizar el trámite de vivienda en línea



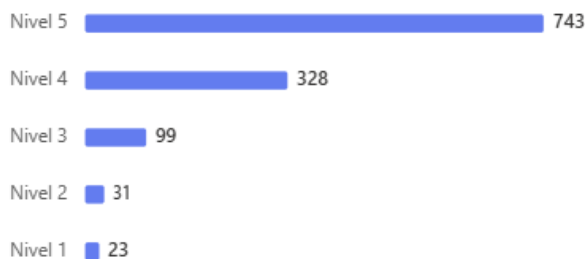
El tiempo de respuesta de radicación de su solicitud de vivienda



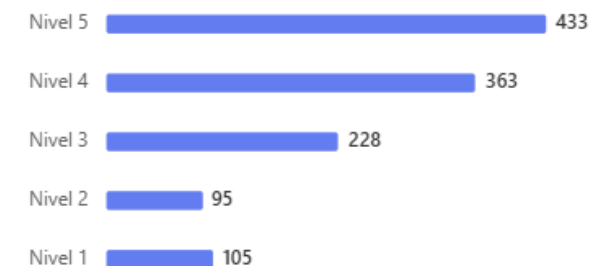
El tiempo de espera para la asignación de la vivienda fiscal



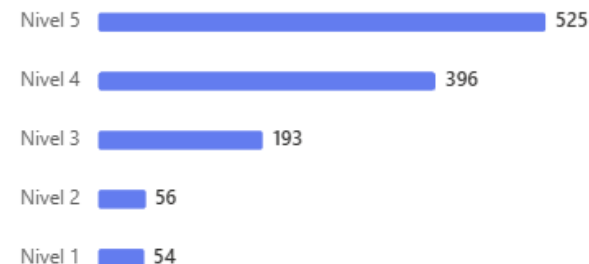
Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar



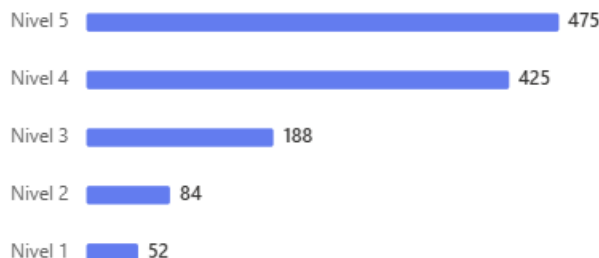
El estado de mantenimiento del inmueble



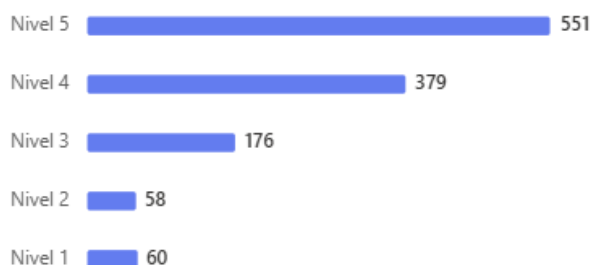
El valor del canon de arrendamiento y los demás conceptos aplicados



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



7. BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS USUARIOS Y CIUDADANÍA

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército ha mejorado de manera continua un enfoque integral para el Relacionamiento con la Ciudadanía, fundamentado en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los requisitos de la NTC ISO 9001.

A continuación, describen las buenas prácticas implementadas para optimizar el servicio y la experiencia de la ciudadanía a partir de la evaluación del servicio (Encuesta de satisfacción):

Gestión institucional:

- Sistema Integrado de Gestión (SIG) alineado con la NTC ISO 9001
- Desarrollo eficiente de los trámites, servicios y procedimientos administrativos en línea (Racionalización y estandarización)

- Canales de atención a la ciudadanía. Innovación, implementación, sostenimiento y mejoramiento de infraestructura tecnológica para la accesibilidad

Evaluación y mejora continua:

- Encuestas de percepción y análisis de datos.
- Auditorías internas y externas.
- Planes de mejora continua y evaluación de impacto.
- Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción.

Transparencia:

- Publicación de resultados de indicadores, encuestas e informes de PQRSDF.
- Reportes de gestión sobre el proceso de servicio al ciudadano
- Participación ciudadana

Roles y responsabilidades:

- Línea estratégica: Alta Dirección – Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Primera línea de defensa: Grupo de Servicio al usuario
- Segunda línea de defensa: Subdirección de Inmuebles.
- Tercera línea de defensa: Oficina de Control Interno – Comité Institucional de Control Interno.

Los resultados alineados con estas prácticas se muestran en la siguiente tabla:

ASPECTO CLAVE	PRACTICA IMPLEMANTADA	RESULTADO ESPERADO
Normatividad y Políticas	Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo en esta materia.	Cumplimiento normativo y alineación estratégica.
Gestión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Integración del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con la NTC ISO 9001, el Ciclo PHVA y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). • Trámites, servicios y procedimientos administrativos en línea (Racionalización y estandarización). • Innovación y mejoramiento tecnológico para la accesibilidad. 	Procesos más eficientes y estandarizados

Evaluación y Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de percepción y análisis de datos. • Auditorías internas y externas. • Planes de mejora continua y evaluación de impacto. • Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar de manera sostenida el Índice de Desempeño Institucional (IDI). • Identificación y corrección de áreas de mejora. • Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos identificados en el proceso de servicio al ciudadano.
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de resultados de indicadores, encuestas e informes de PQRSDF. • Reportes de gestión sobre el proceso de servicio al ciudadano • Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor confianza en la Relación Entidad - Usuarios. • Aumentar los niveles de satisfacción de los grupos de valor
Roles y Responsabilidades	Implementación de la línea estratégica y las tres líneas de defensa en control interno	Mejora en la supervisión y control de procesos

La implementación de buenas prácticas en el relacionamiento con los usuarios permite consolidar un vínculo de confianza entre el Instituto de Casas Fiscales del Ejército y sus usuarios. Esto se traduce en una mejora en la percepción de la calidad del servicio, así como en una mayor transparencia y legitimidad institucional.

La aplicación del Ciclo PHVA, el cumplimiento de estándares como la NTC ISO 9001 y lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) garantizan un mejoramiento continuo del Proceso de Servicio al Ciudadano con una gestión eficiente y adaptable a las necesidades de nuestros usuarios. Las evaluaciones periódicas y la incorporación de hallazgos de auditorías aseguran un proceso de mejora continua que impacta positivamente en la experiencia de los usuarios.

8. ESPACIOS DE DIÁLOGO CON LOS USUARIOS

Los espacios de diálogo con los usuarios son mecanismos para la participación, deliberación e incidencia de estos en la gestión la entidad, permitiendo el intercambio de ideas, la construcción conjunta de soluciones y la formulación de políticas, mediante encuentros presenciales o virtuales, abarcando temas desde los conflictos de convivencia y necesidades de mantenimiento en los conjuntos residenciales, hasta la planeación de los proyectos de construcción y mantenimiento recuperativos de los inmuebles.

Como base el Instituto de Casas Fiscales del Ejército realizó un ejercicio de caracterización de sus usuarios, para la recolección de información de sus grupos de interés y así determinar la información que estos solicitan y poder

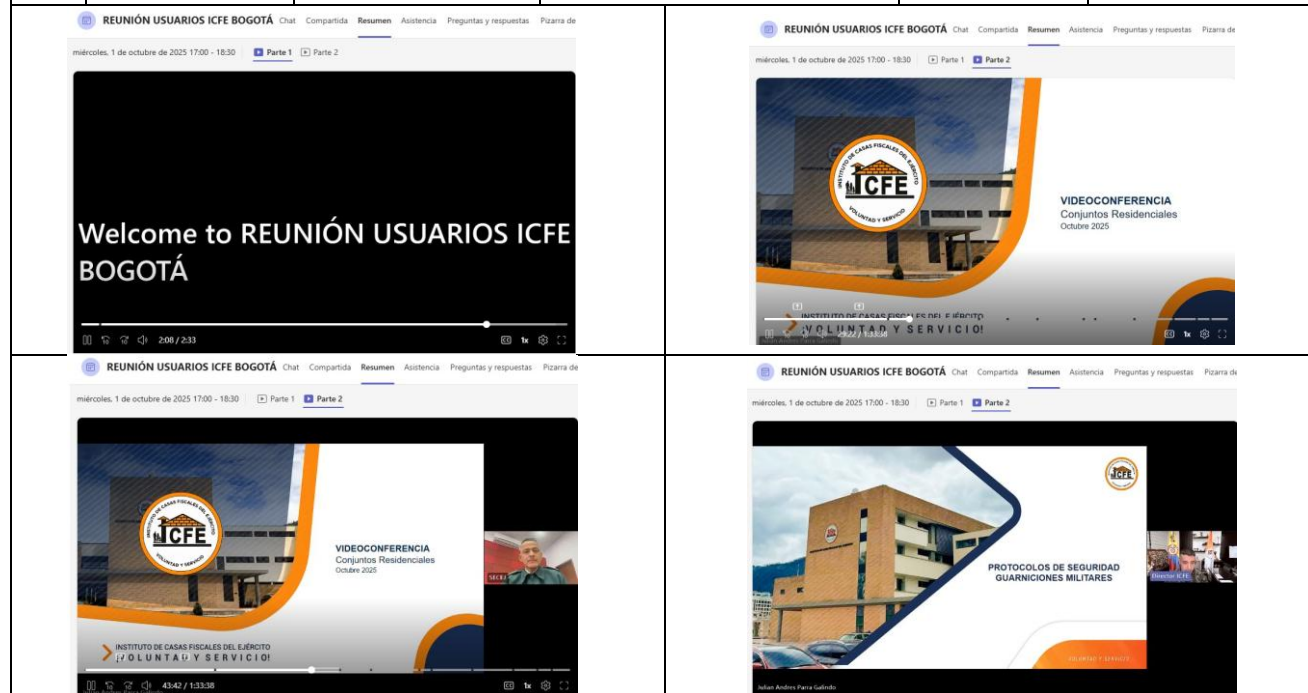
construir planes que brinden una atención efectiva de sus necesidades, entre ellas la habilitación de los canales de atención idóneos.

Como resultado del análisis de la información de caracterización de usuarios del Instituto de Casas Fiscales del Ejército, información que fue recolectada a través de una fuente primaria (encuesta electrónica entre el 40% de los usuarios del ICFE a nivel nacional), se determinaron las características de los grupos familiares y sus necesidades en relación con la vivienda.

Posterior a la caracterización de los usuarios se definieron y desarrollaron los espacios de diálogo, como charlas virtuales guidas por el Director de la entidad de la siguiente forma:

Reunión general realizada con los usuarios:

No.	FECHA	OBJETIVO	TEMAS TRATADOS	DIRIGIDA POR	ASISTENTES
01	01/10/2025	Socializar las normas de administración de vivienda fiscal y de convivencia ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reinducción Acuerdo 02 de 2021 ❖ Normas de convivencia ❖ Observaciones y recomendaciones de los usuarios 	Director ICFE	Usuarios Bogotá



Reunión con administradores a nivel nacional:

No.	FECHA	OBJETIVO	TEMAS TRATADOS	DIRIGIDA POR	ASISTENTES
01	08/10/2025	Socializar las normas de administración de vivienda fiscal y de convivencia ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reinducción Acuerdo 02 de 2021 ❖ Normas de convivencia ❖ Observaciones y recomendaciones de los usuarios 	Director ICFE	Usuarios Seccionales

Programación de reuniones

CRONOGRAMA

LUNES

8:00 AM	Conjuntos Residenciales Bogotá	10:00 AM
----------------	---------------------------------------	-----------------

MIÉRCOLES

5:00 PM	Seccionales Nivel Nacional	7:00 PM
----------------	-----------------------------------	----------------

Conexión vía MEET
Link se envía antes de la reunión

No.	FECHA	OBJETIVO	TEMAS TRATADOS	DIRIGIDA POR	ASISTENTES
02	Lunes 8:00 a.m.	Hacer seguimiento de la ocupación a nivel nacional y desarrollar estrategias con el fin de disminuir la desocupación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado general inmuebles ➤ Contratos y prórrogas próximos a vencer ➤ Estados mantenimiento ➤ Personal con novedades ➤ Información de inmuebles 	Director ICFE	Administradores Seccionales
03	Miércoles 5:00 p.m.				

Para fomentar el control y veeduría ciudadana, además de estos espacios, se tiene establecido el uso de plataformas web de ICFE, buscando una comunicación constante y transparente entre los usuarios y la ciudadanía en general, al igual que otras entidades y los entes de control, para acompañar la gestión pública y prevenir la corrupción.

9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS Y CIUDADANÍA

Las sugerencias de nuestros usuarios son esenciales para la planeación estratégica, sirviendo como base para construir planes que respondan a necesidades reales, fortaleciendo la democracia y mejora de los servicios, mediante la identificación de grupos de interés, el uso de canales de participación (digitales/presenciales), el diseño de acciones inclusivas y la evaluación continua, todo centrado en la transparencia y la mejora de la gestión.

En este contexto, para la formulación de los planes de acción, sobre todo las actividades relacionadas con el desarrollo de vivienda y mantenimiento recuperativo, se han tenido en cuenta las necesidades de vivienda expresadas por nuestros usuarios a través del análisis de las solicitudes de asignación de vivienda radicadas y las charlas virtuales realizadas en el plazo de la vigencia.

Adicionalmente, a través del análisis de PQRSDF, hemos logrado identificar demoras en actividades como la devolución del fondo de garantía y control del mantenimiento preventivo y correctivo de tipo menor en las viviendas de las seccionales a nivel nacional. Por esto, se está adelantando un desarrollo INHOUSE de un sistema de información que permita agilizar estas actividades y así proporcionar un servicio mas eficiente.

10. 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
Falta de control sobre el mantenimiento preventivo en las seccionales a nivel nacional	El sistema de administración de inmuebles no tiene alcance a las seccionales	Desarrollo de un módulo de mantenimiento que incluya a las seccionales a nivel nacional.	En curso

Atentamente,

ING. JAIRZINHO BARCO CORREA
 Coordinador Grupo de Servicio al Usuario