

PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO

Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE)

Codigo: ICFE-P-188

Version: 01

Emision: 01 Abr 2026

El servicio al usuario del Instituto de Casas Fiscales del Ejército se fundamenta en el compromiso con la calidad en la prestación del servicio y en la satisfacción del usuario como propósito esencial de la atención institucional. En este sentido, la Entidad orienta su gestión al suministro de información clara, precisa, transparente y oportuna, en respuesta a las solicitudes, requerimientos y necesidades presentadas por los usuarios.



Hola,
¿en que le puedo
colaborar?



Introducción, objetivo y alcance

Enfoque institucional y a quien aplica

2

Introducción

La gestión del servicio al usuario es transversal: todas las dependencias aportan.

El ICFE busca una atención eficiente, humanizada y accesible con información clara, precisa y oportuna.

Objetivo

Definir protocolos y lineamientos para la atención por canales del ICFE, garantizando una atención oportuna, efectiva, eficiente y de calidad, acorde con necesidades y expectativas.

Alcance (quienes cumplen el protocolo)

- Aplica a todos los servidores públicos y contratistas con contacto con usuarios y grupos de interés.
- El protocolo facilita el acceso a derechos mediante los diferentes medios de atención.
- Los canales están orientados a informar de manera completa, confiable y oportuna.



Telefonico

Antes

- Conocer el equipo y verificar la linea.
- Contestar antes del tercer timbre.

Durante

- Hablar con claridad; la actitud se percibe por el teléfono.
- No comer/beber ni hablar con terceros.
- Si debe consultar, pedir permiso y usar Mute.

Cierre

- Preguntar si puede colaborar con algo mas
- Despedida: "Estamos para servirle".

Presencial (recepcion)

OK

- Saludar de inmediato con amabilidad.
- Trato respetuoso: usar "usted" y señor/senora o grado.
- Indagar nombre, escuchar y orientar segun necesidad.
- Solicitar identificacion cuando aplique; indicar donde esperar.
- Atencion completa y exclusiva; resolver inconvenientes.
- Prioridad a discapacidad, adultos mayores y gestantes.

Virtual

www

- Tipografia legible y opcion de busqueda.
- Accesibilidad (incluye discapacidad).
- Lenguaje claro (sin siglas/abreviaturas).
- Pestanas para evitar textos extensos.
- Imagenes nitidas y reconocibles.

Canales digitales

WhatsApp: 317 3696465
Correo: atencionusuario@icfe.gov.co



Atencion inclusiva (ejemplos)

Discapacidad auditiva

- Hablar de frente, claro y pausado.
- No tapar la boca ni exagerar gestos.
- Si no se entiende, pedir que repita o escriba.

Sordo-ceguera

- Anunciar presencia con toque suave en hombro o brazo.
- Ubicarse en campo visual si aplica.
- Seguir metodo preferido (segun acompanante).

AUD

SC

Denuncias por corrupcion

Vias (7:00 a.m. a 4:00 p.m.)

- Presencial: Carrera 11 con Calle 104, Edificio ICFE, Primer Piso.
- Web: <http://www.icfe.gov.co>
- Correo: atencionusuario@icfe.gov.co
- Portal PQRS: <https://sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/Formulario>

Pasos para interponer

- Relato claro y preciso (cuando, como y donde).
- Adjuntar evidencias y datos relevantes.
- Indicar si se informo a otra autoridad (si aplica).
- Control Interno tramita; se garantiza reserva de la informacion cuando haya lugar.

WhatsApp servicio al ciudadano: 317 3696465

