

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DELEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 2025		

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CONTROL DE GESTION DOCUMENTAL		
Elaboró:	Revisó y aprobó:	Aprobó:
EP. Jairzinho. Barco Coordinador Grupo de Servicio al Usuario	ASD. Dulian Paola Jiménez G. Asesora en Gestión Integral	Cr. Ernesto Mejía Araque Director del Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DELEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 10 ABR 025		

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
--	--

1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como finalidad plasmar el ejercicio realizado por el área de Atención a la Usuario para la recolección de información de los grupos de interés del Instituto de Casas Fiscales del Ejército para 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.

Este documento se realiza dando cumplimiento a la implementación de ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública (Ley 1712 de 2017). El ejercicio de caracterización de usuarios del Instituto de Casas Fiscales del Ejército fue realizado por el área de Atención al Usuario, fue desarrollado tomando como base dos diferentes fuentes de información; primero los resultados de la aplicación de una encuesta electrónica diligenciada individualmente por cada los usuarios de vivienda fiscal. Segundo la información extraída de las PQRSDF interpuestas al ICFE y registradas en el sistema de gestión documental, que se recogen a través de los 5 canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual, telefónico y buzón) para la vigencia 2024. La información de las fuentes mencionadas permitió identificar características, demográficas, intrínsecas y de comportamiento. Finalmente, es importante decir que este ejercicio se centra en las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar acciones encaminadas hacia una mejor prestación de los servicios de la Entidad.

2. OBJETIVO

Identificar las características y necesidades de los usuarios y grupos beneficiarios o interesados en los servicios ofrecidos por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército, de manera tal que permita contar con información precisa que pueda ser requerida en la entidad para adecuar la oferta institucional, diseñar o implementar un nuevo servicio, planear adecuaciones de infraestructura o de canales de atención, entre otras aplicaciones.

3. ALCANCE

Con el presente documento se pretende realizar una primera aproximación en la identificación de los usuarios y grupos beneficiarios o interesados en los servicios ofrecidos por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército – ICFE.

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 025		

4. NORMATIVIDAD

- **Constitución Política de Colombia**
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 2623 de 2009:** “Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- **CONPES 3785 de 2013:** “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”
- **Documento CONPES D.C. 3649 DE 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Guía para Entidades Públicas:** Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013)
- **Ley 790 de 2002:** “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA”
- **Ley 962 de 2005:** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades y / o Agencias del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- **Decreto 2641 de 2012:** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- **Decreto 2693 de 2012:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”

5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército, consciente de la necesidad de conocer los requisitos de sus usuarios para adecuar su oferta institucional y fortalecer sus canales de atención, aplicó el formato de encuesta electrónica para recolectar información a cada usuario.

Esta encuesta se aplicó a nivel nacional con la participación de 2500 usuarios de 5800, lo que es una participación de 43%.

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 10 ABR 025		

6. DEFINICIÓN DE VARIABLES

a. DATOS DEL USUARIO TITULAR

¿Usted es?	Padre	☒
	Madre	☒

Nombres y Apellidos	
---------------------	--

Tipo de identificación:	Cedula de ciudadanía	☒
	Cédula de Extranjería	☒

No. de Identificación	
-----------------------	--

Fuerza:	Ejército	☒
	Armada	☒
	Fuerza Aérea	☒
	Policía Nacional	☒

Grado	
Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	

Nivel Educativo:	Primaria	☒
	Bachiller	☒
	Técnico	☒
	Tecnólogo	☒
	Profesional	☒
	Especialización	☒
	Maestría	☒
	Doctorado	☒

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO		
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		
EMISIÓN: 10 ABR 025			

Tiene alguna discapacidad	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Describa la discapacidad		
Tiene calificación de invalidez	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Porcentaje de pérdida de capacidad laboral	
--	--

Es usted padre cabeza de familia	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

El motivo es:	Separación	☒
	Fallecimiento del cónyuge	☒
	Enfermedad / discapacidad	☒

No se activa
1. DATOS DEL CONYUGE

b. DATOS DEL CONYUGUE

Nombres y Apellidos	
---------------------	--

Tipo de identificación:	Cedula de ciudadanía	☒
	Cédula de Extranjería	☒

No. de Identificación	
-----------------------	--

Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	

Trabaja:	SI	☒
	NO	☒

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO		
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		
EMISIÓN: 10 ABR 025			

Nivel de Ingresos:	1 Salario Mínimo	☒
	Entre 1 y 2 Salarios mínimos	☒
	Más de 2 salarios mínimos	☒

Nivel Educativo:	Primaria	☒
	Bachiller	☒
	Técnico	☒
	Tecnólogo	☒
	Profesional	☒
	Especialización	☒
	Maestría	☒
	Doctorado	☒

Tiene alguna discapacidad	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Describa la discapacidad		
Tiene calificación de invalidez	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Porcentaje de pérdida de capacidad laboral	
--	--

c. DATOS DE HIJOS A CARGO

Tiene Hijos a Cargo	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

No. de Hijos a Cargo	
----------------------	--

De acuerdo con el número de hijos

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO		
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		
EMISIÓN: 10 ABR 025			

Hijo No. 1	Edad		
	Sexo	Masculino	☒
		Femenino	☒
	Cursando	Primaria	☒
		Bachiller	☒
		Técnico	☒
		Tecnólogo	☒
		Profesional	☒

Tiene alguna discapacidad	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Describa la discapacidad		
Tiene calificación de invalidez	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Porcentaje de pérdida de capacidad laboral	
--	--

Hijo No. 2	Edad		
	Sexo	Masculino	☒
		Femenino	☒
	Cursando	Primaria	☒
		Bachiller	☒
		Técnico	☒
		Tecnólogo	☒
		Profesional	☒

Tiene alguna discapacidad	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO		
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		
EMISIÓN: 10 ABR 025			

Describa la discapacidad		
Tiene calificación de invalidez	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Porcentaje de pérdida de capacidad laboral	
--	--

Se despliegan tantos cuadros como hijos haya registrado

d. OTROS DEPENDIENTES

Tiene otras personas a cargo	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

No. de personas	
-----------------	--

De acuerdo con el Numero

Dependiente 1	Nombres y Apellidos	
---------------	---------------------	--

Tipo de identificación:	Cedula de ciudadanía	☒
	Cédula de Extranjería	☒

No. de Identificación	
-----------------------	--

Parentesco	☒
------------	-------------------------------------

Tiene alguna discapacidad	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Describa la discapacidad		
Tiene calificación de invalidez	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO		
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		
EMISIÓN: 10 ABR 025			

Porcentaje de pérdida de capacidad laboral	
--	--

Dependiente 2	Nombres y Apellidos	
---------------	---------------------	--

Tipo de identificación:	Cedula de ciudadanía	☒
	Cédula de Extranjería	☒

No. de Identificación	
-----------------------	--

Parentesco	☒
------------	-------------------------------------

Tiene alguna discapacidad	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Describa la discapacidad		
Tiene calificación de invalidez	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

Porcentaje de pérdida de capacidad laboral	
--	--

Se despliegan tantos cuadros como dependientes haya registrado

e. DATOS DE VEHICULOS

Tiene Vehículo	SI	☒
	NO	☒

Con la respuesta afirmativa se despliega la siguiente pregunta

No. de Vehículos	
------------------	--

De acuerdo con el Numero

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO		
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		
EMISIÓN: 10 ABR 025			

Vehículo 1	Tipo	Carro	☒
		Moto	☒
	Placa		
	Color		
	Tiene parqueadero asignado?	SI	☒
		NO	☒

Vehículo 2	Tipo	Carro	☒
		Moto	☒
	Placa		
	Color		
	Tiene parqueadero asignado?	SI	☒
		NO	☒

Se despliegan tantos cuadros como vehículos haya registrado

7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

7.1. CLASIFICACIÓN POR FUERZA Y GRADO

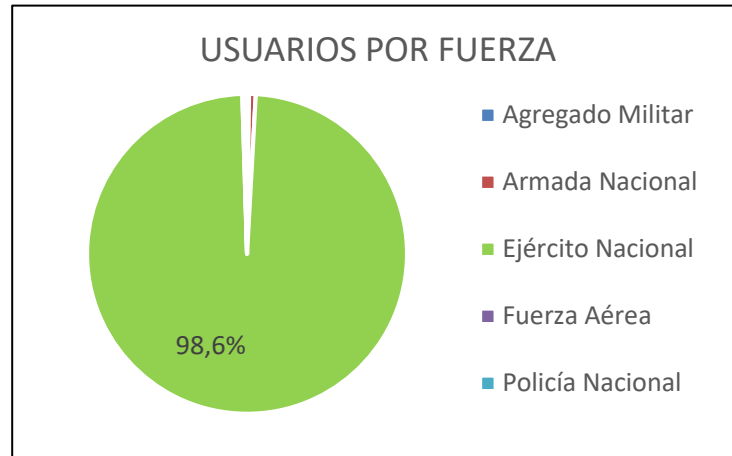
FUERZA Y GRADO	No. DE USUARIOS
Agregado Militar	5
Civil	2
Coronel	1
Mayor	1
Teniente Coronel	1
Armada Nacional	16
Cabo Primero	2
Capitán de Fragata	1
Civil	1
Marinero Primero	1
Sargento Primero	3

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 10 ABR 025		

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
--

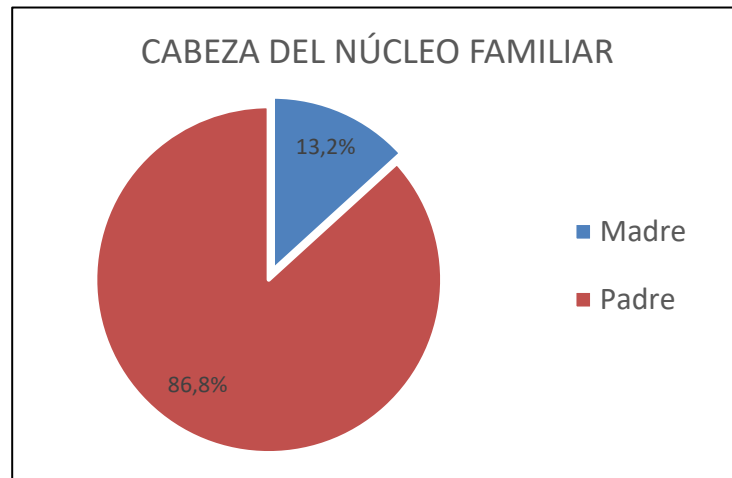
Sargento Segundo	3
Sargento Viceprimero	1
Suboficial Primero	1
Suboficial Tercero	3
Ejército Nacional	2433
Brigadier General	2
Cabo Primero	80
Cabo Segundo	57
Cabo Tercero	1
Cabo tercero	10
Capitán	95
Civil	149
Coronel	32
Mayor	207
Sargento Mayor	46
Sargento Primero	309
Sargento Segundo	394
Sargento Viceprimero	721
Soldado Profesional	175
Suboficial	1
Suboficial	2
Subteniente	16
Teniente	55
Teniente Coronel	52
Teniente Coronel	29
Fuerza Aérea	2
Capitán	2
Policía Nacional	9
Civil	1
Intendente Jefe	1
Patrullero	3
Subintendente	2
Subintendente	2
Total general	2466

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DELEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 025		

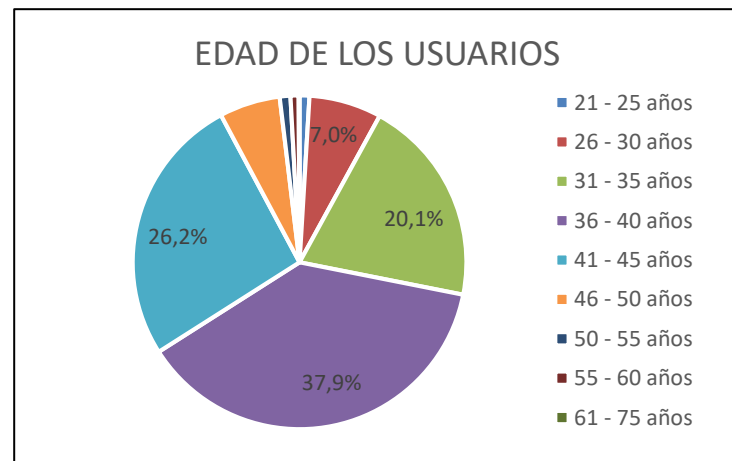


FUERZA	PORCENTAJE DE USUARIOS
Agregado Militar	0,2%
Armada Nacional	0,7%
Ejército Nacional	98,6%
Fuerza Aérea	0,1%
Policía Nacional	0,4%

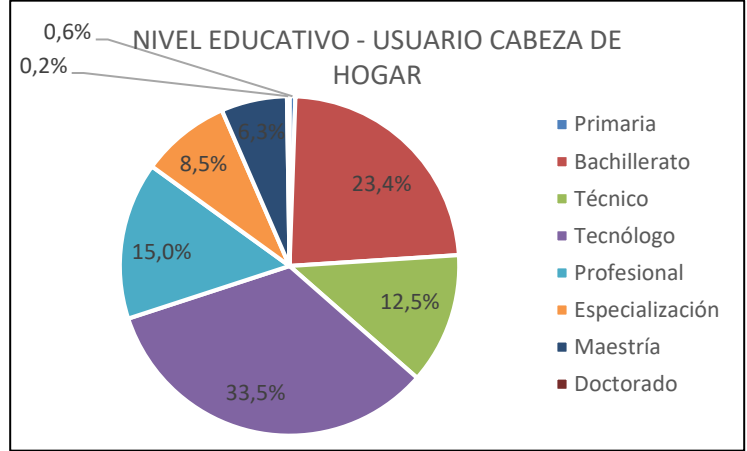
7.2. INFORMACIÓN DEL USUARIO



TIPO	PORCENTAJE DE USUARIOS
Madre	13,2%
Padre	86,8%



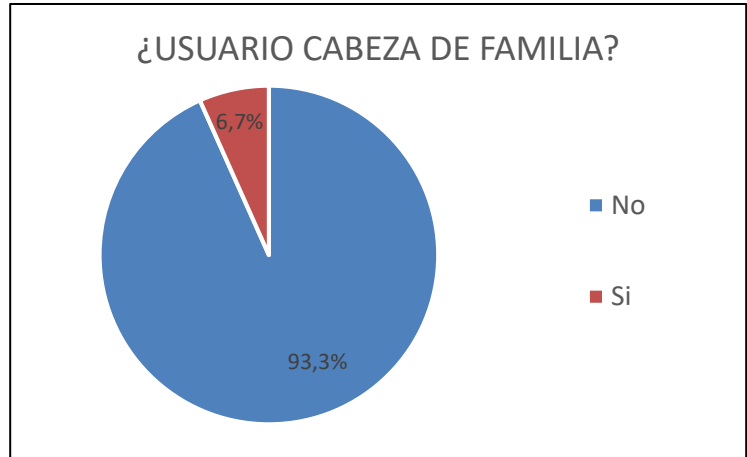
EDAD (AÑOS)	PORCENTAJE DE USUARIOS
21 - 25 años	1,0%
26 - 30 años	7,0%
31 - 35 años	20,1%
36 - 40 años	37,9%
41 - 45 años	26,2%
46 - 50 años	5,9%
50 - 55 años	1,0%
55 - 60 años	0,8%
61 - 75 años	0,1%



NIVEL	PORCENTAJE DE USUARIOS
Primaria	0,6%
Bachillerato	23,4%
Técnico	12,5%
Tecnólogo	33,5%
Profesional	15,0%
Especialización	8,5%
Maestría	6,3%
Doctorado	0,2%

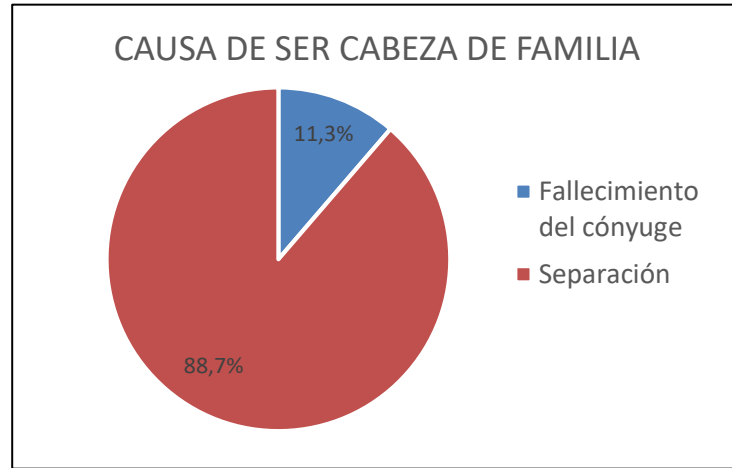


DISCAPACIDAD	PORCENTAJE DE USUARIOS
Con discapacidad	6,4%
Sin discapacidad	93,6%



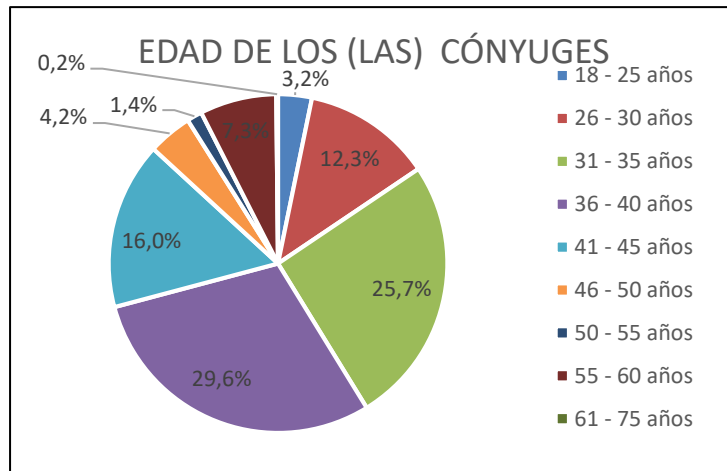
CONVIVE CON CONYUGE	PORCENTAJE DE USUARIOS
No	93,3%
Es cabeza de familia	6,7%

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DELEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 025		

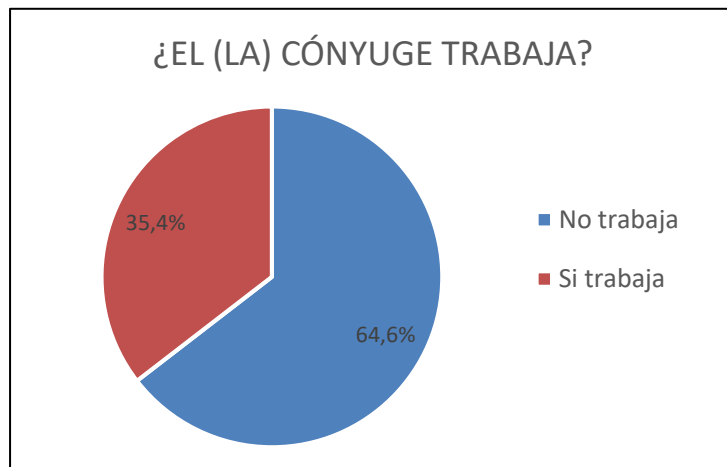


CONVIVE CON CONYUGE	PORCENTAJE DE USUARIOS
Fallecimiento del cónyuge	11,3%
Separación	88,7%

7.3. INFORMACIÓN DEL (LA) CÓNYUGE



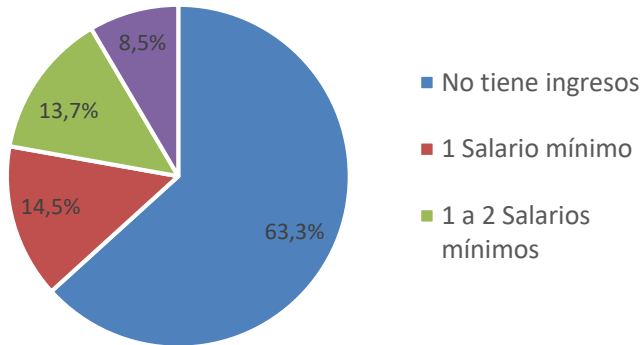
EDAD (AÑOS)	PORCENTAJE
18 - 25 años	3,2%
26 - 30 años	12,3%
31 - 35 años	25,7%
36 - 40 años	29,6%
41 - 45 años	16,0%
46 - 50 años	4,2%
50 - 55 años	1,4%
55 - 60 años	7,3%
61 - 75 años	0,2%



¿EL (LA) CONYUGE TRABAJA?	PORCENTAJE DE USUARIOS
No trabaja	64,6%
Si trabaja	35,4%

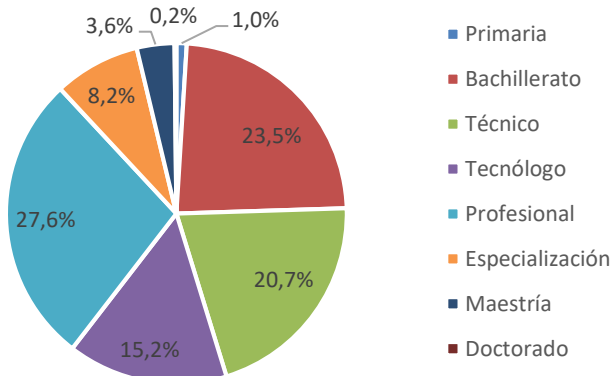
CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 025		

NIVEL DE INGRESOS CÓNYUGE



NIVEL DE INGRESOS	PORCENTAJE
No tiene ingresos	63,3%
1 Salario mínimo	14,5%
1 a 2 Salarios mínimos	13,7%
Más de 2 salarios mínimos	8,5%

NIVEL EDUCATIVO DE (LA) CÓNYUGE



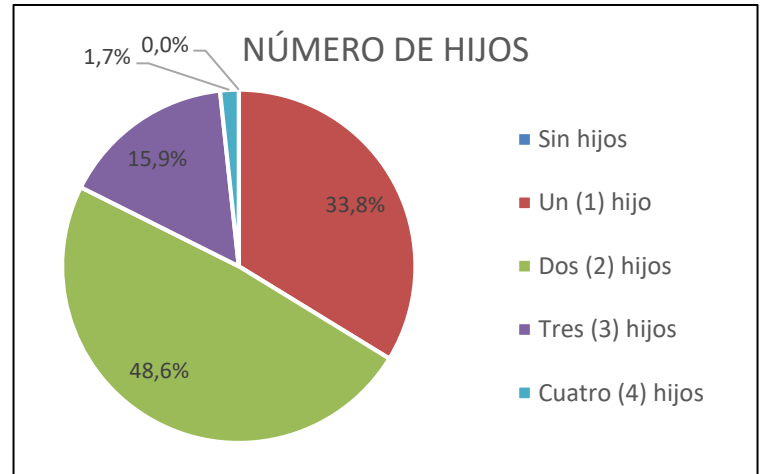
NIVEL EDUCATIVO	PORCENTAJE
Primaria	1,0%
Bachillerato	23,5%
Técnico	20,7%
Tecnólogo	15,2%
Profesional	27,6%
Especialización	8,2%
Maestría	3,6%
Doctorado	0,2%

CÓNYUGES DISCAPACITADOS

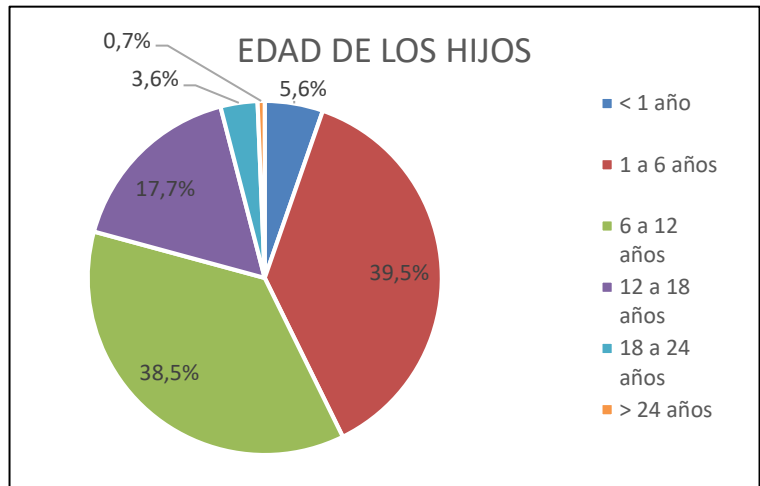


DISCAPACIDAD	PORCENTAJE
Con discapacidad	3,5%
Sin discapacidad	96,5%

7.4. INFORMACIÓN DE LOS HIJOS



No. DE HIJOS	PORCENTAJE
Sin hijos	0,0%
Un (1) hijo	33,8%
Dos (2) hijos	48,6%
Tres (3) hijos	15,9%
Cuatro (4) hijos	1,7%



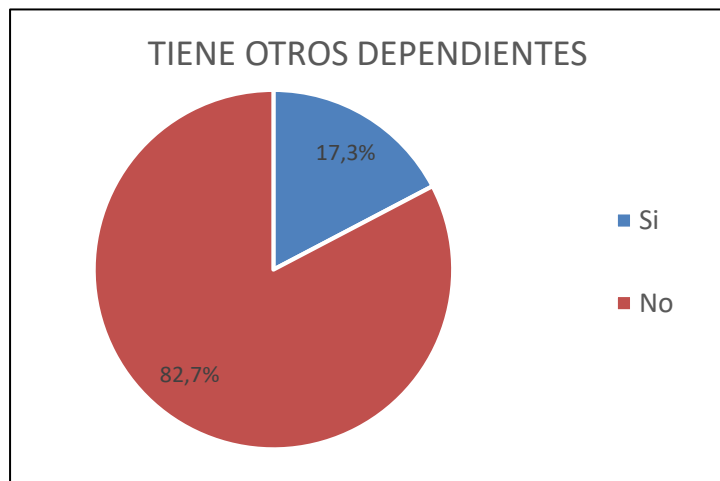
EDAD DE LOS HIJOS	PORCENTAJE
< 1 año	5,6%
1 a 6 años	39,5%
6 a 12 años	38,5%
12 a 18 años	17,7%
18 a 24 años	3,6%
> 24 años	0,7%



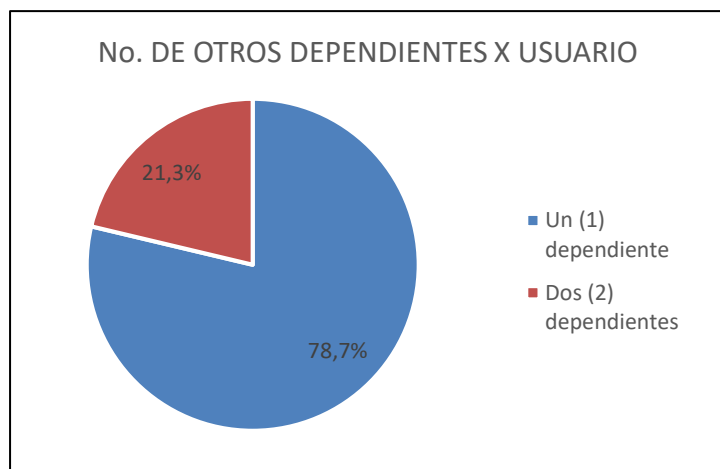
HIJOS CON DISCAPACIDAD	PORCENTAJE
Si	3,4%
No	96,6%

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 025		

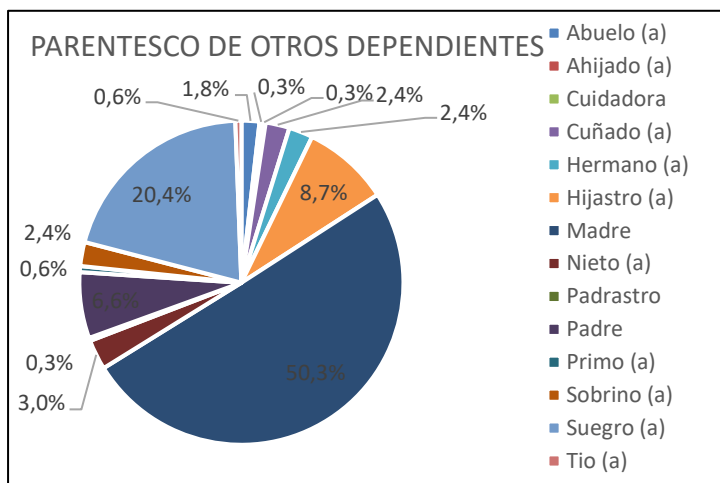
7.5. INFORMACIÓN DE OTROS DEPENDIENTES



OTROS DEPENDIENTES	PORCENTAJE
Si	17,3%
No	82,7%



No. OTROS DEPENDIENTES	PORCENTAJE
Un (1) dependiente	78,7%
Dos (2) dependientes	21,3%

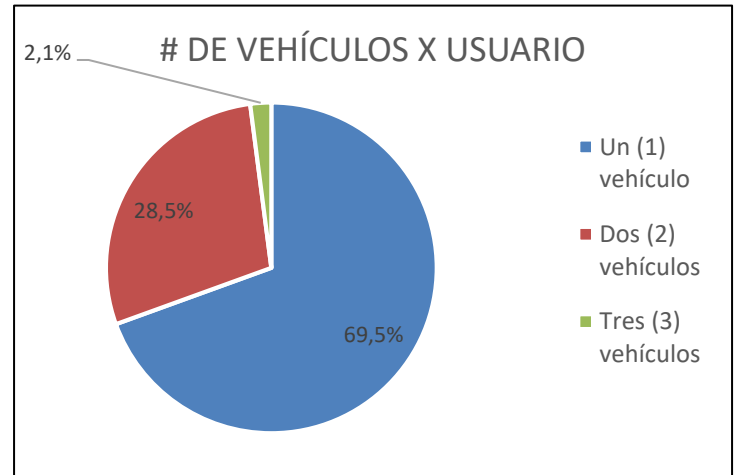


PARENTESCO	PORCENTAJE
Abuelo (a)	1,8%
Ahijado (a)	0,3%
Cuidadora	0,3%
Cuñado (a)	2,4%
Hermano (a)	2,4%
Hijastró (a)	8,7%
Madre	50,3%
Nieto (a)	3,0%
Padrastró	0,3%
Padre	6,6%
Primo (a)	0,6%
Sobrino (a)	2,4%
Suegro (a)	20,4%
Tio (a)	0,6%

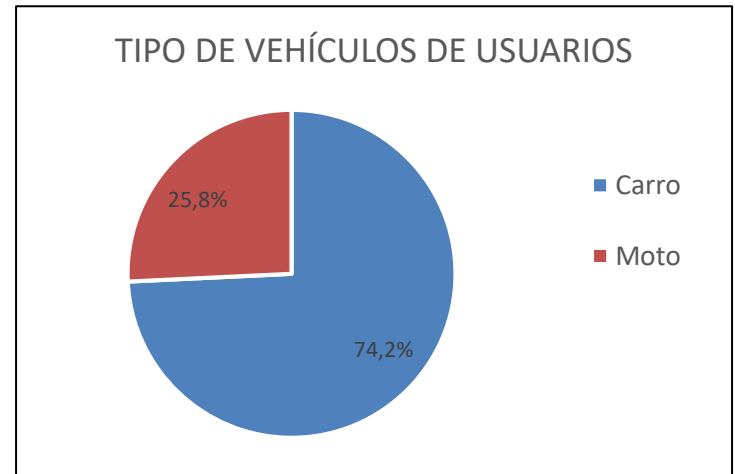
7.6. INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS



¿TIENE VEHICULOS?	PORCENTAJE
Si	83%
No	16,7%



No. DE VEHÍCULOS X USUARIO	PORCENTAJE
Un (1) vehículo	69,5%
Dos (2) vehículos	28,5%
Tres (3) vehículos	2,1%



TIPO DE VEHÍCULOS / USUARIOS	PORCENTAJE
Carro	74,2%
Moto	25,8%

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DELEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 10 ABR 025		

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
--

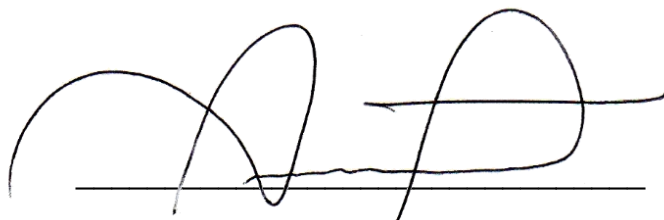
8. CONCLUSIONES

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 de información como fue: encuesta electrónica entre el 40% de los usuarios del ICFE a nivel nacional, se concluye lo siguiente:

- La mayor población que interactúa con el ICFE pertenecen al Ejército Nacional y sus edades están entre los 31 y los 45 años, con una 84% del total de usuarios.
- El 86,8% de los usuarios son padres y el 13,2% son madres.
- El nivel educativo predominante entre los usuarios en el Tecnólogo con un 33,5%, seguido por el bachillerato con un 23,4%.
- El 6,5% de los usuarios tiene algún nivel de discapacidad.
- El 6,7% de los usuarios son cabeza de familia, ya que no tiene la ayuda en el hogar de un cónyuge. La razón en su mayor parte es la separación con un 88,7% y el restante 11,3% corresponde a fallecimiento del cónyuge.
- Las edades de las cónyuges en su mayoría están entre 31 y los 40 años de edad, con un 55,3 del total de cónyuges de los usuarios del ICFE. Solo el 35,4% de las (os) cónyuge trabaja y aporta económicamente para el sostenimiento del hogar.
- El nivel educativo predominante entre los (as) cónyuges es el profesional con un 27,6%, seguido por el bachillerato con un 23,5% y el técnico con un 20,7%.
- El 3,5% de los (as) cónyuges tiene algún nivel de discapacidad.
- La mayor párate de los núcleos familiares tiene dos (2) hijos, correspondiente al 48.6%, seguidos por los que tiene un (1) hijo con el 33,8% y con tres (3) hijos el 15,9%. Las edades de los hijos en su mayoría están entre 1 y 12 años de edad, correspondientes al 78% del total de niños. Es importante señalar que la población de bebés (niños menores de 1 año) es del 5,6% y por otro lado, hay que destacar que también hay una población de hijos mayores de 24 años que corresponde al 0,7% del total de hijos.
- Del total de hijos, el 3,4% tiene algún nivel de discapacidad.
- El 17,3% de los usuarios, tiene otros dependientes diferentes de cónyuge e hijos conviviendo en su vivienda. Del total de usuarios con otros dependientes, el 78, 7% tiene un (1) dependiente y el 21,3% tiene dos (2) dependientes.
- La mayor parte de los usuarios que tienen otros dependientes, tienen a la madre con un 50,3%, seguidos por los que tienen al suegro (a) con 20,4%.

CÓDIGO: ICFE-G-02	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DE LEJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
EMISIÓN: 10 ABR 025		

- El 83% de los usuarios tiene vehículos. De los cuales el 74,2% corresponde a carro y el 25,8% a moto. En cuanto al número de vehículos, el 69,5% de los usuarios tiene un (1) vehículo, el 28,5% tiene dos (2) vehículos y el 2,1% tiene tres (3) vehículos.



PSD. Jairzinho Barco Correa
Coordinador de Atención al Usuario