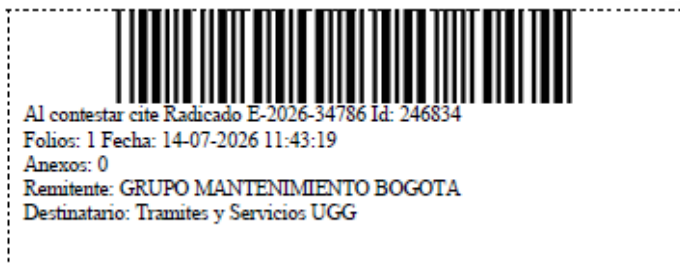


MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI-  
GSU

Bogotá D.C., 14-07-2026



Señores

**Oficina de Relación con el Ciudadano**

Ministerio de Defensa Nacional

TramitesyServiciosUGG@mindefensa.gov.co

Ciudad

**ASUNTO: Informe de Gestión – Atención al Usuario – II Trimestre 2026 Instituto de Casas Fiscales del Ejército - ICFE**

Respetuosamente me permito remitir a su despacho el Informe de Gestión de la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2026, en el cual se evalúan los resultados alcanzados por esta dependencia del Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

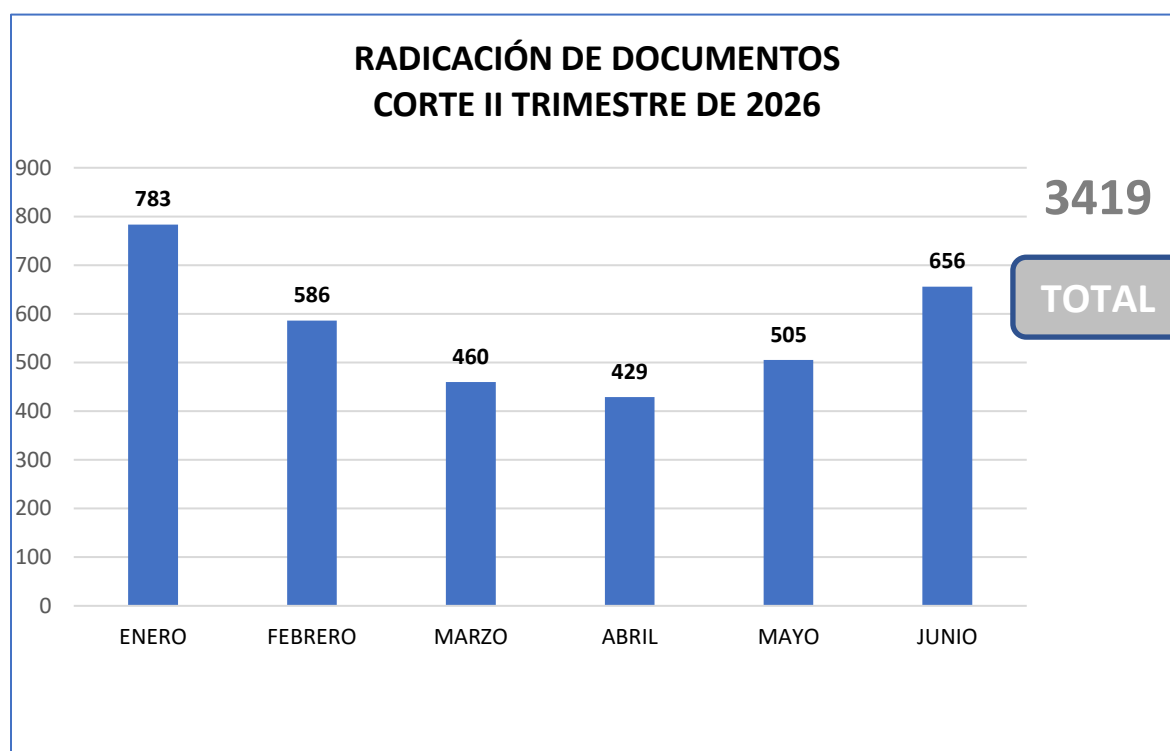
Durante el periodo señalado, la Oficina de Atención al Usuario continuó desarrollando acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, mediante la actualización y socialización de procedimientos, donde se adelanta la implementación política dirigidas a mejorar la eficiencia administrativa. Estos avances se reflejan en una mayor satisfacción de los usuarios de vivienda fiscal, resultado que ha sido posible gracias al compromiso y apoyo de las diferentes áreas que interactúan en la ejecución de los procesos.

Dado lo anterior, y una vez analizado nuestro avance en la oficina de Atención al Usuario, se presenta a continuación los datos consolidados de los requerimientos atendidos a través de los distintos canales de atención, con el fin de evidenciar el nivel de

respuesta y cobertura alcanzado durante el segundo trimestre de 2026. cómo se relaciona a continuación:

## 1. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Con corte al segundo trimestre de 2026, la Oficina de Atención al Usuario registró un total de 3.419 documentos radicados, correspondientes a solicitudes de prórroga, cambios de inmueble, devoluciones de dineros, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), entre otros trámites.



Se continua con la radicación de documentos a través del correo electrónico institucional, como también la gestión de PQRS y solicitudes de vivienda mediante la plataforma web del ICFE, en el marco de la política de racionalización de trámites. Esta estrategia ha permitido ampliar la cobertura y gestionar un mayor volumen de documentos, optimizando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la trazabilidad de los procesos.

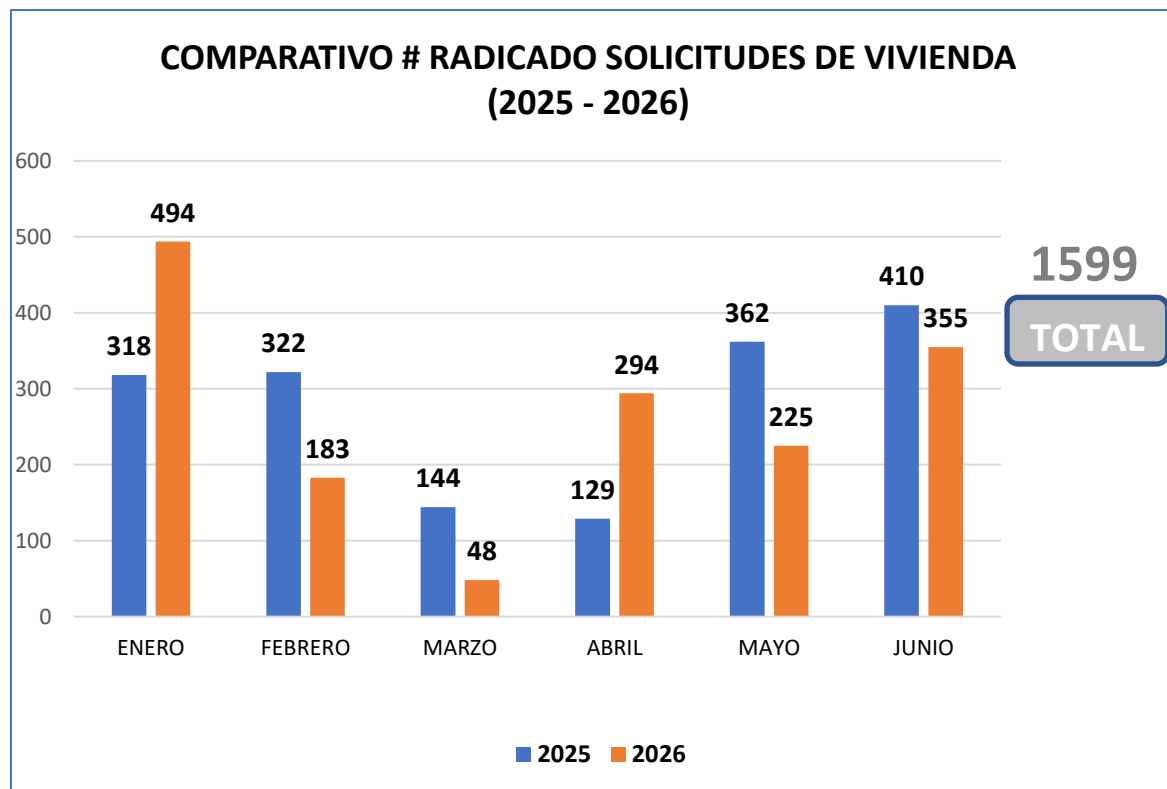
La implementación de canales digitales ha facilitado que los usuarios generen sus solicitudes, documentos y reciban las respuestas directamente

por correo electrónico, lo cual contribuye a un uso más eficiente de los tiempos requeridos para la atención de los grupos de interés ante la entidad.

## 2. RADICACIÓN DE SOLICITUDES DE VIVIENDA

Para el año 2026 la radicación de solicitudes de vivienda se realiza previa revisión del cumplimiento de requisitos establecidos en el Acuerdo 002 del 2021, con corte a junio llega a 1599 solicitudes.

El siguiente cuadro presenta el comportamiento mensual de las radicaciones de solicitudes de vivienda, con corte al segundo trimestre, comparando los resultados obtenidos en los años 2025 y 2026:



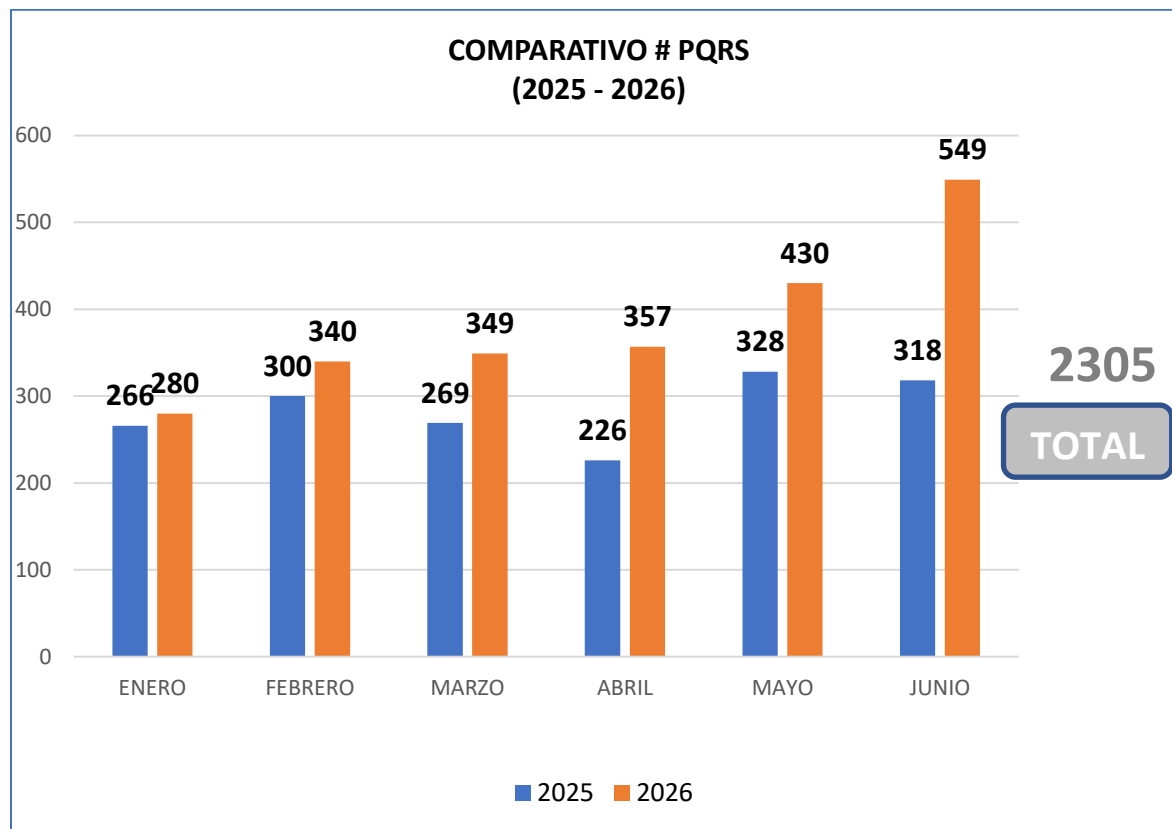
El grafico muestra que, si bien el total de las solicitudes para la vigencia 2026 es ligeramente inferior al del mismo periodo de 2025, se cuenta con un alto volumen solicitudes. Este comportamiento dinámico obedece a factores propios de la

movilidad del personal militar, así como de sus familias en proceso de traslado, como se observa en los meses que tienden a tener mayores solicitudes.

### 3. GESTIÓN PQRS

#### 3.1. NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS

Con corte al segundo trimestre de 2026, la Oficina de Atención al Usuario dio trámite a **2.305 requerimientos** a través de los diferentes medios dispuestos. El área de atención al usuario realizó seguimiento continuo a la gestión, brindando respuestas oportunas.



De manera comparativa, se evidencia un incremento en el número de PQRS frente al mismo periodo del año anterior (2025 vs 2026). Este comportamiento obedece principalmente a la utilización del módulo de PQRS como canal para la radicación de todo tipo de

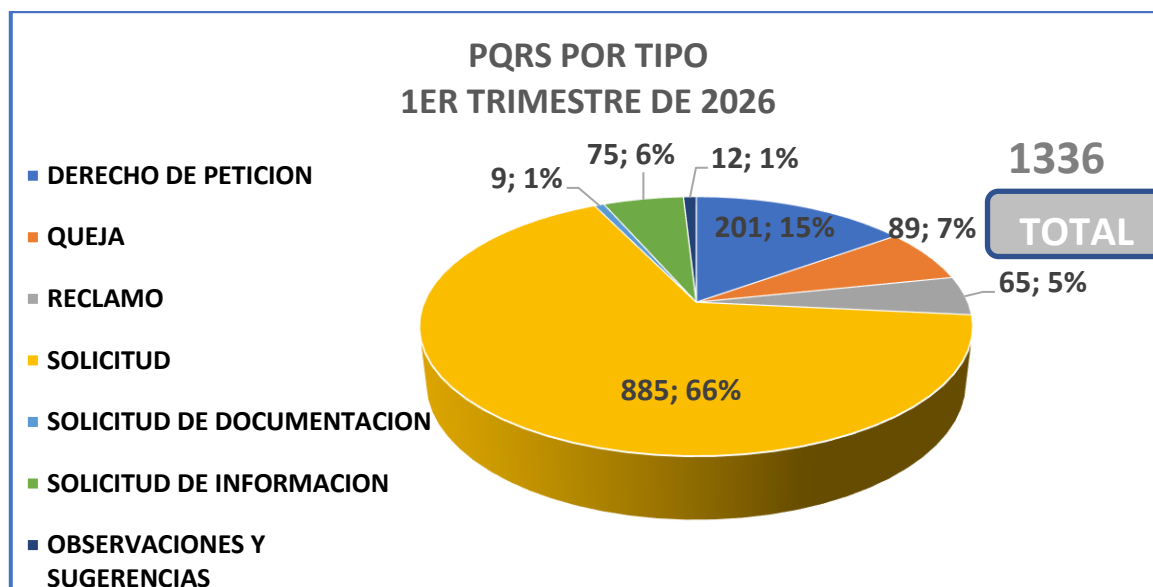
solicitudes por parte de los usuarios, lo que generó un aumento significativo en su volumen y refleja la confianza en los mecanismos digitales de atención dispuestos por la entidad.

Sin embargo, en cumplimiento de la política institucional, dichas solicitudes fueron tramitadas dentro de los tiempos de respuesta estipulados, garantizando la atención oportuna y la gestión correspondiente. No obstante, fue necesario informar a los usuarios sobre el canal adecuado para la radicación de solicitudes de vivienda fiscal, con el fin de orientar correctamente los trámites y asegurar que cada requerimiento sea atendido conforme a los procedimientos establecidos.

Por otro lado, las PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2026 estuvieron relacionadas, en su mayoría, con aspectos como la demora en la devolución del fondo de servicios públicos, la aplicación de descuentos y la implementación de sistemas de información.

A la fecha de corte del presente informe, se dio respuesta al 100% de las PQRS radicadas, cumpliendo con los tiempos de atención estipulados y garantizando la oportunidad en la gestión de los requerimientos de los usuarios.

### 3.2. PQRS RECIBIDAS POR TIPO



Del total de PQRS recibidas en el periodo, el volumen más significativo corresponde a las solicitudes, con una participación del 66%, seguidas por los derechos de petición con un 15%, relacionado en gran medida con la implementación del Acuerdo 002 de 2021. Así mismo, se destaca el 7% correspondiente a quejas, el 6% a solicitudes de información y el 5% a reclamos, los cuales estuvieron asociados principalmente a la devolución de dineros por concepto de servicios públicos, así como a la asignación y prórroga de contratos de arrendamiento de vivienda fiscal.

#### 4. PQRS RECIBIDAS POR ASUNTO

| ASPECTOS                          | DEREC<br>HO DE<br>PETICI<br>ON | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | SOLICITUD<br>DE<br>DOCUMENTA<br>CION | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACI<br>ON | OBSERV<br>ACIONE<br>S Y<br>SUGERE<br>NCIAS | TOTA<br>L | %    |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------|---------|-----------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|------|
| ASPECTOS MISIONALES               | 0                              | 0     | 0       | 0         | 0                                    | 0                                  | 0                                          | 0         | 0%   |
| ASPECTOS CONTENCIOSOS             | 0                              | 0     | 0       | 0         | 0                                    | 0                                  | 0                                          | 0         | 0%   |
| ASPECTOS DE CONTRATACIÓN          | 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              | 201                            | 89    | 65      | 885       | 9                                    | 75                                 | 12                                         | 1336      | 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%   |

| ASPECTOS                                    | DEREC<br>HO DE<br>PETICI<br>ON | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | SOLICITUD<br>DE<br>DOCUMENTA<br>CION | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACI<br>ON | OBSERV<br>ACIONE<br>S Y<br>SUGERE<br>NCIAS | TOTA<br>L | %    |
|---------------------------------------------|--------------------------------|-------|---------|-----------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|------|
| SERVICIO MILITAR                            | 0                              | 0     | 0       | 0         | 0                                    | 0                                  | 0                                          | 0         | 0%   |
| ATENCIÓN AL<br>USUARIO                      | 0                              | 0     | 0       | 0         | 0                                    | 0                                  | 0                                          | 0         | 0%   |
| ASPECTO DE<br>LOGISTICA Y<br>ADMINISTRACION | 0                              | 0     | 0       | 0         | 0                                    | 0                                  | 0                                          | 0         | 0%   |
| TOTAL                                       | 201                            | 89    | 65      | 885       | 9                                    | 75                                 | 12                                         | 1336      | 100% |

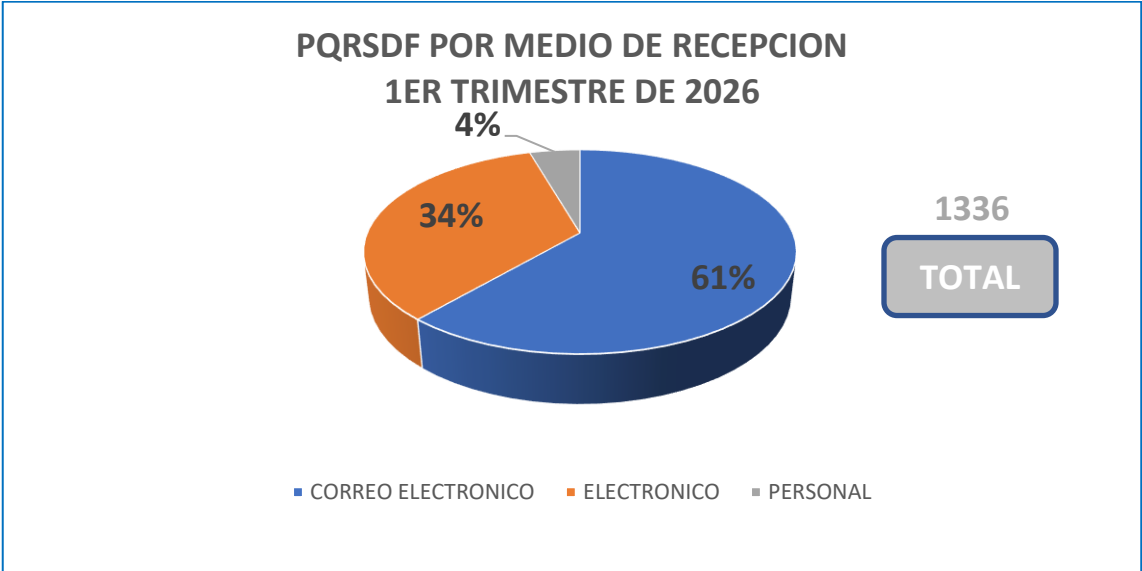
El único aspecto en el que se relacionan las PQRS es el de vivienda con el 100% de los casos.

## 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

El Instituto de Casas Fiscales ha definido tres canales oficiales para la recepción de PQRS, garantizando accesibilidad y trazabilidad en la atención:

- El portal electrónico de PQRS, dispuesto en la página institucional, como mecanismo principal de radicación digital.
- Las ventanillas de atención al usuario ubicadas en la sede administrativa, que permiten la recepción tanto física como electrónica de documentos.
- El correo electrónico institucional, habilitado como canal complementario para la gestión de solicitudes.

Estos medios aseguran que los usuarios cuenten con alternativas claras y confiables para la presentación de sus requerimientos, en concordancia con las políticas de servicio al ciudadano y la racionalización de trámites.



Tal como se evidencia en la gráfica, el **portal electrónico de PQRS** y correo electrónico constituyen los medios de recepción más utilizados por los usuarios, resultado de las acciones de difusión y socialización adelantadas por la entidad. Este comportamiento se enmarca en la política de **racionalización de trámites**, que promueve el uso de canales digitales para optimizar tiempos de gestión, garantizar la trazabilidad de los procesos y facilitar el acceso de los grupos de interés a los servicios institucionales.

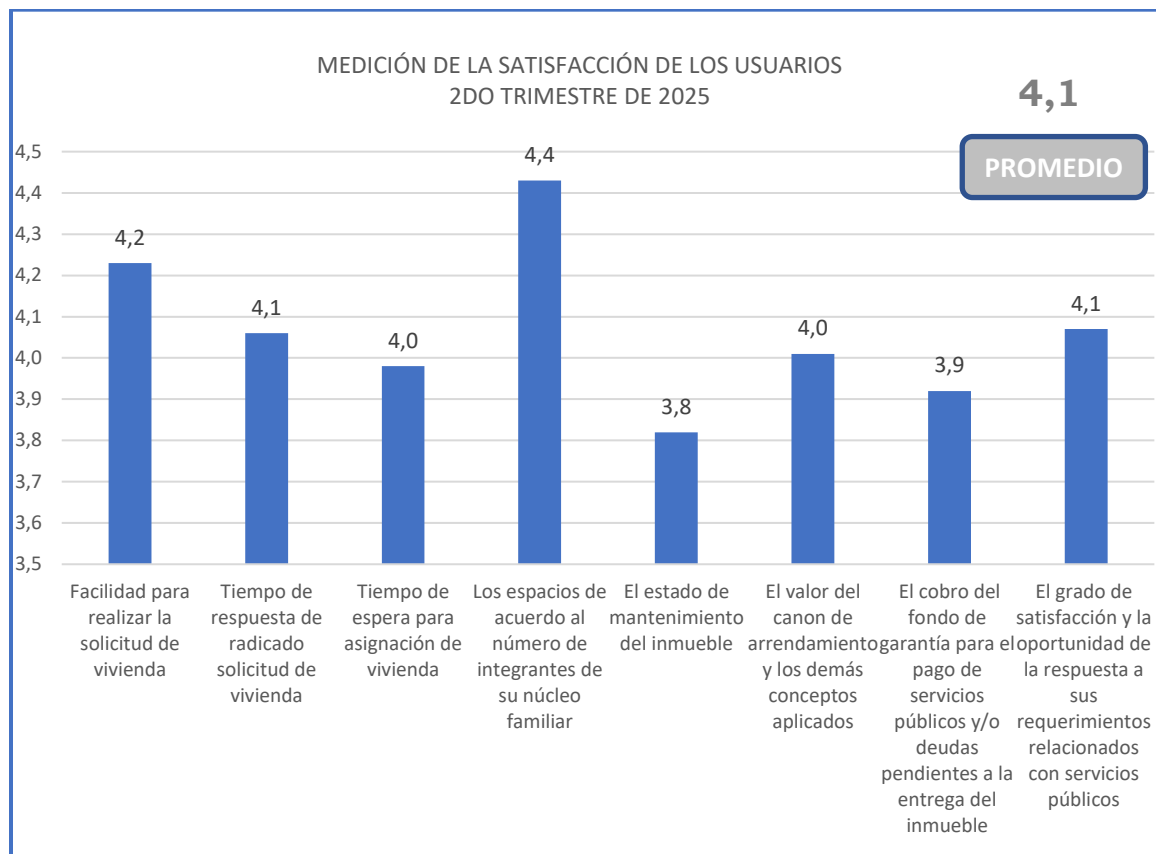
## 6. IMPACTO DE SERVICIO (SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

Para el segundo trimestre de 2026 se aplicó el modelo de encuesta utilizado en el trimestre anterior, con el propósito de evaluar el trámite de solicitud de vivienda y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de las viviendas asignadas. La medición se efectuó mediante la formulación de preguntas específicas orientadas a identificar la percepción de los usuarios sobre la oportunidad en la atención, la claridad en la información suministrada y la adecuación de los inmuebles frente a las necesidades de las familias beneficiarias. Como se observa a continuación:

| 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 | 3506                                            | 4,2                            |

|                                                                                                                    |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|
| Tiempo de respuesta de radicado solicitud de vivienda                                                              | 3506 | 4,1        |
| Tiempo de espera para asignación de vivienda                                                                       | 3506 | 4,0        |
| Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar                                             | 3506 | 4,4        |
| El estado de mantenimiento del inmueble                                                                            | 3506 | 3,8        |
| El valor del canon de arrendamiento y los demás conceptos aplicados                                                | 3506 | 4,0        |
| El cobro del fondo de garantía para el pago de servicios públicos y/o deudas pendientes a la entrega del inmueble  | 3506 | 3,9        |
| El grado de satisfacción y la oportunidad de la respuesta a sus requerimientos relacionados con servicios públicos | 3506 | 4,1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                       |      | <b>4,1</b> |

La encuesta aplicada contó con una muestra representativa equivalente al 58% del total de usuarios a nivel nacional, lo que permitió obtener una valoración más precisa y confiable sobre la percepción ciudadana frente al trámite de solicitud de vivienda y la calidad de los inmuebles asignados. Este nivel de participación otorga solidez a los resultados, al reflejar de manera más realista las opiniones y expectativas de los usuarios respecto a la gestión adelantada por el Instituto de Casas Fiscales.



La encuesta aplicada refleja de manera clara la percepción de los usuarios respecto al servicio de arrendamiento de las viviendas fiscales, abarcando todo el proceso desde la radicación de la solicitud para la asignación hasta la evaluación de la calidad de los inmuebles entregados. Este instrumento permitió identificar fortalezas en la gestión, así como aspectos susceptibles de mejora, consolidando un insumo valioso para la planeación institucional y la implementación de acciones orientadas a garantizar mayor satisfacción y confianza en los servicios prestados por el Instituto de Casas Fiscales.

La encuesta arrojó una calificación promedio de 4,1, manteniéndose en un nivel superior al umbral de 4,0 establecido como referencia de satisfacción. Este resultado confirma una percepción positiva de los usuarios frente al servicio de arrendamiento de vivienda fiscal. La evaluación estuvo orientada específicamente a aspectos significativos de la gestión, tales como el tiempo de espera para la asignación de inmuebles, la satisfacción respecto a las condiciones físicas de la vivienda y la valoración de los costos asociados al arrendamiento.

En términos generales, el nivel de aceptación alcanzado durante el segundo trimestre de 2026 fue del 90,15%, correspondiente al porcentaje de usuarios cuyo nivel de satisfacción se ubicó entre las categorías totalmente de acuerdo, de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado refleja una percepción positiva mayoritaria frente al servicio de arrendamiento de vivienda fiscal, consolidando la confianza en los procesos de atención y evidenciando la efectividad de las acciones implementadas para garantizar calidad y oportunidad en la gestión institucional.

| EVALUACIÓN                              | 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 |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>            | 1806                                                                       | 1631                                                              | 1564                                                            | 2239                                                                                   | 1292                                       | 1463                                                                   | 1342                                                                                                                 | 1562                                                                                                                  |
| <b>DE ACUERDO</b>                       | 1064                                                                       | 990                                                               | 983                                                             | 782                                                                                    | 1048                                       | 1113                                                                   | 1114                                                                                                                 | 1140                                                                                                                  |
| <b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>   | 402                                                                        | 539                                                               | 522                                                             | 314                                                                                    | 657                                        | 589                                                                    | 663                                                                                                                  | 467                                                                                                                   |
| <b>SUMA</b>                             | 3272                                                                       | 3160                                                              | 3069                                                            | 3335                                                                                   | 2997                                       | 3165                                                                   | 3119                                                                                                                 | 3169                                                                                                                  |
| <b>TOTAL ENCUESTADOS</b>                | 3506                                                                       | 3506                                                              | 3506                                                            | 3506                                                                                   | 3506                                       | 3506                                                                   | 3506                                                                                                                 | 3506                                                                                                                  |
| <b>NIVEL DE ACEPTACIÓN POR PREGUNTA</b> | 93,33%                                                                     | 90,13%                                                            | 87,54%                                                          | 95,12%                                                                                 | 85,48%                                     | 90,27%                                                                 | 88,96%                                                                                                               | 90,39%                                                                                                                |

La distribución de las respuestas para cada pregunta son las mostradas en las siguientes 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



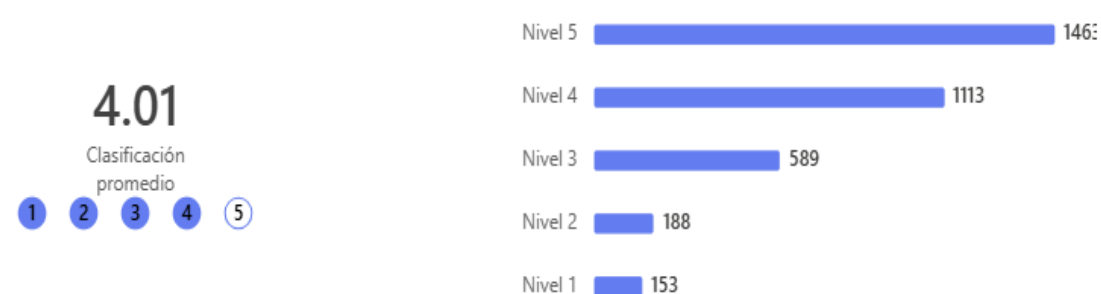
Los espacios de acuerdo al número de integrantes de su núcleo familiar



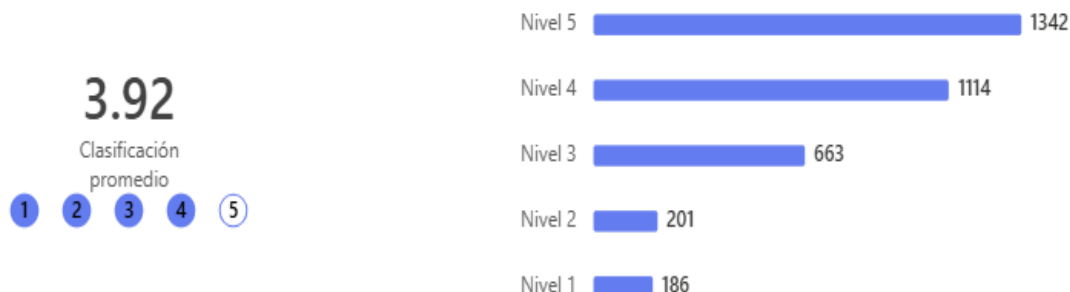
El estado de mantenimiento del inmueble



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 IMPLMENTADA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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"> <li>Integración del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con la NTC ISO 9001, el Ciclo PHVA y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).</li> <li>Trámites, servicios y procedimientos administrativos en línea (Racionalización y estandarización).</li> <li>Innovación y mejoramiento tecnológico para la accesibilidad.</li> </ul> | Procesos más eficientes y estandarizados                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Evaluación y Mejora Continua | <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción y análisis de datos.</li> <li>Auditorías internas y externas.</li> <li>Planes de mejora continua y evaluación de impacto.</li> <li>Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción.</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar de manera sostenida el Índice de Desempeño Institucional (IDI).</li> <li>Identificación y corrección de áreas de mejora.</li> <li>Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos identificados en el proceso de servicio al ciudadano.</li> </ul> |
| Transparencia                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de resultados de indicadores, encuestas e informes de PQRSDF.</li> <li>Reportes de gestión sobre el proceso de servicio al ciudadano</li> <li>Participación ciudadana</li> </ul>                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor confianza en la Relación Entidad - Usuarios.</li> <li>Aumentar los niveles de satisfacción de los grupos de valor</li> </ul>                                                                                                                                                |
| 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  | 04/06/2026 | Socializar las normas de administración de vivienda fiscal y de convivencia ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reinducción Acuerdo 02 de 2021</li> <li>❖ Normas de convivencia</li> <li>❖ Observaciones y recomendaciones de los usuarios</li> </ul> | Director ICFE | Usuarios Bogotá |

### BOLETINES PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

**¿QUE SON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD?**  
Procedimientos normativos para que el personal de seguridad administre, prevenga y neutralice riesgos a la integridad, confidencialidad y autenticación de personas y elementos en la unidad militar.

#### INGRESO A INSTALACIONES MILITARES

- Validación de entrada con la asignación de un fichero, solicitando al visitante un documento con foto que lo identifique, diferente a la cédula de ciudadanía.
- Revisar los paquetes y maletines de todo el personal que ingrese y salga de las instalaciones.
- Efectuar registro en el libro control de visitantes con la información pertinente (fecha, datos biográficos, hora entrada - salida, inmueble al que visita, firma de salida).
- Se considera visitante, a todo militar o civil que no habita en el inmueble.
- El ingreso de todo el personal a pie o en vehículo se efectúa únicamente por la guardia dispuesta para esta fin.

#### PROHIBICIONES

- Prohibido el ingreso de comerciantes a las instalaciones de las unidades militares, y a quienes inciten actividades religiosas, políticas o sindicales.
- El personal que reside en el conjunto, que ingrese en vehículo, debe colocar en un lugar visible la tarjeta de identificación del vehículo.
- Portar el fichero de identificación en la solapa del bolsillo izquierdo; las damas, en lugar visible.
- El control de los protocolos de seguridad estará a cargo de los servicios del régimen de seguridad.

### LINEAS DE ATENCIÓN CEFAM

**¡PROTEJA SU BIENESTAR Y EL DE SU FAMILIA!**

Si enfrenta o conoce situaciones de violencia en el hogar, ¡no está solo/a! Las comisarías de familia están disponibles las 24 horas para brindarle apoyo y protección.

#### ¿A dónde acudir?

- Comisaría de Familia:** Atención especializada y medidas de protección.
- Servicios de Salud:** Atención integral gratuita y recolección de evidencia.
- Fiscalía General de la Nación:** Investigación del delito y protección a las víctimas.

#### Líneas de Atención:

**Mujeres víctimas de violencia:**  
018000112137

**Línea Diversa (Asuntos LGBTI):**  
310 864 4214

**Línea Calma (Para hombres):**  
018000-423614

**Trata de personas:**  
300 250 5050

**Prevención de consumo de SPA:**  
018000 112 439

## Programación de reuniones

### CRONOGRAMA

#### LUNES

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

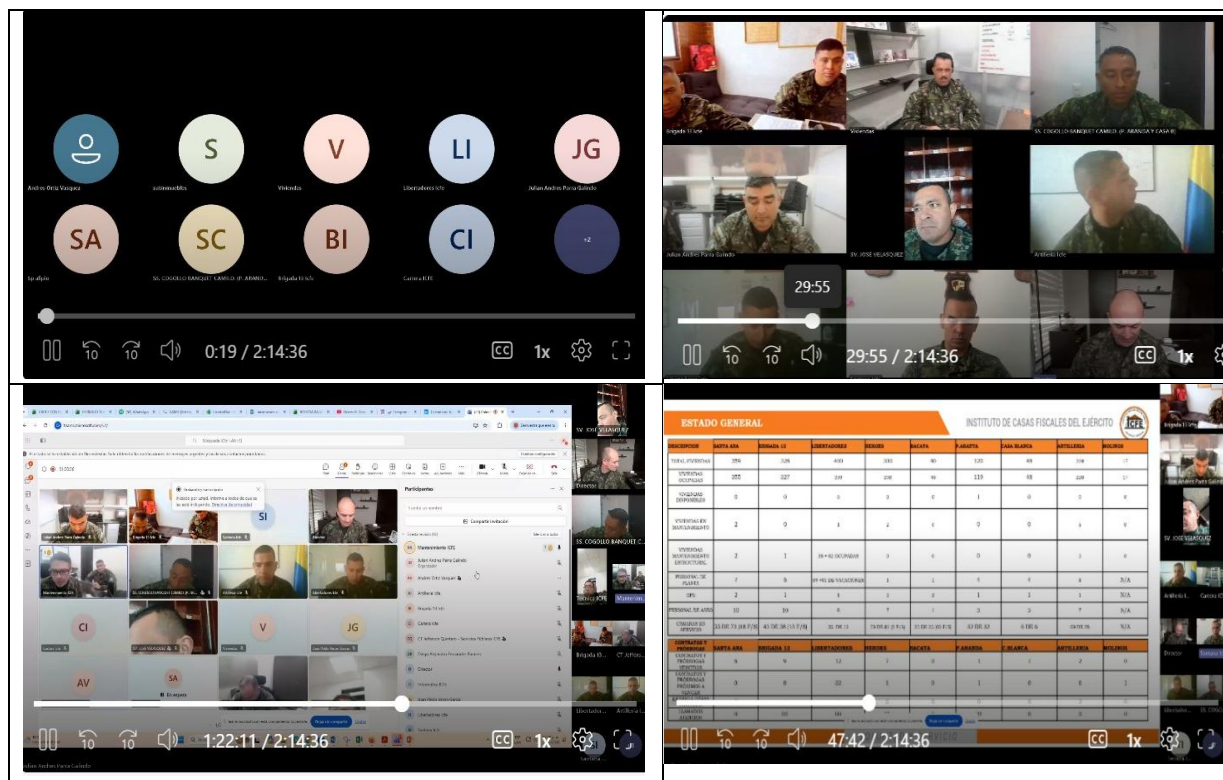
### MIÉRCOLES

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

**Conexión vía MEET**  
 Link se envía antes de la reunión

## Reunión con administradores a nivel nacional:

| No. | FECHA      | OBJETIVO                                                                                                             | TEMAS TRATADOS                                                                                                                                                                                                                         | DIRIGIDA POR  | ASISTENTES           |
|-----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|
| 01  | 27/05/2026 | Hacer seguimiento de la ocupación a nivel nacional y desarrollar estrategias con el fin de disminuir la desocupación | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estado general inmuebles</li> <li>❖ Contratos y prórrogas próximos a vencer</li> <li>❖ Estados mantenimiento</li> <li>❖ Personal con novedades</li> <li>❖ Información de inmuebles</li> </ul> | Director ICFE | Usuarios Seccionales |



## Programación de reuniones

| No. | FECHA                  | OBJETIVO                                                                                                             | TEMAS TRATADOS                                                                                                                                                                                                                         | DIRIGIDA POR     | ASISTENTES                     |
|-----|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| 02  | Lunes<br>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"> <li>➤ Estado general inmuebles</li> <li>➤ Contratos y prórrogas próximos a vencer</li> <li>➤ Estados mantenimiento</li> <li>➤ Personal con novedades</li> <li>➤ Información de inmuebles</li> </ul> | Director<br>ICFE | Administradores<br>Seccionales |
| 03  | Miércoles<br>5:00 p.m. |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                |

## Rendición de cuentas INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJERCITO 17 de junio 2026:

Durante el segundo trimestre de 2026, el Instituto de Casas Fiscales adelantó ejercicios de rendición de cuentas, enmarcados en la política de transparencia y participación ciudadana. Estos espacios permitieron socializar los resultados de la gestión institucional, fortalecer el diálogo con los usuarios y recoger sus percepciones frente a los servicios prestados. La importancia de

estos escenarios radica en que consolidan la confianza de los grupos de interés, garantizan el control social sobre la administración pública y orientan la mejora continua de los procesos de atención al usuario.

### VIVIENDAS POR DIVISIONES A NIVEL NACIONAL

**63** SECCIONALES

**2399** PROPIAS ICFE

**6251** Administración

**6251** viviendas. De esas 6,251 viviendas, 2,399

Voluntad y servicio

UNIDADES DESCENTRALIZADAS: Facatativá - Tolimaila - Laramba - Bogotá

### NORMATIVIDAD VIGENTE GRUPO DE VIVIENDAS

ACUERDO 902 DE 2021

"Por medio del cual se reglamenta el sistema de asignación, administración y mantenimiento de las viviendas fiscales del Instituto de Casas Fiscales del Ejército"

- Asignación de vivienda fiscal a oficiales, suboficiales, soldados y civiles del ejc.
- Asignación de vivienda fiscal por orden de radicación.
- Fondo de garantía. Aporte de 1 smmlv dividido en los 4 primeros meses de contrato.
- Fondo común de mantenimiento. Aporte mensual del 14% smmlv durante el término del contrato.
- Áreas comunes. Se difiere en la cantidad de usuarios de la seccional.
- Categorización de servicios públicos no independizados (tipo a, tipo b y tipo c)

servicios públicos dependados. Por ende, dentro del acuerdo establece el monto

### CANALES DE PARTICIPACIÓN

**EMAIL**  
atencionusuario@icfe.gov.co  
A través de este canal se recibieron 4744 documentos

**ENCUESTAS**  
SATISFACCIÓN  
Se realizaron 4 encuestas trimestrales, con una participación superior al 25% de los usuarios

**LÍNEA TELEFÓNICA:** 601 3162500

**CHAT EN LÍNEA**  
WHATS APP  
+57 317 369 6465  
Se atienden espacios como es el foro foro institucional

**FOROS**  
Se realizaron 3 foros con las diferentes seccionales del ICFE.

### TRÁMITES

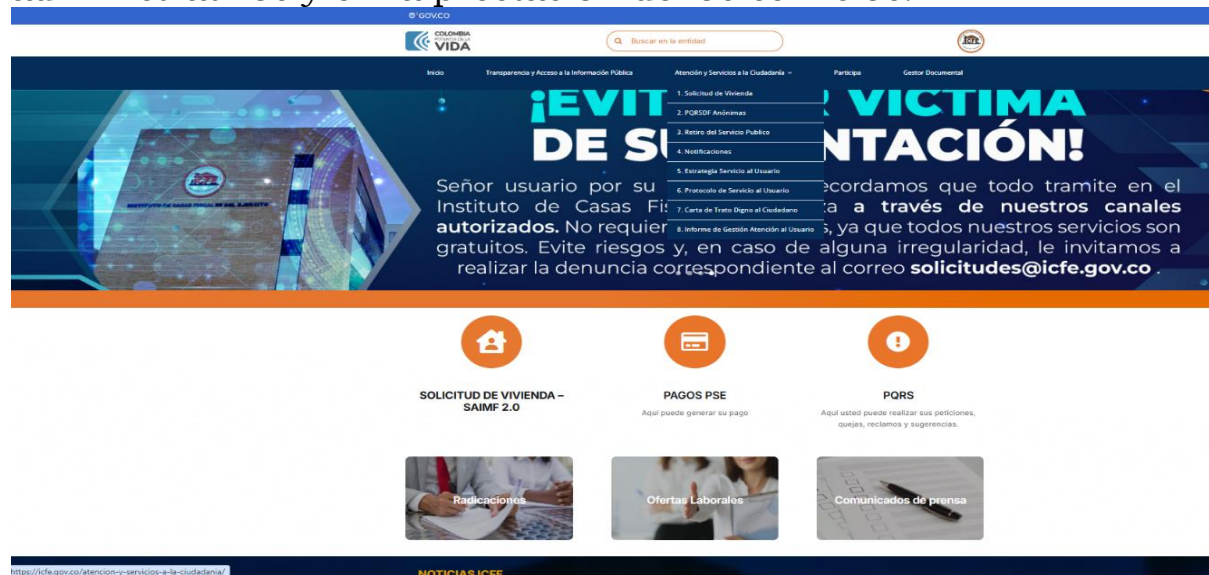
Solicitud de vivienda → [www.icfe.gov.co](http://www.icfe.gov.co) → SOLICITUD DE VIVIENDA - SAIMF 2.0

Solicitud de mantenimiento → Administrador Conjunto Residencial

solicitudes de vivienda de nuestro SAF 2.0. De igual forma

Fuente: <https://youtu.be/Kvra-d1RTYO>

De igual forma, para fomentar el control y la veeduría ciudadana, además de los espacios de rendición de cuentas, el Instituto de Casas Fiscales ha establecido el uso de las plataformas web institucionales, con el propósito de mantener una comunicación constante y transparente entre los usuarios, la ciudadanía en general, otras entidades y los entes de control. Estos mecanismos fortalecen el acompañamiento a la gestión pública, promueven la participación activa y contribuyen a la prevención de la corrupción, consolidando la confianza en los procesos administrativos y en la prestación de los servicios.



## 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 más 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 para clasificar 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. JESÚS DAVID VELÁSQUEZ CANO**  
Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano  
Instituto de Casas Fiscales del Ejército - ICFE