

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO		

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO

CONTROL DE GESTION DOCUMENTAL		
Elaboró: PD. Jesús David Velasquez Coordinador servicio al usuario y mantenimiento vivienda. PS. Angela Gisell Pérez Barón Contratista Planeación	Revisó y aprobó: ASD. Jairzhino Barco Correa Asesor De Planeación PS. Angélica L. Jiménez S. Contratista Gestión Integral	Aprobó: Cr. Ernesto Mejía Araque Director del Instituto de Casas Fiscales del Ejercito.

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al usuario del Instituto de Casas Fiscales del Ejército ICFE está guiado por el compromiso con la calidad en los servicios que se ofrece y regido por el principio de la satisfacción como fin primordial en la interacción con ellos. Se tiene como principio brindar una atención con información en lenguaje claro, preciso, transparente y oportuno en torno a las solicitudes y requerimientos que llegan a la entidad.

La gestión del servicio al usuario es una tarea de todas las dependencias que interactúan directamente con ellos, una labor integral articulada entre las diferentes áreas y dependencias con el compromiso de la Dirección.

Con el fin de mantener una adecuada relación con los usuarios se han mejorado los canales de atención y las competencias de los servidores públicos para el servicio.

Todos los canales de comunicación que posee la Entidad están dispuestos para proporcionar información completa y oportuna.

La estrategia que se desarrolla en este documento tiene como propósito facilitar el acceso de los usuarios y de la ciudadanía en general a sus derechos, facilitándoles el acceso mediante el uso de los diferentes medios de comunicación, teniendo presente sus necesidades y expectativas.

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales del servicio al usuario por los canales de atención que tiene definidos el Instituto de Casas Fiscales del Ejército, con el fin de brindar un servicio de calidad que permita incrementar continuamente los niveles de satisfacción, permitiendo el acercamiento de los usuarios a través de una atención efectiva y eficiente que responda a sus necesidades y expectativas y definiendo los protocolos que se deben seguir en la entidad para los diferentes canales de atención.

3. ALCANCE

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas que tienen contacto con los usuarios y con los diferentes grupos de interés con que cuenta la Entidad.

4. MARCO NORMATIVO

- Artículos 2º, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- 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”
- Artículo 4º y 6º del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		

- Artículos 32 y 34 de Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones..”
- Ley 1618 de 2013 “Por medio cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad”.
- Documento CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1753 de 2015 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, Todos por un nuevo país”.
- Artículos 14 y 15 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG V.2. 2018.
- Numeral 35 del artículo 38 del Capítulo II Deberes de todo servidor público de la Ley 1952 de 2019.

5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

El Instituto De Casas Fiscales del Ejército (ICFE), es una entidad descentralizada adscrita al Ministerio de Defensa Nacional (MDN), cuya misión está encaminada al desarrollo de planes, programas y proyectos de vivienda fiscal para ser suministrados bajo el sistema de arrendamiento al personal de oficiales, suboficiales y civiles del Ejército en las diferentes regiones del país.

Con el propósito de garantizar los derechos de los ciudadanos y en concordancia con los establecido en Acuerdo 02 de 2021, el compromiso de quienes laboramos en esta Entidad, es el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo.

6. CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Presentar los derechos de petición ya sea escritos o verbales, por los medios establecidos por el ICFE y conforme lo dispone la ley.
- Obtener la información suficiente de los requisitos y mecanismos establecidos por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército, para la presentación del derecho de petición.

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO		

- Ser atendidos con respeto, sin discriminación alguna, con dignidad humana y de forma eficiente por los funcionarios del ICFE.
- Conocer la información solicitada y obtener copias a su costa, siempre y cuando la misma no verse sobre reserva legal.
- Conocer el estado de su trámite de derecho de petición.
- Obtener constancias y/o certificaciones del derecho de petición cuando lo requiera.
- Exigir a los funcionarios del ICFE el cumplimiento de sus responsabilidades para la oportuna atención y trámite eficiente del derecho de petición instaurado.
- Obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo a sus derechos de petición en los plazos establecidos de Ley.
- Gozar de confidencialidad y reserva en las circunstancias que lo ameriten.
- Recibir atención preferente si están en situación de discapacidad, debilidad manifiesta e indefensión, mujeres gestantes o adultos mayores.
- Todos aquellos reconocidos por la Constitución y la Ley.

6.1. CARTA DE DEBERES DE LOS USUARIOS

- Brindar un trato amable, respetuoso y considerado con los funcionarios y demás usuarios del ICFE.
- Acatar los horarios establecidos de atención personalizada y/o telefónica al usuario.
- Cumplir con los requisitos establecidos por la Constitución Política, la Ley o el reglamento para la presentación de sus peticiones.
- Obrar bajo los lineamientos del principio de Buena fe y Lealtad con la administración; es así como se abstendrá de emplear maniobras que dilaten sus actuaciones; de efectuar indicación, aporte de declaraciones o documentos falsos o emitir afirmaciones temerarias, etc.
- Ejercer sus derechos bajo los límites de responsabilidad.
- Atender las normas de seguridad requeridas de acuerdo con las exigencias de cada Guarnición y/o Unidad Militar y/o Cantón Militar, al momento de ingresar y permanecer en las instalaciones de la entidad.

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO		

- Los demás que sean fijados por la Ley y/o reglamento.

7. POLÍTICAS DE SERVICIO

7.1. CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército en la actualidad cuenta con cinco (5) canales de atención donde los usuarios pueden obtener información acerca los productos, servicios, planes, programas, proyectos y eventos que desarrolla la entidad y otros temas de interés general.

Los siguientes son nuestros canales de servicio al usuario de los cuales puede disponer para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

7.1.1. Canal Directo o Presencial

Módulos de atención donde los usuarios y la ciudadanía en general, de manera presencial, puede acceder a la información de los servicios del ICFE y radicar documentos. La entidad tiene una única sede ubicada en la ciudad de Bogotá.

Atención en jornada continua de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Carrera 11 con Calle 104, Edificio del Instituto de Casas Fiscales del Ejército – Primer Piso.

7.1.2. Canal Telefónico

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Nuestros agentes atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios que ofrece la Entidad. PBX: (601) 31602500 Bogotá D.C.

7.1.3. Canal Escrito

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Carrera 11 con Calle 104, Edificio del Instituto de Casas Fiscales del Ejército – Primer Piso.
Código Postal: 110111 Bogotá D.C.

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		

7.1.4. Canal buzón de sugerencias

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército, cuenta con un buzón de quejas y reclamos en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.

7.1.5. Canal virtual

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército cuenta con un portal único para el ciudadano www.icfe.gov.co el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con los usuarios y la ciudadanía.

- Dirección electrónica: <http://www.icfe.gov.co>
- Servicio al ciudadano: atencionusuario@icfe.gov.co;
- Porta de PQRS: <https://sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/Formulario>

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, el ICFE ofrece al usuario dos (2) encuestas para conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios.

- Encuesta de atención al usuario, de aplicación continua en los módulos de atención en su sede administrativa
- Encuesta de servicios que presta el ICFE, de aplicación trimestral, entre los usuarios que gozan del beneficio de vivienda fiscal.

7.2. FUNCIONES GENERALES

Son funciones del grupo de servicio al usuario y de los canales de atención del Instituto de Casas Fiscales del Ejército:

7.2.1. Atender a los Ciudadanos

Cuando busquen presentar peticiones, consultas, quejas, sugerencias y denuncias.

7.3. ORIENTAR A LOS USUARIOS

Cuando requieran información, consulta o mantenimiento, relacionados con los servicios prestados por la Entidad.

7.4. RECIBIR Y ANALIZAR LAS SUGERENCIAS

De tal forma que se utilice para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO		

7.5. RECIBIR, RESPONDER Y/O TRASLADAR QUEJAS Y RECLAMOS

Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

7.6. REALIZAR ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y MEDICIONES

- Con el propósito de identificar las características de los usuarios, necesidades y las expectativas.
- Para analizar y evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios de la entidad.
- Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejoramiento.

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención del Instituto de Casas Fiscales del Ejército deberán mantener las siguientes indicaciones que garantizan el fácil acceso y una adecuada comunicación de los ciudadanos con la entidad:

- Todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y /o denuncias deberán ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la entidad:
 - Correo electrónico de atención al usuario: atencionusuario@icfe.gov.co
 - Porta de PQRSD: <https://sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/Formulario>
 - Buzón de sugerencias
 - Presencial en los módulos de atención al usuario ubicados en la Carrera 11 con Calle 104, Edificio del Instituto de Casas Fiscales del Ejército – Primer Piso. Código Postal: 110111 Bogotá D.C.
 - Mediante comunicación telefónica a la línea única (60 1) 3162500 en la ciudad de Bogotá D.C.
- El horario para los canales de atención es:

Atención presencial al público es de lunes a viernes de 1:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, en la Carrera 11 con Calle 104, Edificio del Instituto de Casas Fiscales del Ejército – Primer Piso
- Los servidores públicos y/o contratistas que intervengan en el servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con la ciudadanía deben:

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 03		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO		

- Actuar de forma coherente con los valores y principios de acción acordados en el Código de Integridad que adopto la Entidad.
- Poseer un conocimiento amplio de las funciones, servicios que presta el ICFE, y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Por lo cual debe asistir a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar sus conocimientos.
- Utilizar las técnicas de comunicación, competencias para el servicio al usuario, y manejo de herramientas informáticas de la entidad.
- Comprender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el ICFE.
- Brindar un servicio de calidad, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios
- Ofrecer una atención oportuna, y utilizando un lenguaje claro acorde a las características de los usuarios.

9. SERVICIOS EN LÍNEA

Los servicios que presta El Instituto de casas Fiscales del Ejército están publicados en la página web de la entidad www.icfe.gov.co

10. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento de la calidad, el Instituto de Casas Fiscales del Ejército estableció dos encuestas de medición satisfacción de los usuarios, como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción acerca de los servicios que esta ofrece.

La primera es la Encuesta de Satisfacción al Usuario, evalúa la percepción de los usuarios respecto de los servicios de arrendamiento y mantenimiento de vivienda. Se realiza de manera trimestral en una muestra significativa de los usuarios con vivienda asignada.

La segunda Encuesta de Atención Presencial, evalúa la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida por el personal de la Oficina de Atención al usuario.

11. REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

CÓDIGO: ICFE-P-107	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 03	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO	
EMISIÓN: 01 ABR 2026		

12. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	11-03-2020	Todos	Versión vigente
02	09-09-2024	Todos	Se ajusta el documento y se cumple con el formato establecido por la Entidad.
03	01-04-2026	Numeral 5 y 8.1	se elimina el numeral 8.1 Numeral 5, se actualiza acuerdo.