

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GESTION DE PQRS	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

GESTION PQRS

CONTROL DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Elaboró: PS. Jairzinho Barco Correa Coordinador Grupo Servicio al Usuario	Revisó con observaciones: ASD. Dulian Paola Jiménez Gallardo Asesor en Gestión Integral	Aprobó con observaciones: CR. Ernesto Mejía Araque Director Instituto de Casas Fiscales del Ejército

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GESTION DE PQRS	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

1. GENERALIDADES

Gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de las peticiones presentadas por los grupos de valor ante la entidad y finaliza con la entrega de la respuesta y la elaboración de los informes del procedimiento.

3. DEFINICIONES

Derechos de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la ICFE por motivos de interés general o particular.

Queja por Atención: Son manifestaciones de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes, por los Empleados Públicos del ICFE.

Reclamos: Es aquella manifestación que pone en conocimiento de ICFE de la ocurrencia de hechos o situaciones relacionadas con la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencias: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de los empleados públicos del ICFE.

Solicitudes: Consultas sobre la interpretación o aplicación del Acuerdo 02 de 2021 que reglamenta la administración de viviendas fiscales del Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

4. MARCO NOMATIVO

- Constitución Política de Colombia, Art. 10 y 23.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (Ley 1952 de 2019)
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Circular 118 de 2005, Art. 15, Derecho de Turno.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76- Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011, Parte Primera, Título I, Capítulos Primero y Segundo.
- Ley 1712 de 2014, Se crea la Ley de Transparencia.

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GESTION DE PQRS	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

- Ley Estatutaria 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 de 2016, Regula la presentación de forma Verbal del Derecho de Petición.
- Resolución 9308 de 2015. Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones.

5. GENERALIDADES

Entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho; la intervención de una entidad o funcionario; la resolución de una situación jurídica; la prestación de un servicio; requerir información; consultar, examinar y requerir copias de documentos; formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

6. RADICACIÓN

6.1. RADICACIÓN ELECTRÓNICA

En la página web del Instituto de Casas Fiscales del Ejército (www.icfe.gov.co) encuentras el vínculo PQRS

The screenshot shows the website of the Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE). At the top, there is a blue header with the 'GOV.CO' logo and a search bar. Below this is a navigation menu with links: Inicio, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía, Participa, Normatividad, Prensa, ControlDoc, Firma Contratos, and PQR anónimas. A large banner in the center reads '¡EVITE SER VICTIMA DE SUPLANTACIÓN!' (Avoid being a victim of impersonation!) with a warning message. Below the banner, there is a section for 'CANALES AUTORIZADOS' (Authorized Channels) listing the ICFE and its website. At the bottom, there is an orange footer with icons for 'Solicitud de vivienda', 'Pagos PSE', 'PQRS', 'Radicaciones', and 'Convocatorias'. A blue arrow with the word 'Click' points to the 'PQRS' icon.

Se puede interponer una PQRS registrándose e iniciando sesión o de forma anónima.

Regístrese dando CLICK:

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		
	GESTION DE PQRS	

RECEPCIÓN VIRTUAL DE DOCUMENTOS

Inicio de sesión

Usuario

Este campo es requerido.

Contraseña

Este campo es requerido.

H0DJ2

Generar nueva imagen

Escriba el código de la imagen.

☐ Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data. [Mas información](#)

Entrar

Anónimo

Recordar contraseña

Escriba su correo electrónico

Recordar

[Manual de Ayuda](#)

Si usted no se encuentra registrado por favor

Ingrese Aquí

Click

Ingresa tus datos, define un nombre de usuario y contraseña

Registro Ciudadano

Los valores que aparecen marcados con asterisco (*) son obligatorios

Tipo Persona*

TIPO PERSONA

Tipo Identificación*

TIPO IDENTIFICACIÓN

Número Identificación*

Identificación

Razón Social*

Razón Social

Primer Nombre*

Nombre

Segundo Nombre

Nombre

Primer Apellido*

Apellido

Segundo Apellido

Apellido

País*

COLOMBIA

Departamento*

DEPARTAMENTO

Municipio*

MUNICIPIO

Teléfono

Móvil

Dirección*

Dirección

Email*

Email / Correo electrónico

Ocupación*

Ocupación

Usuario*

Usuario

Contraseña*

Contraseña

* Este campo es obligatorio

* Este campo es obligatorio

☐ Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.

Registrar

Click

Si ingresó sus datos de manera correcta, al dar CLICK aparecerá el siguiente mensaje:

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

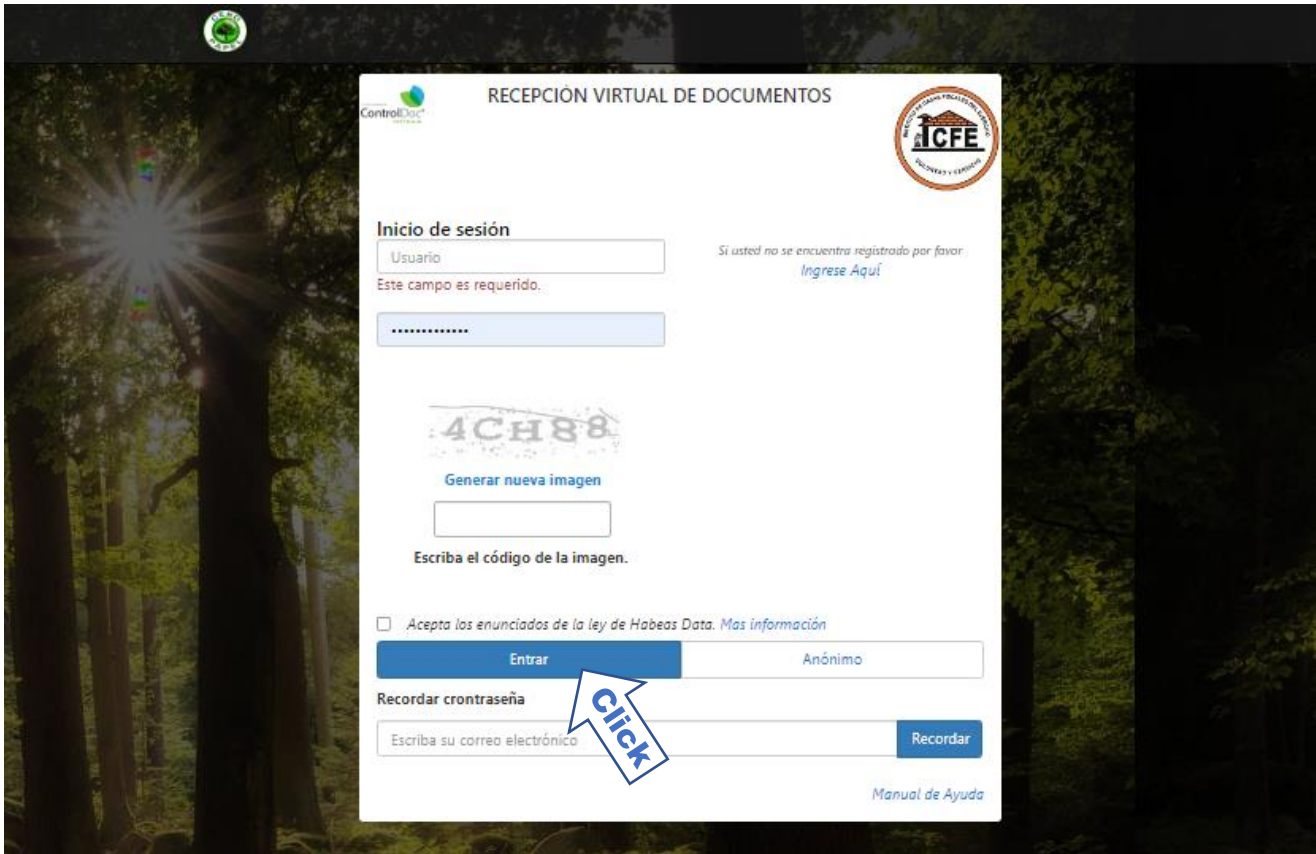
Información

Se ha registrado correctamente en
Atención al ciudadano y sus credenciales
han sido remitidas a su correo
electrónico..."

Aceptar

Click

Una vez registrado, ingrese su nombre de usuario, contraseña y caracteres de la imagen. No olvide aceptar los enunciados de la ley de habeas data. Click en ENTRAR



RECEPCIÓN VIRTUAL DE DOCUMENTOS

Inicio de sesión

Usuario

Este campo es requerido.

Si usted no se encuentra registrado por favor: [Ingrese Aquí](#)

Contraseña

4CH88

[Generar nueva imagen](#)

Escriba el código de la imagen.

☐ Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data. [Mas información](#)

Recordar contraseña

Escriba su correo electrónico

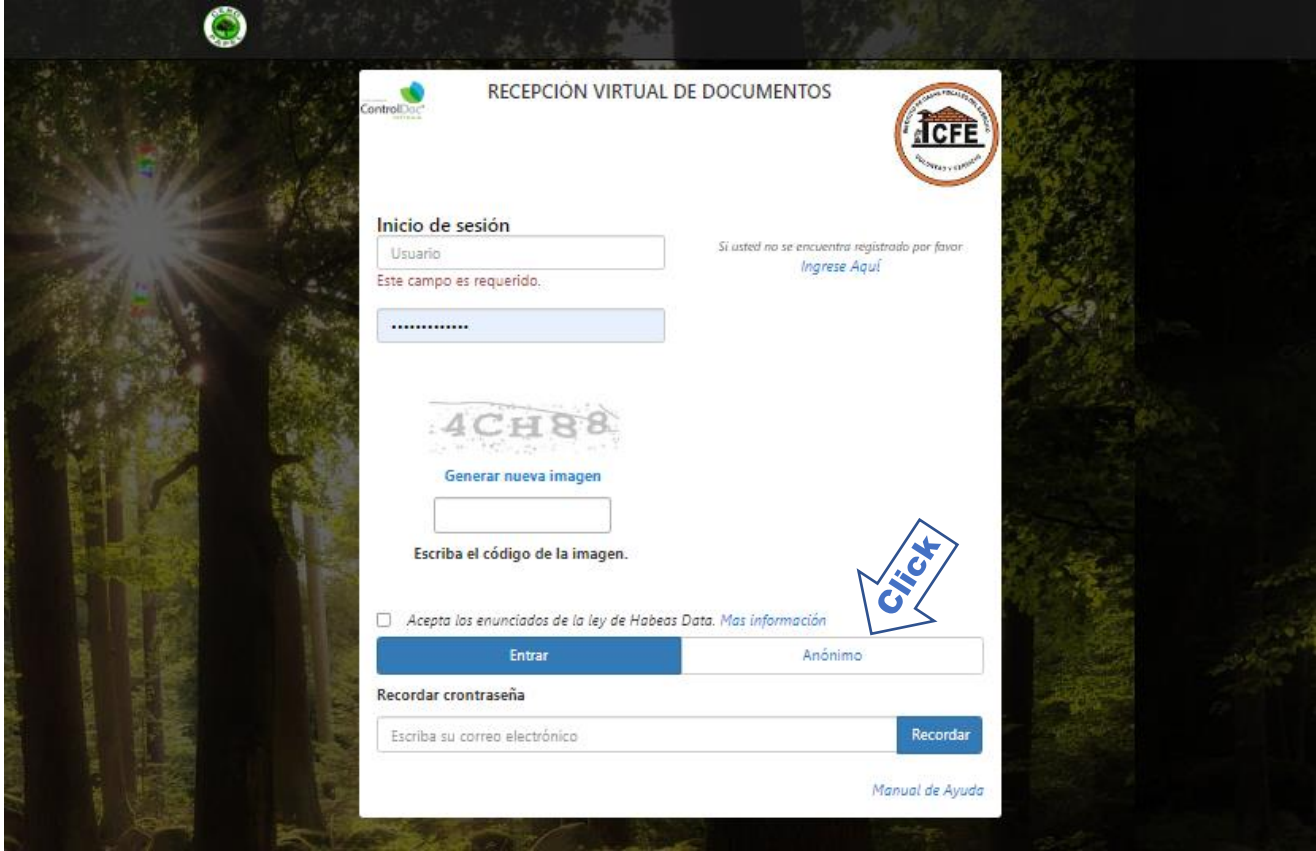
[Manual de Ayuda](#)

También puede escoger la opción de interponer una queja anónima dando CLICK en el vínculo "Anónimo". Sin embargo, tenga en cuenta que:

No procederá por anónimo, salvo que reúna como mínimo dos de los siguientes requisitos:

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GESTION DE PQRS	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

- Que acompañe de medios probatorios o elementos de juicio que sumariamente den cuenta de la irregularidad de los hechos denunciados.
- Que denuncie los hechos o irregularidades de manera concreta y precisa
- Que amerite credibilidad
- Que individualice al presunto autor de la falta.



Ingrese los datos personales que se solicitan, seleccione entre las opciones desplegadas el tipo de solicitud y el medio de notificación.

Describa en el campo de “Detalle” su petición o solicitud. Adjunte los documentos que considere necesarios para soportar su PQRS en formato PDF.

Ingrese los caracteres de la imagen. No olvide aceptar los enunciados de la ley de habeas data. De CLICK para radicar.

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GESTION DE PQRS	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

Radicar Documento.

Los valores que aparecen marcados con asterisco (*) son obligatorios

Cedula

Nombre/Razón Social

Dirección

Correo Electrónico

Tipo de Solicitud* ⓘ

Selecione Documento

Selecione Documento
220 DERECHO DE PETICION
656 CONSULTA
657 DENUNCIA
658 FELICITACIÓN
659 SOLICITUD DE INFORMACIÓN
660 SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN
661 QUEJA
662 RECLAMO
663 SUGERENCIA U OBSERVACIÓN
681 SOLICITUD

Adjuntos

Selecione los archivos

Seleccionar

Cargar Documento(s)


Generar nueva imagen

Escriba el código de la imagen.

☐ Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.

RADICAR

Radicar Documento.

Los valores que aparecen marcados con asterisco (*) son obligatorios

Cedula

Nombre/Razón Social

Dirección

Correo Electrónico

Tipo de Solicitud* ⓘ

220 DERECHO DE PETICION

Tipo de Notificación*

SIN-NOTIFICACION

SIN-NOTIFICACION
ELECTRONICA
FISICA
ELECTRONICA+FISICA

Adjuntos

Selecione los archivos

Seleccionar

Cargar Documento(s)


Generar nueva imagen

Escriba el código de la imagen.

☐ Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.

RADICAR

Click

Recibirá un mensaje de la siguiente forma:

Información

El documento se ha radicado de forma exitosa y se ha enviado los datos a su correo.

IdControl: 93526

Radicado Número: R-2024-00675

[Salir](#)

6.2. RADICACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 02	GESTION DE PQRS	
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

Debe enviar un correo electrónico al correo atencionusuario@icfe.gov.co, describiendo claramente en el cuerpo del mensaje y/o en documento adjunto, el tipo de solicitud y los hechos que la sustentan.

Si el usuario brinda su información (Nombre, Dirección, Telefono/Celular, Correo electrónico), el área encargada enviará respuesta de fondo al cliente, en el evento donde el usuario sea anónimo se notifica por aviso de acuerdo al artículo 69 de la Ley 1474 de 2011.

En este caso tambien aplican las conndiciones establecidas en el numeral de cumplimiento de requisitos mínimos para proceder con un anónimo.

6.3. RADICACIÓN PRESENCIAL

Dirigiéndose a los puntos de atención situados en la sede administrativa del Instituto de Casas Fiscales del Ejército ubicadas en la carrera 11 con calle 104 de la ciudad de Bogotá.

Deberá radicar el documento impreso donde haga la descripción del tipo de solicitud y los hechos que la sustentan.

Si desea interponer un derecho de petición verbal, deberá manifestarlo al funcionario que le atiende, quien le facilitará un formato de **“Solicitud de derecho de petición verbal”**, en donde podrá describir los hechos que lo sustentan y adjuntar documentos.

7. TIPO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA MAXIMO
Derechos de petición	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles
Solicitud de documentación	10 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia o información	15 días hábiles
Solicitud	15 días hábiles

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GESTION DE PQRS	
VERSIÓN: 02		
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

8. CONDICIONES GENERALES PARA RESOLVER PQRS

a. Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 8, se debe informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

b) Esto quiere decir que las peticiones clasificadas como “Consulta y verificación de registro” tendrán 10 días hábiles para comunicar al usuario la respuesta parcial y máximo 20 días hábiles para comunicar la respuesta definitiva, “Derechos de petición – Felicitaciones - Quejas – Sugerencias” 15 días hábiles respuesta parcial y máximo 20 días hábiles respuesta definitiva y “Consulta de Normatividad” 15 días hábiles respuesta parcial y máximo 20 días hábiles respuesta definitiva.

a. Para la atención de las PQRS se deben seguir los protocolos del Sistema de Gestión Documental **ControlDoc**, el cual fija y hace advertencias de tiempo de acuerdo con la clasificación de PQRS.

b. Las respuestas que se emitan deberán ser oportunas, de fondo y congruentes con lo solicitado

c. Si el ICFE no es competente para dar trámite a la petición, se informará de inmediato al peticionario si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito y dentro de este término se remitirá la petición al ente competente y se deberá enviar copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

d. Cuando la petición sea reiterativa y ya esté resuelta por el ICFE, podrá remitirse la(s) respuesta(s) anteriores.

e. Las denuncias presentadas por posibles actos de corrupción serán delegadas a la Dirección General para su conocimiento y reasignación al área competente.

f. Las comunicaciones deberán mantener los modelos adoptados por la Entidad a través del manual de identidad corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad.

g. Todas las peticiones deben ser centralizadas y dirigidas al área de Atención al Usuario, quienes la remitirán a las áreas competentes para su proyección y comunicarán la respuesta al requerimiento según lo establecido en este procedimiento.

h. En los casos en que la PQRS corresponda a una queja en contra de un funcionario del ICFE, se adelantarán las siguientes actividades:

CÓDIGO: ICFE-P-115	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 02	GESTION DE PQRS	
EMISIÓN: 30 ENE 2024		

- El funcionario del área de Atención al Usuario encargado de determinar la competencia para proyectar respuesta, informará al profesional especializado de Atención al Usuario (correo electrónico) del recibido de la queja y delegará el expediente en el sistema ControlDoc, al jefe inmediato del funcionario implicado, para la proyección de la respuesta al usuario.
- El profesional especializado de Atención al Usuario informará al jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario del recibido de la queja en contra de funcionario a través de correo electrónico, con el fin de que se determine si existe una presunta irregularidad susceptible de reproche disciplinario.
- El profesional especializado de Atención al Usuario entregará informe en la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión sobre el número de quejas en contra de funcionarios del ICFE recibidas durante el periodo evaluado.

Nota: En los casos en los que las quejas en contra de funcionarios del ICFE estén dirigidas a la Oficina de Control Disciplinario, deben direccionarse a esa dependencia desde la clasificación del documento de entrada por parte del área de correspondencia.

9. SEGUIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO

Haciendo uso de su usuario y contraseña, podrá ingresar a módulo de PQRS y mediante el número de radicado que recibió al momento de interponer la PQRS podrá visualizar el estado de su trámite.

Las respuestas a la PQRS se enviarán de forma general al correo electrónico registrado o en su defecto al correo institucional (buzonejercito) registrado en la base de datos del SIATH.

10. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ICFE-P-13-F-03	DERECHO DE PETICION VERBAL
N. A	ACUERDO 002 DE 2021

11. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
07	16-10-2020	Todo el documento	Se incluyen las directrices de la Función Pública
08	30-01-2024	6	Radicación