

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

ATENCIÓN AL USUARIO

CONTROL DE GESTION DOCUMENTAL		
Elaboró: Coordinador servicio al usuario y mantenimiento vivienda. EP. Jairzinho. Barco	Revisó y aprobó: ASD. Dulian Paola Jiménez Gallardo Asesora en Gestión Integral	Aprobó: Cr. Ernesto Mejía Araque Director del Instituto de Casas Fiscales del Ejercito.

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

1. INTRODUCCIÓN

El procedimiento de atención al usuario establecido por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército se identifica como un pilar fundamental en nuestra misión de brindar un servicio eficiente y satisfactorio a todos los usuarios. Este documento, diseñado para abarcar todas las instancias y necesidades de nuestros usuarios, se inicia con la recepción de una amplia gama de requerimientos, tales como peticiones, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones, denuncias y sugerencias, canalizados a través de diversos medios de comunicación. Guiados por nuestros valores de compromiso, responsabilidad y excelencia, nuestro equipo interdisciplinario trabaja de manera coordinada para gestionar y resolver cada solicitud de forma oportuna y eficaz. Finalmente, la implementación de encuestas de satisfacción nos permite evaluar constantemente nuestra labor, garantizando así una mejora continua en la calidad de nuestro servicio y la plena satisfacción de nuestros usuarios.

2. OBJETIVO

Establecer las políticas y actividades para responder oportunamente las solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas que se presenten ante el Instituto de Casas Fiscales del Ejército en los diferentes canales de atención.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los usuarios internos y externos de los conjuntos y seccionales del país, inicia con la recepción de los diferentes requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones, denuncias, sugerencias) realizados por los grupos de interés y/o partes interesadas en los diferentes canales de atención y finaliza con las encuestas de satisfacción al usuario.

4. NORMATIVIDAD

- **Constitución política de Colombia 1991**
- **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.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley estatutaria 1266 de 2008:** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **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.

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08		
EMISIÓN: 14 MAY 2024		
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO		

- **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.
- **Ley 1952 de 2019** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- **Ley 2195 de 2022** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **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 5ª de 1992** Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1377 de 2013** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto 2623 del 2009** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

5. DEFINICIONES

- **Atención al Usuario:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- **Usuario:** Es toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos, así como también derechos. De forma general son los Oficiales, suboficiales y civiles del Ejército Nacional con al algún interés en la Entidad.
- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles).
- **Correspondencia entrada:** Es toda la comunicación escrita dirigida a la Entidad.
- **Correspondencia de Salida:** Es toda comunicación escrita de la Entidad dirigida a las entidades, empresas y usuarios.
- **Correspondencia Interna:** Es la comunicación escrita o memorando que surge del trámite entre las dependencias de la Entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal,

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

administrativa sancionatoria o ético profesional (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

- **Documento público:** es aquel documento creado, producido y/o tramitado por un funcionario público en ejercicio de las funciones de su cargo o con su intervención.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).
- **Guía de recibo:** es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal en el que se registran los datos del remitente y destinatario. Es usado para el correo recibido o enviado hacia fuera de la Entidad.
- **Módulo de radicado de correspondencia:** Lugar físico donde se reciben y radican los documentos dirigidos a la Entidad.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).
- **Petición de documentos:** Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- **Petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades:** En relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **PQRS:** Forma en la que se clasifica una solicitud o requerimiento de las Entidades, Servidores Públicos y/o Ciudadanía.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
- **Radicación:** es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).
- **Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).
- **Trámite Especial:** Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control y Corporaciones públicas que son de entrega inmediata.

6. CONTROL

El seguimiento y control del procedimiento será realizado por parte de la subdirección de inmuebles a través de atención al usuario.

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSIÓN: 08		
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

7. PROCEDIMIENTO PQRSDF

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
INICIO			
1. Recepcionar las PQRSDF • Correo electrónico • Página web icfe.gov.co • Presencial • Remitida por competencia	Servidor público encargado de ventanilla única	1.Recepcionar las PQRS: Recibir las PQRSDF, a través de los canales de Atención al Usuario (Módulos de atención presencial, aplicativo PQRSDF página web www.icfe.gov.co, correo atencionusuario@icfe.gov.co, llamada telefónica línea 3173696465) Nota: Cuando se recepcione una PQRSDF a través de un canal no oficial (Facebook, Instagram u otros) debe darla a conocer por medio de los canales establecidos por el ICFE.	Correos electrónicos / Sistema de Gestión Documental / Módulo de PQRSDF
2. ¿Es competencia del ICFE? SI NO	Servidor público encargado de ventanilla única	2. ¿Es competencia del ICFE? Si: Pasar a la actividad No.4 NO: Pasar a la actividad No.3	
3. Informar al peticionario y remitir al servidor público o entidad competente FIN	Servidor público encargado de ventanilla única	3.Informar al peticionario y remitir al servidor público o entidad competente: Informar de inmediato al peticionario si este acude a presentar su solicitud verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de su petición si obró por escrito o por medios electrónicos, y remitir dentro del mismo término la PQRS al servidor público o entidad competente, así como una copia de dicha de dicha remisión al peticionario a través del medio que haya empleado para radicar su solicitud y en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.	Correos electrónicos / Sistema de Gestión Documental / Módulo de PQRSDF
4. Asignar la PQRSDF a los servidores públicos competentes	Servidor público encargado de ventanilla única	4.Asignar la PQRSDF a los servidores públicos competentes: Examinar integralmente la PQRSDF y en ningún caso se estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos del ICFE. Se asigna la PQRSDF a los servidores públicos encargados de las áreas que deben estar involucradas en la proyección de la respuesta.	Módulo de PQRSDF
A			

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08		
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
A			
5. Revisar la competencia del área asignada y otras áreas necesarias	Servidor público encargado de ventanilla única	5.Revisar la competencia del área asignada y otras áreas necesarias: El servidor público que recibe la PQRSDF revisa si para dar respuesta de fondo y completa deben participar otras áreas de la entidad. En caso afirmativo debe remitirla de inmediato para la proyección de las respuestas.	Módulo de PQRSDF
6. Revisar si la PQRSDF está completa o si el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo	Servidor (es) público (s) encargado (s) de las respuestas	6. Revisar si la PQRSDF está completa o si el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo: Revisar que la PQRSDF ya radicada este incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo.	Módulo de PQRSDF
7. ¿La PQRSDF está incompleta o requiere un trámite?		7. ¿La PQRSDF está incompleta o requiere un trámite? SI: Pasar a la actividad No.8 NO: Pasar a la actividad No.9	
8. Requerir al peticionario completar la PQRSDF	Servidor (es) público (s) encargado (s) de las respuestas	8. Requerir al peticionario completar la PQRSDF: Requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir del requerimiento. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la PQRSDF.	Módulo de PQRSDF
9. Proyectar la (s) respuesta (s) a la PQRSDF y remitir al área jurídica para su revisión.	Servidor (es) público (s) encargado (s) de las respuestas	9.Proyectar la (s) respuesta (s) a la PQRSDF y remitir al área jurídica para su revisión: Proyectar la (s) respuesta (s) teniendo en cuenta los términos establecidos en la ley. Remitir al área jurídica para su revisión (si aplica).	Módulo de PQRSDF
10. Remitir a la Dirección o Subdirección encargada para firma y envío de respuesta automática al peticionario	Servidor (es) público (s) encargado (s) de las respuestas / Jurídico de la subdirección correspondiente.	10.Remitir a la Dirección o Subdirección encargada para firma y envío de respuesta automática al peticionario: Remitir a la Dirección o Subdirección encargada para la firma y envío automático de la respuesta al peticionario.	Módulo de PQRSDF
B			

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSIÓN: 08		
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
B			
¿La respuesta debe ser enviada en físico? SI NO		11. ¿La respuesta debe ser enviada en físico? SI: Pasar a la actividad No.12 NO: Pasar a la actividad No.13	
12. Imprimir respuesta con número de radicado y enviar mediante correo físico al peticionario	Servidor (es) público (s) encargado (s) de las respuestas	12. Imprimir respuesta con número de radicado y enviar mediante correo físico al peticionario: Imprimir la respuesta debidamente firmada y radicada al usuario mediante correo físico.	Oficio de respuesta radicado
13 ¿El peticionario es anónimo? SI		13 ¿El peticionario es anónimo? SI: Pasar a la actividad No. 14 Las denuncias anónimas que no reúnan los requisitos de identificación del peticionario, objeto de la petición, razones que la fundamentan y relación de los documentos que presenta incluyendo aquellos necesarios para el efecto, no se tramitarán como derechos de petición, por ende, no generan el deber de brindar respuesta al solicitante, sin perjuicio de la obligación de iniciar las investigaciones y procedimientos administrativos del caso.	
14. Publicar respuesta en la página web de la Entidad	Servidor administrador público de la página web	14. Publicar la respuesta: Publicar la respuesta a la PQRSDF en la página web de la Entidad.	Oficio de respuesta radicado
15. Archivar Documento		15. Archivar documento: El archivo queda guardado el módulo de PQRSDF.	Módulo de PQRSDF
C			

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
C			
16. Seguimiento y control de gestión de PQRSDF	Oficial o Suboficial de Atención al Usuario	16. Seguimiento y control de gestión de PQRSDF: El sistema genera automáticamente al servidor público encargado alertas de los plazos para enviar respuesta al solicitante. El área de Atención al Usuario hace revisión de la oportunidad de las respuestas a la PQRSDF, generando informes semanales del estado.	Módulo de PQRSDF / Ayudas semanales
FIN			

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

7.1. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
INICIO			
1.Recepcionar documentos	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	1.Recepcionar documentos: Recibir los documentos internos y externos que llegan al ICFE, diferentes a PQRSD y solicitudes de vivienda.	Correos electrónicos, Sistema de Gestión Documental Oficios
2. ¿Es competencia del ICFE? SI NO		2. ¿Es competencia del ICFE? SI: Pasar a la actividad No. 3 NO: Pasar a la actividad No.4	
3. Devolver al competente FIN	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	3.Devolver al competente: Se devuelve a la persona y o entidad explicando por qué no es competencia del ICFE.	Correo electrónico De manera presencial
4.Radicar documentos los	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	4. Radicar los documentos: Se realiza la radicación de los documentos de acuerdo a la tabla de retención documental (TRD) • Radicación mediante correo electrónico • Radicación Presencial • Radicación por la página ICFE	Sistema de Gestión Documental
5. Entrega al destinatario	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	5. Entrega al destinatario: el sistema de gestión Documental realiza la remisión del documento al área competente del mismo.	Sistema de Gestión Documental
6. Proyectar Respuesta	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	6. Proyectar Respuesta: El área competente proyecta la respuesta de acuerdo a la solicitud y se finaliza el trámite	Oficio
A			

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSIÓN: 08		
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

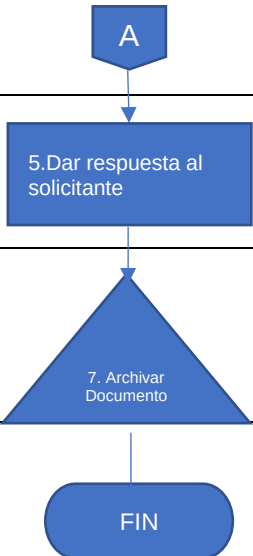
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
A			
7. Archivar Documento	Área competente del Documento	7.Archivar Documento: Se archiva el documento en el sistema de gestión documental.	Sistema de Gestión Documental
FIN	RESPONSABLE		

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08		
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

7.2. RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES DE VIVIENDA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
INICIO			
1.Recibir la solicitud	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	1.Recibir la solicitud: Se recibe el formulario de Solicitud de asignación de vivienda fiscal Código: ICFE-P-12-F-02 debidamente diligenciado y acompañado de la documentación anexa requerida (artículo 14 acuerdo 002 de 2021) a través la página web del ICFE, módulo solicitud de viviendas. Nota: El formulario para la solicitud se vivienda se puede descargar en la página web del ICFE, módulo solicitud viviendas.	Formulario ICFE-P-12-F-02
2.Revisar Documentación	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	2.Revisar Documentación: Se verifica que la documentación este completa, si corresponde a la guarnición, si no cuenta con contrato activo y si tiene capacidad de pago. Adicionalmente se revisa el tiempo de entrega de la última vivienda fiscal, se verifica que no tenga propiedades en la guarnición donde está solicitando, se verifica que no tenga llamados de atención, se verifica que no tenga deudas anteriores con casas fiscales y demás requisitos según el acuerdo 002 de 2021.	Formulario ICFE-P-12-F-02 Documentación anexa Acuerdo 002 de 2021
SI 3.¿La documentación esta completa, cumple condiciones para radicar solicitud con base en el Acuerdo 002 de 2021? NO	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	3. ¿La documentación esta completa, cumple condiciones para radicar solicitud con base en el Acuerdo 002 de 2021? SI: ir a la actividad No.5 NO: Se informa al usuario mediante correo electrónico para que aporte los documentos faltantes y se devuelve a la actividad N°1	Formulario ICFE-P-12-F-02 Acuerdo 002 de 2021 SIATH
4.Informar al Usuario	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	4.Informar al usuario: Se informa al usuario mediante correo electrónico para que aporte los documentos faltantes y se devuelve a la actividad N°1.	Correos electrónico.
5.Realizar radicación	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	5.Realizar radicación: Se realiza el proceso de radicación en el sistema de gestión documental de acuerdo al procedimiento recepción, radicación y entrega de documentos para trámite requerido. Nota: cuando la solicitud es para las seccionales a nivel nacional , se envía la respuesta de la solicitud con número de radicado mediante el correo electrónico. Cuando la solicitud se realiza en Bogotá se realiza la radicación en el sistema SAIMF, el cual genera el turno de asignación dependiendo el sector.	Sistema de gestión Documental Sistema SAIMF
A			

CÓDIGO: ICFE-P-12	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 08	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO	
EMISIÓN: 14 MAY 2024		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
			
5.Dar respuesta al solicitante	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	5.Dar respuesta al solicitante: una vez realizada la radicación se da respuesta a través del correo electrónico al solicitante.	Correo electrónico con la respuesta a la solicitud
7. Archivar Documento	Oficial y/o suboficial de atención al usuario	6.Archivar Documento: Se archiva el documento en el sistema de gestión documental.	Sistema de Gestión Documental
FIN			

7. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ICFE-P-12-F-02	Formulario Solicitud de asignación de vivienda fiscal

8. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
08	14-05-2024	3	Se incluye normatividad para la atención a los usuarios. Se actualiza la totalidad del documento según el formato establecido.