

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO	
EMISIÓN: 01 ABR 2026		

PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO

CONTROL DE GESTION DOCUMENTAL		
Elaboró: PS. Angela Gisell Pérez Barón Contratista Planeación	Revisó y aprobó: PSD Jesús David Velásquez Cano Profesional de Defensa ASD. Jairzhino Barco Correa Asesor De Planeación PS. Angélica L. Jiménez Sánchez Contratista Gestión Integral	Aprobó: Cr. Ernesto Mejía Araque Director del Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al usuario del Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE) se fundamenta en el compromiso con la calidad en la prestación del servicio y en la satisfacción del usuario como propósito esencial de la atención institucional. En este sentido, la Entidad orienta su gestión al suministro de información clara, precisa, transparente y oportuna, en respuesta a las solicitudes, requerimientos y necesidades presentadas por los usuarios.

La gestión del servicio al usuario constituye una responsabilidad transversal de todas las dependencias que interactúan directamente con la ciudadanía y con los usuarios de la Entidad. Por tanto, se concibe como una labor integral y articulada entre las diferentes áreas, con el respaldo y compromiso de la Dirección, en procura del fortalecimiento continuo de la atención y la mejora en la prestación del servicio.

Con el fin de mantener una relación adecuada, cercana y efectiva con los usuarios, el Instituto ha fortalecido sus canales de atención y las competencias de los servidores públicos, con el propósito de brindar un servicio más eficiente, humanizado y accesible.

En este marco, todos los canales de comunicación dispuestos por la Entidad están orientados a proporcionar información completa, confiable y oportuna. Así, el protocolo desarrollado en este documento tiene como propósito facilitar el acceso de los usuarios y de la ciudadanía en general a sus derechos, mediante el uso de los diferentes medios de atención, teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y particularidades.

2. OBJETIVO

Definir los protocolos de atención al ciudadano del Instituto de Casas Fiscales del Ejército, estableciendo lineamientos claros para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, con el fin de garantizar una atención oportuna, efectiva, eficiente y de calidad, acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios.

3. ALCANCE

Este protocolo 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.

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

4. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO

4.1 Protocolo de atención telefónica

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen de la entidad, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia, ofreciendo un servicio oportuno, cálido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono. La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos, que se enumeran a continuación y que se deben cumplir para lograr el objetivo:

Antes de hablar por teléfono

- Debe conocer la funcionalidad básica de su equipo telefónico para darle el uso adecuado.
- Verifique si la línea telefónica funciona (escuchar el tono) en el momento de iniciar sus labores, si no es así, verificar y corregir las fallas. Procure contestar el teléfono lo más rápido posible, antes del tercer timbre.

Mientras habla por teléfono

- Mantenga el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hable con claridad, tenga en cuenta que el tono de la voz representa el 80% y las palabras el 20% del nivel de atención o satisfacción del usuario. Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- No debe masticar chicle, consumir alimentos ni bebidas para evitar esos molestos ruidos.
- No hable con otras personas mientras conversa con el usuario(a), si realiza una consulta, pídale el consentimiento para dejarlo en espera, si este acepta, utilizar el botón de Silencio (Mute).
- Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario(a), no lo interrumpa constantemente.
- Si es de su competencia oriente al usuario(a), si no, escale al funcionario correspondiente evite las frases: “No sé” o “Averiguaré y le informaré” o “llame más tarde”.

En el momento de atender la llamada

- Saludo: buenos días/tardes
- Identifíquese: habla con... (Primer nombre y primer apellido)

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

- Nombre el área de trabajo: de... (Atención al Usuario)
- Identificar al usuario: ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Indague: ¿Señor(a)... (Nombre del usuario) en qué le puedo colaborar?
- Si el servidor público puede resolver la inquietud lo hace de inmediato, de lo contrario remite su llamada con el proceso que la pueda responder y hasta no estar seguro de que su direccionamiento ha sido efectivo no debe colgar el teléfono.
- Si por alguna circunstancia los servidores públicos se van a ausentar de su lugar de trabajo por un tiempo considerable, debe comunicar su ausencia en la recepción para quien tenga la tarea de contestar pueda direccionar la llamada a otro proceso a otro servidor.
- En cada proceso los servidores públicos deben tener conocimiento y disposición para atender las llamadas de servicio al ciudadano, en caso de que la respuesta no se pueda contestar de inmediato, se debe preguntar a quién llame por su correo electrónico y número telefónico para satisfacer la inquietud del ciudadano lo más pronto posible.

Al final de la llamada

- Pregunte: ¿Le puedo colaborar con algo más?
- Recordatorio: Recuerde que habló con... (Primer nombre y apellido).
- Despedida: ¡Estamos para servirle! ¡Qué tenga un buen día!

4.2 Protocolo de atención presencial

Recepción

- Saludar al usuario de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos(as) quienes saluden primero: Buenos días o Buenas tardes Bienvenido al Instituto de Casas Fiscales del Ejército, ¿en qué le puedo colaborar? (Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente).
- Diríjase al visitante por su grado o con palabras respetuosas como señor, señora, señorita, joven.
- Indague su nombre y apellido y después del saludo diríjase a él (ella) por su grado, como Señor, Señora... (Y su apellido). No se debe tutear, a menos de que el visitante lo solicite, el trato debe ser de usted, independientemente de la edad o el sexo.
- Sonría.
- Una vez el usuario informe qué desea, en caso de ser necesario el ingreso usted deberá solicitarle de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.
- Mírelo a la cara cuando le hable.

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

- Después de que se haya identificado, si se hace necesario que la persona espere, deberá indicarle de manera atenta dónde puede hacerlo.
- Si está atendiendo a un usuario y suena el teléfono, ofrézcale disculpas antes de contestar la llamada, atiéndala con rapidez y en caso de que sea necesario tome los datos de quien llama y comprométase a devolverle la llamada una vez haya culminado la atención al usuario.
- Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.
- Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento.
- Puede ser de gran ayuda ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Resolver los inconvenientes que se presenten; al despedirse, agradecer al usuario el haber recurrido al Instituto de Casas Fiscales del Ejército para resolver su problema y manifestarle el interés por servirle en algo más.
- El Servidor Público encargado de recibir a los usuarios debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes; establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entenderlo y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos y disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Permanezca siempre al lado del ciudadano(a) en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

4.2.1 Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Evitar taparse la boca o voltear la cara, durante la conversación, ya que esto dificulta leer los labios. No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir se puede pedir que lo repita o solicitar que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

4.2.2. Atención a personas con sordo-ceguera

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

4.3 Protocolo de atención virtual

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con el ICFE, así:

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- En los ambientes virtuales se debe garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- Usar pestañas para desplegar menús con informativos y así evitar contenidos demasiado extensos.
- Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible, no saturadas o con elementos demasiado pequeños para ser identificados.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología técnica de la entidad, el lenguaje debe ser claro, puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contenga los siguientes interrogantes: quién, qué, cuándo, y dónde
- Quién: Se refiere a la fuente generadora de la información, si se está hablando en nombre de la entidad o de una persona en particular.
- Qué: Los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector, en particular en internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

- **Cuándo:** La ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. En general cuando se habla de noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal, pero para información de tipo estadística, análisis, estrategias, normas, etc., es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se esté presentando.
- **Dónde:** Para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa); lenguaje claro y directo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua y la guía de lenguaje claro.
- El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón a que es más difícil la lectura a través de la web.
- Las páginas deben ser cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.
- En la web no existe un sistema de “numeración” de páginas como en el medio impreso, por eso ponga subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información institucional.

Para estar acorde con las políticas de modernización del Estado, el ICFE cuenta con un canal virtual (WhatsApp) de servicio al ciudadano que se puede acceder por medio del número telefónico 317 3696465.

4.3.1 Correo Electrónico, Servicio al ciudadano

La entidad dispone del correo electrónico atencionusuario@icfe.gov.co como canal oficial para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.

Los correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores públicos y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental, para efectos de seguimiento y control. La respuesta se debe dar de la siguiente forma:

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de esto al ciudadano.

4.3.2. Protocolo de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la entidad.

El buzón de sugerencias también hace parte de este canal, está ubicado en el punto de atención al usuario, ubicado en sede administrativa del ICFE, en horario de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

4.3.3 Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la recepción de las instalaciones de la entidad. Se debe proceder así:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un registro de estos.
- Dar respuesta al ciudadano sobre las acciones realizadas por la entidad a partir de su comentario.

4.4 Protocolo de Protección al Denunciante

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército, como entidad pública, comprometida con el servicio a los ciudadanos y atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital o Gobierno en Línea (GEL) pone a disposición de la ciudadanía, el protocolo de protección al denunciante, para que tanto los usuarios internos como externos, tengan la posibilidad de presentar las denuncias que consideren pertinentes, respecto a hechos de corrupción, entendidos estos como actos irregulares realizados por servidores públicos de la Entidad o contratistas que cumplen funciones en el ICFE.

En este protocolo se han expuesto las orientaciones necesarias sobre los procedimientos que se deben seguir al momento de interponer una denuncia por corrupción ante la Contaduría General de la Nación.

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

4.4.1 Campo de aplicación

Este protocolo está dirigido a los ciudadanos internos y externos del Instituto de Casas Fiscales del Ejército, y es de aplicación obligatoria para la interposición y recepción de denuncias por corrupción.

4.5 Recepción de denuncias

4.5.1 Vías de recepción de denuncias

Las denuncias sobre hechos de corrupción presentadas en el ICFE, serán recibidas en el horario de 7:00am a 4:00pm, a través de los siguientes medios:

- Presencial: 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.
- Portal web de la entidad: <http://www.icfe.gov.co>
- Servicio al ciudadano: atencionusuario@icfe.gov.co
- Porta de PQRS: <https://sgdea.icfe.gov.co/ControlDocPQR/Formulario>
- Las denuncias presentadas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.
- Correo electrónico: Enviar correo con la denuncia a: atencionusuario@icfe.gov.co

4.5.2 Pasos para interponer sus denuncias

- Presente una relación clara, detallada y precisa sobre los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- En lo posible, exprese las circunstancias de tiempo, modo y lugar (Cuando, cómo y dónde), en que ocurrieron los hechos, señalando quién o quiénes tuvieron que ver con los mismos, si es de su conocimiento.
- Acompañe la denuncia con evidencias que permitan orientar la investigación.
- Asegúrese que su denuncia amerite credibilidad e informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando ante cual autoridad y mediante que mecanismo.
- Cuando la denuncia interpuesta no tenga carácter anónimo, el denunciante deberá suministrar de manera completa, veraz y adecuada sus datos personales y la información requerida para el trámite del derecho de petición verbal (presencial o telefónica), a fin de que se pueda emitir y remitir oportunamente la respuesta correspondiente a la denuncia presentada.
- La dependencia encargada de dar trámite a las denuncias por corrupción será la Oficina de Control Interno.

CÓDIGO: ICFE-P-188	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 01 ABR 2026		
PROTOCOLO DE SERVICIO AL USUARIO		

- Una vez recibida su denuncia, el servidor público designado por la realizará la respectiva evaluación y posterior trámite.
- Durante el trámite se garantizará la reserva de la información y la protección de los datos del denunciante, cuando haya lugar a ello, en los términos previstos en la normatividad vigente.
- Para orientación, radicación o seguimiento, la ciudadanía podrá comunicarse a través del canal de Servicio al Ciudadano: atencionusuario@icfe.gov.co

5. REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

6. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	01-04-2026	Todos	Creación del documento