



# ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
ING. JAIRZINHO BARCO CORREA COORD. GRUPO SERV. USUARIO	ING. JAIRZINHO BARCO CORREA COORD. GRUPO SERV. USUARIO	TC. JULIÁN LIBARDO LEDESMA TOBÓN SUBDIRECTOR DE INMUEBLES



## Contenido

1.	ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1.	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	3
1.2.	OBJETIVOS GENERALES .....	3
1.3.	ALCANCE .....	3
2.	MARCO NORMATIVO .....	4
3.	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....	4
3.1.	CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	5
3.2.	CARTA DE DEBERES DE LOS USUARIOS .....	5
4.	POLÍTICAS DE SERVICIO .....	6
4.1.	CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	6
4.1.1.	Canal Directo o Presencial.....	6
4.1.2.	Canal Telefónico .....	6
4.1.3.	Canal Escrito.....	7
4.1.4.	Canal buzón de sugerencias.....	7
4.1.5.	Canal virtual .....	7
4.2.	FUNCIONES GENERALES .....	7
4.2.1.	Atender a los Ciudadanos.....	8
4.3.	Orientar a los usuarios .....	8
4.4.	Recibir y analizar las sugerencias.....	8
4.5.	Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos .....	8
4.6.	Realizar encuestas de percepción y mediciones .....	8
5.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	8
5.1.	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
5.1.1.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	9
5.1.2.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....	11
5.1.2.1.	Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas .....	12
5.1.2.2.	Atención a personas con sordo-ceguera.....	12
5.1.3.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	13
5.1.3.1.	Correo Electrónico, Servicio al ciudadano .....	14
5.1.3.2.	Protocolo de Atención por Correspondencia.....	15
5.1.3.3.	Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias .....	15
5.1.3.4.	Protocolo de Protección al Denunciante .....	15
5.1.3.4.1.	Campo de aplicación.....	16
5.1.3.4.2.	Recepción de denuncias .....	16
5.1.3.4.3.	<i>Pasos para interponer sus denuncias</i> .....	16
6.	SERVICIOS EN LÍNEA .....	17
7.	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	17
8.	CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES .....	17



## **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.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO**


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.

### **1.2. OBJETIVOS GENERALES**

- Propiciar el acercamiento de los usuarios a través de una atención efectiva y eficiente que responda a sus necesidades y expectativas.
- Definir los protocolos que se deben seguir en la entidad para los diferentes canales de atención.

### **1.3. 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.


<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

## 2. 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”.
- 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.

## 3. 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.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

Con el propósito de garantizar los derechos de los ciudadanos y en concordancia con los establecido en Acuerdo 02 de 2018, el compromiso de quienes laboramos en esta entidad, es el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo.

### **3.1. 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.
- 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.

### **3.2. 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 que 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 a 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.
- Los demás que sean fijados por la Ley y/o reglamento.

#### **4. POLÍTICAS DE SERVICIO**

##### **4.1. 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.


##### **4.1.1. 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.

##### **4.1.2. Canal Telefónico**

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado 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:** (57 1) 3789650 Bogotá D.C.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

#### 4.1.3. 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.

#### 4.1.4. 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.

#### 4.1.5. Canal virtual

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército cuenta con un portal único para el ciudadano [www.icfe.gov.co](http://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](mailto:atencionusuario@icfe.gov.co);
- Porta de PQRSD: <https://www.icfe.gov.co/node/add/pqr>


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.

## 4.2. FUNCIONES GENERALES

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



<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

#### **4.2.1. Atender a los Ciudadanos**

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

#### **4.3. Orientar a los usuarios**

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

#### **4.4. 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.

#### **4.5. 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.

#### **4.6. 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.

### **5. 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](mailto:atencionusuario@icfe.gov.co)
  - Porta de PQRS: <https://www.icfe.gov.co/node/add/pqr>



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA  
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**



**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA**

CÓDIGO: ICFE-P-107

VERSIÓN: 01

EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020

- 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 (57 1) 3789650 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:
    - 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.

## **5.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO**

### **5.1.1. 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)
- 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 que su direccionamiento ha sido efectivo no debe colgar el teléfono.
- Si por alguna circunstancia los servidores públicos se van ausentar de su lugar de trabajo por un tiempo considerable, debe comunicar su ausencia en recepción para

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

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 primer apellido).
- Despedida: ¡Estamos para servirle! ¡Qué tenga un buen día!

## **5.1.2. 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.
- 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

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

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.

#### **5.1.2.1. 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.

#### **5.1.2.2. 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 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.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

### 5.1.3. 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.


<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

- **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 de servicio al ciudadano que se puede acceder por medio de la opción **“Chat en Línea”** ubicada en la página principal de nuestro portal.

#### 5.1.3.1. Correo Electrónico, Servicio al ciudadano

[atencionusuario@icfe.gov.co](mailto:atencionusuario@icfe.gov.co)

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

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:

- 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.

#### **5.1.3.2. 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.

#### **5.1.3.3. 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 repuesta al ciudadano sobre las acciones realizadas por la entidad a partir de su comentario.

#### **5.1.3.4. Protocolo de Protección al Denunciante**

El Institutito 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.



<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>			
CÓDIGO: ICFE-P-107	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 11 DE MARZO DE 2020	

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.

#### 5.1.3.4.1. 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.

#### 5.1.3.4.2. Recepción de denuncias

##### 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:

- a. 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.
- b. Portal web de la entidad:
  - Dirección electrónica: <http://www.icfe.gov.co>
  - Servicio al ciudadano: [atenciónusuario@icfe.gov.co](mailto:atenciónusuario@icfe.gov.co)
  - Porta de PQRS: <https://www.icfe.gov.co/node/add/pqr>

Las denuncias presentadas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

- c. Correo electrónico: Enviar correo con la denuncia a: [atenciónusuario@icfe.gov.co](mailto:atenciónusuario@icfe.gov.co)

#### 5.1.3.4.3. Pasos para interponer sus denuncias

- a. Presente una relación clara, detallada y precisa sobre los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- b. 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.
- c. Acompañe la denuncia con evidencias que permitan orientar la investigación.



- d. 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.
- e. En caso de que la denuncia interpuesta no sea anónima, asegúrese de suministrar correctamente sus datos personales y de contacto a través del formulario “**Denuncias por corrupción**”, para enviar la respuesta correspondiente a su denuncia.
- f. La dependencia encargada de dar trámite a las denuncias por corrupción será el la Oficina de Control Interno.
- g. Una vez recibida su denuncia, el servidor público designado por la realizará la respectiva evaluación y posterior trámite.
- h. Se mantendrá la reserva del expediente disciplinario conforme al artículo 95 de la ley 734 de 2002, y en todo caso, sólo tendrá acceso al mismo el sujeto procesal de la actuación a quien se le advertirá la obligatoriedad que tiene de mantener reservado los documentos que hacen parte del proceso.
- i. Si fuera el caso se acudiría ante las instancias legales a fin de que brinden apoyo de protección al denunciante y evalúen los riesgos que éste puede tener ante la denuncia presentada.

## 6. SERVICIOS EN LÍNEA

Los servicios que presta la El Instituto de casas Fiscales del Ejército están publicados en la página web de la entidad [www.icfe.gov.co](http://www.icfe.gov.co)

## 7. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento de la calidad, El instituto de casa 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.

## 8. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES

GRUPO DE INTERÉS		CARACTERÍSTICAS	NECESIDADES, INTERESES, EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS	ESTACIONALIDAD, PICOS Y DEMANDAS		USO DE CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN											NECESIDADES DE COMPRENSIÓN DE INFORMACIÓN		
				MESES		PRESENCIAL	ESCRITO			VIRTUAL					TELEFÓNICO				
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICO			ESTACIONABILIDAD	PICOS		PUNTO DE ATENCIÓN	VENTANILLA UNICA DE RADICACION	CORREO CERTIFICADO	BUZON DE SUGERENCIAS	CORREO ELECTRÓNICO	PORTAL TRAMITES	PORTAL PQRS	CHAT EN LÍNEA	WHATSAPP	ENCUESTAS DE SATISFACCION		CALL CENTER	CELULAR
USUARIOS	OFICIALES, SUBOFICIALES, SOLDAS Y CIVILES DEL EJÉRCITO	Son la población objetivo, el objetivo misional de la Entidad.	Asignación de vivienda fiscal	3,4,5,8,9,10	1,2,,6,7, 11,12	X	X			X	X						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación necesaria</li> <li>• Sistema de asignación de puntaje</li> </ul>		
			Solicito de prorroga al contrato	3,4,5,8,9,10	1,2,,6,7, 11,12	X	X	X		X								<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación necesaria</li> <li>• Canon Acuerdo 002 de 2018</li> </ul>	
			Actividades de mantenimiento de la vivienda	Todo el año	N.A.	X				X									<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de atención</li> <li>• Actividades posibles</li> </ul>
			Consultas de información	Todo el año	N.A.	X				X			X	X			X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información acuerdo 002 de 2018</li> </ul>
			Devolución de dineros por fondos acumulados	4,5,10,11	1,2,3,6,7, 8,9,12	X	X			X			X						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de la devolución</li> <li>• Fecha de devolución</li> </ul>
			Devolución de dineros por cobros mal aplicados	Todo el año	N.A.	X	X			X			X						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de la devolución</li> <li>• Fecha de devolución</li> </ul>
			PQRS	Todo el año	N.A.	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna</li> <li>• Solución al problema</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS		CARACTERÍSTICAS	NECESIDADES, INTERESES, EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS	ESTACIONALIDAD, PICOS Y DEMANDAS		USO DE CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN											NECESIDADES DE COMPRENSIÓN DE INFORMACIÓN		
				MESES		PRESENCIAL	ESCRITO			VIRTUAL					TELEFÓNICO				
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICO			ESTACIONABILIDAD	PICOS		PUNTO DE ATENCIÓN	VENTANILLA UNICA DE RADICACION	CORREO CERTIFICADO	BUZON DE SUGERENCIAS	CORREO ELECTRÓNICO	PORTAL TRAMITES	PORTAL PQRS	CHAT EN LÍNEA	WHATSAPP	ENCUESTAS DE SATISFACCION	CALL CENTER	CELULAR	
CONTRATISTAS	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, PUBLICAS O PRIVADAS	Son quienes asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. Para el caso de la ICFE como proveedores de servicios	Radicación de facturas y/o cuentas de cobro	Todo el año	N.A.	X	X	X										• Información del trámite	
			Solicitud de certificaciones	Todo el año	N.A.	X	X	X											• Tiempo de respuesta
			Comunicaciones sobre debido proceso	Todo el año	N.A.	X	X	X											
PROVEDDORES	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	Personas Jurídicas que se dedican a proveer o abastecer al ICFE de los productos o servicios necesarios para el cumplimiento de su misión.	Radicación de facturas y/o cuentas de cobro	Todo el año	N.A.	X	X	X										• Información del trámite	
			Solicitud de certificaciones	Todo el año	N.A.	X	X	X											• Tiempo de respuesta
			Comunicaciones sobre debido proceso	Todo el año	N.A.	X	X	X											
CIUDADANOS	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias o afectadas por los productos y servicios prestados por el ICFE y/o que registran sus requerimientos a través de la Oficina de Atención al Usuario.	Información Institucional	Todo el año	N.A.	X	X	X		X		X	X	X		X	X	• Información acertada	
			Convocatorias	Todo el año	N.A.	X	X	X											• Información acertada



GRUPO DE INTERÉS		CARACTERÍSTICAS	NECESIDADES, INTERESES, EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS	ESTACIONALIDAD, PICOS Y DEMANDAS		USO DE CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN											NECESIDADES DE COMPRENSIÓN DE INFORMACIÓN		
				MESES		PRESENCIAL	ESCRITO			VIRTUAL					TELEFÓNICO				
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICO			ESTACIONABILIDAD	PICOS	PUNTO DE ATENCIÓN	VENTANILLA UNICA DE RADICACION	CORREO CERTIFICADO	BUZON DE SUGERENCIAS	CORREO ELECTRÓNICO	PORTAL TRAMITES	PORTAL PQRS	CHAT EN LÍNEA	WHATSAPP	ENCUESTAS DE SATISFACCION	CALL CENTER	CELULAR		
	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Es el máximo órgano representativo del <u>poder legislativo</u> . Su función es reformar la <u>Constitución</u> , hacer las leyes y ejercer control político sobre el <u>gobierno</u> y la administración.	Requerimientos de información	En cualquier época del año	N.A.		X	X		X									<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del trámite</li> </ul>
ACADEMIA	(UNIVERSIDADES / INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN)	Institución destinada a la enseñanza superior (aquella que proporciona conocimientos especializados de cada rama del saber), que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes.	Información Institucional	En cualquier época del año	N.A.	X	X	X		X		X	X	X		X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información acertada</li> </ul>
			Convocatorias	En cualquier época del año	N.A.	X	X	X											
SERVIDORES PÚBLICOS	EMPLEADOS PÚBLICOS (EP), TRABAJADORES OFICIALES (TO) Y CIVILES DE EJÉRCITO	servidores públicos al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con el ICFE.	Requerimientos de información	En cualquier época del año	X	X	X												<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información acertada</li> </ul>
			Comunicaciones sobre debido proceso	En cualquier época del año	X	X	X												