




# ATENCIÓN DE PQRS



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

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>			
<b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b>			
<b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTÁ</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	

## 1. GENERALIDADES


Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones contra funcionarios y servicios que presta la Entidad que realiza la ciudadanía en general y los usuarios del ICFE

## 2. ALCANCE


Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

## 3. 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 algún interés en la Entidad.
- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas 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, 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.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>			
<b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b>			
<b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	

- **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.
- **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.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020</b>	


#### 4. NORMATIVIDAD

TIPO DE DOCUMENTO	No.	AÑO	TÍTULO
Constitución Política de Colombia		1991	Art. 2, 3, 4,7 y 25. "Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo". El Congreso de Colombia
Ley	58	1982	Art. 2, 3, 4,7 y 25. "Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo". El Congreso de Colombia.
Ley	962	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" El Congreso de Colombia.
Ley	1474	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".
Ley	1437	2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Congreso de Colombia".
Ley	1712	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	1755	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.
Decreto Nacional	1166	2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Decreto Nacional	103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo	060	2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
Acuerdo	002	2018	ICFE

#### 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS			
TIPO	CÓDIGO	NOMBRE	
<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> R		ACUERDO 002 DE 2018	
<input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> R			


D: DOCUMENTO R: REGISTRO

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTÁ</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	

## 6. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS

### 6.1. CONDICIONES GENERALES

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, 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 e interponer recursos.
- El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor de la oficina o dependencia deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten.
- La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- El ICFE no tiene establecido como canal de recepción de PQRS las redes sociales, pero si el usuario que se conecta a través de estos medios requiere realizar solicitud o consulta, el área de Comunicaciones direccionará al usuario para que realice su consulta a través de los diferentes canales de atención
- Para el caso de las PQRS recibidas por el correo electrónico [atencionusuario@icfe.gov.co](mailto:atencionusuario@icfe.gov.co), será la Unidad de Correspondencia, la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas al área de Atención al Usuario.
- Las PQRS por medio de las cuales se solicita información pública clasificada y/o información pública reservada, deben ser atendidas en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Artículos 18 y 19.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	


La entidad cuenta con información catalogada como pública clasificada o pública reservada. El acceso a la información clasificada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere presentar a los derechos de las personas naturales o jurídicas como son la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

El acceso a la información reservada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere causar a la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, a las relaciones internacionales, a la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, al debido proceso y a la igualdad de las partes en los procesos judiciales, a la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

En los anteriores casos se debe atender la PQR mencionando las razones por las cuales no se puede permitir el acceso a la información, indicando el artículo y literal de la Ley de Transparencia que ampara la excepción.

## 6.2. CLASIFICACIÓN DE PQRs Y TIEMPOS DE RESPUESTA


CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho de 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 su pronta resolución.	15 días
Consulta:	Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia.	30 días
Denuncia:	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional	15 días
Felicitación:	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio	15 días
Solicitud de Información:	Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos, actuaciones de la entidad o información general relacionada con su ejercicio propio.	10 días

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Solicitud de documentación:	Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.	10 días
Queja:	Cuando ante la Entidad se presenta una 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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
Reclamo:	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la Entidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días
Sugerencia u observación:	Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

### 6.3. MEDIOS DISPUESTOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS

MEDIO	DESCRIPCIÓN
Atención Telefónica:	Bogotá: (571) 3789650 – 3173696465 – 3176417810 Líneas de Atención al Usuario y los demás que establezca la entidad. (En el horario de atención al usuario dispuesto por la entidad)

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	

MEDIO	DESCRIPCIÓN
Atención virtual:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat – Portal web: <a href="http://www.icfe.gov.co">www.icfe.gov.co</a> (Interacción con funcionario en el horario de atención dispuesto por la entidad)</li> <li>• Formulario PQRS ubicado en el portal web <a href="http://www.icfe.gov.co">www.icfe.gov.co</a>, pestaña SERVICIO AL USUARIO , link CREAR Y CONSULTAR PQRS</li> <li>• Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la sede administrativa del ICFE</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:atencionusuario@icfe.gov.co">atencionusuario@icfe.gov.co</a></li> </ul> <p>Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad.</p>
Atención presencial:	<p>Personal o radicación escrita por correspondencia, a través de las oficina de Atención al Usuario de la entidad. (En el horario de atención dispuesto por la entidad)</p>


#### 6.4. RECEPCIÓN DE PQRS ESCRITAS

Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o buzón de sugerencias, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el funcionario de la ventanilla única de radicación y será asignada al área de atención al usuario, quien será la oficina encargada de analizar, gestionar y dar respuesta. En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente.

En el caso que un funcionario, reciba una PQRS a través de los buzones de correo de la entidad, deberá proceder a radicarlo de manera inmediata a través del botón de radicación de la herramienta del correo electrónico (radicar correo). De otra forma podrá reenviar el correo electrónico al correo [atencionusuario@icfe.gov.co](mailto:atencionusuario@icfe.gov.co) para que desde allí se gestione de acuerdo con este procedimiento.



<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
CÓDIGO:	VERSIÓN: 01	EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020	

## 6.5. RECEPCIÓN DE PQRS VERBALES

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad.

Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la respuesta será dada de forma inmediata, en caso de no ser posible atender la solicitud, se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema de atención de PQRS de la Entidad y que se le responderá en los tiempos estipulados por la ley.


Dichas peticiones deben ser enviadas de manera inmediata por el funcionario que las reciba a través del correo electrónico [atencionusuario@icfe.gov.co](mailto:atencionusuario@icfe.gov.co), diligenciando toda la información del usuario y en el ASUNTO deberá registrar la siguiente observación:

PQR VERBAL Recibida por el funcionario (nombre y número de identificación)

Una vez recibido el correo electrónico, deberá radicarse y enviar respuesta automática, la cual hará las veces de constancia de la recepción de la PQRS verbal y si el peticionario lo solicita, se le entregará copia.

## 6.6. CONDICIONES GENERALES PARA RESOLVER PQRS

- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Los casos excepcionales de los que habla el presente numeral son aquellos en los que se requiere documentos con los que la entidad no cuenta o decisiones que exceden el plazo establecido para resolver el requerimiento
- Para la atención de las PQRS se deben seguir los protocolos de Atención al Usuario, los cuales se encuentran en la ESTRATEGIA DE SERVICIO AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- Las respuestas que se emitan deberán ser oportunas, de fondo y congruentes con lo solicitado.
- Si el ICFE no es competente para dar trámite a la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, 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 competente y se deberá enviar copia del oficio remisorio al

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA</b> <b>INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO</b>			
<b>MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTA</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020</b>	

petionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

- Cuando la petición sea reiterativa y ya esté resuelta por el ICFE, podrá remitirse la(s) respuesta(s) anteriores.
- Las denuncias presentadas por posibles actos de corrupción serán delegadas a la Dirección General para su conocimiento y reasignación al área competente.
- Las comunicaciones deberán mantener los modelos adoptados por la Entidad a través del manual de identidad corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad.
- Todas las peticiones deben ser centralizadas y dirigidas al grupo de Atención al Usuario, quienes realizarán seguimiento a la proyección proyectarán y oportuna respuesta al requerimiento según lo establecido en este procedimiento. si lo solicitado no es competencia de dicho grupo, este definirá el responsable de la proyección de respuesta y delegará mediante el sistema de información.
- En los casos en que la PQRS corresponda a una queja en contra de un funcionario del ICFE, será delegada a la Dirección General para su conocimiento y reasignación al área competente.

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.

## 6.7. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
1	RECIBIR LOS PQRS	AGENTE / SUBOFICIAL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO	Recibir los PQRS, a través de los canales de Atención al Usuario (Módulos de atención presencial, aplicativo PQRs página web <a href="http://www.icfe.gov.co">www.icfe.gov.co</a> , correo <a href="mailto:atencionusuario@icfe.gov.co">atencionusuario@icfe.gov.co</a> , llamada telefónica línea 3789650)	

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



**MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTÁ**

CÓDIGO:

VERSIÓN: 01

EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
	¿Es competencia del ICFE?	SI	2	<p>La falta de competencia, no libera al servidor encargado del trámite de una queja, reclamo o solicitud, del deber de darle trámite al requerimiento inmediatamente es recibido y realizar la acción de traslado por competencia para lo cual deberá:</p> <p>a. Comprender el objeto de la solicitud del ciudadano.</p> <p>b. Identificar el objeto de la solicitud, que puede ser uno o varios, establecer la o las entidades responsables de resolver de fondo la solicitud.</p> <p>c. Elaborar oficio remisorio de la comunicación a la entidad o entidades competentes, con indicación de la norma que los facultad para resolver de fondo, así como la finalidad del traslado, informando que de este trámite se dio aviso al peticionario, quejoso o solicitante.</p> <p>d. Informar al usuario del trámite final dado a su solicitud con indicación de la o las entidades a las que se dirigió la comunicación, y con una breve explicación de la razón por la que se carece de competencia</p>	
		NO	3		
2	TRASLADO POR COMPETENCIA	AGENTE / SUBOFICIAL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO		Realizar el Oficio para darle el Traslado por Competencia, dirigido a la entidad competente con la firma del Director.	• Consolidado PQRs
3	RADICAR PQRS	USUARIO		El Usuario ingresa a la página web <a href="http://www.icfe.gov.co">www.icfe.gov.co</a> , pestaña SERVICIO AL USUARIO, link CREAR Y CONSULTAR PQRS, se registra y diligencia los datos del formulario. El sistema genera e informa el número de radicado	• <a href="http://www.icfe.gov.co">www.icfe.gov.co</a> , pestaña SERVICIO AL USUARIO, link CREAR Y CONSULTAR PQRS
		AGENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO		Radicar en el módulo de correspondencia los PQRS, que ingresaron por los diferentes medios de atención al ciudadano.	• ControlDoc
	¿Atención al usuario es competente y tiene acceso a la información para dar respuesta?	SI	5		
		NO	6		
5	PROYECTAR RESPUESTA	AGENTE / SUBOFICIAL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO		<p>Proyectar la respuesta.</p> <p>Si en el momento de proyectar la respuesta, se identifica que falta información en la solicitud, se debe contactar al peticionario a través de los</p>	

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



**MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES - BOGOTÁ**

CÓDIGO:

VERSIÓN: 01

EMISIÓN: 30 SEPTIEMBRE 2020

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
			datos de contacto registrados, y solicitarle la ampliación de la información, para que detalle de forma adecuada la necesidad.	
6	DISTRIBUIR A LAS ÁREAS COMPETENTES	AGENTE / SUBOFICIAL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO	Enviar en medio físico y por correo electrónico el PQRs al área competente para que proyecte la respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de entrega de documentación</li> </ul>
7	RECIBIR Y ENVIAR RESPUESTA	SUBOFICIAL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO	Recibe de quien proyectó la respuesta y la envía al peticionario por correo electrónico. Se registra el cierre en el aplicativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo PQRS página web</li> </ul>