

INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el informe de la gestión dada a los documentos que ingresaron a la entidad y que han sido identificados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2014. En este informe se muestra el resultado del control y el seguimiento dado a las mismas.

Para efectos del siguiente informe, entiéndanse los siguientes **términos y definiciones**:

Queja

Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante la administración sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencia

Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Denuncias

Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

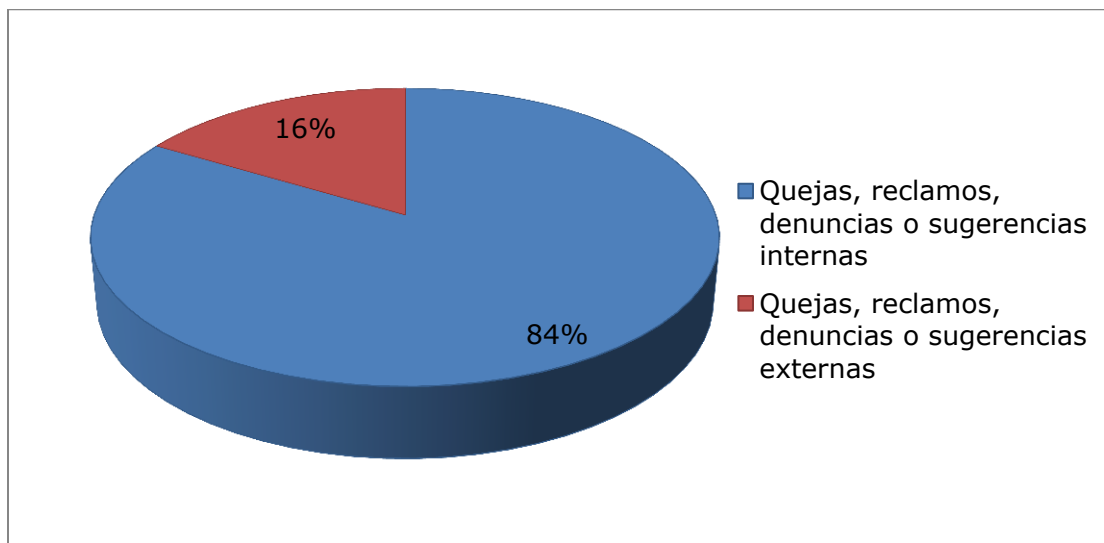
El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador),

correo postal, atención personalizada, chat Institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PSQR del cual se realiza la recepción a través de la página Web de la entidad y las ferias nacionales de servicio al ciudadano. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio.

Durante el primer semestre del año 2014 ingresaron un total de 273 documentos identificados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, de estas 45 fueron externas, es decir ingresaron al Ministerio pero iban dirigidas contra otras entidades, las restantes (228) ingresaron por trámite, funcionamiento o por la conducta de alguno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

GRÁFICA No. 1

INGRESO DE QUEJAS SEGUN LA COMPETENCIA



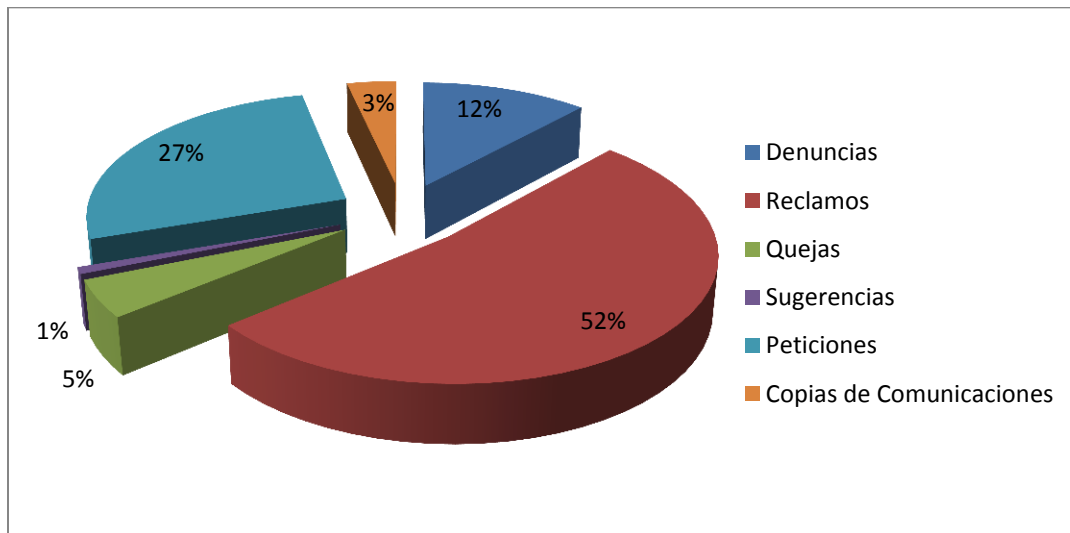
Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

VOLUMEN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En la siguiente gráfica se observa el volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio de acuerdo a su naturaleza, así:

GRÁFICA No. 2

INGRESO DE QUEJAS SEGUN SU NATURALEZA

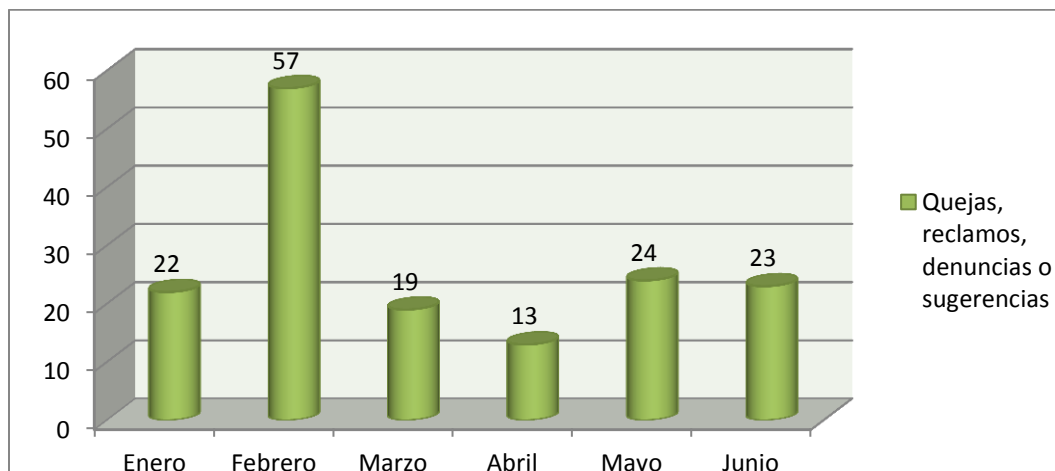


Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la gráfica anterior a la entidad ingresaron 11 comunicaciones catalogadas como queja, 119 reclamos, 2 sugerencias, 61 peticiones relacionadas como quejas o documentos que en principio fueron registrados como queja, reclamo, denuncia o sugerencia pero luego del respectivo análisis se determinó que son peticiones de acuerdo a las definiciones al inicio de este informe planteadas y finalmente se encontró 8 documentos que hacen referencia a copias de comunicaciones de respuesta y/o trámite a quejas, reclamos y denuncias.

GRÁFICA No. 3

VOLUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MES



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

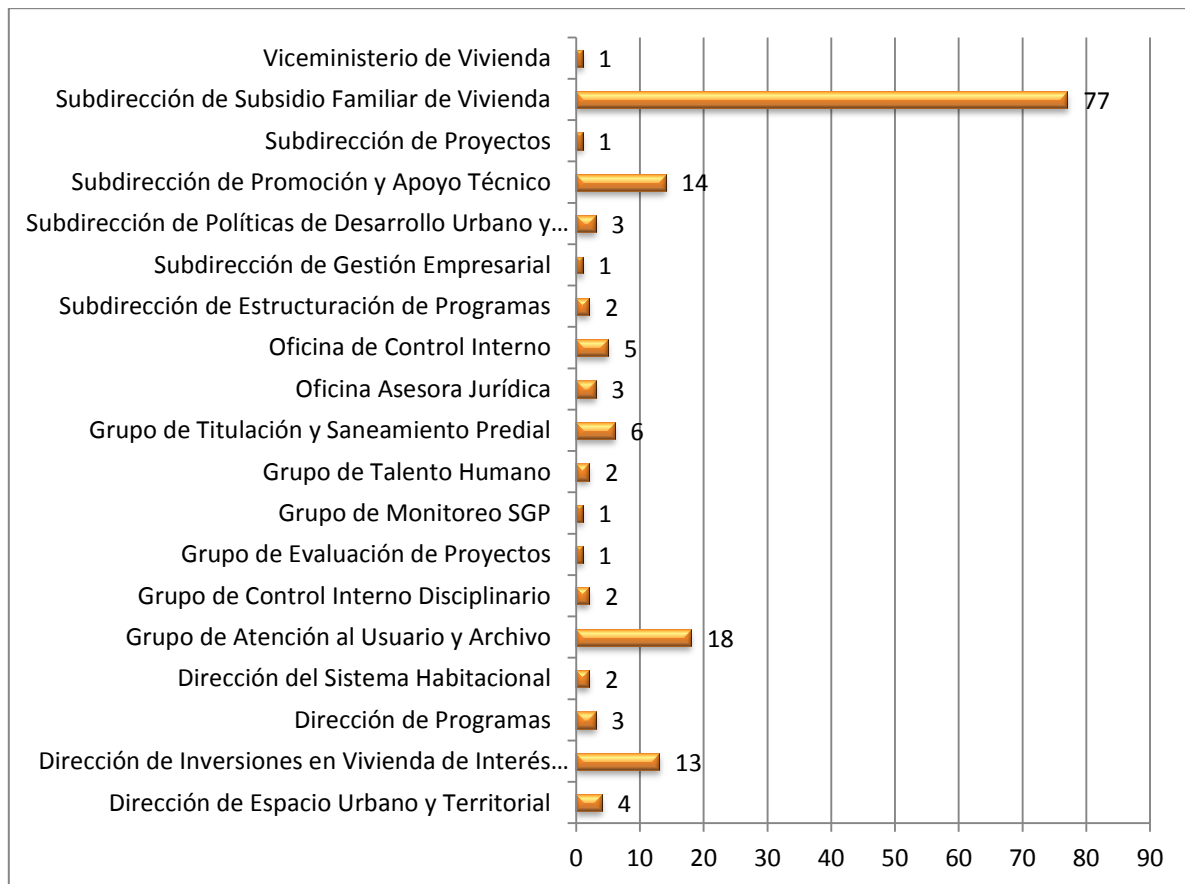
De acuerdo a los datos de la gráfica No. 3, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 26,5 documentos que son catalogados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias.

REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Las diferentes quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio se revisaron y fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, a continuación se muestra el volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.

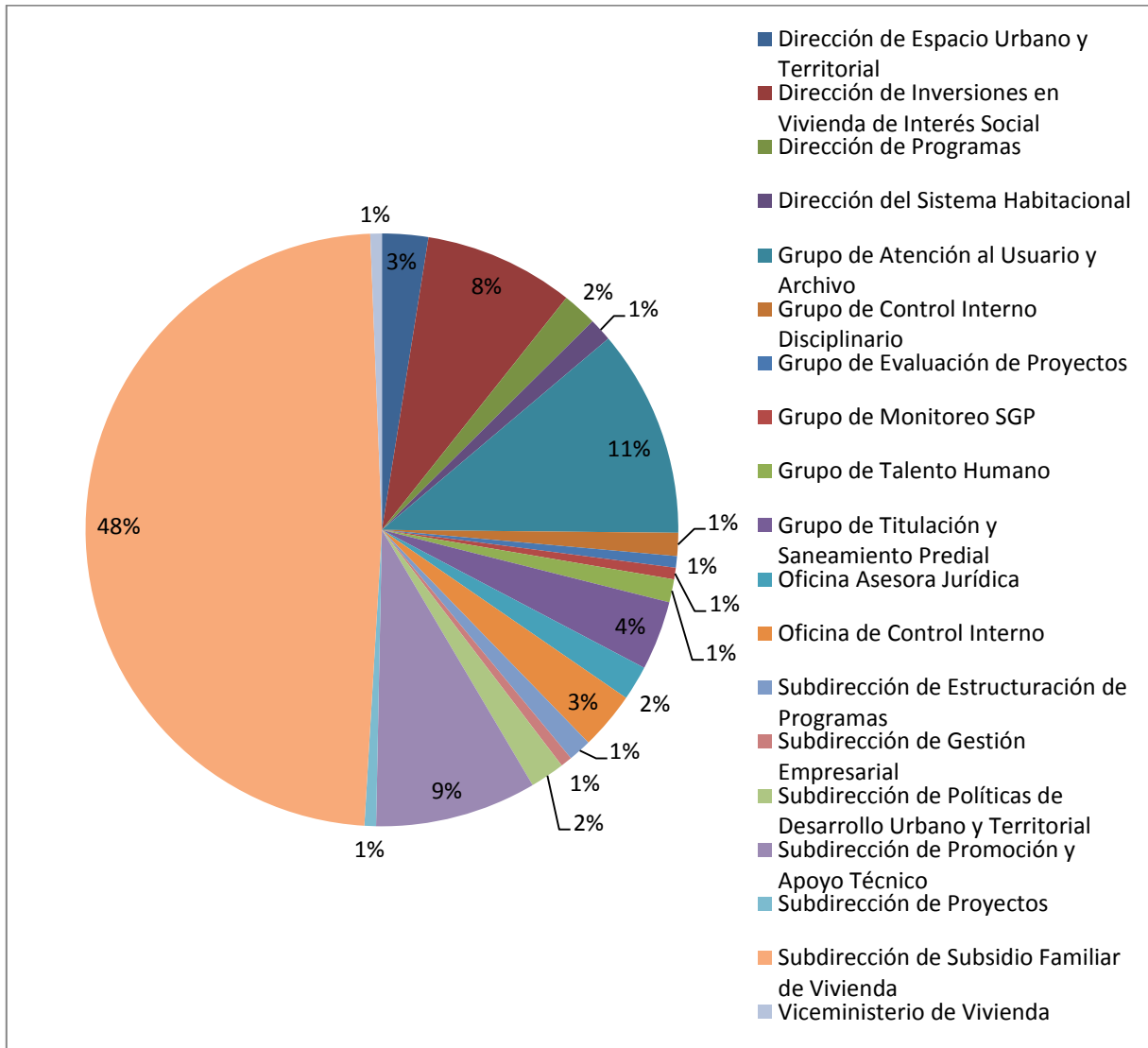
GRÁFICA No. 4

DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS AL INTERIOR DEL MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 5



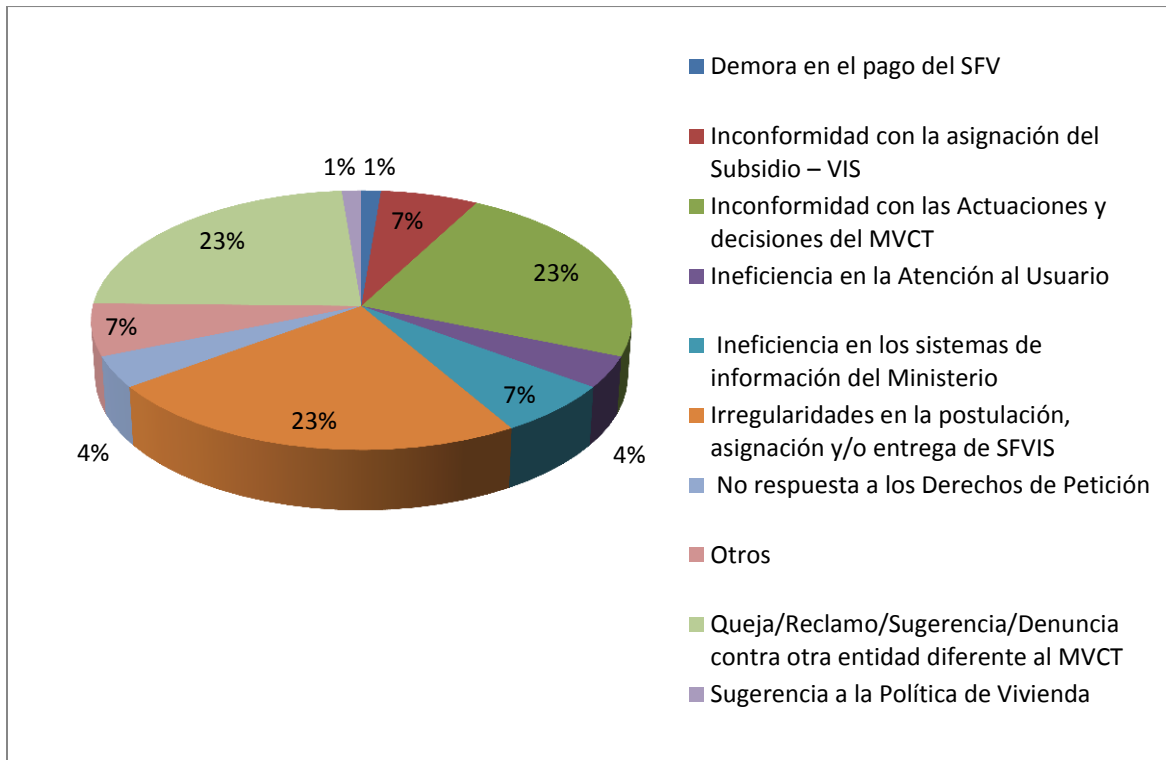
Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se observa en la gráficas 4 y 5, la dependencia con mayor volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas fue la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (77 documentos, 48%), seguido del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (18 documentos, 11%).

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES SEGÚN SU TEMA:

GRAFICA No. 6

RELACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS POR TEMA



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

La grafica anterior muestra el porcentaje de los temas por los cuales se quejan, reclaman, denuncian o sugieren con mayor frecuencia los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda, FONVIVIENDA, estos temas y el volumen de ingreso de los mismos se muestra en la tabla No. 1

TABLA No. 1

| Tema | Cantidad de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias | % |
|---|---|--------|
| Demora en el pago del SFV | 1 | 1.30% |
| Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS | 5 | 6.49% |
| Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | 18 | 23.38% |

| | | |
|---|----|-------------|
| Ineficiencia en la Atención al Usuario | 3 | 3.90% |
| Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio | 5 | 6.49% |
| Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | 18 | 23.38% |
| No respuesta a los Derechos de Petición | 3 | 3.90% |
| Otros | 5 | 6.49% |
| Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | 18 | 23.38% |
| Sugerencia a la Política de Vivienda | 1 | 1.30% |
| | | 100% |

Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

El mayor número de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que en general fueron recibidas se debe a inconformidades con actuaciones y decisiones del MVCT y sobre presuntas irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social – SFVIS. Así mismo se evidencia que el 23,38% eran competencia de entidades ajenas al Ministerio.

SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS:

A continuación se relaciona cada uno de los documentos catalogados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, con su respectivo trámite, de acuerdo a dependencia que atendió:

| Radicado | Fecha de radicación | Dependencia Responsable | Tipo de Documento | Tema | Trámite Dado | Fecha de Salida |
|-----------------|---------------------|---|-------------------|---|--|-----------------|
| 2014E R0000 552 | 09/01/2014 00:00 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|----------|---|--|------------|
| 2014E R0000 987 | 10/01/2014 08:50 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio | Se presentan las disculpas correspondientes en relación a la no disponibilidad del Chat Institucional en el horario establecido para la atención a través de este canal, igualmente se informa sobre los diferentes canales por medio de los cuales puede acceder al Ministerio. | 27/01/2014 |
| 2014E R0001 400 | 13/01/2014 00:00 | Grupo de Control Interno Disciplinario | Reclamo | Otros | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0001 800 | 14/01/2014 00:00 | Grupo de Titulación y Saneamiento Predial | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | "Este caso fue anulado por solicitud de Alejandro Quintero con soporte de correo con fecha de 27 de Marzo del 2014 enviado por Luisa Aguilar Cano." Jhon Jairo Bobadilla. | - |
| 2014E R0000 579 | 15/01/2014 09:16 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Otros | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0000 892 | 17/01/2014 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa al peticionario sobre cien mil viviendas gratis y se traslada la solicitud a la alcaldía por competencia. | 16/01/2014 |
| 2014E R0001 008 | 18/01/2014 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | No respuesta a los Derechos de Petición | Información de los contactos del ministerio . | 17/01/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|---|------------|--|--|------------|
| 2014E R0001 607 | 19/01/2014 | Grupo de Talento Humano | de Queja | Otros | Se informa al peticionario que sobre el tema expuesto en esta solicitud el ministerio cuenta con un contrato de prestación de servicios con una empresa la cual presta los servicios de aseo y el perfecto estado y limpieza de las instalaciones todo esto para mantener adecuado todo los aspectos que mantengan el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en pro de mantener la salubridad de los funcionarios y contratistas. | 20/01/2014 |
| 2014E R0001 777 | 20/01/2014 | Grupo de Titulación y Saneamiento Predial | de Reclamo | No respuesta a los Derechos de Petición | Se informa con respecto al trámite del expediente 12935 que la coordinación financiera de par Inurbe en liquidación expidió la respectiva certificación donde se evidencia que la obligación hipotecaria se encuentra cancelada. | 04/03/2014 |
| 2014E R0001 804 | 21/01/2014 | Oficina de Control Interno | de Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se brinda información de fondo del estado no cumplió requisitos vivienda gratuita y que tenía un término de dos meses calendario para hacer recurso de reposición por rechazo y que por otra parte puede postularse nuevamente para el programa de vivienda gratuita | 11/04/2014 |
| 2014E R0002 234 | 22/01/2014 | Grupo de Titulación y Saneamiento Predial | de Reclamo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se le informa a la peticionaria remitirse al fondo de ahorro para vivienda FAVI entidad competente para que atienda su solicitud. | 18/02/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|--------------|---|--|----------------|
| 2014E R0003 460 | 22/01/2014 10:09 | Subdirección de Gestión Empresarial | Denun cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | "Se solicitó a través de dos (2) correos electrónicos al seudónimo "Barranquenoindignad o1, nos hiciera llegar lo más pronto posible, los datos personales y una dirección de residencia al cual se le pudiera enviar la contestación a la comunicación en la que expresa que la Empresa Aguas de Barrancabermeja tiene serios problemas por los altos índices de corrupción y politiquería que allí se viven, pero no se recibió contestación a dichos correos electrónicos." | - |
| 2014E R0002 621 | 23/01/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se brinda información de fondo del estado no cumplió requisitos vivienda gratuita por que el municipio de domicilio es diferente al municipio del proyecto. | 29/05/2 014 |
| 2014E R0004 074 | 23/01/2014 16:27 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se elimina caso por autorización del Sra. Elizabeth Ruidiaz Castro con correo adjunto miércoles, 23 de abril de 2014, fue digitalizado por Gesdoc | - |
| 2014E R0004 184 | 24/01/2014 09:13 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denun cia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se informa sobre las particularidades encontradas con las personas postuladas al SFVE en el municipio de Pacho - Cundinamarca. Así mismo se informa sobre las causales de rechazo y el mecanismo para la restitución del SFV y finalmente se invita a la Personería de Pacho a realizar formalmente las denuncias para así llevar el trámite correspondiente. Fue respondido mediante radicado | 29/05/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|-------------|--|--|----------------|
| | | | | | 2014EE0044561 | |
| 2014E R0004 950 | 26/01/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se informa a la personera delegada para la comunidad, mujer y familia que la señora NUBIA ISABEL ECHAVEZ HERNANDEZ identificada con cedula No. 22818650 registra adjudicación por el INSTITUTO DE CREDITO TERRITORIAL ICT como codeudor del señor ADALBERTO FLOREZ con obligación hipotecaria No. 08- 099-0005-00040000 razón por la cual la señora no puede ser beneficiaria de subsidio familiar de vivienda otorgado por el estado. | 29/05/2 014 |
| 2014E R0004 758 | 27/01/2014 13:47 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Recla mo | Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición | Se presenta la excusa pertinente teniendo en cuenta que por error involuntario se sugirió un acudir a un municipio diferente al que debe realmente dirigirse, se amplió la información con lo relacionado al programa de vivienda gratis | 31/01/2 014 |
| 2014E R0005 650 | 28/01/2014 | Oficina de Control Interno | Recla mo | otros | Información de proyectos de vivienda gratuita en Ibagué y los criterios y trámites a seguir para la postulación. | 06/03/2 014 |
| 2014E R0005 108 | 28/01/2014 10:37 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Recla mo | Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición | Se presentan las excusas por haberse informada equivocadamente sobre el estado de postulación y se brinda la información correcta respecto al estado de postulación y se brinda información sobre el programa de Vivienda Gratis. | 03/02/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|---|---------|---|---|------------|
| 2014E R0005 657 | 29/01/2014 | Oficina de Control Interno | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa a la señora Irina Alejandra Junieles acosta en representación de Deyanira otero que consultado el módulo de información del MVCT el hogar de la señora Deyanira no cumplió requisitos para vivienda gratuita ya que se encontró rechazada por doble postulación en una misma asignación. | 15/04/2014 |
| 2014E R0006 333 | 30/01/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Memorando de proyecto de resolución recurso de reposición respuesta a reclamaciones contra resolución 0170 del 16 de abril 1004 del 22 de noviembre de 2013. | 03/02/2014 |
| 2014E R0006 844 | 31/01/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al defensor del pueblo Omar contreras socarras el estado de postulación de la señora paulina parra Hernández indicando que consultado el sistema de información nacional del subsidio de vivienda familiar se encuentra en estado postulado en la convocatoria para desplazados desde el 2007 y el estado es calificado, de igual forma se informa los proyectos urbanización Nando Marín y urbanización Lorenzo morales en la ciudad de Villavicencio a los cuales podrá acceder si cumple con los requisitos y las condiciones de ley. | 27/05/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|--|-------------|---|--|----------------|
| 2014E R0008 181 | 01/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al peticionario que los derechos y obligaciones del extinto Inurbe en liquidación pasaron al ministerio de vivienda ciudad y territorio y que consultado el sistema de información del Inurbe se encontró que el hogar conformado por la señora Ana victoria rebolledo González y Evelin del socorro altamar Rodríguez una vez verificados sus números de cédulas aparecen asignadas con subsidio familiar de vivienda otorgado por el Inurbe mediante resolución No. 683 de 2001 por tal motivo el subsidio se otorga por una sola vez y se informa que entre el oferente, constructor o facilitador de la solución de vivienda de interés social y el Inurbe no existe relación de carácter contractual ni legal directa por eso se sugiere acercarse a los entes de control para exponer su queja. | 30/04/2 014 |
| 2014E R0008 479 | 02/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa al peticionario que no hay programas de vivienda de interés social en los sitios de desplazamiento, por otra parte se le informa la oferta institucional para población vulnerable como la población víctima de desplazamiento y el programa de vivienda gratuita. | 24/04/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|----------|---|--|------------|
| 2014E R0011 492 | 03/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se brinda información consultada en el módulo del MVCT y se encontró el estado no cumplió requisitos vivienda gratuita informándole la razón por no tener registrado el número de cedula en la base de datos de la Registraduría nacional del estado civil por otra parte interpuso recurso de reposición pero fue rechazo por extemporáneo. | 18/03/2014 |
| 2014E R0011 571 | 04/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa al peticionario que consultado el sistema de información del subsidio familiar de vivienda del ministerio y no se encontraron datos de postulación por tal razón se le brinda la información de la oferta institucional de vivienda gratuita. | 24/04/2014 |
| 2014E R0007 326 | 04/02/2014 13:52 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Denuncia | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0011 579 | 05/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa a la señora Sandra patricia que consultado el sistema de información del subsidio familiar de vivienda no se encontraron datos de postulación por otra parte se informa del programa de vivienda gratuita. | 18/03/2014 |
| 2014E R0011 598 | 06/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa de los proyectos de vivienda gratuita en la ciudad de Bogotá más los criterios y trámites a seguir para este programa. | 06/03/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|-------------|---|--|----------------|
| 2014E R0008 165 | 06/02/2014 10:08 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Copia resolución en tres folios se anexa copia de resolución 0011 del 2013 2014EE0066471 | 12/08/2 014 |
| 2014E R0008 207 | 06/02/2014 10:57 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0008 283 | 06/02/2014 13:08 | Oficina de Control Interno | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0011 607 | 07/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa de los proyectos de vivienda gratuita en la ciudad de Bogotá más los criterios y trámites a seguir para este programa. | 06/03/2 014 |
| 2014E R0013 217 | 08/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones decisiones del MVCT | Se informa al defensor del pueblo Omar contreras socarras la petición interpuesta por el señor Rigoberto Mendoza vega en la cual se le informa que el acto de postularse implica la aceptación por parte del beneficiario de las condiciones bajo las cuales se otorga el subsidio. | 20/05/2 014 |
| 2014E R0009 001 | 10/02/2014 09:59 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|--------------|---|--|----------------|
| 2014E R0009 213 | 10/02/2014 14:05 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | No respuesta a los Derechos de Petición | Se informa que mediante radicado 2014EE0053749, ya se había dado respuesta a la solicitud, en el oficio con el mencionado radicado se informa que el SFV asignado en el programa de vivienda gratis en el proyecto Llano Verde de la Ciudad de Cali ya fue escriturado. | 04/07/2 014 |
| 2014E R0008 046 | 10/02/2014 14:47 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Denun cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se brindó la información referente a las competencias del Ministerio en relación a la asignación de SFV así como la relación que tiene el MVCT y FONVIVIENDA con las constructoras en las cuales se va a hacer efectivo los SFV. | 20/02/2 014 |
| 2014E R0020 472 | 11/02/2014 | Subdirección de Estructuración de Programas | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al peticionario que su solicitud a sido traslada al municipio de Soacha Cundinamarca según lo establecido en el art 15 decreto 2246 de 2012 y de conformidad con el art 21 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, toda vez que la obligación de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo es responsabilidad de los municipios y distritos. | 09/07/2 014 |
| 2014E R0009 460 | 11/02/2014 10:29 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se elimina caso por autorización del Sra. Elizabeth Ruidiaz Castro con correo adjunto miércoles, 23 de abril de 2014, fue digitalizado por Gesdoc | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|-------------|---|--|----------------|
| 2014E R0009 716 | 11/02/2014 16:42 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0020 643 | 12/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al defensor del pueblo Milton armando Gómez Cardozo el estado de postulación del señor Jairo Ardila reales quien se postuló para vivienda gratuita y no cumplió con los requisitos al realizar el cruce de cédulas con bases de datos externas el hogar a la modalidad a la aspira no permite tenencia de propiedades de acuerdo con lo registros del IGAC. | 26/05/2 014 |
| 2014E R0009 807 | 12/02/2014 09:24 | Dirección de Programas | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se brinda información entorno a la gestión del Ministerio de Vivienda en relación al proyecto de optimización del sistema de alcantarillado casco urbano fase I municipio de Falan. Finalmente se informa que la Alcaldía municipal de Falan es la entidad encargada de brindar respuesta de fondo al Reclamo dados los compromisos adquiridos contractualmente con FINDETER. | 03/03/2 014 |
| 2014E R0021 868 | 13/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se le informa al peticionario que no cumple requisitos para vivienda gratuita y que el motivo es porque el municipio de domicilio es diferente al municipio donde se encuentra el proyecto. | 05/05/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|----------------|---|--|----------------|
| 2014E R0021 898 | 14/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al defensor del pueblo Milton Armando Gómez Cardozo el estado de postulación de la señora Ana Julia Rios Mejia quien se le informa que consultado el módulo de información del ministerio no se encontraron datos de postulación a alguna convocatoria para el numero de cedula 32866682, por otra parte se informa programa de vivienda gratuita y los proyectos en la ciudad de barranquilla. | 15/04/2 014 |
| 2014E R0010 550 | 14/02/2014 09:03 | Dirección del Sistema Habitacional | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0010 633 | 14/02/2014 10:51 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Queja | Ineficiencia en la Atención al Usuario | Se presentan las excusas correspondientes por la situación presentada, adicionalmente se brinda información referente al Programa VIPA | 24/02/2 014 |
| 2014E R0022 251 | 15/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Suger encia | Sugerencia a la Política de Vivienda | Se informa al defensor del pueblo miguel Ángel Aguilar delgadillo el cual solicita por segunda vez información sobre el subsidio familiar de vivienda, que fue respondido con el radicado 2014EE0015816 y se anexa. | 15/04/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|--|-------------|---|--|----------------|
| 2014E R0023 727 | 16/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa a la Doctora Yadira Algarín gil asesora de la procuraduría regional del Atlántico que en solicitud de información de la señora Marla patricia Aguilar peña con numero de cc 22477731 se encuentra postulada el 20 de junio de 2013 en macro proyectos de villas de san pablo - unidad de ejecución uno- se encuentra en proceso de ejecución de obras civiles sin embargo en virtud de su solicitud se pedirá a la dirección de espacio urbano y territorial - macro proyectos del ministerio de vivienda ciudad y territorio que requiera a la fundación santo domingo con el propósito de conocer el estado de avance de la solución de vivienda de la señora Marla Patricia Aguilar. | 15/05/2 014 |
| 2014E R0025 202 | 17/02/2014 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa al personero municipal de sabanas de san Ángel el doctor José rosario castro escobar que en información sobre queja elevada por Andrés lindado Aragón sobre demora en la ejecución del proyecto urbanización villa Claudia de sabanas de san Ángel magdalena que el proyecto se encuentra en ejecución y que actualmente se encuentra finalizando obras de urbanismo las cuales cuentan con recursos públicos correspondiente a la bolsa de oferta y demanda. | 25/04/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|---------|---|--|------------|
| 2014E R0011 091 | 17/02/2014 10:25 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0025 343 | 18/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa al peticionario los proyectos actuales en la ciudad de Bogotá más información de vivienda gratuita y los criterios y tramites a tener en cuenta para poder postularse en este programa. | 05/05/2014 |
| 2014E R0025 345 | 19/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa al peticionario los proyectos actuales en la ciudad de Bogotá más información de vivienda gratuita y los criterios y tramites a tener en cuenta para poder postularse en este programa. | 05/05/2014 |
| 2014E R0012 111 | 19/02/2014 10:52 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se brindó información sobre el estado de postulación al SFV, el cual se encuentra asignado en el programa de vivienda gratuita, y se sugiere acudir a la CCF donde se postuló con el fin de que reciba mayor información al respecto. Rta con radicado 2014EE0010298 | 17/02/2014 |
| 2014E R0026 249 | 20/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al defensor del pueblo Milton armando Gómez Cardozo el estado de postulación del Luis Carlos Ospino Rodríguez quien se postuló para vivienda gratuita y no cumplió con los requisitos al realizar el cruce de cédulas con bases de datos externas el hogar a la modalidad a la aspira no permite tenencia de propiedades de acuerdo con los | 28/05/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|--------------|---|--|----------------|
| | | | | | registros del IGAC. | |
| 2014E R0012 394 | 20/02/2014 09:49 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Denun cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se brindó la información referente a las competencias del Ministerio en relación a la asignación de SFV así como la relación que tiene el MVCT y FONVIVIENDA con las constructoras en las cuales se va a hacer efectivo los SFV. | 28/03/2 014 |
| 2014E R0012 570 | 20/02/2014 13:29 | Grupo de Titulación y Saneamiento Predial | Recla mo | Otros | Se le informa al ciudadano que es necesario para que pueda seguir adelantando la titulación del predio recopilar una información técnica y jurídica del predio que se pretende se titule a su nombre para cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos en la ley 1001 del 2005 y el decreto 4825 de 2011 se responde con radicado 2014EE0013654 | 27/02/2 014 |
| 2014E R0012 636 | 20/02/2014 15:02 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denun cia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|---------|---|---|------------|
| 2014E R0026 725 | 21/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa a la personera delegada de derechos humanos diana cristina losada que en solicitud del señor Jorge Eliecer quintero rivera en lo referente al tema de subsidio familiar de vivienda una vez consultado en número de cedula en el sistema de información de subsidio familiar de vivienda del ministerio se encontró que su postulación fue efectuada en la convocatoria para desplazados en el 2007 y su estado es calificado significa que el hogar ha cumplido con los requisitos y condiciones necesarias para acceder al subsidio de vivienda familiar pero no obstante no fue posible incluirlo en la resoluciones de asignación debido a la magnitud de hogares que se encuentran en estado calificado dentro del proceso. | 29/05/2014 |
| 2014E R0012 783 | 21/02/2014 09:20 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0026 848 | 22/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al defensor del pueblo Omar contreras socarras la petición interpuesta por la señora paulina parra Hernández quien se postuló para vivienda gratuita y no cumplió con los requisitos al realizar el cruce de cedulas con bases de datos externas el hogar a la modalidad a la aspira no permite tenencia de propiedades de acuerdo con lo | 15/05/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|----------|---|---|------------|
| | | | | | registros del IGAC. | |
| 2014E R0026 993 | 23/02/2014 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se le informa a la peticionaria que no cumple requisitos vivienda gratuita porque al momento de realizar la validación o cruce respectivo en las bases de datos se evidencia que el núcleo familiar postulante cambia con relación a la convocatoria de año 2007 y del año 2013 lo que genera el rechazo. | 23/04/2014 |
| 2014E R0013 326 | 24/02/2014 00:00 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se brinda información sobre el estado de postulación, igualmente se informa el mecanismo de atención actual a la población desplazada y finalmente se da a conocer el programa de vivienda gratuita al cual tendría derecho a acceder. Rta: 2014EE0073239. | 29/08/2014 |
| 2014E R0013 313 | 24/02/2014 11:45 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Otros | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0013 411 | 24/02/2014 14:56 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|---------|---|--|------------|
| 2014E R0027 134 | 25/02/2014 | Grupo de Atención al Usuario Archivo | Reclamo | Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS | Se informa a la peticionaria en relación a su solicitud que consultado el módulo de consulta de ministerio de vivienda ciudad y territorio se encontró que su hogar se encuentra efectivamente en estado calificado en la convocatoria para desplazados significa que el hogar ha cumplido con los requisitos y condiciones necesarias para acceder al subsidio de vivienda familiar pero no obstante no fue posible incluirlo en la resoluciones de asignación debido a la magnitud de hogares que se encuentran en estado calificado dentro del proceso. | 23/04/2014 |
| 2014E R0013 701 | 25/02/2014 10:00 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0013 974 | 25/02/2014 15:23 | Grupo de Evaluación de Proyectos | Queja | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0013 978 | 25/02/2014 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se autoriza renuncia parcial a cupos destinados Urbanización Villa Nidia V Etapa SE radicado No 2014ER0013978- - se anexan 3 folios | 04/06/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|--------------|--|--|----------------|
| 2014E R0029 540 | 26/02/2014 | Dirección de Espacio Urbano y Territorial | Recla mo | Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición | Se informa a la peticionaria que dada la complejidad del tema consultado este se encuentra bajo estudio por parte de las distintas áreas competentes al interior de ministerio y que por tal razón y con fundamento en el art 14 del código de procedimiento administrativo de lo contencioso administrativo le estaremos dando respuesta en curso de 30 días hábiles a partir de la fecha de recibo de la comunicación. | 26/05/2 014 |
| 2014E R0014 087 | 26/02/2014 08:40 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Denun cia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se explicó sobre lo obrado por parte del MVCT en relación a la solicitud de la Sra. CARMEN ADRIANA ROMERO PIÑERES, así mismo se explicó sobre el mecanismo de operación de la Entidad entorno a la asignación de subsidio familiar de vivienda la cual no se hace sobre viviendas abandonadas. Finalmente se solicitó presentar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente. | 27/02/2 014 |
| 2014E R0014 184 | 26/02/2014 10:50 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0014 307 | 26/02/2014 13:08 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|--------------|---|--|----------------|
| 2014E R0014 309 | 26/02/2014 13:10 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS | Se informa que no es posible atender la solicitud dado que el SFV al cual se postuló está ligado al proyecto de vivienda Marina Esperanza, y para lograr postularse nuevamente el hogar debe renunciar al SFV en el cual se encuentra asignado. | 27/08/2 014 |
| 2014E R0029 997 | 27/02/2014 | Oficina de Control Interno | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa a la doctora Denise Maria puerta que se le remite copia de respuesta dada por la entidad a la señora Nayibe negrete pacheco junto con sus respectivos soportes donde se informa el estado actual de la actuación administrativa en curso. | 05/05/2 014 |
| 2014E R0014 624 | 27/02/2014 09:42 | Oficina Asesora Jurídica | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa sobre las obligaciones que como copropietarios de una propiedad horizontal tienen los propietarios de apartamentos de los conjuntos residenciales, el mecanismo de cobro de las cuotas pecuniarias así como el conducto regular en caso de no estar de acuerdo con dichos valores o de presentarse algún inconveniente entre los residentes y la administración de los conjuntos residenciales, | 12/03/2 014 |
| 2014E R0014 754 | 27/02/2014 11:55 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Denun cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|----------|--|---|------------|
| 2014E R0014 893 | 27/02/2014 15:07 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Denuncia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | "Ya se le dio respuesta a la peticionaria vía e-mail con fecha miércoles 02/04/2014 10:33 a.m.", no fue allegada información o copia de la respuesta emitida por la dependencia responsable al GAUA, a pesar de que fue solicitada en 2 ocasiones. | 02/04/2014 |
| 2014E R0030 010 | 28/02/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al usuario que Fonvivienda cumplió con su misión de asignar los subsidios familiares de vivienda para la adquisición de vivienda nueva o usada y es responsabilidad del hogar cumplir con los requisitos para la aplicación y legalización del subsidio por tal razón se le informa sobre el programa de vivienda gratuita. | 29/05/2014 |
| 2014E R0015 059 | 28/02/2014 09:03 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0033 763 | 01/03/2014 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se verifico que dado a que el apellido de la peticionaria es Quejada se filtró en este documento. | 05/05/2014 |
| 2014E R0034 119 | 02/03/2014 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa a la señora Rubiela barrios Oviedo que no se encuentra registrada en nuestro módulo de consultas como beneficiaria de algún proyecto de Subsidio familiar de vivienda otorgado por el gobierno nacional y se le informa el listado de beneficiarios del proyecto villa carolina etapas I y II en el municipio de Girardot, de igual forma se le da información del | 13/06/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------|------------------|--|----------|---|---|------------|
| | | | | | programa de vivienda gratuita con los criterios y trámites a seguir para postularse al programa. | |
| 2014E R0035 378 | 03/03/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa a la peticionaria que verificado el módulo de consulta en el sistema de información del subsidio de vivienda familiar el hogar se encuentra en estado rechazado y cruzado en la convocatoria desastres naturales debido a que se encuentra beneficiario del banco agrario. | 27/05/2014 |
| 2014E R0016 744 | 05/03/2014 10:04 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0016 946 | 05/03/2014 14:02 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0017 046 | 05/03/2014 16:22 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0037 167 | 06/03/2014 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Se informa al usuario que se encuentra asignado en subsidio de vivienda familiar de igual forma se informa sobre programa de vivienda gratuita. | 20/05/2014 |
| 2014E R0017 727 | 07/03/2014 13:30 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|---------|---|--|------------|
| 2014E R0015 335 | 08/03/2014 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa a la peticionaria que la solicitud no es competencia del ministerio de vivienda ciudad y territorio para dar resolución a la problemática fue trasladada a la caja de compensación familiar Colsubsidio y la súperintendencia de subsidio de familiar entidades competente para atender su solicitud. | 13/03/2014 |
| 2014E R0018 709 | 11/03/2014 10:30 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio | Se presentan las excusas correspondientes por la situación presentada, adicionalmente se informa sobre los diferentes canales de atención por medio de los cuales también puede acceder a la información del MVCT. | 14/03/2014 |
| 2014E R0025 400 | 12/03/2014 | Oficina Asesora Jurídica | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se verifico que dado a que el apellido de la peticionaria es Quejada se filtró en este documento. | 07/04/2014 |
| 2014E R0037 876 | 13/03/2014 | Grupo de Talento Humano | Queja | Queja contra funcionarios del ministerio | Se responde queja por mal clima laboral el cual se activó por parte del comité de convivencia laboral de la entidad y las acciones surtidas dentro de las secciones del comité tiene el carácter de confidencialidad. | 03/05/2014 |
| 2014E R0010 560 | 14/03/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al peticionario el programa de vivienda gratuita. | 06/03/2014 |
| 2014E R0011 055 | 15/03/2014 | Oficina Asesora Jurídica | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa al peticionario que la explotación económica de un bien común es permitida siempre y cuando esta se encuentre autorizada en el reglamento de la propiedad horizontal del edificio y conjunto y que los ingresos percibidos por dicha explotación sean | 01/04/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|---|---------|---|--|------------|
| | | | | | ingresados a las expensas comunes de la copropiedad. | |
| 2014E R0011 349 | 16/03/2014 | Grupo de Titulación y Saneamiento Predial | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se le manifiesta al peticionario que no es viable la aplicación de la cesión a título gratuito que trata el art 2 en la ley 1001 de 2005 por otra parte se informa que no es posible adquirir inmuebles de propiedad de instituto de crédito territorial ICT o INSCREDIAL, INURBE o Unidad Administrativa Especial Liquidadora del ICT por prescripción adquisitiva de dominio es decir por posesión debido a que la naturaleza de estos bienes es fiscal, según la jurisprudencia y la normativa vigente. | 25/03/2014 |
| 2014E R0011 462 | 17/03/2014 | Subdirección de Estructuración de Programas | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa al peticionario que por competencia se le traslada la solicitud a la alcalde de Sogamoso, al personero municipal, al director de la corporación autónoma regional de Boyacá entidades competente para atender su solicitud. | 07/03/2014 |
| 2014E R0013 296 | 20/03/2014 | Grupo de Titulación y Saneamiento Predial | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa que revisado el expediente No. 44805 encontrándose un documento privado de cesión de derechos del señor marco Fidel Esquivel vela a favor de Edwin Alberto y Oscar Eduardo Esquivel no obstante se debe precisar que dicho documento no es suficiente para poder con el trámite de escrituración. | 28/03/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|---------|--|---|------------|
| 2014E R0021 981 | 20/03/2014 13:38 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio | Se presentan excusas por la situación presentada con respecto a los sistemas de información de la Entidad, no obstante se solicita ampliar información respecto al reclamo por la no atención del Centro de Contacto al Ciudadano. | 25/03/2014 |
| 2014E R0023 528 | 26/03/2014 13:41 | Grupo de Monitoreo SGP | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Informa sobre toda la actuación adelantada por parte de la Contraloría en atención a una queja que presentó el MVCT en relación a unas presuntas irregularidades en la ejecución de recursos del SGP-APSB en lo relacionado con unos subsidios recibidos por la Empresa ACUECAR S.A. E.S.P., del Municipio de Carmen de Bolívar. No requiere Respuesta. | - |
| 2014E R0025 150 | 01/04/2014 13:42 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0026 828 | 07/04/2014 09:13 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0026 923 | 07/04/2014 10:50 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|----------|---|---|------------|
| 2014E R0027 013 | 07/04/2014 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa que verificado el módulo de sistema de información del subsidio familiar de vivienda urbana se pudo establecer que no se han determinado recursos del subsidio por parte de Fonvivienda para cofinanciar el proyecto mencionado y por tal razón dicho proyecto no ha surtido las etapas de evaluación o supervisión que realiza el fondo nacional de vivienda a través de Findeter o Fonade, en este sentido le corresponde a las alcaldías municipales o distritales ejercer control urbanístico durante la ejecución de la obra con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas urbanísticas. | 26/05/2014 |
| 2014E R0027 507 | 08/04/2014 10:30 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se Brinda información sobre el estado de postulación al usuario con la respectiva copia a la Defensoría del Pueblo y así mismo se informa sobre la reglamentación que rige entorno al rechazo a la postulación al SFV. | 22/08/2014 |
| 2014E R0027 732 | 08/04/2014 14:28 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0028 013 | 09/04/2014 09:46 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Otros | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|------------|---|--|------------|
| 2014E R0029 506 | 11/04/2014 15:19 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Denuncia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0030 013 | 14/04/2014 00:00 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se Brinda información sobre el estado de postulación al usuario con la respectiva copia a la Defensoría del Pueblo y así mismo se informa sobre la reglamentación que rige entorno al rechazo a la postulación al SFV. Respondido mediante radicado 2014EE0069930 | 22/08/2014 |
| 2014E R0031 146 | 21/04/2014 16:42 | Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial | Sugerencia | Sugerencia a la Política de Vivienda | Según respuesta a memorando 2014IE0012658 mediante radicado 2014IE0013151 de la Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial, esta sugerencia no requirió de respuesta por lo tanto fue descargada de tal forma. | - |
| 2014E R0030 833 | 22/04/2014 07:51 | Dirección de Espacio Urbano y Territorial | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se da a entender sobre las competencias del MVCT en relación a la formulación de políticas y orientar los procesos de desarrollo territorial, en ejercicio de las cuales emite conceptos de carácter general, sin tratarse de la aplicación a un caso particular y concreto, igualmente se explica que la entidad no es un órgano de control respecto a la ejecución de las construcciones que se adelantan en el municipio o distrito. Por lo anterior se da traslado a la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, jurisdicción donde se encuentra ubicado el proyecto de vivienda. | 14/05/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|---------------|---|--|----------------|
| 2014E R0032 980 | 25/04/2014 16:53 | Viceministerio de Vivienda | Denun- cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Dado que el Proyecto sobre el cual realizan la denuncia no presenta asignación de subsidio Familiar de Vivienda otorgado por el Fondo Nacional de Vivienda, Por tal motivo se sugiere acudir a la Oficina de Planeación de la Ciudad de Yopal con el fin de que le brinden información amplia respecto al Proyecto de Vivienda en cuestión. | 24/09/2 014 |
| 2014E R0033 504 | 28/04/2014 16:38 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Recla- mo | Ineficiencia en los sistemas de información Ministerio | Se presentan excusas por la situación presentada y dado que quien interpone el reclamo es una Funcionaria del banco Agrario de Colombia se indicaron los datos de contacto del GAUA con el fin de que se contacte cuando sea requerido el MVCT para alguna situación interinstitucional. | 05/05/2 014 |
| 2014E R0034 753 | 02/05/2014 00:00 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla- mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0034 914 | 02/05/2014 11:52 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla- mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | "Se le dio contestación a través de correo electrónico el día 27 de mayo de 2014, al correo 'maryev1960@hotmail. com'. 10:27 am.", no fue allegada información o copia de la respuesta por parte de la dependencia responsable a pesar de que fue solicitada en 2 ocasiones. | 27/05/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|--------------|---|--|------------|
| 2014E R0035 815 | 06/05/2014 09:05 | Dirección de Espacio Urbano y Territorial | Recla mo | Otros | Se explica la norma que rige el procedimiento para la creación de la figura de curadores urbanos en los municipios o distritos a nivel nacional el cual no depende del número de habitantes. | 09/06/2014 |
| 2014E R0035 894 | 07/05/2014 09:46 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se informa sobre el mecanismo de acceso al programa de vivienda gratis de acuerdo a sus decretos reglamentarios, así como sobre los requisitos mínimos que deben cumplir quienes deseen ser beneficiarios. | 25/08/2014 |
| 2014E R0036 735 | 08/05/2014 08:55 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Denun cia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0036 863 | 08/05/2014 11:46 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Denun cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0038 417 | 13/05/2014 00:00 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0038 726 | 14/05/2014 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Inconformidad con las políticas del ministerio en materia de vivienda | Se informa al peticionario no cumple requisitos vivienda gratuita por que el hogar esta postulado en otra convocatoria de vivienda gratuita y rechazado por ser diferente el postulado en Fonvivienda. | 23/05/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|---------|--|---|------------|
| 2014E R0039 436 | 15/05/2014 00:00 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0040 052 | 16/05/2014 15:59 | Dirección del Sistema Habitacional | Reclamo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se orientó al usuario respecto al mecanismo de acceso al Subsidio a la Tasa de Interés así como los requisitos, se sugirió acudir a la superintendencia Financiera en caso de persistir la incomodidad con la actuación del Banco. | 29/05/2014 |
| 2014E R0040 289 | 19/05/2014 10:54 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | No respuesta a los Derechos de Petición | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0040 586 | 19/05/2014 16:03 | Dirección de Programas | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se explica la norma que rige los proyectos de servicios públicos para comunidades indígenas, igualmente se explica claramente la metodología para que los resguardos indígenas reciban asignación especial de recursos del Sistema General de Participaciones para Resguardos Indígenas, así mismo se informó sobre la competencia que tiene al respecto el MVCT, Dado que la alcaldía del municipio es la entidad encargada de formular ejecutar y realizar seguimiento a la prestación, se sugirió acudir a la Alcaldía del municipio y el Gestor del Plan Departamental de Agua del departamento al cual pertenece para estructurar y formular los respectivos | 13/06/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------|------------------|---|---------------|--|---|------------|
| | | | | | proyectos de conformidad con lo señalado en la Resolución 379 de 2012, modificada por la resolución 504 de 2013. | |
| 2014E R0040 723 | 20/05/2014 08:44 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | de al y Queja | Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio | Se presentan las excusas respectivas, se brinda información sobre el estado de postulación al SFV, se informa sobre el mecanismo de acceso y los requisitos del programa VIPA. Dado que la queja hace referencia a las respuestas emitidas por el GAUA y que no coincidían con lo solicitado por el usuario se realizó seguimiento y se adjuntó copia de la respuesta emitida por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda así como la copia de la carta de asignación del SFV. | 05/06/2014 |
| 2014E R0040 988 | 20/05/2014 16:05 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | de Denuncia | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Se informa sobre las particularidades encontradas con las personas postuladas al SFVE en el municipio de Pacho - Cundinamarca. Así mismo se informa sobre las causales de rechazo y el mecanismo para la restitución del SFV y finalmente se invita a la Personería de Pacho a realizar formalmente las denuncias para así llevar el trámite correspondiente. | 29/05/2014 |
| 2014E R0041 605 | 21/05/2014 15:52 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | de Reclamo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se orientó al usuario respecto al proceso de asignación de SFV en el programa VIPA así como los requisitos de acceso. Así mismo se informó que entre las Constructoras y FONVIVIENDA no existe vínculo contractual alguno, por | 11/06/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|---------|---|---|------------|
| | | | | | lo tanto el fondo no entra a analizar casos particulares. | |
| 2014E R0041 826 | 22/05/2014 10:44 | Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial | Queja | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa sobre lo dispuesto legalmente como mecanismo para la presentación de proyectos por parte de los entes territoriales en el marco del programa de vivienda gratis. También se informa que por parte del municipio de Tangua, Nariño no presento proyectos de vivienda VIP dentro de las fechas establecidas para tal fin por el Ministerio. Y finalmente se explica sobre las competencias del Ministerio sobre los entes territoriales. | 09/06/2014 |
| 2014E R0042 044 | 22/05/2014 14:49 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0041 676 | 22/05/2014 18:11 | Grupo de Control Interno Disciplinario | Reclamo | Inconformidad con las y Actuaciones decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|---------|---|---|------------|
| 2014E R0036 283 | 26/05/2014 | Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico | Reclamo | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se informa a los peticionarios que verificado el módulo de consulta no se encuentran ni asignación, ni postulación al subsidio familiar de vivienda excepto el núcleo familiar de señora Irma González y el señor Jesús Antonio beneficiado mediante resolución de asignación 899 en la modalidad de mejoramiento de vivienda aplicado en el proyecto en el municipio de Versalles - valle del cauca, por otra parte se informa que el oferente asociación de mujeres gestoras y emprendedoras de Versalles ASOMUGENVER no se encuentra ni registrado ni aprobado por el ministerio y tampoco existe un proyecto en el municipio de Versalles que este cargado a nombre de este oferente. | 28/05/2014 |
| 2014E R0042 747 | 26/05/2014 09:35 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0042 906 | 26/05/2014 11:32 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---|--------------|--|--|---|
| 2014E R0044 542 | 29/05/2014 13:41 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | "Atendido por mail con radicado re: 2014ER0044016 / ER - 155142 - 2014 por Luz Marina Rodríguez", no fue suministrada información o copia de la respuesta emitida por la dependencia responsable al GAUA a pesar de que fue solicitada en 2 ocasiones. | - |
| 2014E R0044 559 | 29/05/2014 13:54 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denun cia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0044 056 | 30/05/2014 15:36 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denun cia | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0045 365 | 03/06/2014 08:41 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Demora en el pago del SFV | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0045 431 | 03/06/2014 09:51 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0045 642 | 03/06/2014 14:11 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|--------------|---|---|----------------|
| 2014E R0046 554 | 04/06/2014 17:34 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0046 687 | 05/06/2014 09:16 | Subdirección de Proyectos | Recla mo | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se brinda información general sobre la ejecución del convenio Interadministrativo de Cooperación Técnica Financiero N° 099 el día 31 de diciembre de 2012. Se informa igualmente sobre los inconvenientes presentados y sobre las cuales se planteó las posibles soluciones que debe plantear la alcaldía del Municipio Firavitoba | 26/09/2 014 |
| 2014E R0047 003 | 05/06/2014 13:27 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Recla mo | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0047 154 | 05/06/2014 16:05 | Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial | Denun cia | Queja/Reclamo/Sugere ncia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se explica sobre las funciones del Ministerio en relación con la expedición de Políticas en materia de uso del suelo, ordenamiento territorial, desarrollo territorial y urbano y la orientación de los procesos de ordenamiento territorial de orden nacional regional departamental y local, se explica sobre la responsabilidad que tienen los entes territoriales en la organización territorial de su jurisdicción así como la ejecución del Plan Nacional para la gestión del riesgo de desastres. Se orienta | 09/07/2 014 |

| | | | | | | |
|-----------------|------------------|---|----------|---|--|------------|
| | | | | | al usuario sobre las averiguaciones que debe realizar con el fin de poner en conocimiento ante las autoridades competentes de la ocurrencia. | |
| 2014E R0047 995 | 09/06/2014 10:32 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Se brinda información sobre todo el mecanismo de acceso al programa de vivienda gratis tanto para los entes territoriales como para los beneficiarios finales del SFV, igualmente se da a conocer la oferta actual en dicho programa en la ciudad de Tunja, igualmente se informa sobre el método de análisis de cumplimiento con los requisitos en este programa por parte de los potenciales beneficiarios así como la responsabilidad que tienen entidades como el IGAG y las Unidades administrativas Especiales de Catastro de actualizar sus bases de datos y remitirlas a FONVIVIENDA para su respectiva consulta en los momentos de cruce de cédulas | 15/07/2014 |
| 2014E R0048 030 | 09/06/2014 17:51 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Queja | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Se brinda información de estado de postulación (No hay datos de postulación al SFV ante FONVIVIENDA), y se informa sobre el mecanismo de acceso al programa de vivienda gratis que va dirigido a entre otros la población desplazada. | 07/07/2014 |
| 2014E R0048 203 | 09/06/2014 17:53 | Dirección de Espacio Urbano y Territorial | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Se informa sobre la obligación que tienen los beneficiarios del SFVE en pagar las cuotas a que haya lugar por concepto de administración y el pago oportuno del | 30/08/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|----------|--|--|------------|
| | | | | | pago de los servicios públicos | |
| 2014E R0048 225 | 09/06/2014 17:58 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Se informa sobre el trámite dado a la postulación del Sr. Conrado, para la cual puede aplicar subsidio asignado en cualquier parte del País y se sugiere acudir a la CCF para que reciba información más a fondo. | 07/07/2014 |
| 2014E R0048 410 | 10/06/2014 08:54 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | "Atendido por correo electrónico. Luz Marina Rodriguez", no fue recibido por parte del GAUA copia o información sobre la respuesta emitida, a pesar de que fue solicitada en 2 ocasiones. | - |
| 2014E R0048 523 | 10/06/2014 10:44 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Denuncia | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0048 873 | 10/06/2014 16:11 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Queja | Ineficiencia en la Atención al Usuario | Se presentaron las excusas correspondientes por la situación presentada y así mismo se dio a conocer los demás canales de atención con los que cuenta la entidad y por las cuales puede acceder a la información requerida | 12/06/2014 |
| 2014E R0015 565 | 12/06/2014 11:57 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Reclamo | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Se brindó la información general sobre el mecanismo de acceso al programa VIPA, así mismo se informó sobre las competencias y autonomía que tiene las constructoras que lleven a cabo proyectos en dicho programa para la selección de beneficiarios del SFV | 07/03/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|----------|---|--|------------|
| 2014E R0050 005 | 13/06/2014 16:32 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Denuncia | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0050 575 | 16/06/2014 09:30 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0050 895 | 16/06/2014 15:16 | Grupo de Atención al Usuario y Archivo | Queja | Ineficiencia en la Atención al Usuario | Se presenta excusas por la no atención a través de la atención no recibida a través del conmutador con el que cuenta la Entidad, no obstante se emite copia de las respuestas emitidas por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda a las solicitudes presentadas por las señoras Luz Marina Gutiérrez y Beatriz Fornaris Mancilla | 07/07/2014 |
| 2014E R0050 946 | 16/06/2014 15:54 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Queja | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se brinda información completa sobre todo el proceso de acceso al programa de vivienda gratis, las causales de rechazo y específicamente sobre la tenencia de propiedad a excepción de personas con propiedad pero que fueron desplazadas de dicha vivienda. Así mismo se informa sobre el manejo y acceso a bases de datos externas sobre información de propietarios a nivel nacional sobre la cual el Ministerio no es administrador. | 16/07/2014 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|----------|---|---|------------|
| 2014E R0051 082 | 17/06/2014 08:26 | Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social | Reclamo | No respuesta a los Derechos de Petición | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0051 241 | 17/06/2014 11:22 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Inconformidad con la asignación del Subsidio - VIS | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0051 214 | 17/06/2014 17:41 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Reclamo | Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT | Sin datos de respuesta por parte de la dependencia Responsable a pesar de que en 2 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud | - |
| 2014E R0051 525 | 17/06/2014 17:42 | Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda | Denuncia | Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS | Se informa que la persona sobre la cual fue presentada la queja no le fue asignada el SFVE teniendo en cuenta que posee propiedad en el municipio de Soacha, Cundinamarca. | 01/07/2014 |
| 2014E R0002 830 | 20-01-2014 13:17 | Dirección de Programas | Queja | Queja/Reclamo/Sugerencia/Denuncia contra otra entidad diferente al MVCT | Se brinda información general sobre el proyecto ejecutado por EDESA S.A. E.S.P., como Gestor del PAP-PDA Meta a través del contrato 112-2011, suscrito entre la Unión Temporal BOZATOMA PTAP y EDESA S.A. E.S.P., donde además se explicó la responsabilidad y competencia que tiene el MVCT en dicho contrato. Se informó sobre el traslado de la queja a la empresa EDESA S.A. E.S.P. | 04/02/2014 |

Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán
Alejandro Restrepo López
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez