



Bogotá, D.C.,

MEMORANDO

PARA: Doctor. GERMAN MORENO
Jefe Oficina Control Interno

DE: COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

ASUNTO: **INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – 2 SEMESTRE
AÑO 2012**

En relación con el asunto y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011¹, se remite a continuación el informe de gestión correspondiente a los documentos que han sido identificados como quejas, reclamos o sugerencias en la entidad, durante el periodo de Julio a Diciembre del año 2012. 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.

**1) RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE
LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:**

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve canales de atención que son: Canal de Atención Telefónico, correo postal, personalizado, chat Institucional, mensajes de texto, portal de portales, urna de cristal, correo electrónico, y a partir del 1 de julio de 2012 el correo de notificaciones judiciales. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las quejas, reclamos o sugerencias, competencia del Ministerio.

¹ 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.

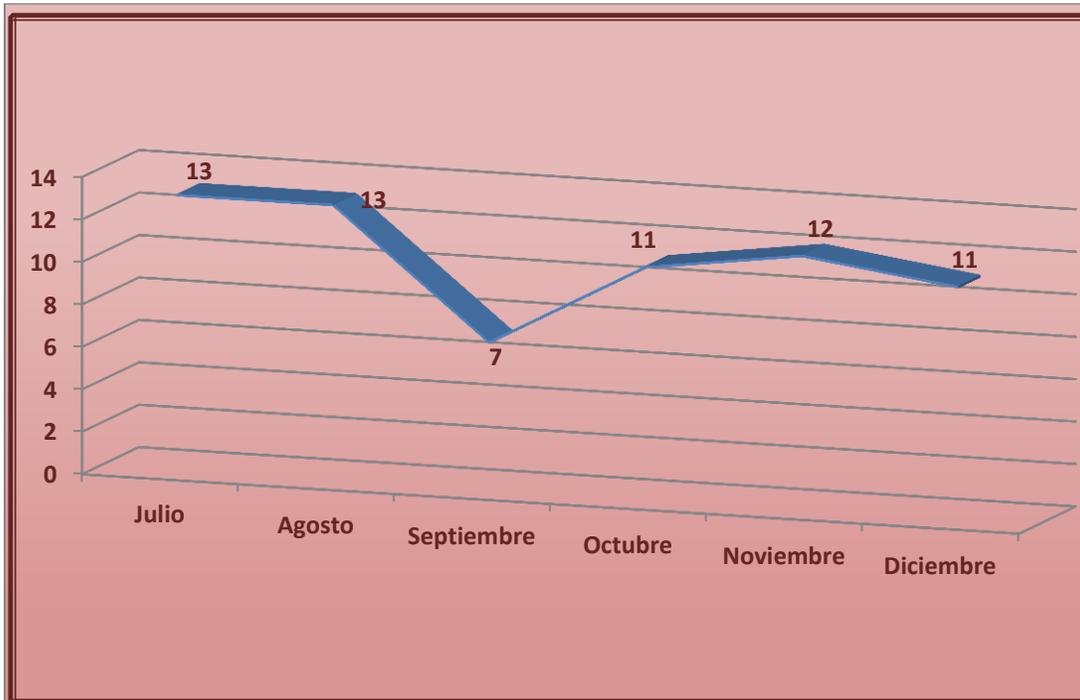


Durante el segundo semestre del año 2012 ingresaron un total de 67 documentos identificados como quejas, reclamos o sugerencias, por trámite, funcionamiento o por la conducta de alguno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

1.1) VOLUMEN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

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

GRÁFICA No. 1



Fuente: Consolidado Estadístico 2012 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo

-De acuerdo a los datos de la gráfica en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 11 documentos que son catalogados como quejas, reclamos o sugerencias.

-Las quejas, reclamos y/o sugerencias que ingresaron durante el segundo semestre del año 2012 aumentaron en un 235% en comparación con el primer semestre del año. Ya que en el primer semestre tan solo hubo 28 quejas.

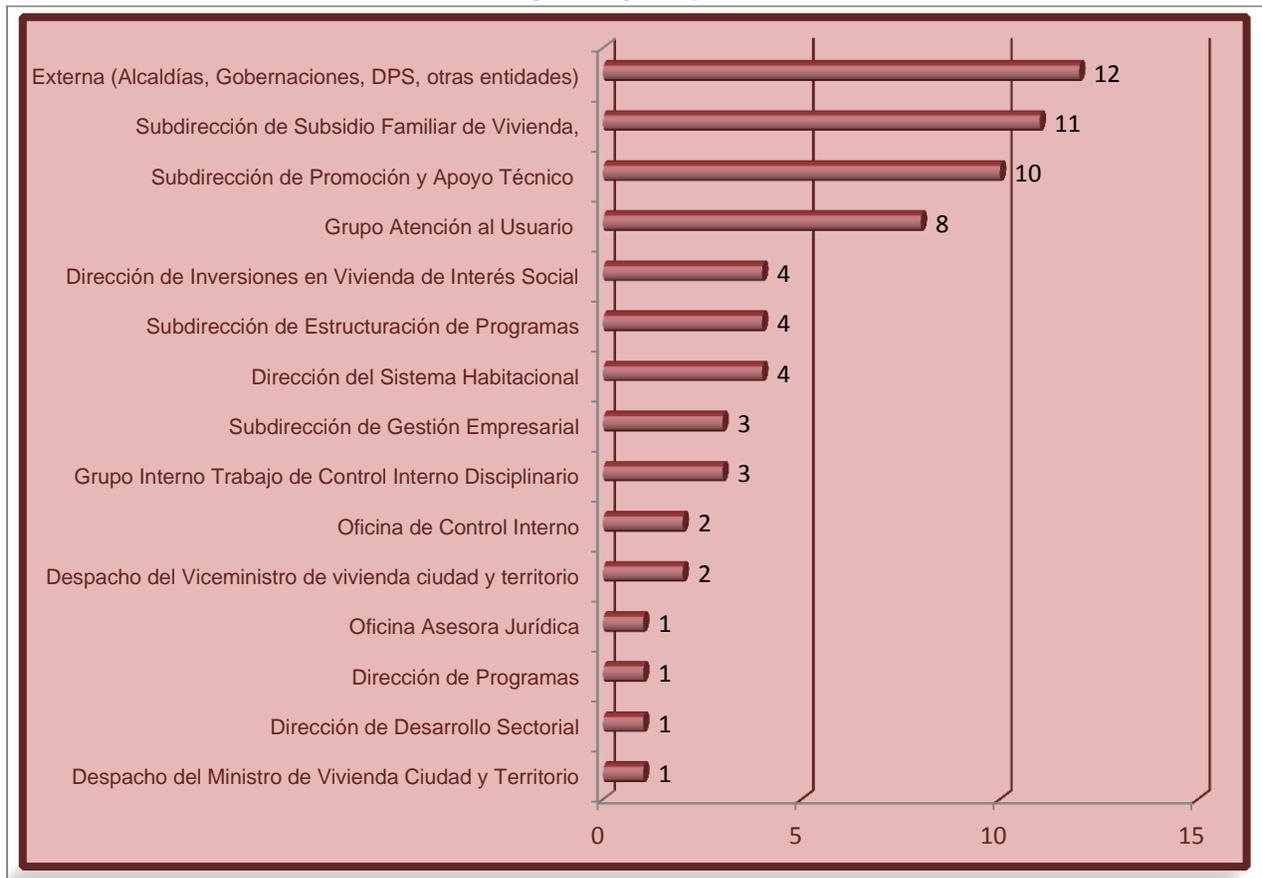
-El mayor número de quejas, reclamos y sugerencias recibidas se debe a temas relacionados con la asignación de los subsidios de Vivienda y proyectos de vivienda a los cuales los ciudadanos se postulan.



2) REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

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

GRÁFICA No. 2

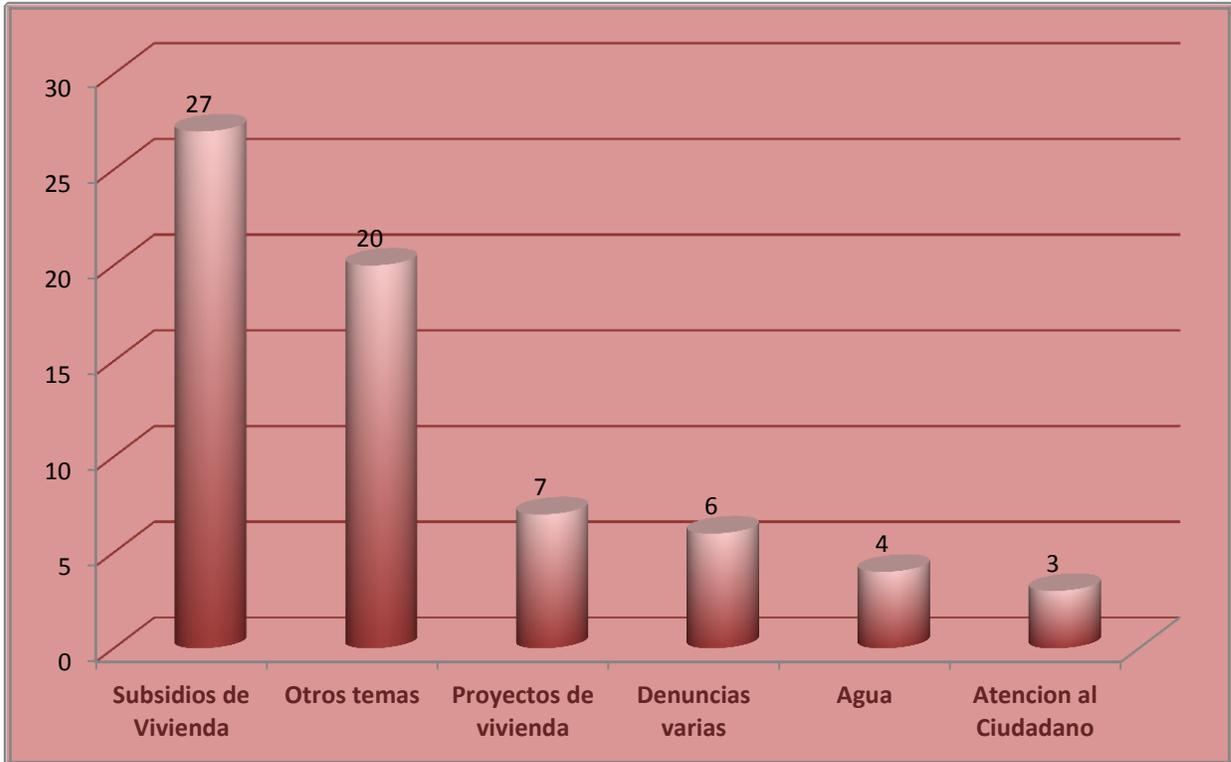


3) QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES SEGÚN SU TEMA:

La siguiente grafica muestra que los temas por los cuales se quejan, reclaman o sugieren con mayor frecuencia nuestros usuarios son: Por proyectos de vivienda, *asignación del Subsidio*, y demás temas relacionados con la vivienda con un 40% (27), seguido de otros temas en un 30%.



GRAFICA No. 3



Fuente: Consolidado Estadístico 2012 – Grupo de Atención y Servicio al Usuario

1) SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS:

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

TABLA No 1

N°	FECHA	RADICADO	TEMA	TRAMITE	Dependencia
1	0/07/2012	4120-E1-39374-2012	QUEJA SOBRE LOS GUARDAS DE SEGURIDAD	Documento recibido en correspondencia, no posee dirección, se realizan llamadas a un numero celular el cual se encontró apagado en varias oportunidades. el 16 de Julio de 2012.	Grupo Atención al Usuario
2	10/07/2012	4120-E1-39675-2012	QUEJA Y SOLICITUD DE CITA PARA EXPONER INCONFORMIDAD RELACIONADA CON LOS SUBSIDIOS DE VIVIENDA	Documento que ingresa por la ventanilla de correspondencia y el grupo de atención al usuario dio respuesta de 100 mil viviendas y se dio traslado al despacho del señor Ministro para la asignación de la cita solicitada por el ciudadano (25 de Julio /12)	Grupo Atención al Usuario
3	24/07/2012	4120-E1-44573-2012	SOLICITUD DE AYUDA POR:EVOLORA TIQUE	Documento ingresa trasladado del Presidencia, y se da respuesta en el grupo de atención al usuario el día 8 de agosto	Grupo Atención al Usuario



4	21/08/2012	4120-E1-51125-2012	SOLICITUD DE REVISION QUEJA Y DENUNCIA SOBRE SUBSIDIOS DE VIVIENDA DE MILDERTH CRUZ MARTINEZ Y MARIA PALENCIA	Documento recibido en correspondencia, se da respuesta en atención al usuario y se envía respuesta vía correo electrónico el día 30 de agosto	Grupo Atención al Usuario
5	09/11/2012	4120-E1-75986-2012	DERECHO DE PETICION SOBRE SUBSIDIO YA ASIGNADO	Documento que ingresa por correspondencia como traslado de presidencia, el grupo de atención al usuario da respuesta el día 27 de noviembre, con copia a Presidencia.	Grupo Atención al Usuario
6	13/11/2012	4120-E1-76426-2012	SOLICITUD DE AYUDA PARA VIVIENDA	Documento que ingresa por correspondencia como traslado de presidencia, el grupo de atención al usuario da respuesta el día 28 de noviembre, con copia a Presidencia.	Grupo Atención al Usuario
7	17/12/2012	4120-E1-87647-2012	QUEJA SOBRE LA ATENCION AL USUARIO	Documento que ingresa a través de correo electrónico, se da una respuesta inicial, con respecto a la queja impuesta por no recibir información en el chat institucional, se está realizando la investigación pertinente con el grupo de sistemas. Se da salida al documento el día 9 de enero de 2013	Grupo Atención al Usuario
8	21/08/2012	4120-E1-50603-2012	REEMISION QUEJA DEL SEÑOR DIEGO TOMAS TEJADA CORDOBA	Documento que ingresa por correspondencia de la entidad y OCI traslada a la Dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez al Grupo de atención al Usuario quien el día 4 de septiembre da respuesta a la CCF Comfacundi y al destinatario, y da salida al documento,	Grupo Atención al Usuario
9	19/11/2012	4120-E1-79542-2012	DENUNCIA Y QUEJA SOBRE MANEJ DE TIERRAS EN MUNICIPIO DE LA ESPERANZA	Documento que es recibido por correspondencia y el despacho le dio traslado al Min Agricultura el día 29 de noviembre	Despacho del Ministro de Vivienda Ciudad y Territorio
10	05/07/2012	4120-E1-38405-2012	OFICIO DE QUEJA DONDE LA RESPUESTA PRIMARIA DADA A LA USUARIA POR GASU NO FUE SUFICIENTE RAZON POR LA CUAL SE QUEJA.	Documento que ingresa vía correo electrónico y se da traslado al despacho del viceministro de vivienda ciudad y territorio, y no registra fecha de respuesta o salida del documento.	Despacho del Viceministro de vivienda ciudad y territorio
11	05/07/2012	4120-E1-38419-2012	QUEJA USUSRIA DONDE LA RESPUESTA PRIMARIA NO FUE SUFICIENTE	Documento que ingresa vía correo electrónico, a la dirección de inversiones de interes social, quien traslada el documento al despacho viceministerio de vivienda y no registra fecha de respuesta o salida del documento.	Despacho del Viceministro de vivienda ciudad y territorio
12	07/09/2012	4120-E1-58318-2012	QUEJA POR NO RECIBIR LOS APORTES DIRECTOS AL FIA	Documento que ingresa vía correo electrónico y se da respuesta y salida el día 27 de noviembre.	Dirección de Desarrollo Sectorial
13	23/08/2012	4120-E1-51955-2012	QUEJA 2012016233 REFERENTE A INFORMACION RELACIONADA CON LA GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO PARA LA POSTULACION DE SUBSIDIO FAMILAR DE VIVIENDA	Documento que ingresa por ventanilla de correspondencia, la OCI le traslada a la dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez a la Subdirección de subsidio familiar de vivienda, y es la dirección de inversiones en vivienda de interés social, quien da respuesta a la defensoría del pueblo en la regional Valle el 7 de septiembre.	Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
14	17/12/2012	4120-E1-87596-2012	REMISIN QUEJA DEL SEÑOR CIRILIO GONZALES MICOLTA	Documento remitido por la Procuraduría General, que ingresa por correspondencia, la OCI realiza un traslado a la dirección de inversiones en vivienda de interés social, esta dependencia da tramite y genera respuesta el día 28 de diciembre al peticionario con copia a la procuraduría regional del valle y a la OCI	Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
15	02/11/2012	4120-E1-74588-2012	TRASLADO DE QUEJA DE SANDRA MILENA PEREZ SOBRE ACUEDUCTO SSPD	Documento que ingresa como traslado de la superintendencia de industria y comercio, y se da traslado a la dirección de inversiones en vivienda de interés social, quien da respuesta y traslado a Min ambiente el día 10 de diciembre	Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
16	05/10/2012	4120-E1-66915-2012	COPIA COMUNICACION ENVIADA A LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES- RELACIONADA CON QUEJA PRESENTADA SOBRE LA EMPRESA EL POBLADO	Documento que ingresa trasladado del Min Comercio Industria y Turismo, el despacho lo traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social, quien traslado a dirección de sistema habitacional, y es la dirección de inversión quien el 17 de octubre da salida al documento al Min comercio.	Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social



17	22/08/2012	4120-E1-51545-2012	QUEJA SOBRE TEMAS DE AGUA EN IBAGUE	Documento que ingresa de Presidencia a la entidad por correspondencia a la dependencia, y se da traslado a la dirección de programas y no se ve fecha de salida de la respuesta.	Dirección de Programas
18	18/07/2012	4120-E1-43103-2012	MISIVA Y QUEJA SOBRE INREGULARIDADES VARIAS Y ESTAFAS EN PUERTO BERRIO	Documento que ingresa a la entidad por correspondencia, y OCI le traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social, y este a su vez a la dirección de sistema habitacional, quien da respuesta y salida el día 26 de julio .	Dirección del Sistema Habitacional
19	23/08/2012	4120-E1-51928-2012	QUEJAS Y FALENCIAS APERTURA DE VIA DE ACCESO Y PRONTA SOLUCIONES DE LA URBANIZACION LA MILAGROSA EN CIENAGA MAGDALENA	Documento ingresa por traslado de Presidencia, se traslada posteriormente a la subdirección de promoción y apoyo técnico y este a su vez a la dirección del sistema habitacional, quien el 18 de septiembre da respuesta al peticionario trasladando el tema al Par Inurbe, con copia a presidencia.	Dirección del Sistema Habitacional
20	19/12/2012	4120-E1-88136-2012	QUEJA SOBRE LA FIDUPREVISORA	Documento que ingresa vía correo electrónico y se da traslado a la dirección del sistema habitacional y no registra fecha de respuesta o salida del documento.	Dirección del Sistema Habitacional
21	16/07/2012	4120-E1-42300-2012	QUEJA POR NO PAGO DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que ingresa vía correo electrónico a la fecha no registra respuesta o salida del documento.	Dirección del Sistema Habitacional
22	17/07/2012	4120-E1-42328-2012	SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIVENDA PARA AMPARO GENTIL GUERRERO	Documento ingresa por la ventanilla de correspondencia, al Grupo de atención al usuario, y se le da respuesta trasladando el oficio a la alcaldía de Barranquilla el 6/agosto tema relacionado con atención de desastres.	Externa
23	24/07/2012	4120-E1-44543-2012	SOLICITUD DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Documento ingresa por la ventanilla de correspondencia, y se le da traslado a la respuesta de información de solicitud de interventoría, y se traslada al 6 de agosto a la alcaldía de Albania Guajira	Externa
24	31/08/2012	4120-E1-54826-2012	SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento recibido en correspondencia, el grupo de atención al usuario da respuesta a la ciudadano y traslado a la alcaldía de Villavicencio y al DPS el día 14 de septiembre	Externa
25	04/10/2012	4120-E1-66651-2012	SOLICITUD DE VIVIENDAS DIGNAS	Documento que ingresa por la ventanilla de correspondencia, y es atendida por el grupo de atención al usuario donde se da respuesta y se envía copia a l DPS, Procuraduría, Contraloría, y a la DSH el día 25 de octubre	Externa
26	31/10/2012	4120-E1-73753-2012	SOLICITAN SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	Documento que ingresa en correspondencia, y se da respuesta en el grupo de atención al usuario, y traslado a la secretaria del Hábitat el día 16 de noviembre	Externa
27	19/11/2012	4120-E1-79518-2012	SOLICITUD DE DESEMBOLSO DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que ingresa por correspondencia a atención al usuario, se da respuesta y traslado a la alcaldía de san Pelayo córdoba, el día 30 de noviembre	Externa
28	20/11/2012	4120-E1-79967-2012	SOLCITUD DE AYUDA SUBSIDIO DE VIVIENDA POR:ROBERTO MAURICIO BURBANO CORDOBA	Documento que ingresa de la unidad Nacional para la gestión del riesgo, como queja repetitiva de un usuario, quien se le da respuesta de nuevo y copia a la procuraduría segunda distrital con copia del expediente del señor Jairo Reyes. el día 28 de noviembre	Externa
29	23/11/2012	4120-E1-81401-2012	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION POR LA NO ETRENGA DE LA VIVIENDA	documento que ingresa a entidad vía correo electrónico y se da respuesta por el grupo de atención al ciudadano con traslado a l alcaldía de puerto escondido Córdoba, el día 11 de diciembre.	Externa
30	30/11/2012	4120-E1-83794-2012	SOLICITUD DE ADJUDICACION SUBSIDIO MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	Documento que ingresa la al a entidad por la ventanilla de correspondencia y se da traslado a la alcaldía y la personería de puerto Boyacá por ser de su competencia el día 13 de diciembre.	Externa
31	12/12/2012	4120-E1-86509-2012	SOLICITUD ENTREGA DE SUBSIDIO	Documento que ingresa a correspondencia y el grupo de atención al usuario da traslado a la alcaldía de Villavicencio el día 20 de diciembre	Externa



32	12/12/2012	4120-E1-86544-2012	VINCULACION NUCLEO FAMILIAR AL PROYECTO MADRID AN LA SEGUNDA ETAPA	Documento que ingresa a correspondencia y el grupo de atención al usuario da traslado a la alcaldía de Villavicencio el día 28 de diciembre	Externa
33	05/12/2012	4120-E1-84661-2012	QUEJA POR ORDENES RECIBIDAS DE INFRINGIR LA LEY OCULTANDO EVIDENCIAS MAL TRATO Y PERSECUCION POR PARTE DE LA CORDINADORA Y COMPAÑEROS	Documento que ingresa a la entidad con copia a la secretaría general, y se da tramite de archivar el día 6 de diciembre por la dependencia.	Externa
34	09/11/2012	4120-E1-76134-2012	REMISION QUEJA Y INVESTIGACION POR POSIBLE DEMORA EN SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que proviene de la Procuraduría General con ingreso por ventanilla de correspondencia la OCI traslada a la OCI Disciplinario, quien a la fecha no ha registrado trámite al documento.	Grupo Interno Trabajo de Control Interno Disciplinario
35	15/08/2012	4120-E1-49356-2012	PROCESO DISCIPLINARIO 017 DE 2012 DESPACHO COMISORIO PARA LA PRACTICA DE PRUEBA TESTIMONIAL A EDINSO CARMELO CABRERA QUIÑONEZ REMITE QUEJA TEMA DESEMB	Documento que ingresa por correspondencia desde la personería municipal de Cali y no registra trámite de respuesta o salida del documento	Grupo Interno Trabajo de Control Interno Disciplinario
36	15/08/2012	4120-E1-49360-2012	PROCESO DISCIPLINARIO 16 DE 2012 DESPACHO COMISORIO PARA LA PRACTICA DE PRUEBA TESTIMONIAL A CEFERINO OROBIO SANCHEZ QUEJA SUBSIDIO VIVIENDA	Documento que ingresa por correspondencia desde la personería municipal de Cali y no registra trámite de respuesta o salida del documento	Grupo Interno Trabajo de Control Interno Disciplinario
37	01/10/2012	4120-E1-65540-2012	REMISION DE QUEJA DE LA SEÑORA NANCY LILIANA RIVERA	Documento ingresa a la entidad por la ventanilla de correspondencia, la OCI, da por cerrado el documento por que no está el documento físico, el 12 de diciembre	Oficina de Control Interno
38	13/12/2012	4120-E1-86968-2012	REMISOSION QUEJA PARA INVESTIGACION PETICION DE SEÑOR JORGE MAURICIO CELIS	Documento remitido por la Procuraduría General, que ingresa por correspondencia, la OCI realiza el trámite y da respuesta el día 18 de diciembre, enviando respuesta de salida a FONVIVIENDA.	Oficina de Control Interno
39	27/09/2012	4120-E1-64616-2012	REMITEN QUEJA DEL SEÑOR HERY HERRERA HERNANDEZ QUIEN DENUNCIA HECHOS DE CORRUPCION	Documento que se recibe en correspondencia, trasladado por Min Justicia, atención al usuario realiza traslado para el Grupo de procesos judiciales, quien lo devuelve, y atención al usuario lo direcciona de nuevo a la Oficina asesora jurídica, quien da respuesta al peticionario el 29 de Octubre	Oficina Asesora Jurídica
40	22/11/2012	4120-E1-81086-2012	REMISION QUEJA Y DENUNCIA IRREGULARIDAD DE ADELANTAMIENTO DE ACUEDUCTO RURAL EN TOCAIMA	Documento que proviene de la Procuraduría General con ingreso por ventanilla de correspondencia la OCI traslada a la Dirección de Programas, La cual traslada a Subdirección de estructuración de programas, quienes a su vez la trasladan a la trasladaron a la subdirección de proyectos, esta dependencia da un traslado a la subdirección de estructuración de programas, y es el señor Fernando Sanín, quien el día 28 de diciembre da respuesta a Secretaría de gobierno de Santa Isabel Tolima.	Subdirección de Estructuración de Programas
41	24/10/2012	4120-E1-71915-2012	TRASLADO DE REUERIMIENTO PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION INFORMACION SOBRE EL SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que ingresa como traslado de la Procuraduría, y el grupo de atención al usuario traslada a la Dirección de inversiones en vivienda de interés social, quien a su vez lo traslada a la subdirección de subsidio familiar de vivienda, y se da respuesta el día 6 de noviembre y salida del documento le día 9 de noviembre	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
42	31/08/2012	4120-E1-54730-2012	QUEJA SOBRE SUMINISTRO DE AGUA EN CONDOMIO VERDE HORIZONTE JAMUNDI VALLE	Documento que ingresa vía correo electrónico, y se realiza un traslado a la subdirección de estructuración de programas, quien da respuesta al día 6 de septiembre y se hace un a salida para archivar el día 16 de enero de 2013	Subdirección de Estructuración de Programas



43	22/10/2012	4120-E1-70809-2012	QUEJA SOBRE PROYECTO DE ALCANATARILLADO DE LOS BARRIOS DE FERIA Y SANTANDER EN SABANALARGA ATLANTICO	Documento que ingresa vía correo electrónico a la dependencia y se da traslado a la subdirección de estructuración de programas, y no registra fecha de salida o entrega de respuesta	Subdirección de Estructuración de Programas
44	06/11/2012	4120-E1-74638-2012	QUEJA SOBRE DESPERDICIO DE AGUA Y COBRO EXAGERADO EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	Documento ingresa a la entidad por correspondencia, y se traslada a la subdirección de estructuración de programas, quien da respuesta el día 3 de diciembre a las Empresas Públicas de Neiva y al peticionario.	Subdirección de Estructuración de Programas
45	23/07/2012	4120-E1-43889-2012	Nº DE RADICACION 2011043464-007 QUEJAS O RECLAMOS	Documento que ingresa a través de correspondencia proveniente de la supe financiera, y el despacho del viceministerio da traslado a la dirección de programas, quien a su vez dio traslado a la subdirección de estructuración de programas y ellos lo trasladaron a la subdirección de gestión empresarial. el 11 de septiembre de da respuesta a archivo informativo.	Subdirección de Gestión Empresarial
46	19/09/2012	4120-E1-61860-2012	ENCARGO FIDUCIARIO 1469 QUEJA RAD 2012076146-002	Documento que ingresa de la Fiduprevisora por la ventanilla de correspondencia, y se da traslado a la subdirección de gestión empresarial, y se da salida a archivo información, el 1 de octubre	Subdirección de Gestión Empresarial
47	12/12/2012	4120-E1-86662-2012	QUEJAS RADICADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	Documento ingresa a la entidad por la ventanilla de correspondencia, y la dependencia da tramite y salida el día 19 de diciembre	Subdirección de Gestión Empresarial
48	24/09/2012	4120-E1-63271-2012	DERECHO DE PETICION DE ASUNTO APLICACION DE SUBSIDIOS DE VIVIENDA	documento que ingresa por la ventanilla de correspondencia, y el grupo de atención al usuario da traslado a Dirección habitacional, quien a su vez trasladó a subdirección de subsidio familiar de vivienda, y estos a su vez lo trasladaron a trasladaron a la subdirección de promoción y apoyo técnico quienes dan respuesta el 9 de octubre "SE TRASLADA TODA VE ZQUE EL PETICIONARIO QUIERE RESPUESTA PUNTUAL Y DE FONDO SOBRE LO ESTUPULADO EN EL DECRETO 4911 ART 7 Y OTRAS PREGUNTAS PUNTUALES CON RELACION A LA APLICACION DEL SUB DE POBLACION EN SITUACION DE DESPLAZAMIENTO" y esta dependencia da salida al documento el 28/Nov/2012	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
49	13/12/2012	4120-E1-87012-2012	QUEJA SOBRE PROYECTO TORCOROMA	Documento que ingresa vía correo electrónico, la dependencia da tramite y salida al documento a. 18 de diciembre vía correo electrónico y certificado al destinatario.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
50	18/10/2012	4120-E1-70100-2012	QUEJAS MAL MANEJO DE SUBSIDIOS DE VIVIENDA	Documento que ingresa como queja a la cuenta de twitter de presidencia, quien lo traslada a la entidad e ingresa a la entidad como documento físico por r correspondencia, el grupo de atención al usuario lo traslada a dirección habitacional quien lo devuelve, y se redirección a la Subdirección de subsidios familiar de vivienda, quien a su ves lo traslada a la subdirección de promoción y apoyo técnico, quien da respuesta el día 17 de enero de 2013	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
51	16/07/2012	4120-E1-41997-2012	QUEJA RADICADA EN PROCURADURIA SOBRE INREGULARIDADES SOBRE CONSTRUCTORES DE OBRAS EN VIVIENDA	Documento que ingresa por correspondencia a la entidad, OCI le traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social, este a su vez ala subdirección de promoción y apoyo técnico, quien descarga como NRR y se envía a archivo el 17 de septiembre	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
52	16/07/2012	4120-E1-42001-2012	QUEJA REPRESENTADA POR GUSTAVO EDUARDO CEPEDA URQUIJO SOBRE SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que ingresa por ventanilla de correspondencia, la OCI traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social quien lo traslada a la subdirección de promoción y apoyo técnico, quien da salida con el radicado 7222-2-4792 por equivocación el día 8 de agosto y la salida formal a este documento el 27 de agosto.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico



53	08/08/2012	4120-E1-48010-2012	REMISION DE QUEJA PROYECTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL EL PORTON DEL PARAISO	Documento de la personería municipal de Urao, que ingresa por ventanilla de correspondencia a la OCI le traslada a la dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez a la Subdirección de promoción y apoyo técnico quien el día 20 de septiembre da respuesta a personería.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
54	15/08/2012	4120-E1-49430-2012	QUEJA USUARIO JOSE MIGUEL ESTRADA CASTELLAR CC 3859647	Documento informativo de la Defensoría del pueblo que ingresa por ventanilla de correspondencia la OCI le traslada a la dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez a la Subdirección de promoción y apoyo técnico quien el día 20 de septiembre da respuesta a la defensoría.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
55	22/08/2012	4120-E1-51662-2012	REMITIMOS QUEJA DEL SEÑOR FRANCISCO JAVIER CASTRO ALFONSO	Documento que ingresa por correspondencia y se da traslado a la subdirección de promoción y apoyo técnico el día 23 de agosto y no registra fecha de respuesta o salida del documento.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
56	15/11/2012	4120-E1-77897-2012	SOLICITUD DE INFORMACION PARA QUEJA SOBRE CONSTRUCTORA VIS	Documento que ingresa vía correo electrónico y se da traslado a la subdirección de promoción y apoyo técnico y no registra fecha de respuesta o salida del documento.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
57	08/10/2012	4120-E1-67442-2012	REMISION DE QUEJA CONTRA AV VILLAS Y CONSTRUCTORA SANTA ROSA VENTA PREDIOS DE ALTO RIESGO	Documento que proviene de la procuraduría general que ingresa por ventanilla de correspondencia, la OCI le traslada a la dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez a la Subdirección de promoción y apoyo técnico quien dio respuesta a la secretaría de Hábitat, el día 9 de enero de 2013.	Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
58	20/09/2012	4120-E1-62705-2012	QUEJA DEL USUARIO PEDRO CARVAJAL TAPIAS	Documento que ingresa por la ventanilla de correspondencia proveniente de la defensoría del pueblo regional atlántico la dependencia da tramite y salida al documento el 8 de octubre a la entidad remitente con copia a la OCI	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
59	04/10/2012	4120-E1-66575-2012	SOLICITUD SEINVESTIGUE LAS ACTUACIONES DE LA SEÑORA LUZ MILA GOMEZ RESPECTO A LA VIVIENDA	Documento que es recibido por correspondencia, y se traslada a la dirección de sistema habitacional, quien lo devuelve, y se direcciona de nuevo a la subdirección de subsidio familiar de vivienda. EL grupo de atención al usuario da una primera respuesta el día 29 de octubre y la subdirección da respuesta a lo que es su competencia el día 21 de noviembre	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
60	23/07/2012	4120-E1-44048-2012	QUEJA PRESENTADA POR NUBIA ZAPATA OQUENDO	Documento informativo de la Defensoría del pueblo que ingresa por ventanilla de correspondencia la OCI le traslada a la dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez a la Dirección del sistema habitacional y a Subdirección de subsidio familiar de vivienda quien el día 21 de agosto le da respuesta a la defensoría regional Cesar, con copia a la OCI.	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
61	05/09/2012	4120-E1-56232-2012	QUEJA DE USUARIO JOSE MIGUEL ESTRADA	Documento que ingresa por ventanilla de correspondencia, la OCI traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social quien lo traslada a la Subdirección de subsidio familiar de vivienda, este da respuesta a la Defensoría del pueblo en la regional Atlántico. el 3 de octubre	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
62	19/09/2012	4120-E1-62069-2012	SOLICITUD Y QUEJA DE COMUNICACION DE ANA DORA SALINAS	Documento que proviene de la procuraduría general que ingresa por ventanilla de correspondencia, la OCI le traslada a la dirección de inversiones de vivienda de interés social, y este a su vez a la Subdirección de subsidio familiar de vivienda, quien dio respuesta a la procuraduría primera distrital, el día 28 de septiembre	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

63	11/10/2012	4120-E1-68473-2012	QUEJA VERBAL DE YNAIN SAENZ SOLICITUD INFORMACION ESTADO SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que proviene de la personería municipal de Neiva, por ventanilla de correspondencia, la OCI traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social quien lo traslada a la a la subdirección de promoción y apoyo técnico, este a su vez lo traslada a la Subdirección de subsidio familiar de vivienda, este da respuesta a la personería delegada de los derechos humanos y al destinatario, el día 30 de octubre.	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
64	11/12/2012	4120-E1-86386-2012	SOLICITUD DE RESPUESTA A QUEJA Y SOLICITUD DE PRECESO HERNANDEZ CLAVIJO	Documento que ingresa por ventanilla de correspondencia, con origen de la Personería municipal de Flandes Tolima, la OCI traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social quien lo traslada a la subdirección de subsidio familiar de vivienda, y a la fecha no se registra algún tramite adicional al documento.	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
65	04/12/2012	4120-E1-84419-2012	SOLICITUD SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento que ingresa a raves de correspondencia, donde atención al usuario traslada a la dirección de inversiones en vivienda de interés social, quien a su vez la traslada a la subdirección de subsidio familiar de vivienda quien da información a atención al usuario para dar una respuesta al ciudadano, y también se traslada a la alcaldía de Valledupar el día 19 de diciembre	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
66	09/08/2012	4120-E1-48279-2012	ENVIA QUEJA DE LA SEÑORA LABA ROCIO CALA PINTO - SOLCIITA INFROMACION ACERCA DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA	Documento enviado por correspondencia desde el banco agrario, y trasladado a la subdirección de subsidio familiar de vivienda, quien dio respuesta el día 7 de septiembre	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,
67	22/10/2012	4120-E1-71164-2012	TRASLADO DE QUEJA DE DAVID FELIPE BABILONIA EN EL MUNICIPIO DE LORICA EN VIVIENDA	Documento que ingresa por la ventanilla de correspondencia, y es trasladado a la subdirección de subsidio familiar de vivienda, y este da respuesta el día 27 de octubre y copia la solicitud y la respuesta al DPS y al delegado de la JAC DIMATE	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda,

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

Cordialmente,

NATHALIE GALVIZ AGUDELO

Copias: Doctor German Cordoba Ordoñez / Secretario General
Doctor: German Moreno / Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Nathalie Galviz A.
Elaboro: DVELA
Fecha: 18/01/2013