



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# RUTA DE ATENCIÓN PARA EL MANEJO DE CASOS ESPECIALES ANTES Y DURANTE LAS OBRAS

# RUTA DE ATENCIÓN CASOS ESPECIALES

El presente documento recoge la ruta de atención a los casos que presentan novedades en los hogares postulados durante las visitas de categorización y diagnóstico, así como en la ejecución de las obras. Esta ruta de atención involucra a todas las partes del convenio, desglosando el paso a paso en las actividades a realizar y el alcance del rol que cumple para cada caso.

## Fallecimiento del jefe del hogar

### Ruta de atención.

1. **Equipo de contratista.** Comunica a la supervisión de Findeter los casos de fallecimiento de los jefes de hogar.
2. **Supervisión Findeter.** Analiza el estado de los jefes de hogar fallecidos respecto al sistema de información, es decir, si están habilitados, categorizados, diagnosticados, con resolución, etc., esto con el fin de saber cómo proceder en cada uno de los casos. Del mismo modo, debe encargarse de hacer la novedad en el sistema de información, y de brindar la comunicación de estos casos a la Entidad Territorial teniendo en cuenta:
  - a. Presentar la novedad del fallecimiento del jefe del hogar adjuntando el registro civil de defunción
  - b. Si hay otro mayor de edad registrado en el sistema, notificar que esta persona está registrada y firmará la documentación. En los casos que se requiera, hacer el cambio de jefe hogar.
  - c. En el caso en el que solo quedan menores de edad, se necesita un apoyo judicial o voluntario para la representación de los impúberes en todo el proceso.
  - d. Hacer las novedades correspondientes al estado en el que se encuentre el miembro del hogar registrado en el sistema de información. Por ejemplo, si no aparece en el certificado de libertad, modificar su estado a poseedor.
  - e. Si la persona postulada se registró como un hogar unipersonal y fallece, deberá iniciarse el proceso de pérdida de ejecutoriedad.
3. **Entidad territorial.** Garantizar el soporte en los casos que se reportan, acompañando la revisión análisis de Findeter, así como seguir aportando nuevos hogares en los casos que queden fuera del programa.

## Desistimiento del hogar

### Ruta de atención.

1. **Equipo de contratista.** Recibe la novedad y notifica a la interventoría, Findeter y entidad territorial
2. **Entidad territorial.** Debe pasar la novedad de la solicitud del hogar y formalizar la misma a través de esta. Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que desistan. **También debe enviar la novedad de los casos a MCVT, Findeter e interventoría.**

## Renuncia del hogar al subsidio

### Ruta de atención.

3. **Equipo de contratista.** Dialoga con los hogares para evitar la renuncia en los casos que se pueda. De no ser posible, pasa la novedad a la interventoría, Findeter y entidad territorial
4. **Entidad territorial.** Debe pasar la novedad de la renuncia del hogar y formalizar la misma a través de una solicitud. Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que renuncian. **También debe enviar la novedad de los casos a MCVT, Findeter e interventoría.**

## El jefe del hogar no se encuentra en su vivienda porque está fuera de la ciudad o del país

### Ruta de atención.

1. **Equipo de contratista.** Recibir el caso y escalarlo a la supervisión de Findeter teniendo en cuenta:
  - a. Si está fuera de la ciudad (Trabaja en otra ciudad, vereda o municipio; atención a situación familiar, entre otros.), el mayor de edad del núcleo familia que habite la vivienda puede firmar la documentación.
2. **Supervisión Findeter.** Recibe los casos que no puedan resolverse de acuerdo con el acompañamiento social hecho por el equipo contratista y notifica a la entidad territorial aquellos que sean de su competencia.
3. **Entidad territorial.** Aporta respuestas a los casos escalados y Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que queden fuera del programa.

## **El jefe de hogar no habita la vivienda postulada por diferentes razones.**

- 1. Equipo de contratista.** Comunica a la supervisión de Findeter los casos.
- 2. Supervisión Findeter.** Analiza el estado de los jefes de hogar fallecidos respecto al sistema de información, es decir, si están habilitados, categorizados, diagnosticados, con resolución, etc., esto con el fin de saber cómo proceder en cada uno de los casos. Del mismo modo, debe encargarse de hacer la novedad en el sistema de información, y de brindar la comunicación de estos casos a la Entidad Territorial teniendo en cuenta:
  - a. Si hay otro mayor de edad registrado en el sistema, notificar que esta persona está registrada y firmará la documentación. En los casos que se requiera, hacer el cambio de jefe hogar.
  - b. Si la persona postulada se registró como un hogar unipersonal y no habita la vivienda, deberá iniciarse el proceso de pérdida de ejecutoriedad.
- 3. Entidad territorial.** Garantizar el soporte en los casos que se reportan, acompañando la revisión análisis de Findeter, así como seguir aportando nuevos hogares en los casos que queden fuera del programa.

## **El jefe del hogar vendió la vivienda**

### **Ruta de atención.**

- 1. Equipo de contratista.** Notificar los casos de hogares con viviendas vendidas.
- 2. Supervisión Findeter.** Analizar el estado de los hogares. En caso de que cuenten con resolución debe notificarse para generar la pérdida de ejecutoriedad. Igualmente debe notificar a la entidad territorial estos casos.
- 3. Entidad territorial.** Garantizar la suplencia de estos hogares.

## **El mejoramiento hecho en el marco del programa fue arruinado por el beneficiario**

### **Ruta de atención.**

- 1. Equipo de contratista.** Notificar los hogares con estos casos a la supervisión de Findeter.
- 2. Supervisión Findeter.** La supervisión debe solicitar a la Entidad territorial notificar a estos hogares para que rindan una declaración de lo ocurrido con los mejoramientos a través de un acta.
- 3. Entidad territorial.** Notificar a MVCT con la declaración de los hogares para que proceda a realizar la restitución del mejoramiento.

**Nota: esto solo aplica para las viviendas con certificado de mejoramiento.**

## **Robo de materiales**

### **Ruta de atención.**

- 1. Equipo de contratista.** Notificar los hogares con estos casos a la supervisión de Findeter.
- 2. Supervisión Findeter.** La supervisión debe solicitar a la Entidad territorial notificar a estos hogares para que rindan una declaración de lo ocurrido. En este caso los hogares deben responder por lo acordado en el acta de concertación donde quede especificado que el beneficiario es quien debe responder por los materiales que le fueron entregados.
- 3. Entidad territorial.** Notificar a MVCT con la declaración de los hogares para desvincular a este hogar.

**Nota: en este caso se debe hacer pérdida de ejecutoriedad.**

## El jefe de hogar se encuentra privado de la libertad

### Ruta de atención.

1. **Equipo de contratista.** Notifica a la supervisión de Findeter los casos con esta naturaleza
2. **Supervisión Findeter.** Analiza el estado de los jefes de hogar respecto al sistema de información, es decir, si está habilitados, categorizados, diagnosticados, con resolución, etc., esto con el fin de saber cómo proceder en cada uno de los casos. Del mismo modo debe encargarse de reportar a la entidad territorial y al MVCT (Cuando sea necesario) los casos teniendo en cuenta:
  - a. Si hay más miembros registrados en el sistema de información, estos pueden continuar con el proceso haciendo las novedades correspondientes al estado en el que se encuentre el miembro del hogar. Por ejemplo, si no aparece en el certificado de libertad, modificar su estado a poseedor.
  - b. Si no hay más miembros del hogar registrado, la vivienda queda por fuera del programa.
3. **Entidad territorial.** Garantizar la notificación a los hogares cuando queda fuera del programa, así como seguir aportando nuevos hogares en los casos que queden fuera del programa.

**Nota: Esto solo aplica para los casos en los que el jefe de hogar se encuentre recluido en un lugar diferente a su vivienda**

## Jefe de hogar con padece una enfermedad psiquiátrica o sufre un proceso de salud que puede afectar sus facultades mentales

### Ruta de atención.

1. **Equipo de contratista.** Notifica a la supervisión de Findeter los casos con esta naturaleza
2. **Supervisión Findeter.** Analiza el estado de los jefes de hogar respecto al sistema de información, es decir, si está habilitados, categorizados, diagnosticados, con resolución, etc., esto con el fin de saber cómo proceder en cada uno de los casos. Del mismo modo debe encargarse de reportar a la entidad territorial y al MVCT (Cuando sea necesario) los casos teniendo en cuenta:
  - a. Adelantar un proceso notarial para que les asignen mecanismos de apoyo de sus familiares mayores de edad.
  - b. Adelantar un proceso judicial para que les asignen mecanismos de apoyo

- 3. Entidad territorial.** Garantizar la notificación a los hogares para que puedan iniciar este proceso, así como notificar a MVCT la presencia de estos casos y la resolución que tendrán.