

MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI-GV -230-15



Al contestar cite Radicado I-2024-01319 Id: 95602
Folios: 3 Fecha: 2024-02-13 19:27:17
Anexos: 0
Remitente: ADMINISTRACION DE VIVIENDAS
Destinatario:

Villavicencio Cantón Militar Apiay 13 de
Febrero 2024

Señor Mayor

YESID SANCHEZ VILLALBA

Subdirector de Inmuebles Instituto de Casas Fiscales del Ejército

Carrera 11B # 104-48 Edificio ICFE

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta pqrs anonima

Con toda atención me permito informar a mi mayor, dar respuesta a la PQRS, presentada de manera anonima por una usuaria, se informa muy respetuosamente que al administrador de las casas fiscales seccional Villavicencio es solo una persona quien tiene tareas y responsabilidades múltiples para atender una población de 189 familias que hay actualmente y 232 inmuebles distribuidos para ser asignados al personal de oficiales, suboficiales, soldados y civiles que integran esta guarnición militar, por tal razón no cuenta con personal de apoyo asignado para cumplir un cargo adicional tanto operativo, administrativo y atención al usuario por lo consiguiente me permito dar respuesta a lo siguiente.

1. El administrador de casas fiscales de la seccional de Villavicencio no pernota en la oficina debido a que no tiene horario de oficina y requiero estar pendiente de los mantenimientos programados durante el día y las contingencias que se presentan en el momento en los diferentes inmuebles, ya quien soy directamente responsable de la supervisión y ejecución de los trabajos que realizan los ops contratados directamente por dirección de casas fiscales del ejercito
2. La asignación y entrega de inmueble se realiza de acuerdo al listado que se encuentra incluido en el turno de espera, en estricto orden generado en la radicación generada por la plataforma **CONTROL DOC**, y en listado en la asignación de inmuebles el cual se realiza ante la junta seccional para la asignación de inmuebles dando cumplimiento a lo establecido en el acuerdo 002 de 2021; artículos 11,12 y 13, cabe resaltar que la seccional cuenta con disponibilidad de inmuebles y se contempla la opción de realizar el recorrido por los inmuebles desocupados y sea el usuario quien escoja el inmueble que sea del agrado para él y su familia, teniendo en cuenta que para el instituto es importante y

Instituto de Casas Fiscales del Ejército

Dirección: Carrera 11B No. 104 - 48, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 3789650 ext. 200-204

www.icfe.gov.co



SA-CER745418 SC-CER668439

prioridad brindar una vivienda digna y habitable para su núcleo familiar

3. Al momento de la entrega del inmueble al usuario se le indica las condiciones en que esta el inmueble, los elementos con que cuenta el inmueble su estado y funcionalidad, se le lee los los 34 items contemplados el formulario de capacitación de viviendas del núcleo familiar resaltando el numeral 5 (Recomendación cambio de guardas) por medidas de seguridad.
4. Con respecto a la compra de la estufa no está contemplado la entrega del elemento por parte del instituto al momento de la entregar del inmueble, salvo aquellos inmuebles que en el momento de su construcción estaban contemplados la instalación este elemento para su servicio y utilidad, aquellos inmuebles que tienen estufa en mal estado y que han cumplido su tiempo de uso y vida útil por manipulación y desgaste, la recomendación de la empresa llano gas es la suspensión del articulo para evitar posibles afectaciones por fugas.
5. Con respecto a las llamadas la usuaria debe de tener en cuenta que estoy solo y encargado para atender las llamadas y no es ella la única persona que se tiene que atender teniendo en cuenta, que recibo más de 250 llamadas a diario y debo de atender los requerimientos que me realizan los usuarios vía whatsapp o telefónica con requerimientos y solicitudes de diferentes novedades por ende no puedo contestar el celular en los momentos en los que estoy realizando tareas de mantenimiento o solucionando novedades que se presentan en su momento ya que la misionalidad que se tiene es prestar y brindar el servicio de apoyo al usuario en el momento que lo requiera.
6. Con respecto a la entrega de los servicios públicos el usuario es el directamente responsable por el pago que se genere en la facturación adscrita a la vivienda, la cual se entrega directamente en el inmueble por parte de las empresas prestadoras de este servicio, que en su momento de la entrega del inmueble se les informo en la capacitación de viviendas que se realizada al momento de la firma del contrato.
7. En cuanto al punto que resalta la usuaria donde manifiesta que el sargento pidió entregar la administración y lo poco que hace lo hace mal, se cae de su peso la justificación planteada en la pqrs por el anónimo, dando a entender la situación y la carga laboral que se tiene como administrador de las casas fiscales, en ningún momento he manifestado que preste mis servicios de manera mediocre a lo contrario me he puesto el overol y a disposición siendo un obrero más atendiendo llamadas del personal de usuarios incluso fuera de mi jornada laboral para brindar una pronta solución a los daños que se presentan en las tuberías de agua potable o residuales, daños estructurales, locativos entre otros.

Respetuosamente,



Cabo Primero. **CAMILO ANDRÉS LANDAETA**
Administrador Seccional Villavicencio
Instituto de Casas Fiscales del Ejército

Instituto de Casas Fiscales del Ejército

Dirección: Carrera 11B No. 104 - 48, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 3789650 ext. 200-204

www.icfe.gov.co



SA-CER745418 SC-CER668439