

MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI-GV



Al contestar cite Radicado I-2024-15175 Id: 118311  
Folios: 3 Fecha: 2024-06-23 16:19:24  
Anexos: 0  
Remitente: VIVIENDAS  
Destinatario: ATENCION AL USUARIO

Bogotá D.C., 23-06-2024

Asunto: Trámite queja anónima

Con toda atención, y conforme las quejas anónimas allegada a ésta dependencia el día 21 de mayo 2024, con radicado No. R2024-02869 ID: 114818, respectivamente, dirigida la señora Daniela Mora Cardozo coordinador de la oficina de atención al usuario de la entidad, a través de la cual se refiere:

*“buenos días, me dirijo al ICFE, con el fin de manifestar incomodidades relacionadas a los servicios brindados en el EDIFICIO TOSCANO - ciudad de Santa Marta, relacionados así: 1. no contamos con el adecuado mantenimiento a las zonas verdes y áreas comunes; las cuales mensualmente estamos pagando. toca que el núcleo familiar realice jornadas de aseo general y limpieza de escaleras y alrededores. 2. no contamos con un administrador que este pendiente a nuestra sugerencias y bienestar de los arrendatarios, a pesar de los diferentes acercamientos no hay presencia de una administración en el conjunto. 3. en dos ocasiones nos quitaron el fluido electrico en nuestros hogares; por falta de pago en areas comunes (a pesar que somos puntuales y se nos cobra el pago de áreas comunes). 4. los recibos de servicios públicos están llegando al edificio, y como no hay adminstrador ni recepcion cualquier persona los reclama; no hay control de esto. 5. no contamos con un suministro de agua regular, y nos ha tocado pagar con nuestros recursos el suministro de los mismos. 6. nos sentimos inconformes y no tenemos respuesta de nuestras solicitudes; siendo afectados por lo anteriormente mencionados. solicitamos 1. los contratos de cada apartamento 2. un administrador que este pendiente a nuestras solicitudes 3. necesitamos las personas encargadas de los aseos y mantenimientos a que tenemos derecho 4. necesitamos el paz y salvo de los servicios públicos de área y común y seguimiento de los mismos 5. subsanar problemas de mantenimiento general; tales como motobomba, mallas exteriores, reflectores y mantenimientos exteriores del conjunto 6. solicitamos el correcto suministro de agua a nuestros hogares esta queja la hacemos, teniendo en cuenta que no estamos siendo escuchados y estamos pagando mensualmente por algo que no estamos recibiendo. agradecemos una respuesta a nuestra queja. gracias.”*

Previo a divulgar el trámite por medio de la página web de la entidad, se procederá a citar los apartes normativos que hacen alusión al procedimiento que se deberá adoptarse por parte de las entidades públicas una vez radicada una queja anónima, así:

**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

*Ley 1952 DE 2019 Código General Disciplinario artículo 86. Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.*

*ARTICULO 38 DE LA LEY 190 DE 1995. Lo dispuesto en el artículo 27 numeral 1° de la Ley 24 de 1992 se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio*

*ARTICULO 27 DE LA LEY 24 DE 1992 Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas: 1. Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento. Esta prohibición será obligatoria para todo el Ministerio Público.*

*La ley 1862 de 2017 en su artículo 137, refiere: “Noticia disciplinaria e iniciación oficiosa. Todo servidor público que por cualquier medio conozca de la comisión de una falta disciplinaria tendrá el deber de ponerlo en conocimiento del superior de la respectiva unidad so pena de responder disciplinariamente”.*

*No procederá por anónimo, salvo que reúna como mínimo dos de los siguientes requisitos:*

- a. Que se acompañe de medios probatorios o elementos de juicio que sumariamente den cuenta de la irregularidad de los hechos denunciados.*
- b. Que denuncie los hechos irregulares de manera concreta y precisa.*
- c. Que amerite credibilidad.*
- d. Que individualice al presunto autor de la falta.*

Dicho lo anterior, y atendiendo la queja elevada en escrito anónimo vale la pena advertir:

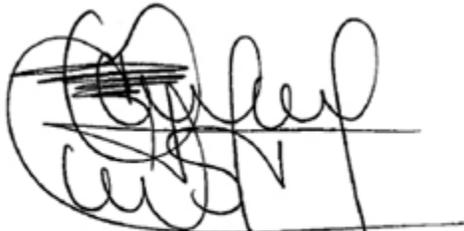
- 1. *Revisado he escrito anónimo y dado a la especificidad de la queja en el sentido de que trata temas relacionados con el mantenimiento de áreas comunes, servicios públicos y funciones del administrador: con el fin de que la entidad pueda adoptar las acciones correspondientes para solucionar los inconvenientes presentados, se requiere que se informe los meses en los que se han presentado los inconvenientes con las facturas de los servicios y se nos***

*adjunten las evidencias, con el fin de llevar a cabo las coordinaciones con las empresas y garantizar la prestación de los servicios.*

- 2. Con el fin de verificar la situación de mantenimiento, desde esta Subdirección se trasladó la queja al área de mantenimiento, para los fines pertinentes.*
- 3. La entidad cuenta con un área de control interno disciplinario que investiga, de ser el caso, las presuntas conductas irregulares en las que puedan incurrir los administradores, razón por la cual se requiere ampliar la queja en este sentido, en aras de correr traslado de la queja, si se amerita necesario.*

El trámite del asunto deberá colgarse en la página web de la entidad, para efectos de publicación.

Cordialmente,



Mayor YESID SANCHEZ VILLALBA  
Subdirector de Inmuebles  
Instituto de Casas Fiscales del Ejército

Elaboró: PS. Shirley Díaz Fajardo   
Asesora Jurídica Subdirección de Inmuebles ICFE