



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Gerencia General, Unidad de Acceso a la Información, a las doce horas del día veinticuatro de mayo de dos mil veintiuno. Vista la solicitud de acceso a información institucional número **156-2021** presentada en fecha catorce de mayo del corriente año, por el **ciudadano** _____ en la que requiere: *“685 dólares en la factura y en listado de abono q ustedes me envían aparece 585 dólares verifiquen los otros 100 dólares dónde están.”*

CONSIDERANDO:

- I) Que en fecha veintisiete de abril del corriente año, se recibió la solicitud de información número 135-2021, en la cual el ciudadano _____ requería:

“En julio de 2019 realice el abono de \$5,000.00 y no lo veo reflejado a la fecha.

- *¿Por qué el 29 de enero de 2020 pedí un estado de cuenta en kiosco de FSV y me dio un recibo dónde dice que la deuda estaba en \$8,084.30? y en la actualidad me dan estados de cuenta de deuda total \$10,391.00 y meses atrás he estado abonando más de la cuota normal?*
- *Yo pague \$200.00 y mi cuota de crédito es de \$122.28 y bueno lo que yo veo irregular es que el pago de intereses me aparece en \$143.11 y si mi cuota es de \$122.28 por qué razón me quitan \$143.11 de interés, lo cual sobrepasa los \$122.28 de la cuota, más bien de estos \$122.28 deberían de cobrarme el interés mensual y lo que sobra debería aplicarse a capital, no sé si el sistema lo refleja mal o está fallando pero yo necesito que por favor mis abonos sean bien aplicados a mi crédito mensualmente mi cuenta va al día, en este estado de cuenta dice que aboné a capital \$50.85 no logró entender si mi abono fue de \$200 por favor revisen esto bien y me informan con detalles lo que está sucediendo.*

Por todo lo anterior, solicito lo siguiente:

1. *Un histórico de pago que me demuestre cómo está distribuido cada uno de mis abonos.*
2. *Un histórico de pago de todos mis abonos desde que adquirí mi crédito.*
3. *Un estado de cuenta general donde se establezca mi deuda total.*
4. *Revisión general de mi crédito, para verificar si mis abonos han sido aplicados y de qué forma.*

Nota de respuesta donde se me aclare las irregularidades señaladas”





FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- II) Que mediante resolución pronunciada por esta Unidad a las once horas y veinte minutos del día siete de mayo del corriente año, al ciudadano _____ se le concedió el acceso a la información requerida en la solicitud antes descrita, habiéndosele enviado nota de respuesta del Jefe del Área de Préstamos de esta institución, en la cual determinó que los datos proporcionados por el Fondo Social para la Vivienda son correctos ya que coinciden con Factura N° _____ Recibo N° _____ de fecha _____ del Banco Cuscatlán, Agencia Santa Ana By Pass. Junto a dicha nota, se recibió Histórico de Pagos del 30 de julio de 2010 al 27 de abril de 2021 y Estado de Cuenta al 7 de mayo de 2021, del préstamo N° _____ a nombre de _____ todo lo cual fue oportunamente enviado al solicitante en fecha once de mayo del corriente año.
- III) Que a las once horas y cuarenta y siete minutos de fecha catorce de mayo del corriente año, se recibió en esta Unidad correo electrónico del ciudadano _____ en el que solicitó: *“Quiero que me expliquen por qué a subido tanto mi deuda total si en el año de 2020 estaba a 8,084 y de esa fecha he venido asiendo abonos grandes a mi crédito de vivienda y en la actualidad debo 10,300 vean las irregularidades que ay. Vean les pongo un ejemplo que su sistema está fallando acá en este estado de cuenta del 7-1-2020 deposite 363.00 y en el listado de abonos q ustedes me enviaron esta misma fecha mencionada aparece que el abono es de 121 dólares vea la irregularida q ay así que quiero cuentas cabales por qué es mi dinero y me cuesta ganarlo”*.
- IV) Que a las catorce horas y cincuenta y siete minutos de fecha catorce de mayo del corriente año, se recibió en esta Unidad otro correo electrónico del ciudadano _____ en el que requirió: *“quiero que me expliquen por qué me están cobrando más intereses de lo devido y acordado en el mes de marzo y abril cada mes deposite 200 y Ai reflejan q están cobrando me más interés y poco a capital cuando mi cuota mensual el de 122 vean los estados de cuenta y por favor les pido que pongan una persona profesional en este caso que me pueda ayudar a resolverlo por qué es mi dinero q estoy perdiendo y no quiero ir a otra entidad para que aga una investigación de todas las irregularidades notorias q yo como cliente las estoy leyendo un ejemplo si de mis 200 en marzo me descuentan 163 de interés y 30 va a capitál tendría q irá a capital más dinero por qué boy al día Ai les mando la foto del otro mes de abril q me aplicaron lo mismo”*.





FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- V) Que los mensajes electrónicos antes mencionados se gestionaron como la solicitud de información con número de referencia 154-2021 y conforme a resolución pronunciada por esta Unidad a las once horas de fecha veinticuatro de mayo de dos mil veintiuno, se concedió el acceso a la información requerida por el ciudadano . habiéndosele enviado, en esa misma fecha, nota del Jefe del Área de Prestamos de esta institución en la que manifestó: *"1) Con relación al saldo capital, según nuestros controles es el correcto, así también se adjunta fotocopia del recibo por pago relacionado el 07/01/2020, proporcionado por Banco Promerica por \$121.00 y 2) Hemos verificado la amortización de su préstamo y todo esta correcto de acuerdo a saldos vigentes y saldos de cuotas pendientes por la pandemia"*. Además y para mayor ilustración, se le envió el Historial de abonos con saldos de capital del crédito número a nombre de del 30 de julio 2010 al 27 de abril de 2021 y, fotocopia de la factura N° recibo N° de fecha 07 de enero de 2020 del Banco Promérica, S.A., Agencia Santa Ana, en el cual consta abono realizado a dicho crédito por el monto de CIENTO VEINTIÚN 00/100 DÓLARES.
- VI) Que a las dieciocho horas y dieciocho minutos del día catorce de mayo del corriente año, se recibió en esta Unidad un nuevo mensaje electrónico enviado por el ciudadano en el cual manifestó: *"685 dólares en la factura y en listado de abono que ustedes me envían aparece 585 dólares verifiquen los otros 100 dólares dónde están"*, en consecuencia, se procedió a identificar este mensaje como la solicitud de información número **156-2021**.
- VII) Que a las cuatro horas y cuarenta minutos del día veintiuno de mayo del corriente año, se recibió en esta Unidad otro mensaje electrónico enviado por el ciudadano en el cual indicó: *"estoy viendo otra irregularidades en mi crédito mis abonos claros que fue efectuado vean este ejemplo y es claro la factura que les envío aboné a mi crédito la cantidad de \$685.00 y en su listado de abonos que ustedes me envían según su sistema aparece con la misma fecha de la factura el abono de \$585.00 mi pregunta es y los otros \$100 dólares dónde están necesito que verifiquen y pongan a una persona experta en mi caso y que me resuelvan por favor me den una*





FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

respuesta clara explíquenme por qué siempre hay desfalco en mis abonos siempre"; en consecuencia, se procedió a identificar esta solicitud de información como la número **163-2021**.

- VIII) Que en la resolución con número de referencia NUE ACUM 161 al 165-A-2015, emitida por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha veinticuatro de agosto de dos mil quince, se señala que: “de conformidad con el artículo 107 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), de aplicación supletoria en el presente procedimiento con base en el 102 de la LAIP, **la acumulación de procedimientos** puede decretarse cuando se puedan unificar trámites — sobre los que no haya recaído resolución definitiva— sin pérdida de derechos procesales.”

Que teniendo en cuenta lo anterior y en virtud de que en el presente caso se cumplen las condiciones establecidos por la Ley para ser acumulado, en tanto que, la solicitud de información número **156-2021** como la número **163-2021** están íntimamente relacionadas ya que ambas versan sobre la disconformidad por parte del ciudadano [redacted] en la aplicación de abonos a su crédito número [redacted] esta Unidad de Acceso a la Información ha determinado acumular las solicitudes mencionadas bajo el número de referencia **156-163-2021**.

- IX) Que al analizar el contenido de la solicitud de información número **156-163-2021** interpuesta por el ciudadano [redacted] se advierte que pese a la información, explicaciones y documentos que le han sido entregados persiste su inconformidad en cuanto a la aplicación de abonos a su crédito y que además, en correo electrónico de fecha 21 de mayo del corriente año él mismo expresamente ha solicitado que: “*pongan a una persona experta en mi caso y que me resuelvan por favor me den una respuesta clara explíquenme por qué siempre hay desfalco en mis abonos siempre*”, **esta Unidad de Acceso a la Información se declara incompetente para continuar conociendo las solicitudes de información acumuladas**, ya que lo requerido excede las funciones y competencias que por ley le corresponden; en consecuencia, **este caso será transferido a la Unidad de Auditoría Interna del Fondo Social para la Vivienda**, que tiene competencia para evaluar el control interno y las operaciones institucionales conforme a las normas de auditoría y leyes afines.





FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

En virtud de todo lo anterior y de conformidad a lo dispuesto en los Arts. 50 literal c), 68 y 102 LAIP y 49 RELAIP, se **RESUELVE**:

- a) Declárase incompetente la Unidad de Acceso a la Información del Fondo Social para la Vivienda, para conocer sobre las solicitudes de información interpuestas por el ciudadano
- b) Declárase improponible la solicitud presentada por el ciudadano
- c) Remítase a la Unidad de Auditoría Interna del Fondo Social para la Vivienda las solicitudes de información acumuladas bajo el número **156-163-2021**, así como fotocopia de los expedientes administrativos de las solicitudes de información números 135-2021 y 154-2021, a efecto de que realicen las acciones pertinentes.

NOTIFÍQUESE. –

Evelin Soler de Torres
Oficial de Información

