



1. OBJETIVO

Atender de manera oportuna y con calidad las reclamaciones (recursos de reposición y solicitudes de revocación directa) presentadas por personas naturales y/o jurídicas (públicas o privadas) contra el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT- y el Fondo Nacional de Vivienda -FONVIVIENDA-, siempre y cuando no impliquen apropiaciones presupuestales, con la finalidad de que se expida el acto administrativo que atiende dichas reclamaciones.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción del escrito de reclamación (recurso de reposición y solicitud de revocación directa) y sus anexos completos en la Oficina Asesora Jurídica - OAJ, y termina con la entrega del Memorando de Remisión y sus anexos a correspondencia para que sea entregado al Proceso Misional del Sistema Integrado de Gestión - SIG- o a FONVIVIENDA, para efectos de su trámite, revisión y suscripción.

Aplica a los funcionarios y contratistas de la OAJ que hacen parte del proceso Conceptos Jurídicos.

3. RESPONSABLES:

- Funcionarios y contratistas del MVCT y FONVIVIENDA
- Personas naturales y/o jurídicas (públicas o privadas).

4. DEFINICIONES:

- **Abogado Encargado:** Abogado del proceso Conceptos Jurídicos encargado de la atención de las reclamaciones.
- **Asignación de Reclamaciones:** Acción que realiza el Funcionario que determine el responsable del Proceso para encargar la atención de las reclamaciones a un Abogado del proceso Conceptos Jurídicos.
- **Envío CCF “Caja de Compensación Familiar”:** Formato que contiene el número consecutivo asignado por las Cajas de Compensación Familiar a las reclamaciones para ser remitidas a la Unión Temporal de Cajas de Compensación Familiar para el Subsidio de Vivienda de Interés Social - CAVIS-UT.
- **Envío MCRR “Módulo de Captura de Recursos de Reposición”:** Formato que contiene el número consecutivo asignado por CAVIS-UT a las reclamaciones para ser remitidas a MVCT y/o FONVIVIENDA.
- **Expediente Administrativo:** Antecedentes, anexos y en general los documentos que hacen parte de la actuación administrativa que surta la reclamación.
- **Proyecto de Resolución:** Proyecto de acto administrativo con el cual se atienden las reclamaciones.
- **Memorando de Remisión:** Documento interno a través del cual la OAJ realiza la remisión del proyecto de resolución que atiende la reclamación, de los derechos de petición, o reclamaciones que impliquen la modificación del monto del subsidio asignado, junto con sus antecedentes.
- **Reclamaciones:** Recursos de Reposición y/o solicitudes de Revocación Directa, siempre y cuando no implique apropiaciones presupuestales, presentadas por personas naturales y/o jurídicas (públicas o privadas), con el fin de que el MVCT o FONVIVIENDA aclare, modifique, adicione o revoque una decisión administrativa.
- **Unión Temporal de Cajas de Compensación Familiar para Subsidio de Vivienda de Interés Social - CAVIS-UT:** Entidad que apoya la gestión operativa ejecutada por las Cajas de Compensación Familiar a favor de FONVIVIENDA.
- **CCF:** Cajas de compensación familiar
- **FONVIVIENDA:** Fondo Nacional de Vivienda
- **MVCT:** Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- **OAJ:** Oficina Asesora Jurídica

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El proceso Conceptos Jurídicos para la atención de las reclamaciones, aún las extemporáneas, debe ceñirse a lo establecido por la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo, el Código de



Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto 3571 de 2011, la Resolución 0035 de 2011 y las demás normas aplicables al sector vivienda.

- Dado el caso, de radicarse en la OAJ una reclamación cuyo término para ser atendida haya vencido o se encuentre próximo a vencer el Abogado Encargado debe dar trámite urgente a dichas reclamaciones.
- El Abogado Encargado de atender las reclamaciones, debe remitir al Funcionario encargado de la asignación de reclamaciones el formato CJ-F-01 "Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones" totalmente diligenciado, el Proyecto de Resolución y/o el Memorando de Remisión debidamente numerado, según sea el caso.

6. CONTENIDO:

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Recibe las reclamaciones y sus anexos completos, tramitándola según el procedimiento de correspondencia y realiza el registro respectivo. Entrega al funcionario encargado de la asignación de reclamaciones.	Auxiliar de Correspondencia o Secretaria / OAJ.	- Número y fecha de radicación en el Sistema de gestión documental vigente. - Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones	La entrega debe realizarse a más tardar al día siguiente hábil de haber recibido las reclamaciones.
2	Recibe, realiza el registro de control de las reclamaciones, y efectúa las siguientes actividades: 2.1. Si se trata de un derecho de petición o una reclamación que implique la modificación del monto del subsidio asignado, se remitirán por competencia a FONVIVIENDA, se va a la actividad N° 7. 2.2. Si se trata de reclamaciones de nuestra competencia, diligencia el formato CJR-F-02 "Carátula Atención de Reclamaciones", arma el expediente administrativo, efectúa la asignación, y entrega las mismas al Abogado Encargado de atenderla, se va a la actividad N° 3.	Funcionario / OAJ.	- Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones - Correo electrónico de envío del formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones.	La entrega debe realizarse a más tardar al día siguiente hábil de haber recibido las reclamaciones. La asignación debe ser registrada en el formato CJR-F-01 "Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones", el cual deberá ser remitido al Abogado Encargado electrónicamente. Los derechos de petición o las reclamaciones que implique la modificación del monto del subsidio asignado, deben ser remitidos a más tardar al día siguiente hábil de haber recibido los documentos.
3	Recibe, analiza la reclamación, y efectúa las siguientes actividades: 3.1. Si es necesario realizar consultas va a la actividad N° 4. 3.2. Si es necesario realizar la práctica de pruebas va a la actividad N° 5. 3.3. Si no es necesario	Abogado Encargado / OAJ.	- Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones	


**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A
RECLAMACIONES
PROCESO: CONCEPTOS JURÍDICOS**

Versión: 6.0

Fecha: 11/04/2019

Código: CJR-P -01

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	efectuar consultas, práctica de pruebas o se trata de una corrección va a la actividad N° 6.			
4	Realiza consultas, a las dependencias o entidades correspondientes o el Director de FONVIVIENDA, según sea el caso. Va a la actividad N° 6.	Abogado Encargado / OAJ.	- Correo electrónico.	Las consultas deben hacerse vía correo electrónico.
5	Realiza la práctica de pruebas requiriendo o consultando la información necesaria a la entidad que sea competente.	Abogado Encargado / OAJ.	- Documentos impresos de bases de datos y resultados de consultas a las entidades consultadas.	
6	Elabora o corrige el proyecto de resolución y/o el memorando de remisión (Conforme a los formatos del SIG), según sea el caso, radica, da salida y entrega los documentos anteriores y los respectivos expedientes administrativos que obren como antecedente para revisión del responsable del Proceso.	Abogado Encargado / OAJ.	- Revisión en el proyecto de resolución.	Los documentos elaborados deben ser revisados por otro Abogado Encargado de atender reclamaciones del proceso Conceptos Jurídicos. Los proyectos de resolución deben ser remitidos al encargado de la numeración de dicho acto administrativo, en el momento que éste lo solicite.
7	Recibe, revisa, y efectúa las siguientes actividades: 7.1. Si hay correcciones va a la actividad N° 3. 7.2. Si no hay correcciones firma el Memorando de Remisión, y va a la actividad N° 8.	Jefe Coordinador / OAJ.	- Revisión en el proyecto de resolución.	La entrega debe realizarse a más tardar al día siguiente hábil de haber recibido los documentos.
8	Recibe, digitaliza, clasifica y organiza para envío IE o EE, tramitándola según el procedimiento de correspondencia.	Auxiliar de Correspondencia o Secretaria / OAJ.	- Número y fecha de radicación en el GESDOC. - Memorando de Remisión.	Los documentos deben remitirse a más tardar al día siguiente hábil. El Memorando de Remisión debidamente enumerado (archivo escaneado), debe reposar en el domusfile de la Oficina Asesora Jurídica en la carpeta Digitalización.
FIN				

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A RECLAMACIONES PROCESO: CONCEPTOS JURÍDICOS	Versión: 6.0
		Fecha: 11/04/2019
		Código: CJR-P -01

7. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
17/03/2015	1.0	2.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno
25/05/2015	2.0	3.0	Se reemplaza el termino: SIGDMA por: Sistema de gestión vigente de la entidad y se incluye al Coordinador de la Oficina Asesora Jurídica en la actividad 7
12/09/2016	3.0	4.0	Actualización puntos de control actividad 4 y se complementa la observación de la actividad 8
04/04/2018	4.0	5.0	Se actualizar porque se ajusta el formato, se adiciona evidencia a los puntos 3, 6 y 7 y se eliminan las palabras proceso y subproceso
11/04/2019	5.0	6.0	Actualización Fuente tipográfica y logo imagen institucional de la entidad.

9. ELABORO, REVISO Y APROBO

Elaboró: Carlos Fernando Miranda Villamizar	Revisó: Mike Castro Roa	Aprobó: Claudia Elisa Garzon Soler
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Coordinador Conceptos Jurídicos	Grupo Cargo: Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 03/04/2019	Fecha: 04/04/2019	Fecha: 11/04/2019