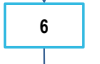

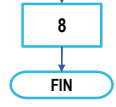




PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A RECLAMACIONES
PROCESO: CONCEPTOS JURÍDICOS
Versión: 7 Fecha: 03/12/2024 Código: CJR-P -01

1					
2	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.			
3	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.			
4	3. RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios y contratistas del MVCT y FONVIVIENDA Personas naturales y/o jurídicas (públicas o privadas). 			
5	4. DEFINICIONES.	<ul style="list-style-type: none"> 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 MCCR "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. 			
6	5. ABREVIATURAS.	<ul style="list-style-type: none"> CCF: Cajas de compensación familiar FONVIVIENDA: Fondo Nacional de Vivienda MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. OAJ: Oficina Asesora Jurídica 			
7	6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	CJ-F-01 "Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones"			
8	7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none"> 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. 			
9	8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.				
10	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
11		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.	No	Auxiliar de Correspondencia o Secretaria / OAJ.	<ul style="list-style-type: none"> Número y fecha de radicación en el Sistema de gestión documental vigente. Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones
12		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.	Si	Funcionario / OAJ.	<ul style="list-style-type: none"> Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones Correo electrónico de envío del formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones.
13		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 efectuar consultas, práctica de pruebas o se trata de una corrección va a la actividad N° 6.	Si	Abogado Encargado / OAJ.	Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones
14		Realiza consultas, a las dependencias o entidades correspondientes o el Director de FONVIVIENDA, según sea el caso.	No	Abogado Encargado / OAJ.	Correo electrónico.
15		Realiza la práctica de pruebas requiriendo o consultando la información necesaria a la entidad que sea competente.	No	Abogado Encargado / OAJ.	Documentos impresos de bases de datos y resultados de consultas a las entidades consultadas

19	A 	B 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.	D No	E Abogado Encargado / OAJ.	F Revisión en el proyecto de resolución.
20		B 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.	D Si	E Jefe / Coordinador / OAJ.	F Revisión en el proyecto de resolución.
21		B Recibe, digitaliza, clasifica y organiza para envío IE o EE, tramitándola según el procedimiento de correspondencia.	D No	E Auxiliar de Correspondencia o Secretaria / OAJ.	F • Número y fecha de radicación en el GESDOC. • Memorando de Remisión.
8. CONTROL DE CAMBIOS					
22					
23	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN		RESPONSABLE
24	2.0	17/03/2015	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		Jefe Oficina Asesora Jurídica
25	3.0	25/05/2015	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		Jefe Oficina Asesora Jurídica
26	4.0	12/09/2016	Actualización puntos de control actividad 4 y se complementa la observación de la actividad 8		Jefe Oficina Asesora Jurídica
27	5.0	4/04/2018	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		Jefe Oficina Asesora Jurídica
28	6.0	11/04/2019	Actualización Fuente tipográfica y logo imagen institucional de la entidad.		Jefe Oficina Asesora Jurídica
29	7.0	3/12/2024	Actualización de plantilla de procedimiento.		Jefe Oficina Asesora Jurídica
31	Versión: 9				
32	Fecha: 24/07/2024				
33	Código: DET-PL-04				
34	Página 1 de 1				
35					