
INSTRUCTIVO: **ELABORACION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-I-01

Para el diligenciamiento de los campos relacionados a continuación, es necesario tener en cuenta las directrices definidas en los numerales 7.4, 7.5 y 7.6 del DET-M-05 "Manual de documentación del sistema integrado de gestión"

1. OBJETIVO

La presente guía tiene como objeto determinar los requisitos de calidad y oportunidad que deben tenerse en cuenta al momento de la elaboración de las respuestas a las consultas internas y externas, así como a las reclamaciones que se tramitan en el Proceso de Gestión Jurídica – Subproceso Conceptos Jurídicos. Por lo cual, el abogado encargado del tema dará estricto cumplimiento a los siguientes parámetros.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del escrito de consulta interna o externa y sus anexos completos en la Oficina Asesora Jurídica - OAJ, y termina con la entrega del concepto jurídico a correspondencia para que sea entregado a los Procesos del SIG del MVCT, o a las personas naturales y/o jurídicas (públicas o privadas).

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

3. DEFINICIONES

Doctrina interna: son los pronunciamientos que se han efectuado por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio respecto a los temas materia de consulta de competencia de la entidad.

4. ABREVIATURAS

SUIN JURISCOL. Sistema Único de Información Normativa del Ministerio de Justicia.

5. CONTENIDO

1. Estructura del concepto.

La elaboración de la respuesta a las consultas internas y externas o a las reclamaciones se efectuará conforme a la estructura propuesta por el Coordinador del Grupo de Conceptos.

INSTRUCTIVO: **ELABORACION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-I-01

La contestación de una consulta interna se realizará a través de memorando, la consulta externa mediante oficio; y las reclamaciones se atenderán proyectando el respectivo acto administrativo (Proyecto de Resolución) y se remitirán mediante memorando al competente para la suscripción del mismo. En todo caso los formatos que se utilicen deben corresponder a los adoptados en el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

2. Fuente tipográfica.

El tipo de letra y tamaño que se utilizará para la elaboración de la respuesta a las consultas internas y externas o a las reclamaciones será el siguiente:

a. Redacción o texto: la fuente y el número de letra será de acuerdo con el Manual de identidad visual del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

b. Transcripciones: la fuente y el número de letra será en cursiva de acuerdo con el Manual de identidad visual del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, cuando el texto a transcribir exceda de cuatro líneas deberá crearse un párrafo independiente y con sangría de texto.

c. Pie de páginas: la fuente y el número de letra será de acuerdo con el Manual de identidad visual del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, se utilizará cursiva cuando se trate de transcripciones.

d. Datos de elaboración: la fuente y el número de letra será de acuerdo con el Manual de identidad visual del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, los cuales están en la parte final de los documentos (anexos, copia, proyectó, revisó y fecha).

Los textos para dar respuesta a las consultas internas o externas, así como a las reclamaciones deberán ir sin negrilla; excepcionalmente se podrá utilizar la negrilla, haciendo la respectiva advertencia dentro del mismo texto o cuando se requiera resaltar algo relevante para la respuesta que se emite.

3. Vigencia normativa.

Todo concepto que se emita para atender las consultas internas y externas, así como las reclamaciones deberá citar las normas vigentes para el caso propuesto, o las que realmente apliquen para la solución del interrogante planteado.

Nota: Se sugiere consultar la vigencia de las normas en la página web de la Secretaría del Senado, Alcaldía de Bogotá, Presidencia de la República y SUIN JURISCOL.

INSTRUCTIVO: **ELABORACION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-I-01

4. Vigencia jurisprudencial.

Cuando se haga necesario la citación de una jurisprudencia para dar sustento al concepto que deba emitirse (respuesta a consultas internas y externas, o las reclamaciones), el abogado encargado del tema deberá cerciorarse que la jurisprudencia que se relacione sea la aplicable al caso objeto de análisis.

Nota: Se sugiere consultar las jurisprudencias en la página web de la Corte Constitucional o de la Alcaldía de Bogotá.

5. Aplicación doctrinaria.

La aplicación doctrinaria de que trata la presente guía estará dividida de la siguiente manera:

a. Doctrina interna: Son todos los pronunciamientos que se han efectuado por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a los casos similares a los objeto de análisis por parte del abogado encargado; evento en el cual deberá hacerse relación expresa a los conceptos ya emitidos, bien sea transcribiéndolos o anexándolos al caso de estudio.

b. Doctrina externa: Son aquellos pronunciamientos de los doctrinantes de la materia objeto de la consulta; quienes opcionalmente pueden ser citados, para lo cual deberán respetarse los derechos de autor, y hacer las respectivas citas de los apartes tomados en el análisis jurídico del caso tratado.

6. Puntuación, ortografía y redacción.

Todas las respuestas a las consultas internas y externas o a las reclamaciones que se emitan deberán contar con una correcta puntuación, ortografía y redacción, a efectos de lograr conceptos jurídicos con un coherente uso gramatical y sintáctico.

7. Citas o referencias.

a. Citas de textos en pie de página:

Ej: MARTÍNEZ DÍAZ, Andrés. La propiedad horizontal y su administración. 3ª ed. Bogotá D.C.: Librería del Profesional, 2008. p 23. ISBN 978-958-707-1375.

b. Citas de Internet en pie de página:

INSTRUCTIVO: **ELABORACION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-I-01

Tomado de: <https://sites.google.com/site/congresopropiedadhorizontal/the-team>, ubicado el 20/07/2013, 12.33 pm.

c. Cita de jurisprudencia en pie de página:

Ej. 1: Corte Constitucional. Sentencia C-318 del 2 de mayo de 2002. MP Alfredo Beltrán Sierra. p 12.

Ej. 2: Consejo de Estado. Fallo del 13/06/201, Exp. 25000232500020060406001(103609). Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección A. CP Luis Rafael Vergara Quintero. p 13.

d. Cita de normas en pie de página:

Ej. 1: Ley 675 de 2001, artículo 50, "Trascribir la norma", aplica para cuando no se ha citado la norma en el cuerpo del documento.

Ej. 2: "Trascribir la norma", aplica para cuando se ha citado la norma en el cuerpo del documento.

e. Cita de epígrafes en el cuerpo del concepto o en pie de página:

"Por la cual se establece el régimen de propiedad horizontal"

8. Nombramiento de los archivos.

El almacenamiento de los archivos magnéticos (documento en Word y documento escaneado), deberán ser nombrados de la siguiente manera:

a. Para las consultas recibidas:

- Consulta No. 2015ERXXXXXX del Día-Mes-Año (Resumen o referencia de la consulta) - Petición

Ej: Consulta No. 2015ER000123 del 05-01-2015 Definición de VIP - Petición

Ej: Dr. P. No. 2015ER000123 del 05-01-2015 Definición de VIP - Petición

Ej: Memo No. 2015IE000123 del 05-01-2015 Definición de VIP - Petición

Para las respuestas brindadas a las consultas:

- Consulta No. 2015ERXXXXXX del Día-Mes-Año (Resumen o referencia de la consulta) - Respuesta o Remisión

INSTRUCTIVO: ELABORACION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-I-01

Ej. 1: Consulta No. 2015ER000123 del 05-01-2015 Definición de VIP - Respuesta

Ej. 2: Dr. P. No. 2015ER000123 del 05-01-2015 Definición de VIP - Remisión

Ej. 3: Memo No. 2015IE000123 del 05-01-2015 Definición de VIP – Respuesta

c. Para las respuestas brindadas a las reclamaciones:

- Sentido del Proyecto de Resolución (número de reclamaciones atendidas y tipo de notificación) resolución atacada, nombre completo por quien inicia el proyecto de resolución, número de la asignación

Sentido del proyecto de resolución: RECHAZA, IMPROCEDENTE, REVOCA, NO REVOCA, REPONE, NO REPONE.

Tipo de notificación: CC (Conducta Concluyente), ET (En Tiempo), aplica para reclamaciones que sean atendidas de fondo.

Ej: REPONE (3 CC) RES 170, PLAXERES REAL, A-36

- Memorando remisorio (número de reclamaciones remitidas), nombre completo por quien inicia el proyecto de resolución que se relacione en el memorando

Ej: MEMO REMISORIO (15), PLAXERES REAL, A-36

El incumplimiento de cualquiera de los parámetros establecidos en los numerales 1 a 7, dará lugar a la devolución del concepto por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o del Coordinador del Grupo de Conceptos, según sea el caso, para que se realicen las respectivas anotaciones en el formato "CJ-F-03 Cuadro de control de consultas internas y externas" y los ajustes y/o correcciones a que haya lugar por parte del abogado encargado del caso.

Así mismo, como constancia de las correcciones, ajustes o revisiones, en la parte de los datos de elaboración del documento el abogado encargado deberá hacer la respectiva anotación de la fecha en que pasa a revisión el proyecto de respuesta (anotación que se realizará tantas veces sea devuelto el documento). Para todos los efectos de evaluación del desempeño laboral, se tendrá en cuenta la siguiente tabla:

| No. promedio de correcciones, ajustes o revisiones | Porcentaje de descuento |
|--|-------------------------|
| 1 a 2 | 0% |
| 3 | -5% |
| 4 | -10% |
| 5 | -15% |

INSTRUCTIVO: **ELABORACION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-I-01

| | |
|---------|------|
| 6 | -20% |
| 7 | -25% |
| 8 o mas | -30% |

Nota: Se considera que la respuesta brindada a las consultas internas y externas, así como a las reclamaciones, tienen un nivel óptimo cuando no superan las dos (2) correcciones, ajustes o revisiones por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o del Coordinador del Grupo de Conceptos, según sea el caso.

EN CUANTO A LA OPORTUNIDAD:

Todas las respuestas a las consultas internas y externas o a las reclamaciones que se emitan deberán ser brindadas dentro del término legal, en especial los consagrados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para todos los efectos de evaluación del desempeño laboral, se tendrá en cuenta la siguiente tabla:

| No. de respuestas brindadas por fuera del término legal | Porcentaje de descuento |
|---|-------------------------|
| 1 a 2 | -5% |
| 3 a 4 | -10% |
| 5 a 6 | -15% |
| 7 a 8 | -20% |
| 9 a 10 | -25% |
| 11 o mas | -30% |

Nota: Para efectos de medir la oportunidad no se tendrán en cuenta aquellas consultas internas y externas o reclamaciones, que hayan llegado a la Oficina Asesora Jurídica vencido el término legal para atenderlas, o con menos de tres días para vencer el término legal para atenderlas. Sin perjuicio de lo enunciado, el abogado encargado del trámite deberá dar respuesta en el menor tiempo posible.

7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN | RESPONSABLE |
|---------|------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | 01/01/2025 | Creación del proceso Gestión Jurídica | Nelson Alirio Muñoz Leguizamon |