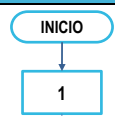
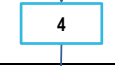
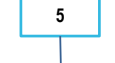


|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | A                                                                                                                                                                                                                                                               | B | C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | D                | E                                               | F                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <div><div></div><div><div>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A RECLAMACIONES</div><div>PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA</div><div>Versión: 1 Fecha: 01/01/2025 Código: GJR-P-01</div></div></div> |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 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:                                                                                                                                                                                                                                                 |   | • Funcionarios y contratistas del MVCT y FONVIVIENDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| • Personas naturales y/o jurídicas (públicas o privadas).                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 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. |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5.ABREVIATURAS.                                                                                                                                                                                                                                                 |   | • CCF: Cajas de compensación familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| • FONVIVIENDA: Fondo Nacional de Vivienda                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| • MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.                                                                                                                                                                                                                            |   | • OAJ: Oficina Asesora Jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:                                                                                                                                                                                                            |   | CJ-F-01 "Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.                                                                                                                                                                                                                                |   | • 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.  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                 |                                                                                                                                                           |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FLUJOGRAMA                                                                                                                                                                                                                                                      |   | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE / DEPENDENCIA                       | EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO                                                                                                                              |
| 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |   | 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. | • Número y fecha de radicación en el Sistema de gestión documental vigente.<br>• Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones                 |
| 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |   | Recibe, realiza el registro de control de las reclamaciones, y efectúa las siguientes actividades:<br>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 Nº 7.<br>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 Nº 3. | Si               | Funcionario / OAJ.                              | • Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones<br>• Correo electrónico de envío del formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones. |
| 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |   | Recibe, analiza la reclamación, y efectúa las siguientes actividades: 3.1. Si es necesario realizar consultas va a la actividad Nº 4.<br>3.2. Si es necesario realizar la práctica de pruebas va a la actividad Nº 5.<br>3.3. Si no es necesario efectuar consultas, práctica de pruebas o se trata de una corrección va a la actividad Nº 6.                                                                                                                                                                                                                                          | Si               | Abogado Encargado / OAJ.                        | Formato Cuadro de Asignación y Análisis de Reclamaciones                                                                                                  |
| 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |   | Realiza consultas, a las dependencias o entidades correspondientes o el Director de FONVIVIENDA, según sea el caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No               | Abogado Encargado / OAJ.                        | Correo electrónico.                                                                                                                                       |
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |   | 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                                                               |

|                                                |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código: DET-PL-04 Versión: 8 Fecha: 01/05/2025 |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 19                                             | <div><div>A</div><div>6</div></div>   | <div>B</div> <div>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.</div> | <div>C</div>                          | <div>D</div> <div>No</div> | <div>E</div> <div>Abogado Encargado / OAJ.</div>           | <div>F</div> <div>Revisión en el proyecto de resolución.</div>                                        |
| 20                                             | <div><div>7</div><div>3</div></div>   | <div>Recibe, revisa, y efectúa las siguientes actividades:<br/>7.1. Si hay correcciones va a la actividad N° 3.<br/>7.2. Si no hay correcciones firma el Memorando de Remisión, y va a la actividad N° 8.</div>                                                                                                                  | <div></div>                           | <div>Si</div>              | <div>Jefe / Coordinador / OAJ.</div>                       | <div>Revisión en el proyecto de resolución.</div>                                                     |
| 21                                             | <div><div>8</div><div>FIN</div></div> | <div>Recibe, digitaliza, clasifica y organiza para envío IE o EE, tramitándola según el procedimiento de correspondencia.</div>                                                                                                                                                                                                  | <div></div>                           | <div>No</div>              | <div>Auxiliar de Correspondencia o Secretaria / OAJ.</div> | <div><div>• Número y fecha de radicación en el GESDOC.</div><div>• Memorando de Remisión.</div></div> |
| 22                                             | 8. CONTROL DE CAMBIOS                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 23                                             | VERSIÓN                               | FECHA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN             |                            |                                                            | RESPONSABLE                                                                                           |
| 24                                             | 1                                     | 1/01/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Creación del proceso Gestión Jurídica |                            |                                                            | Nelson Alirio Muñoz Leguizamón                                                                        |
| 25                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 26                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 27                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 28                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 29                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 30                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 31                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 32                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 33                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 34                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |
| 35                                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                            |                                                            |                                                                                                       |

Versión: 9

Fecha: 24/07/2024

Código: DET-PL-04

Página 1 de 1

Versión: 9  
Fecha: 24/07/2024  
Código: DET-PL-04  
Página 1 de 1