



Objetivo: Emitir conceptos jurídicos de forma oportuna, mediante la interpretación y formulación de la normatividad requerida para dar respuesta a las consultas, peticiones y reclamaciones en materia de vivienda, agua y saneamiento básico.

Alcance: Inicia con la recepción de la solicitud de consulta, petición o reclamación, continúa con el análisis y producción de la respuesta conforme a la normatividad vigente, y termina con la remisión de la misma al peticionario.

Líder del proceso: Jefe Oficina Jurídica

PROVEEDORES		ENTRADA / INSUMO	ESPECIFICACIONES DE LOS INSUMOS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	PH VA	PRODUCTOS	CRITERIOS DE CALIDAD DE PRODUCTOS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
1. Proceso de Direccionamiento Estratégico		1. Lineamientos para la formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Oportunidad 2. Documentado en el SIG	1. Definir la planeación estratégica y operativa del proceso	P	1. Planeación estratégica y operativa del proceso diligenciada en las herramientas definidas por el proceso de Direccionamiento Estratégico	1. Acordes con los lineamientos para la formulación de instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de seguimiento y mejora continua 3. Conceptos jurídicos	1. Entes de Control
1. Servicio al Ciudadano 2. Todos los procesos de la entidad.		1. Petición, consulta, reclamación o solicitud de apoyo normativo	1. Claridad (identificación del asunto, solicitante, requerimiento, soportes documentales.) 2. Pertinencia (El asunto corresponda a temas a cargo de la OAJ)	1. Clasificar peticiones, consultas, reclamaciones y solicitudes de apoyo normativo.		1. CJR-F-01 Cuadro de control de asignaciones y análisis de reclamaciones. 2. CJR-F-03 Cuadro control de consultas internas y externas	1. Completitud 2. Vigente 3. Coherente	1. Conceptos jurídicos	
1. Servicio al Ciudadano 2. Conceptos jurídicos 3. Todos los procesos de la entidad.		1. Comunicación o notificación de la actuación, o requerimiento.	1. Claridad (identificación del asunto, solicitante, requerimiento, soportes documentales.) 2. Pertinencia (El asunto corresponda a temas a cargo de la OAJ)	1. Dar respuesta a las consultas, peticiones, reclamaciones y solicitudes de apoyo normativo.	H	1. CJR-F-01 Cuadro de control de asignaciones y análisis de reclamaciones. 2. CJR-F-03 Cuadro control de consultas internas y externas 3. Archivo digital y/o físico de la respuesta al concepto petición ,proyecto de respuesta a las reclamaciones y proyecto normativo	1. Completitud 2.Coherente 3. Oportuno (en término)	1. Conceptos jurídicos 2. Todos los procesos de la entidad.	1. Grupos de valor o partes interesadas

<p>1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 3. Conceptos Jurídicos</p>		<p>1. Instrumentos de planeación estratégica y operativa 2. Lineamientos de monitoreo y seguimiento a los instrumentos de planeación estratégica y operativa 3. monitoreo de las actividades programadas en los instrumentos de planeacion estrategica y operativa</p>	<p>1. Oportunidad 2. Documentados en el SIG y/o publicados en la página web del ministerio</p>	<p>1. Realizar el monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa</p>	<p>V</p>	<p>1. Resultados del monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa</p>	<p>1. Cumplimiento de lineamientos de monitoreo y seguimiento</p>	<p>1. Proceso de seguimiento y mejora continua</p>	<p>1. Entes de control</p>
<p>1. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 2. Evaluación Independiente y Asesoría</p>	<p>1. Entes de Control 2. Grupos de valor y partes interesadas 3. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionada con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio</p>	<p>1. Informes de seguimiento 2. Informes de evaluación independiente 3. Informes de entes de control 4. PQRS</p>	<p>1. Oportunidad 2. Emitidos por autoridad competente</p>	<p>1. Identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>	<p>A</p>	<p>1. Plan de mejoramiento del proceso</p>	<p>1. Documentado en el SIG</p>	<p>1. Proceso Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 3. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría</p>	<p>1. Grupos de valor y partes interesadas 2. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionadas con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. 3. Entes de control</p>

POLÍTICA MIPG	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OFERTA INSTITUCIONAL ASOCIADA	NOMBRE DE LOS INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO
1. Política de servicio al ciudadano 2. Gestión del Conocimiento y la innovación.	http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/conceptos-juridicos	N/A	http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/planes-estrategicos

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
30/09/2014	2.0	Actualización requisitos MECI de acuerdo al Decreto 943 de 2014 "por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno"
17/03/2015	3.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno
12/09/2016	4.0	Se define como única herramienta de medición: plan de acción, puesto que el Control de consultas Internas, Externas y Reclamaciones, es información que se encuentra controlada por esta herramienta
06/02/2017	5.0	Revisión y ajuste de objetivos y alcances por proceso. Revisión y ajuste de la interrelación del proceso de acuerdo al nuevo enfoque de procesos. Actualización de requisitos del Sistema Integrado de Gestión aplicables al proceso. Modificación y/o actualización de información de acuerdo a la nueva plantilla de caracterización de proceso y se actualizan los requisitos de NTC ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009 correspondientes y se consideran los elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el MECI.
08/06/2020	6.0	Actualización de caracterización reduciendo las actividades del ciclo PHV a cinco, en las que se especifica de manera concisa