

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 422 DEL 25 DE JULIO DE 2022

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

EL GERENTE GENERAL DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

En uso de sus facultades legales, y en especial las conferidas por el Decreto Ley 353 de 1994, modificado por la Ley 973 de 2005, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74 señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, para obtener pronta solución e igualmente a acceder a los documentos que establezca la ley.

Que conforme con el artículo 34 de la Ley 734 de 2002, modificado por el artículo 38 numerales 19 y 35 de la Ley 1952 de 2019, es deber de los servidores públicos aplicar el reglamento interno que determine el trámite del derecho de petición, la recepción, trámite y solución de quejas y denuncias que presenten los ciudadanos, en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado ante las Entidades Públicas.

Que la Ley 1328 de 2009, "Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones", establece los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía propende por mantener un ambiente de cultura de debida atención, respeto, servicio y protección de los derechos de los consumidores financieros, brindando información confiable, suficiente y oportuna; en cumplimiento de los parámetros establecidos en el Decreto 2555 de 2010, "Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones", y la Circular Externa 015 de 2010, mediante la cual la Superintendencia Financiera, que imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del Sistema de Atención al Peticionario.

Que el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", dispone que son

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

deberes de las autoridades, en la atención al público, el atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", establece que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, reexpidió la Circular Externa 007 de 1996, actualizando la reglamentación en materia del acceso e información al peticionario, los deberes y obligaciones especiales al respecto de sus entidades vigiladas. Adicionalmente, dispone que las entidades vigiladas deben mantener un trato justo con el consumidor financiero, a través del fortalecimiento de la normatividad existente sobre la materia, el equilibrio contractual entre las partes y evitar la asimetría en la información.

Que la Ley 1714 de 2014, "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional", reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Circular Externa 052 de 2015 adicionó un procedimiento de atención de quejas al peticionario denominado "Quejas Exprés"; con el cual se impone a las entidades vigiladas la necesidad de atender con prioridad este tipo de solicitudes.

Que el Decreto Reglamentario 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", actualizó la reglamentación en materia de peticiones verbales frente al peticionario; estableciendo la necesidad de un procedimiento para el tratamiento de estas.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Circular Externa 008 de 2017, modificó la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 respecto a las medidas que deben adoptar las entidades vigiladas con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, frente a peticionarios y a aquellos consumidores en situación de discapacidad.

Que mediante la Resolución 145 de 2016, "Por la cual se adopta el reglamento para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía", se reglamentó el trámite de las solicitudes presentadas ante el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Que la Ley 2080 del 25 de enero de 2021 reformó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto del derecho a presentar peticiones verbales o escritas, por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado;

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

actuaciones que podrán ser adelantadas por cualquier medio tecnológico disponible, aún por fuera de las horas y días de atención al público. Adicionalmente, sobre el derecho de obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes que se exijan para tal efecto.

Que mediante Resolución 084 de 2022, “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”, se cambió el nombre “Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero” por “Área de Atención Consumidor Financiero”, y se actualizaron sus funciones.

Que con fundamento en lo anterior, el Gerente General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales referenciados, actualiza el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que sean presentadas ante la Entidad.

RESUELVE:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

OBJETO Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto actualizar el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Artículo 2. Principios. Los principios que rigen las disposiciones contenidas en este reglamento son los contemplados para la función administrativa, los consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, la Ley 489 de 1998, la Ley 1328 de 2009, la Ley 1712 de 2014, el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

Artículo 3. Definiciones. Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

ATENCIÓN. Procesos, mecanismos y políticas que tiene la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía diseñados para brindar un adecuado servicio a las necesidades de los peticionarios.

CANAL. Mecanismos dispuestos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía para informar, atender, educar, transar y brindar soluciones a las necesidades y requerimientos del peticionario.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

CERTIFICACIÓN. Constancia de la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.

CLIENTE. Es la persona natural o jurídica con quien la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía establece relaciones de origen legal o contractual, en desarrollo de su objeto social y misional.

CONSULTA. Es una modalidad de petición tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.

CONSUMIDOR FINANCIERO. Es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Es el conjunto de actividades que se desarrollan con el objeto de propiciar un ambiente de protección, respeto por los consumidores financieros o partes interesadas y trato justo de parte de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

DEBIDA DILIGENCIA. Es el empeño desplegado por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la mejor prestación de sus servicios a los consumidores financieros o partes interesadas de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades de estos, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Es la persona encargada de velar por la protección de los consumidores financieros, resolviendo de manera objetiva, gratuita e imparcial las controversias que se presenten entre estos y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; ejerciendo con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado.

DENUNCIA. Es la puesta en conocimiento de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa — sancionatoria o ético profesional.

INCLUSIÓN SOCIAL. Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad y mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

INFORMACIÓN. Conocimiento necesario que requiere el peticionario respecto de los servicios, sus derechos, obligaciones, y demás condiciones que le permitan tomar decisiones adecuadas.

MEDIO. Instrumento a través del cual el peticionario hace uso de los diferentes canales que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

PERSONAS CON Y/O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD. Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

PETICIÓN. Es el proceso mediante el cual un peticionario requiere, entre otros, el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar, requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

PETICIÓN ESCRITA. Es la petición que realiza un peticionario de manera escrita, sin importar la formalidad de presentación, o por el formato que para el efecto disponga la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

PETICIÓN VERBAL. Es la petición que se realiza verbalmente ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía para dar el trámite interno correspondiente.

PETICIÓN ANÓNIMA. Petición a través del cual un peticionario o parte interesada presenta una solicitud de forma secreta, sin indicar nombres, apellidos o número de cédula de ciudadanía.

PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE. Es la petición mediante la cual se pretende realizar un reconocimiento a un funcionario, área o a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en general, por la buena gestión o atención brindada.

QUEJA. Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un peticionario, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un funcionario o colaborador de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

QUEJA EXPRÉS. Es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los peticionarios, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido.

RECLAMO. Es la manifestación de inconformidad, escrita o verbal, expresada por un consumidor financiero y/o parte interesada, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio.

REQUERIMIENTO. Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales y organismos de control y vigilancia, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

REQUERIMIENTO JUDICIAL. Es la ejecución de las disposiciones emitidas por despachos judiciales, por las Fuerzas Militares o la Policía Nacional relacionadas con embargos u otras órdenes que afecten los recursos en las cuentas individuales de los afiliados.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. Es el resultado de unir el sistema de atención al cliente, la plataforma tecnológica, el componente jurídico, organizacional y la

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

educación financiera de Caja Honor, con el fin de ofrecer a los consumidores financieros el mejor servicio posible, constituyéndose así, en una de las principales herramientas para su debida atención y protección.

SUGERENCIA. Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

USUARIO. Es la persona natural o jurídica que siendo o no cliente, utiliza los servicios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

TÍTULO II

TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO I

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

Artículo 4. Recepción de las peticiones. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tiene dispuesto para la recepción de las distintas modalidades de peticiones los siguientes canales:

1. Puntos de Atención a Nivel Nacional.
2. Puntos Móviles.
3. Portal Web: “www.cajahonor.gov.co” (PQRSD en línea) o según se disponga.
4. Correo postal.
5. Líneas telefónicas.
6. App de Caja Honor.
7. Chat — Asesor en Línea.
8. Correo Electrónico: “contactenos@cajahonor.gov.co”, o el que haga sus veces.
9. Los demás que sean implementados conforme con las normas legales y administrativas que se estipulen para ello o por necesidad del servicio.

Parágrafo. Como mecanismos de protección, los consumidores financieros podrán acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero y a la Superintendencia Financiera de Colombia; quienes gestionarán sus solicitudes de acuerdo con la normativa vigente y aplicable.

Artículo 5. Tipificación de las peticiones. Todas las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía según sus características, contenido, calidad del petionario y presentación, ya sea verbal o escrita, se tipificarán como petición, queja, reclamo, sugerencia, certificación, consulta, requerimiento, denuncia o queja exprés.

Parágrafo. Atendiendo lo establecido en el Título V de la Ley 1581 de 2012, se dará trámite a las consultas sobre la información personal registrada en las bases de datos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y reclamos referentes a la corrección, actualización o supresión de información, en los términos previstos por esta norma.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

Artículo 6. Derecho de turno. Las solicitudes serán resueltas en estricto orden de presentación, acorde con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005. A cada petición se le asignará un radicado interno, el cual le será informado al peticionario en el momento de la radicación, conforme con lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

El peticionario podrá verificar el estado de su petición con el número de radicado interno asignado ingresando al portal web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía o la herramienta que se disponga para ello.

CAPÍTULO II

TRÁMITE DE LAS PETICIONES

Artículo 7. Todas las peticiones, atendiendo la tipificación recibida al momento de la radicación, serán tramitadas conforme con lo dispuesto en la ley, la presente Resolución, las guías, procedimientos y demás instrumentos que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía estime pertinentes.

Se dará respuesta a estas dentro de los términos estipulados en la normativa vigente y como buena práctica institucional, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía establecerá los mecanismos para que sean gestionadas de la forma más oportuna posible.

Parágrafo 1. Toda petición allegada, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Según sea el caso, su ejercicio es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación de abogado.

Parágrafo 2. Ante eventos de emergencia o situaciones excepcionales declaradas por el Gobierno Nacional, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se acogerá a los lineamientos dispuestos para tal efecto.

Artículo 8. Contenido de las peticiones. De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición escrita deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia (el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica).
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que el peticionario desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Artículo 9. Peticiones incompletas. En caso de que la solicitud se encuentre incompleta y que, a causa de lo anterior, no pueda brindarse respuesta de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) hábiles días siguientes a la fecha de radicación para que la complemente, en el término máximo de un (1) mes; siempre que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley. A partir del día siguiente en que el interesado aporte la información o documentación necesaria, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando, dentro del plazo antes indicado, no ha facilitado la información o presentado la documentación necesaria; salvo que antes de vencer el plazo solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado.

Artículo 10. Peticiones incomprensibles u obscuras. Cuando la solicitud sea oscura y solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes; de lo contrario, se archivará la petición.

En todo caso, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía procurará tomar contacto con el peticionario, a través de la información de contacto registrada en la base de datos, para aclarar el objeto de la solicitud.

Artículo 11. Peticiones reiterativas. Se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía hubiese resuelto de fondo lo pedido. Para dar respuesta, el funcionario designado se remitirá a las respuestas anteriormente emitidas al solicitante para motivarla, salvo que la nueva petición incluya hechos que no fueron manifestados anteriormente, que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubiesen negado por no acreditar requisitos y se subsanen en la nueva presentación.

Artículo 12. Peticiones anónimas. Las solicitudes anónimas serán resueltas de fondo, siempre que su objeto sea claro y comprensible, y se contestarán de acuerdo con la modalidad en que sean presentadas; garantizando la confidencialidad y reserva de la información.

La respuesta será notificada al medio establecido como preferencia por el peticionario y en el caso en que se desconozcan sus datos de contacto, se procederá a la notificación por aviso en los términos del artículo 34 de la presente Resolución.

Artículo 13. Peticiones recurrentes. Las peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta que sean formuladas por más de diez (10) personas se tomarán como peticiones sobre la misma materia. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía brindará una única respuesta, la publicará en un diario de amplia circulación, en

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

su página web, en los canales internos que estime para ello y notificará a cada petionario sobre su contenido.

Artículo 14. Ampliación del plazo para resolver las peticiones. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver una petición en los términos señalados, se informará esta circunstancia al petionario antes del vencimiento del término señalado en la normativa vigente y la presente Resolución. La respuesta expresará los motivos de la demora y deberá señalar el plazo razonable en que se resolverá o brindará respuesta a la petición; el cual, no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

Artículo 15. Peticiones presentadas mediante apoderado. Cuando el afiliado actúe ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a través de apoderado, este último deberá anexar a la solicitud poder que cuente, como mínimo, con los siguientes requisitos:

1. Documento dirigido a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía o, en su defecto, a las Fuerzas Militares y entidades vinculadas o adscritas al Ministerio de Defensa Nacional.
2. Especificación de las gestiones o actos para los cuales se encuentra apoderado.
3. Diligencia de presentación personal ante autoridad competente, con reconocimiento de firma y huella y contenido del poderdante.

Parágrafo. En el evento en que el poder especial, amplio y suficiente exceda un (1) mes desde su presentación personal, deberá aportarse ratificación con firma y huella legible y cotejable.

En el evento en que el poder general otorgado mediante escritura pública exceda tres (3) meses desde su otorgamiento, deberá presentarse certificado de vigencia expedido por la notaría donde se indique si este ha sido modificado o revocado.

Artículo 16. Cumplimiento de las órdenes judiciales. Los requerimientos de ejecución de embargos u otras órdenes relacionadas a la afectación de dineros en las cuentas individuales de los afiliados que sean emitidas por los despachos judiciales, las Fuerzas Militares o la Policía Nacional, serán atendidos por la dependencia competente de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y seguirán el procedimiento establecido para tal fin con arreglo a las disposiciones legales vigentes, y su cumplimiento estará sujeto al término dispuesto por la autoridad competente.

CAPÍTULO III

MODALIDADES DE LAS PETICIONES

Artículo 17. Peticiones escritas. Las peticiones por motivos de interés general o particular podrán ser radicadas de manera escrita. Sin importar la formalidad de presentación, tendrán derecho a obtener solución completa y de fondo sobre la misma y se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 18. Peticiones verbales. Las peticiones realizadas verbalmente recibirán el tratamiento dispuesto en el artículo 17 de la presente Resolución.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

Parágrafo 1. En el evento que se solicite constancia de radicación de petición verbal, el funcionario la expedirá de acuerdo con el procedimiento, guía de operación y/o demás documentación establecida para ello.

Parágrafo 2. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente por personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía adoptará las guías, procedimientos y demás instrumentos que estime pertinentes y sean necesarios para promover la inclusión social.

Artículo 19. Petición de documentos y de información. Las peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 20. Peticiones de consulta. Las peticiones de consulta, relacionadas con los asuntos que tiene a su cargo la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 21. Atención de Quejas Exprés. Las quejas remitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia denominadas "Quejas Exprés" serán atendidas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con los criterios establecidos por la Circular Externa 52 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo. La petición que por sus características atienda los criterios establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces para ser considerada como "Queja Exprés" se atenderá y dará trámite como tal, independientemente de la tipificación inicial que se le haya brindado, siendo su término para atención, el previsto en el presente artículo.

Artículo 22. Denuncias. La petición que por su contenido sea tipificada como denuncia, será trasladada en un término de tres (3) días hábiles a la instancia interna o externa competente para que adelante las actuaciones procesales que en derecho correspondan e informe al denunciante respecto de su trámite. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía informará al denunciante en el término de diez (10) días hábiles el trámite realizado, conforme con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y la Circular Externa 007 de 2019.

Artículo 23. Peticiones de congresistas. Las solicitudes de información que se reciban de los Honorables Congresistas en el ejercicio de sus funciones deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas; conforme con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Artículo 24. Peticiones de consulta de información y reclamos sobre corrección, actualización o supresión de información. Los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que hayan autorizado el tratamiento de sus datos personales, o sus causahabientes, podrán:

1. Consultar por la información registrada en la base de datos; la cual podrá ser brindada si la dirección de notificación se encuentra registrada y autorizada para notificación.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

Dicha consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

2. Presentar reclamo cuando considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Si la solicitud se encuentra incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas; en caso contrario y transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Cuando el reclamo sea presentado de forma completa, se contará con el término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para dar respuesta.

Artículo 25. Peticiones prioritarias. Se brindará respuesta en un término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, subordinando el derecho de turno, las siguientes peticiones:

1. Las que versen sobre el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
2. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
3. Las presentadas por periodistas para el ejercicio de su actividad.

Artículo 26. Peticiones entre autoridades. Cuando alguna entidad formule una petición de información o de documentos, esta deberá resolverse en un término no mayor a diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en la presente Resolución.

Artículo 27. Requerimientos. Las órdenes de autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales y organismos de control y vigilancia serán atendidas dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio de los casos en que el ente solicitante requiera la información en un término especial.

Artículo 28. Peticiones remitidas a través de mecanismos de protección. Las peticiones remitidas por el Defensor del Consumidor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía serán resueltas en un término máximo de ocho (8) días hábiles siguientes al recibo de esta, sin perjuicio de lo establecido en norma legal y/o administrativa vigente, además de lo reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces.

Las solicitudes remitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia serán contestadas en el término que estas indiquen. En caso contrario, se atenderán en los términos legales del derecho de petición.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

Artículo 29. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva o confidencialidad. Toda petición en que se requiera información pública confidencial o pública reservada que reposa en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía sin que se acredite la titularidad o autorización de parte del titular, se rechazará por parte de sus funcionarios, exponiendo de forma motivada y precisando las disposiciones legales que impiden la entrega de la información o documentación al peticionario. Para efectos de lo anterior, se observarán las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 y del Decreto 1081 del 2015.

La titularidad del solicitante se acreditará con el correo o dirección de residencia registrados en la base de datos de la Entidad, a la que deba notificarse la respuesta, y la autorización del titular mediante poder debidamente otorgado, en las condiciones del artículo 15 de la presente Resolución.

Parágrafo 1. Todos los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que, como consecuencia del ejercicio de sus funciones profesionales y contractuales, tengan conocimiento y/o acceso a los documentos, datos, hechos e información de los afiliados, registros en sus cuentas individuales y demás información, están obligados a guardar discreción y reserva; en atención a los parámetros establecidos por el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, las políticas de seguridad internas y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo 2. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca y Bogotá decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada, conforme al procedimiento estipulado en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO IV

RECURSOS

Artículo 30. Contra los actos administrativos proferidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que creen, extingan o modifiquen una situación jurídica de manera definitiva, procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante la dependencia que expidió el acto administrativo, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional de quien expidió el acto administrativo, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

Parágrafo. En caso de interponerse recurso de queja, este deberá dirigirse ante el inmediato superior administrativo o funcional de quien expidió el acto administrativo; siempre que haya sido rechazado el de apelación.

Artículo 31. Trámite de los recursos. Los recursos de reposición y apelación deberán ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del acto. El recurso de queja podrá ser interpuesto, facultativamente, dentro de los cinco (5) días

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

siguientes a la notificación. Lo anterior, atendiendo a lo dispuesto en los artículos 75 y 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 32. Improcedencia. No habrá recurso contra los actos de carácter general, los de trámite, preparatorios o de ejecución; excepto en los casos previstos en la ley.

CAPÍTULO V

COMUNICACIONES, NOTIFICACIONES Y PUBLICACIONES

Artículo 33. Comunicación. Serán comunicadas al correo electrónico o dirección de residencia, establecido como preferencia, todas aquellas respuestas que no requieran de diligencia de notificación.

Artículo 34. Notificación de la respuesta. Las respuestas a las peticiones y recursos que resuelvan un asunto de interés particular, personal y concreto, deberán notificarse al peticionario de forma personal o electrónica, siempre que el afiliado haya aceptado este medio de notificación; de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021.

Cuando no sea posible notificar al peticionario, se procederá a realizar la notificación por aviso, a través de publicación en la Sede Principal y Puntos de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por el término de cinco (5) días hábiles. Transcurrido un (1) día hábil de retirado el aviso, la notificación se entenderá surtida, si el peticionario no se ha notificado.

Artículo 35. Publicación de respuestas devueltas. Las respuestas emitidas por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que no puedan ser recibidas por los peticionarios, serán publicadas por aviso en la Sede Principal, Puntos de Atención y en la página Web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, por el término de cinco (5) días hábiles; con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 36. Políticas de operación. Para la correcta atención y respuesta a las peticiones presentadas por los peticionarios, el Área de Atención Consumidor Financiero hará un continuo monitoreo de sus políticas de operación, formulará y actualizará las guías, procedimientos y demás instrumentos cuando se requiera y con el fin de mejorar o mantener el normal desarrollo de la operación.

Artículo 37. Costos. El costo de reproducción de copias y documentos anexos de información pública solicitada ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentra definido por la Resolución 399 de 2018 y/o el acto administrativo que la modifique, adicione o sustituya.

“Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”

Artículo 38. Protocolos. Los protocolos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y los establecidos por la Gerencia General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se deben tener en cuenta para la atención que se preste al peticionario.

Artículo 39. Interpretación. La interpretación del presente acto administrativo deberá efectuarse conforme a su tenor literal; observando lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la ley y demás normas aplicables.

Artículo 40. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 466 de 2018.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C. a los 25 días del mes de julio de 2022.

General (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA
Gerente General

Proyectó y Elaboró	Revisó	Revisó	Vo. Bo.
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
ABG. Santiago García Tovar	ABG. Ana Milena Rosero Álvarez	ADM. Adel José Caicedo Camargo	ABG. Diana María Ospina Herrera
Profesional Universitario I. Área de Atención Consumidor Financiero – ARACF	Jefe del Área de Atención Consumidor Financiero – ARACF	Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones	Jefe Oficina Asesora Jurídica

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Países Amigos,
para Colombia entera.

Fecha aprobación: 14-03-2022 / Versión: 016
Código: GE-NA-FM-020