

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 145 DE 17 MAR 2016**

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en 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 numeral 13 del artículo 10º del Decreto Ley 353 de 1994, modificado por el artículo 7º de 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 a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que la Ley 1328 de 2009 establece los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que de otra parte, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, propende por mantener un ambiente de cultura de atención, respeto, servicio y protección de los derechos de los consumidores financieros, brindando información confiable, suficiente y oportuna, en cumplimiento a los parámetros establecidos en el Decreto 2555 de 2010 y la Circular 015 de 2010.

Que el numeral 7 del Artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, dispuso que son 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, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 dispuso que las autoridades reglamentarán 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.

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 establece que: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Que teniendo en cuenta lo anterior, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía expidió la Resolución 036 del 31 de enero de 2011 por la cual creó del Grupo Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Que mediante la Resolución 035 del 06 de febrero de 2014, se reorganizaron los grupos internos de trabajo y se crearon unas áreas, suprimiendo el Grupo Sistema de Atención al Consumidor Financiero y creando a su vez, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Que el artículo 15 de la Resolución 095 de 2015, modificado por el artículo 14 de la Resolución 659 de 2015 el cual a su vez fue modificado por el artículo 15 de la Resolución 159 del 31 de marzo de 2016 “Por la cual se establece 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” establece las funciones del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Que de otra parte, la circular externa 052 de 2015 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, adicionó el procedimiento de atención a quejas denominado como “Quejas Exprés”.

Que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en aras de dar cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, considera necesario adoptar el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que sean promovidas por los Consumidores Financieros de la Entidad.

## **RESUELVE:**

### **TITULO I**

#### **DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

#### **CAPITULO ÚNICO**

#### **CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1º. ADOPCIÓN REGLAMENTO.** Adóptase el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

**ARTÍCULO 2º. ALCANCE.** El presente reglamento se aplicará para recepción, atención, análisis y respuesta de las solicitudes presentadas por los consumidores financieros o partes interesadas.

**ARTÍCULO 3º. CONTENIDO.** El contenido del reglamento será el establecido en el presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 4º. PRINCIPIOS.** Los principios que regirán las disposiciones contenidas en este reglamento, serán los contemplados por la función administrativa consagrados en el

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

artículo 209 de la Constitución Política, los establecidos en la Ley 489 de 1998, la Ley 1328 de 2009 y Ley 1437 de 2011, y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 5º. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**ATENCIÓN.** Procesos, mecanismos y políticas que tiene la Entidad diseñados para brindar un adecuado servicio a las necesidades de los consumidores financieros o partes interesadas.

**CANAL.** Mecanismos dispuestos por la Entidad para informar, atender, educar, transar y brindar soluciones a las necesidades y requerimientos del consumidor financiero.

**CERTIFICACIÓN.** Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.

**CLIENTE.** Es la persona natural o jurídica con quien la Entidad establece relaciones de origen legal o contractual, en desarrollo de su objeto social y misional.

**CLIENTE POTENCIAL.** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas con la Entidad, respecto a los servicios ofrecidos por este.

**CONSULTA.** Es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.

**CONSUMIDOR FINANCIERO.** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Es el conjunto de actividades que se desarrollan con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros o partes interesadas.

**DEBIDA DILIGENCIA – PRINCIPIO.** Es el empeño desplegado por la Entidad 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 éstos, 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 Entidad; ejerciendo con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado. La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

**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.

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

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

**MEDIO.** Instrumento a través del cual el consumidor financiero hace uso de los diferentes canales que ofrece la Entidad.

**PETICIÓN.** Tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.

**QUEJA.** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero (o parte interesada), relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor de la Entidad.

**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 consumidores financieros o partes interesadas, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido.

**RECLAMO.** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, 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 Entidad.

**REQUERIMIENTO JUDICIAL.** Es la ejecución de las disposiciones emitidas por despachos judiciales o por las Fuerzas Militares y Policía Nacional relacionadas con embargos u otras, sobre los dineros registrados en las cuentas individuales se atenderán por la dependencia que para el efecto se disponga en la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y los procedimientos designados para tal fin.

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Es el resultado de unir el sistema de atención al cliente, la plataforma tecnológica, el componente jurídico, organizacional y la educación financiera de la Entidad, con el fin de ofrecer al consumidor financiero el mejor servicio posible, constituyéndose así, en una de las principales herramientas para su protección.

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

**SOLICITUD ESCRITA.** Es la solicitud que realiza un consumidor financiero de manera escrita, sin importar la formalidad de presentación, o por el formulario que para el efecto disponga la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

**SOLICITUD VERBAL.** Es la solicitud que realiza verbalmente un consumidor financiero ante un funcionario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que ostente competencia para recibirla y dar trámite interno correspondiente.

**SOLICITUD ANÓNIMA.** Instrumento a través del cual un consumidor financiero o parte interesada, presenta una solicitud de forma secreta, sin indicar nombres, apellidos o número de cédula de ciudadanía.

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

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

**TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES.** Toda solicitud podrá corresponder a petición, queja, reclamo, sugerencia, certificación, consulta, requerimiento, denuncia o queja exprés.

**TIPOLOGÍA.** Todas las solicitudes allegadas a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía recibirán una clasificación específica, tomando como referencia el contenido, la característica, el trámite que internamente se le deba brindar y/o la calidad de la persona que lo solicita.

**TRÁMITE DE SOLICITUDES.** Procedimiento interno por el cual se atienden las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

**USUARIO.** Es la persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios de la Entidad.

## TÍTULO II

### DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS SOLICITUDES

#### CAPITULO I

##### DE LA RECEPCIÓN, TIPIFICACIÓN, TRÁMITE Y TÉRMINO PARA RESOLVER LAS DISTINTAS SOLICITUDES

**ARTÍCULO 6°. Recepción de las solicitudes.** La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene a disposición de los consumidores financieros y partes interesadas los canales de comunicación para la recepción de los diferentes tipos de solicitudes.

**ARTÍCULO 7°. Canales de comunicación.** Serán canales de comunicación para la recepción de los diferentes tipos de solicitudes:

1. Puntos de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a Nivel Nacional.
2. Punto Móvil de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
3. Ventanilla de Atención del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
4. Buzón de Sugerencias.
5. Portal WEB [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) (PQRD en línea) o según se disponga.
6. Correo Postal.
7. Líneas Telefónicas del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
8. APP de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
9. Defensor del Consumidor Financiero.
10. Chat Virtual – Asesor en Línea.
11. Redes Sociales.
12. Correo Electrónico [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co) o según se disponga.
13. Los demás que sean implementados de conformidad con las normas legales y administrativas que se estipulen para ello o por necesidad del servicio.

**ARTÍCULO 8°. Tipificación de las solicitudes.** Todas las solicitudes presentadas en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía según sus características, contenido y calidad del consumidor financiero serán tipificadas como petición, queja, reclamo, sugerencia, certificación, consulta, requerimiento, denuncia o queja exprés.

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

**ARTÍCULO 9°. Derecho de turno.** Con el propósito de dar cumplimiento al numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, a cada solicitud se le asignará un consecutivo interno, el cual le será informado al consumidor financiero o parte interesada en el momento de la radicación por cualquier canal de comunicación de la Entidad.

El consumidor financiero o parte interesada podrá efectuar el seguimiento a su solicitud con el número de consecutivo interno ingresando al Portal Web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía o la herramienta que sea dispuesta para ello.

**Parágrafo.** No requerirán de asignación de consecutivo interno las solicitudes que sean presentadas de forma verbal y las allegadas por correo electrónico de conformidad con las normas legales y administrativas que se estipulen para ello, salvo los casos en que el consumidor financiero lo solicite expresamente, evento en el cual, será radicada y tipificada por el mismo procedimiento descrito en los artículos anteriores.

**ARTÍCULO 10°. Trámite de las solicitudes.** Todas las solicitudes recibirán el trámite dispuesto en la ley, procedimientos, guías y demás documentación, atendiendo la tipificación recibida al momento de la radicación.

**Parágrafo.** De acuerdo con lo establecido en el presente artículo, igual tratamiento recibirán las solicitudes incompletas y a las que se les declare el desistimiento tácito o expreso, así como las solicitudes irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

**ARTÍCULO 11°. Solicitudes Verbales.** Las solicitudes realizadas verbalmente ante un funcionario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que ostente competencia para recibirla, serán atendidas de manera directa y en todo caso deberán tener observancia del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

**Parágrafo.** En caso de ser solicitada constancia de radicación de solicitud verbal, el funcionario la expedirá de acuerdo con el procedimiento, guía de operación y/o demás documentación que se expida para ello.

**ARTÍCULO 12°. Solicitudes Escritas.** Las solicitudes por motivos de interés general o particular podrán ser allegadas por los consumidores financieros o partes interesadas de manera escrita, sin importar la formalidad de presentación, y tendrán derecho, a obtener resolución completa y de fondo sobre la misma, las cuales serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Toda solicitud allegada, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**Parágrafo.** Exceptúense de resolver en quince (15) días hábiles, las solicitudes incluidas en el presente reglamento que atendiendo los parámetros de tipificación reciban un término diferente para su trámite y respuesta; pero en ningún caso el término para resolverlas podrá ser superior al legalmente establecido.

**ARTÍCULO 13°. Contenido de las solicitudes escritas.** Toda solicitud escrita deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su 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 solicitud.
4. Las razones en las que fundamenta su solicitud.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1°.** El Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero debe examinar íntegramente la solicitud, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**Parágrafo 2°.** En ningún caso podrá ser rechazada la solicitud por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 14°. Requerimientos.** Las órdenes de autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, y organismos de control y vigilancia serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio de los casos en que el ente solicitante requiera la información en un término especial.

**ARTÍCULO 15°. Requerimientos Judiciales.** Los requerimientos relacionados con ejecución de las disposiciones emitidas por Despachos Judiciales o por las Fuerzas Militares y Policía Nacional relacionadas con embargos u otras, sobre los dineros registrados en las cuentas individuales se atenderán por la dependencia que para el efecto disponga la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y los procedimientos designados para tal fin; y su término será el establecido por la Ley, los procedimientos y las guías que para tal fin sean expedidas.

**ARTÍCULO 16°. Solicitud de documentos y de información.** Las solicitudes de documentos y de información se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**ARTÍCULO 17°. Solicitudes de consulta.** Las solicitudes mediante las cuales se eleva una consulta a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en relación con las materias a su cargo deberán ser resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**ARTÍCULO 18°. Solicitudes allegadas por el Defensor del Consumidor Financiero.** Las solicitudes allegadas por el Defensor del Consumidor Financiero 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 la misma, 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.

**ARTÍCULO 19°. Atención de quejas exprés.** Las quejas allegadas por la Superintendencia Financiera de Colombia denominadas “Quejas Exprés” serán atendidas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cualquier solicitud presentada en la Entidad 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

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

como tal, independientemente de la tipificación inicial que se le haya brindado, siendo su término para atención, el previsto en el presente artículo.

**ARTÍCULO 20°. Denuncias.** Las solicitudes que de acuerdo con su contenido y/o característica, sean tipificadas como denuncias, serán atendidas en el término dispuesto por la Ley, los procedimientos y guías que para tal fin sean expedidos.

**ARTÍCULO 21°. Solicitudes anónimas.** Las solicitudes anónimas se atenderán dentro del término establecido en el procedimiento, guías y demás documentación que para el efecto se expida.

**ARTÍCULO 22°. Atención prioritaria de solicitudes.** La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, independientemente de la tipificación inicial que se le haya brindado a la solicitud, atenderá en un término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, las siguientes solicitudes:

1. Las presentadas por los niños, niñas y adolescentes.
2. Las presentadas por los periodistas para el ejercicio de su actividad.
3. Las que versen sobre el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al solicitante, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
4. 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 solicitud.

**ARTÍCULO 23°. Ampliación del plazo para resolver las solicitudes.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver los diferentes tipos de solicitudes en los plazos señalados, se informará esta circunstancia al consumidor financiero o parte interesada, antes del vencimiento del término señalado en la ley y/o el presente reglamento, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que el pedimento será resuelto, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO 24°. Funcionario sin competencia.** Si se evidencia que es allegada una solicitud sobre la cual la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía no ostenta competencia, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la solicitud al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

**ARTÍCULO 25°. Reserva y confidencialidad.** Atendiendo los parámetros establecidos por el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con la Ley 1266 de 2008, las políticas de seguridad internas y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, todos los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía están obligados a guardar discreción y reserva sobre los documentos, datos de los afiliados registrados en las cuentas individuales, hechos e informaciones o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la Caja, a los cuales tengan acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio o con motivo del ejercicio de las funciones o del objeto contractual, a menos que lo solicite o autorice el titular de la información o una autoridad competente.



**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

**Parágrafo.** En caso de no suministrársele al consumidor financiero o partes interesadas la información solicitada por motivos de reserva, será procedente el recurso de insistencia, caso en el cual se seguirán las disposiciones contenidas en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 del 30 de junio 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” y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

## CAPITULO II

### DE LAS PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

**Artículo 26º. Publicación de los Actos Administrativos de Carácter General.** Serán publicados en el Diario Oficial y en los diferentes medios de divulgación que disponga la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía aquellos Actos Administrativos de carácter general y los que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general.

**Parágrafo.** Aquellos Actos Administrativos que deban ser publicados, no serán obligatorios hasta tanto sea surtida la publicación de que trata el presente artículo.

**Artículo 27º. Comunicación de las respuestas a las solicitudes.** Serán comunicables aquellas decisiones que no pongan fin a una actuación administrativa, es decir que no creen, modifiquen o extingan una situación jurídica particular.

**Parágrafo.** Una vez elaborado, impreso y firmado el oficio de respuesta por el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, se enviará a la dirección de escogencia realizada por el consumidor financiero que interpuso la solicitud, sea dirección electrónica o dirección de correspondencia física, siguiendo lo establecido en los procedimientos, guías y demás documentación que para el efecto se expida, y atendiendo los parámetros de reserva y confidencialidad instituidos por la Entidad.

**Artículo 28º. Notificación de las respuestas a las solicitudes.** Serán notificadas las respuestas que contengan una decisión que ponga fin a una actuación administrativa mediante la cual se resuelve un asunto de interés particular, personal y concreto, las cuales deben notificarse al consumidor financiero o a su apoderado, según el caso, de conformidad con lo establecido en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, además de las disposiciones administrativas establecidas para el efecto.

**Artículo 29º. Procedimiento para publicar, comunicar y/o notificar los Actos Administrativos de Carácter General y las respuestas a las solicitudes.** El procedimiento para realizar las publicaciones, comunicaciones y notificaciones de los Actos Administrativos de Carácter General y las respuestas a las solicitudes será el establecido en los procedimientos, guías y demás documentación que para el efecto sea expedida.

## CAPITULO III

### DE LOS RECURSOS

**ARTÍCULO 30º. Recursos contra las respuestas a las solicitudes emitidas por el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.** Contra las respuestas definitivas

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

emitidas por el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, ante la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

**ARTÍCULO 31º. Trámite de los recursos.** Todos los recursos recibirán el trámite dispuesto en la ley, procedimientos, guías y demás documentación que sea expedida para el efecto.

**ARTÍCULO 32º. Improcedencia.** No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

**ARTÍCULO 33º. Notificación de los recursos.** Para el trámite de notificación de los recursos, se seguirán las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, en el Capítulo Segundo del Título II del presente reglamento y los establecidos en los procedimientos, guías de operación y demás documentación, las cuales quedaran consignadas en los actos administrativos y demás documentación que sea expedida para el efecto.

### TITULO III

#### DISPOSICIONES FINALES

#### CAPITULO I

#### DE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SUS RESPONSABILIDADES

**ARTÍCULO 34º. Funciones del personal del Área.** Las funciones de los servidores públicos responsables de atender y dar respuesta a las solicitudes de que trata el presente reglamento, serán las establecidas en el manual de obligaciones y competencias para los trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía las cuales deberán ser concordantes con las asignadas para el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, o la dependencia que haga sus veces, según acto administrativo que se expida para tal fin.

**ARTÍCULO 35º. Responsabilidades.** Le corresponde a los funcionarios del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero dar trámite y respuesta a las solicitudes presentadas en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, ejerciendo las siguientes responsabilidades:

1. Tramitar de fondo y de forma oportuna las solicitudes de los consumidores financieros o partes interesadas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento, manual SAC y demás normatividad vigente.
2. Suministrar a los consumidores financieros o partes interesadas información cierta, suficiente, clara, oportuna y de calidad en las respuestas de las solicitudes prestadas.

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

3. Asegurar que los controles de calidad y eficiencia en las respuestas estén dentro de los parámetros exigidos por las disposiciones normativas que rigen la Entidad.
4. Velar porque las solicitudes de los consumidores financieros o partes interesadas sean atendidas de fondo, con congruencia y dando resolución al núcleo esencial de las mismas, dentro de los términos establecidos por ley.
5. Observar y advertir en las respuestas al consumidor financiero, los lineamientos y preceptos legales e institucionales atinentes a la reserva y confidencialidad de la información.
6. Informar sobre las fallas y aspectos por mejorar, de acuerdo con las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros o partes interesadas.
7. Cumplir con la reglamentación que expida sobre el tema, incluyendo la de la Superintendencia Financiera de Colombia.
8. Presentar los informes que le sean solicitados.
9. Hacer análisis de las quejas y solicitudes que presentan los clientes y proponer mecanismos correctivos con el fin de mejorar la atención al cliente.

**ARTÍCULO 36°. Roles de los funcionarios del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.** Todo funcionario del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, o quien haga sus veces, deberá ser apto para ejercer las responsabilidades indicadas en el artículo anterior para el desarrollo eficiente, eficaz y oportuno del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS FALTAS DISCIPLINARIAS, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DEL PERSONAL DEL ÁREA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**ARTÍCULO 37°. Falta Disciplinaria.** Los servidores públicos responsables de atender y dar respuestas a las solicitudes de que trata el presente reglamento, estarán incurso en las acciones disciplinarias dispuestas en las normas legales vigentes correspondientes.

**ARTÍCULO 38°. Inhabilidades e incompatibilidades.** Los servidores públicos responsables de atender y dar respuesta a las solicitudes de que trata el presente reglamento, estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 “por la cual se expide el Código Disciplinario Único”, al Código de Buen Gobierno y al Código de Ética de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

## **CAPITULO III**

### **DE LOS DERECHOS, DEBERES Y DEMÁS DISPOSICIONES**

**ARTÍCULO 39°. Derechos y Deberes de los Consumidores Financieros.** Los derechos y deberes de los consumidores financieros o partes interesadas serán los que se encuentren estipulados en el manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y demás normas que para el efecto expida la Gerencia General y la Superintendencia Financiera de Colombia, según corresponda.

**ARTÍCULO 40°. Políticas de operación.** En la ejecución de las atenciones y respuestas a las solicitudes presentadas por los consumidores financieros o partes interesadas se formularán las políticas de operación que sean consideradas pertinentes para el normal desarrollo de los procesos, procedimientos, guías de operación y demás documentación,

**“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”**

las cuales quedaran consignadas en los actos administrativos y documentos que sean dispuestos por la Gerencia General.

**ARTÍCULO 41°. Costos.** En cumplimiento de la política de bienestar de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, la reproducción de copias y demás documentos anexos, no tendrán costo alguno, los cuales serán asumidos por la Entidad; salvo los casos en que el número de folios sea superior al establecido por la Gerencia General de la Entidad, para lo cual, se establecerá el respectivo procedimiento a través de guías y demás documentación, las cuales quedaran consignadas en los actos administrativos y documentos que sean dispuestos para el efecto.

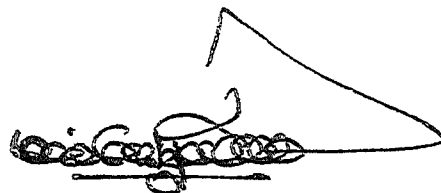
**ARTÍCULO 42°. Protocolos.** La atención que se preste al consumidor financiero se tendrá en cuenta según lo dispuesto en los protocolos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y los establecidos por la Gerencia General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

**ARTÍCULO 43°. Interpretación.** La interpretación de las presentes disposiciones le corresponde a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, siguiendo la Constitución, normas de rango legal, jurisprudencia u otras normas jurídicas aplicables al caso particular.

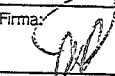
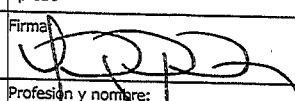
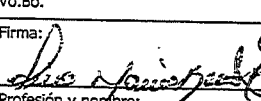
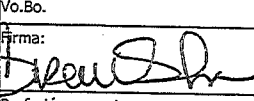
**ARTÍCULO 44°. Vigencia.** El reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía rige a partir de la fecha de expedición de la presente resolución.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá, D.C. a los 17 MAR 2016



**General (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Proyectó y Revisó	Aprobó	Vo.Bo.	Vo.Bo.
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Profesión y nombre: Hector Ramirez Hernandez Abg. Sonia Janeth García Avila	Profesión y nombre: Abg. Rafael Enrique Gonzalez Rubio Babilonia	Profesión y nombre: Adm. Lina Maria Rendón Lozano	Profesión y nombre: Abg. Diana Maria Ospina Herrera
Cargo y Dependencia: Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Cargo y Dependencia: Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones	Cargo y Dependencia: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo y Dependencia: Jefe Oficina Asesora Jurídica

