

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 174 DE 27 DE MARZO DE 2020

“Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias”

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 de conformidad con lo establecido en el artículo 1º del Decreto Ley 353 de 1994, modificado por el artículo 1º de la Ley 973 de 2005, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene por objeto facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, la captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias que sean indispensables para el mismo efecto.

Que el artículo 3 de la Ley 973 de 2005 contempla, además de otras funciones a cargo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, “Colaborar con el Ministerio de Defensa Nacional en la formulación de la política y planes generales en materia de vivienda propia para sus afiliados, y propiciar a solicitud de los afiliados, la ejecución de programas de vivienda, asesorar su vinculación a estos y velar por el cumplimiento de las condiciones técnicas y financieras pactadas.”

Que mediante Acuerdo 05 de 2017 la Junta Directiva de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía modificó y unificó los acuerdos que regulan los modelos de solución de vivienda y se dictan otras disposiciones, resaltándose en su parte considerativa que “la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico es una de las principales herramientas para asegurar la eficiencia económica y social del sistema normativo y para afianzar la seguridad jurídica”

Que el numeral 1 del artículo 84 de la Resolución 083 de 2018, establece una de las excepciones a la radicación presencial, siendo esta “cuando la Entidad implemente “trámites en línea” en sus canales de comunicación”.

Que el numeral 2 del artículo 85 de la resolución 083 de 2018 establece que “La Entidad adoptará los mecanismos especiales con el fin de permitir la radicación de trámites en línea. De acuerdo a los procedimientos y protocolos de seguridad”.

“Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias”

Que el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece el deber de las autoridades en la atención al público, entre ellos la atención personal en los horarios de atención y la habilitación de espacios de consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Que el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de COVID-19 es una pandemia, y que el país viene siendo afectado con el incremento de casos de la enfermedad denominada COVID-19.

Que la Directiva Presidencial 02 de fecha 12 de marzo de 2020, adoptó medidas para atender la contingencia por COVID-19, a partir uso de las tecnologías la información y las telecomunicaciones – TIC.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional.

Que el numeral 2.6. del artículo segundo de la citada Resolución, estableció como medida sanitaria “Ordenar a los jefes, representantes legales, administradores o quienes hagan sus veces a adoptar, en los centros laborales públicos y privados, las medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19. Deberá impulsarse al máximo la prestación del servicio a través del teletrabajo”

Que el Presidente de la República de Colombia expidió el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”; entre las cuales decretó: “Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas del día 13 de abril de 2020. A su vez, el numeral 15 del artículo 3 Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 autorizó la circulación en las actividades de “de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y organismos de seguridad del Estado, así como de la industria militar y de defensa”.

Que el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en la parte resolutive señaló, entre otros aspectos:

“Artículo 3. Prestación de los servicios a cargo de las autoridades. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

“Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias”

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social”.

Que la circular externa 008 del 17 de marzo de 2020, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en su medida undécima ordenó que “Las entidades vigiladas deben adoptar las medidas necesarias para reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros cuando requieran acercarse a los diferentes puntos de atención, así mismo deberán establecer mecanismos para evitar aglomeraciones en los puntos de atención al cliente, en línea como mínimo con las disposiciones que establezcan las autoridades.”

Que, en atención a lo ordenado por el Gobierno Nacional en las disposiciones anteriormente señaladas, los trámites y servicios ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía podrán ser adelantados en uso de las tecnologías de información y de manera presencial.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Atención virtual. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, efectuará la atención al público de manera virtual a través de la página web y su portal transaccional, para los siguientes servicios:

1. Pre Trámites
2. Trámites en línea
3. Consultas
4. Solicitudes Acreditación
5. Simulador Leasing
6. Actualización datos personales
7. PQRS-D
8. Educación Financiera
9. Correos electrónicos institucionales
10. Redes sociales.
11. Chat Bot.

Parágrafo. La radicación de los trámites de desafiliación en cualquiera de sus modalidades deberá realizarse de manera presencial en cualquiera de los puntos de atención a nivel nacional.

ARTÍCULO 2. Atención presencial al afiliado. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, prestará el servicio de atención de manera presencial en los puntos de atención a nivel nacional y puntos móviles, únicamente a sus afiliados mediante cita programada; de manera telefónica o de manera virtual a través del portal transaccional.

ARTÍCULO 3. Radicación. Durante la vigencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, mantendrá la radicación de los trámites de pago de manera presencial únicamente por parte del afiliado. Excepcionalmente el afiliado podrá autorizar para realizar la radicación de trámites a su cónyuge, compañero (a) permanente, padres, hijos o hermanos, siempre y cuando se demuestre que el afiliado está privado de la libertad o residenciado fuera del país.

“Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias”

Parágrafo. De manera excepcional, en caso de existir imposibilidad para la radicación presencial o virtual de trámites y previa autorización de la Entidad, se recibirán los trámites a través de correo certificado por parte de los afiliados a los puntos de atención a nivel nacional y puntos móviles, Una vez sea verificado el cumplimiento de requisitos exigidos, se procederá a la radicación del trámite respectivo.

ARTÍCULO 4. Instructivo. La Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones implementará un instructivo que desarrollará las disposiciones contenidas en esta Resolución y demás aspectos necesarios para su cumplimiento.

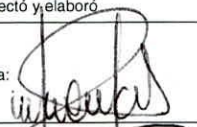
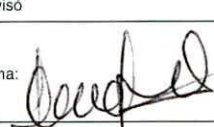
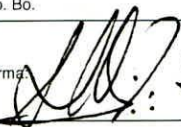

ARTÍCULO 5. Vigencia. La presente Resolución entrará a regir a partir de su publicación.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 27 días del mes de marzo de 2020



General (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA
Gerente General

| | | | |
|--|--|---|--|
| Proyectó y elaboró | Revisó | Vo. Bo. | Vo.Bo. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Abg. JUANIMARULANDA | Abg. SONIA JANETH GARCÍA ÁVILA | Dr. ADEL JOSÉ CAICEDO CAMARGO | Abg. DIANA MARÍA OSPINA HERRERA |
| Trabajador en misión | Jefe Área de Atención al Afiliado | Subgerente de atención al Afiliado y Operaciones | Jefe Oficina Asesora Jurídica |

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
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

Fecha aprobación: 10-02-2020 / Versión: 011
Código: GE-NA-FM-020

442