

**“LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE LOS AFILIADOS A LA CAJA
PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA”**

**SANDRA PATRICIA ARIAS GUTIÉRREZ
DARWIN MOSQUERA LOZANO**

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSGRADOS Y FORMACIÓN CONTINUADA
ESPECIALIZACIÓN DERECHO ADMINISTRATIVO
BOGOTÁ NOVIEMBRE 2014**

**“LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE LOS AFILIADOS A LA CAJA
PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA”**

**SANDRA PATRICIA ARIAS GUTIÉRREZ
DARWIN MOSQUERA LOZANO**

**PROYECTO DE GRADO
MODALIDAD MONOGRAFIA**

**ASESOR METODOLÓGICO:
MISAEEL TIRADO ACERO
SOCIÓLOGO JURÍDICO, Ph.D**

**ASESOR TEMÁTICO:
JOSE IGNACIO GONZALEZ
ABOGADO, MG DERECHO PÚBLICO**

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSGRADOS Y FORMACIÓN CONTINUADA
ESPECIALIZACIÓN DERECHO ADMINISTRATIVO
BOGOTA NOVIEMBRE 2014**

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. NATURALEZA JURÍDICA DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA

1.1. Historia

1.2. Evolución y consolidación como Entidad Promotora de Vivienda y Administradora de Cesantías.

1.3. Naturaleza y entes de control.

CAPÍTULO II. DERECHO A LA INFORMACIÓN Y SU EJERCICIO INTERNO

2.1. Tipos de solicitudes.

2.2. Procedimiento.

2.3. Control del Sistema.

2.4. Tipos de Respuestas.

2.5. Carácter Vinculante de la Respuesta.

CAPÍTULO III. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA Y FISCAL DE LOS FUNCIONARIOS QUE DAN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES.

3.1. Tipos de Responsabilidades de la Entidad.

3.2. Responsabilidad de los funcionarios del SAC.

3.3. Medidas Disciplinarias.

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía como Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito; de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene como 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, 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.

De igual manera, la Entidad cuenta con un **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC**, que se presenta como una herramienta de gran utilidad y de obligatoria consulta para los servidores públicos y los contratistas en general, en su interrelación con los consumidores financieros, constituyéndose en un instrumento dinámico de derechos y obligaciones en doble vía, que deberá ajustarse en la medida en que vaya resultando oportuno y necesario, con el fin de garantizar el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Ahora bien, dentro de la actividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), están las de recepción, análisis, elaboración, proyecto y verificación de las respuestas que se brindan, esbozadas con elementos jurídicos y fácticos de cada uno de los consumidores financieros y su situación específica con la Entidad, que de una u otra afectan su situación como afiliados, puesto que, en la gran mayoría de casos, presentan solicitudes y/o requerimientos con la finalidad de agotar instancias judiciales, revivir términos procesales, crear, modificar o extinguir situaciones administrativas, en su contexto con la Fuerza y el reconocimiento de Vivienda o con la Administración de Cesantías.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es la Entidad encargada de administrar las cesantías de los afiliados, brindar soluciones de vivienda en pro del bienestar de los mismos y velar por el cumplimiento de los fines sociales del Estado, impactando de manera directa en la vida de sus afiliados.

Actualmente la Caja Promotora de Vivienda Militar de Policía no cuenta con un proceso ni protocolo establecido que determine, delimite, explique o defina el alcance de las respuestas brindadas por el SAC a los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía quedando un vacío jurídico en virtud de la finalidad y objetivo de dicha área al interior de la Entidad.

Esta situación genera problemas toda vez que los afiliados pretenden agotar vías gubernativas para iniciar acciones judiciales con relación a los derechos que creen les corresponden, y no existe claridad con relación al alcance de las respuestas que se brindan desde el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, lo que lleva a plantearse el siguiente interrogante: ¿Tienen las respuestas dadas a los afiliados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía carácter vinculante propio de los Actos Administrativos?

En principio, con conocimiento de la temática planteada en las solicitudes de los afiliados a la Entidad, y la estructura de las respuestas brindadas por el SAC a las solicitudes presentadas por los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es preciso indicar que las mismas no tienen carácter vinculante.

La presente investigación se enmarca en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Entidad que no tiene establecido ni definido el alcance de las respuestas brindadas por su Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC; generando con ello un vacío jurídico que no permite dar claridad a las situaciones presentadas en las solicitudes y respuestas de los afiliados a la Entidad.

La situación aquí planteada evidencia una necesidad de verificación y análisis de conceptos en Derecho Administrativo que deben ser aplicados a la labor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía como Entidad adscrita al Ministerio de Defensa, en cumplimiento estricto de las disposiciones constitucionales y legales que brinden a los administrados la seguridad del cumplimiento del Estado Social de Derecho.

Se enmarca en una investigación de la línea Central De Investigación: Derecho Para La Justicia, La Convivencia y la Inclusión Social. Caracterizada por el estudio realizado en torno a las peticiones, requerimientos y solicitudes de los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; en virtud de la afectación en su entorno personal, familiar y social, de las respuestas que se brindan por parte de la Entidad.

Para el desarrollo de la presente investigación, se analiza el alcance de las respuestas brindadas a las solicitudes de los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, determinando la Naturaleza Jurídica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, estableciendo la Naturaleza Jurídica de las respuestas que se dan a los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y definiendo la responsabilidad disciplinaria y fiscal de quienes suscriben las respuestas brindadas a los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

CAPÍTULO I.

NATURALEZA JURÍDICA DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA

1.1. Historia

Con la ley 87 de 1947 se creó La Caja de Vivienda Militar con la finalidad de proveer vivienda a los oficiales, suboficiales y empleados civiles de las Fuerzas Militares. Fue reglamentada con el Decreto 1140 de 1948, que estableció su domicilio, objeto, campo de acción, finalidades, capital, recursos, prima de construcción, operaciones y servicios. En 1955 el Decreto Legislativo 219, estableció el ingreso como afiliados forzosos al personal de la Policía Nacional.

Desde su creación se definió como una Entidad autónoma, con personería jurídica para contratar y con patrimonio independiente.

Con la expedición del Decreto Ley 353 de 1994, se modificó la naturaleza jurídica de Establecimiento Público a Empresa Industrial y Comercial del Estado vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y su denominación de Caja de Vivienda Militar por Caja Promotora de Vivienda Militar, fijándole como misión facilitar la adquisición de vivienda propia a sus afiliados.

Con la ley 973 del 21 de julio de 2005, se transformó en Entidad de carácter, financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Ministerio de Defensa Nacional es la máxima autoridad en materia de defensa, seguridad, asuntos militares de la República de Colombia; formula, diseña, desarrolla y ejecuta las políticas de defensa y seguridad nacionales; conduce la

Fuerza Pública; conformada por las Fuerzas Militares, (Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea), y la Policía Nacional.

En el marco del desarrollo del Estado Social de Derecho y conforme lo estipulado constitucionalmente, la máxima autoridad en materia de defensa debe brindar a sus miembros unas condiciones óptimas de salud, vivienda y educación; esbozándose así la razón de ser de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

En este orden de ideas, se tiene que dentro del marco del Estado Social de Derecho contemplado en la Constitución Política; con relación al cumplimiento de estos cometidos estatales, el autor JAIME ORLANDO SANTOFIMIO expone que:

“Concebido el Estado como una persona jurídica capaz de desarrollar funciones básicas, sean estas, legislativas, ejecutivas o administrativas y judiciales, a través de órganos y autoridades debidamente instituidas y sujetas a todo un ordenamiento de preceptos y normas, con controles y contrapesos prefijados, corresponde entonces determinar, en que eventos de su devenir funcional se compromete el Estado a través de manifestaciones de voluntad creadoras de situaciones jurídicas, que podamos calificar de administrativas(...)” (ACTO ADMINISTRATIVO. PROCEDIMIENTO, EFICACIA Y VALIDEZ, 2A. ED. 2006)

Situación que respalda la creación, conformación y existencia de la Entidad para garantizar dichos preceptos tanto a los miembros de las Fuerzas como a sus familias.

Elaborando una aproximación a la funcionalidad del Estado a través de sus Entidades y organismos que actúan en nombre y responsabilidad de la Administración Pública.

Ahora bien, por su parte WILLIAM ZAMBRANO CETINA, expone que:

“En este sentido se busca que el procedimiento administrativo sea entendido por la administración y por los particulares como un instrumento suficiente para asegurar la garantía de los derechos. Para el efecto se introducen principios y herramientas que permitan a la administración asegurar el cumplimiento de los cometidos estatales dentro del respeto de los derechos de las personas, sin que éstas se vean obligadas necesariamente a acudir a la protección de los jueces, frente a la acción u omisión contraria a la ley por parte de las autoridades. Ello porque la administración debe ser la primera protectora de esos derechos y debe tener la voluntad de actuar siempre tomándolos en cuenta, así como el deseo y la capacidad de corregir los errores en que incurra. Ello sin perjuicio del derecho que tendrán en todo caso los interesados de acudir al juez, si excepcionalmente la administración no obra conforme a esta finalidad.” (Instituciones del Derecho Administrativo en el Nuevo Código – Una mirada a la luz de la Ley 1437 de 2011- Banco de la República – Diciembre de 2012.)

La administración, en cabeza aquí del Ministerio de Defensa, tal como lo plantea este autor, muestra la necesidad de enmarcar ciertas actividades de la Administración dentro de un marco garantista que permita al administrado el cumplimiento de sus derechos, que para el caso específico hace referencia a los miembros de las fuerzas.

1.2. Evolución y consolidación como Entidad Promotora de Vivienda y Administradora de Cesantías

El Estado Social de Derecho debe brindar entonces los mecanismos pertinentes para el cumplimiento de todos y cada uno de los derechos que corresponden a temas como salud, educación y vivienda, que para el caso concreto se materializa con los planes nacionales de desarrollo que componen lo concerniente para la regulación de las actividades que se deben llevar a cabo en estos temas, haciendo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía una Entidad garante de Vivienda para los miembros de las fuerzas.

El Magistrado LUIS FERANDO ÁLVAREZ JARAMILLO, en cuanto al Estado Social de Derecho y las competencias administrativas de este, expresa que:

“El concepto de estado de derecho es un modelo cuya principal característica es la limitación del poder estatal mediante el uso del derecho, hasta el punto de que puede sostenerse que su paradigma es el imperio de la ley.

Allí descansa el principio de la legalidad de la administración, según el cual su actuación se circunscribe a lo establecido por la ley, y para asegurar su obediencia, se encuentran establecidos los controles judiciales.

El estado de derecho es una manifestación concreta que comporta el reconocimiento de la supremacía firme e indefinida de la Constitución, que viene a significar que tanto gobernantes como gobernados están sometidos a la ley, claro está, con variantes en su aplicación, ya sea que se trate de las autoridades públicas o de los particulares.” (Instituciones del Derecho Administrativo en el Nuevo Código – Una mirada a la luz de la Ley 1437 de 2011- Banco de la República – Diciembre de 2012.)

Es por esto que al ser la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía una Entidad única en su especie, adscrita al Ministerio de Defensa, y al tratar un tema tan específico con los miembros de las fuerzas, si bien es cierto hace parte de las actividades desarrolladas para la efectiva administración y cumplimiento de un Estado Social de Derecho, tiene unas actividades administrativas en cabeza de su Gerente General, siendo la máxima autoridad de la Entidad, y configurándose como el único con capacidad para la expedición de Actos Administrativos tales como el de Reconocimiento y Asignación de Subsidio de Vivienda que otorga el Estado a través de la misma.

La Superintendencia Financiera de Colombia es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio. Mediante la cual se ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

Al constituirse la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía como una Entidad Administradora de Cesantías y cuya finalidad es brindar soluciones de vivienda a los miembros de las fuerzas, a través de la administración de recursos, que se constituyen de aportes mensuales obligatorios por parte de sus Afiliados; hace necesario que un organismo como la Superintendencia Financiera de Colombia ejerza control sobre sus actividades en razón a las actividades financieras desarrolladas.

Con la entrada en vigencia del Decreto 353 de 1994, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en virtud del Parágrafo del Artículo 1º, por mandato legal entra a administrar las Cesantías de los miembros de las Fuerzas; estipulado así:

“PARÁGRAFO. *La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, podrá administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional. Para quienes gozan del efecto retroactivo en esta prestación, esta se sujetará al plan de pagos establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.”*¹

La Ley 973 de 2005, reitera la actividad de la Entidad, en cuanto a la administración de las prestaciones sociales de los miembros de las fuerzas en el mismo sentido, en su Artículo 1º y 2º así:

*“ARTÍCULO 1o. El artículo 1o del Decreto-ley 353 de 1994, quedará así:
"Artículo 1o. Definición y objeto. A partir de la vigencia de la presente ley, la Caja de Vivienda Militar creada por la Ley 87 de 1947 y reorganizada por los Decretos 3073 de 1968, 2351 de 1971, 2184 de 1984, 2162 de 1992, se denominará Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.*

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tendrá como 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.

PARÁGRAFO. *La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, podrá administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional. Para quienes gozan del efecto retroactivo en esta prestación, esta se sujetará al plan de pagos establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público".*

¹ DECRETO 353 DE 1994 Febrero 11. Diario Oficial No 41.220 de 11 de febrero de 1994. MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Por el cual se modifica la caja de vivienda militar y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 2o. NATURALEZA. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Bancaria.

PARÁGRAFO 1o. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, no podrá destinar, ni utilizar sus recursos, utilidades y rendimientos o excedentes, para fines distintos a los previstos en la ley, su objeto y funciones. La Caja no estará sometida al régimen de encaje, ni inversiones forzosas establecidas para el sistema financiero.

PARÁGRAFO 2o. En ejercicio de la tutela administrativa, corresponde al Ministerio de Defensa Nacional la orientación, coordinación y control de la Caja en los aspectos de organización, personal y actividades que debe desarrollar este, de acuerdo con la política general del Gobierno Nacional.²

Así se establecieron los parámetros legales necesarios para el desarrollo de las actividades de administración de cesantías, que al constituirse como un mandato legal son de cumplimiento obligatorio y no pueden desconocer las condiciones en las que se deben prestar los servicios, que deben ser óptimas, prontas y eficaces, permitiendo a esta especialidad de consumidor financiero elementos propios del disfrute de los servicios financieros que brinda la Entidad.

Esta situación reviste de gran importancia para los consumidores financieros, puesto que al elevar peticiones ante el Sistema de Atención al Consumidor financiero, pretenden con ello, el reconocimiento de derechos o la pretensión de

² LEY 973 DE 2005, Julio 21. Diario Oficial No. 45.976 de 21 de julio de 2005. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Por la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones.

modificación de derechos adquiridos, quedando imposibilitada esta figura para tomar decisiones al respecto, toda vez que, como se pudo evidenciar, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero está creado para atender y absolver dudas e inquietudes de los consumidores financieros y brindar un apoyo y acompañamiento en sus actividades y protección al mismo, no para definir situaciones administrativas y sus entes empleadores.

Es entonces como los consumidores financieros cuentan en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía con los servicios de administración de Cesantías a través de una cuenta individual, que muestra mes a mes los rendimientos obtenidos de estas prestaciones sociales, que por disposición legal deben ser giradas por las Unidades Ejecutoras, todos los meses.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como la encargada de 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, 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; se constituye como garante del cumplimiento de los cometidos estatales, con relación a los miembros de las fuerzas militares y de sus familiares, revistiéndose como una actividad importantísima al interior del Ministerio de Defensa, no solo como cumplimiento de requisitos legales, sino también como garantizador de preceptos jurisprudenciales y constitucionales.

La función de facilitar adquisición de vivienda, se encuentra estrechamente relacionado con el concepto de subsidio de vivienda, que la Corte Constitucional establece como:

“SUBSIDIO FAMILIAR-Características fundamentales

Del análisis de la legislación vigente sobre la materia, esta Corporación ha destacado como características fundamentales del subsidio familiar las siguientes: (i) Es una prestación social, porque su finalidad no es la de retribuir directamente el trabajo -como sí lo hace el salario-, sino la de subvencionar las cargas económicas del trabajador beneficiario. (ii) Se paga en dinero, servicios y especie ya sea mediante una cuota monetaria, el reconocimiento de géneros distintos al dinero o mediante la utilización de obras y programas sociales que organicen las Cajas de Compensación Familiar, respectivamente. (iii) Se paga a los trabajadores activos y también a los pensionados, salvo en lo relacionado con el subsidio en dinero al cual éstos últimos no tienen derecho por mandato de la ley. (iv) Tiene por objetivo fundamental la protección integral de la familia y puede ser considerado una concretización del mandato contenido en el artículo 42 constitucional, a cuyo tenor “el Estado y la sociedad garantizarán la protección integral de la familia”. (v) Constituye una valiosa herramienta para la consecución de los objetivos de la política social y laboral del Gobierno, pues es un instrumento para alcanzar la universalidad de la seguridad social, de conformidad con lo señalado en el artículo 48 constitucional. (vi) Se provee a partir de los recursos aportados por los empleadores a las cajas de compensación familiar. (vii) Es recaudado, distribuido y pagado por las cajas de compensación familiar que además están en la obligación de organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar.”³

³ Sentencia C-629 de 2011.

La Ley 21 de 1982 establece el subsidio en los siguientes términos:

Artículo 1º. *El subsidio familiar es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.*

Parágrafo. Para le reglamentaron, interpretación y, en general, para el cumplimiento de esta ley se tendrá en cuenta la presente definición del subsidio familiar.

Artículo 2º. *El subsidio familiar no es salario, ni se computará como factor del mismo en ningún caso.*

Artículo 3º. *El subsidio familiar no es gravable fiscalmente.*

Los pagos efectuados por concepto del subsidio familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) son deducibles para efectos de la liquidación de impuesto sobre la renta y complementarios.

Parágrafo. *Para que las sumas pagadas por los conceptos anteriores, lo mismo que las sufragadas por salarios y descansos: Remunerados, puedan aceptarse como deducciones, será necesario que el contribuyente presente los respectivos certificados de paz y salvo con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la Caja de Compensación Familiar de afiliación, en los que conste que el interesado pagó los aportes correspondientes al respectivo año fiscal.⁴*

⁴ LEY 21 DE 1982 Enero 22. Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1746 de 2000, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 3667 de 2004 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 2581 de 2007. "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y Se dictan otras disposiciones"

De acuerdo con la normatividad del Gobierno Nacional, las Cajas de Compensación Familiar deben constituir Fondos de Vivienda de Interés social (FOVIS), para otorgar aportes en dinero a sus afiliados como un complemento al ahorro para la adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio (lote o terraza) y mejoramiento de las condiciones básicas de una Vivienda de Interés Social, escogida dentro de los proyectos declarados elegibles por el FINDETER o entidades financieras.

Los subsidios otorgados, en principio por las cajas de compensación familiar, son de condiciones y características distintas al subsidio de vivienda que otorga el Estado a través de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, puesto que los miembros de las fuerzas, por sus condiciones especialísimas de prestar un servicio al país y en general al bienestar de todos los colombianos, se les hace un reconocimiento especial, que actualmente cuenta con el lema: *“Los héroes si tienen casa”*, en cumplimiento a políticas gubernamentales, que con ocasión a la prestación del servicio que cumplen, se les reconoce y eleva a una categoría especial.

La normatividad vigente para los subsidios en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentra establecida en la Ley 973 de 2005 y el Acuerdo 01 de 2011, que establecen los parámetros y condiciones del subsidio de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 14. Adiciónense dos incisos al artículo 24 del Decreto-ley 353 de 1994 y modifícanse los párrafos del mismo artículo, así:

“Artículo 24. Subsidios. Los subsidios para el personal de Soldados Profesionales, podrán reconocerse hasta en una cuantía equivalente a 70 salarios mínimos legales mensuales, en las condiciones y plazos que se determinen conforme a lo establecido en el artículo 23 de la presente ley. Este subsidio no constituye factor salarial para ningún efecto legal.

De los recursos destinados para atender los subsidios de vivienda de interés social, el Gobierno Nacional destinará y transferirá anualmente un porcentaje para atender la demanda de los subsidios de los Soldados Regulares o Auxiliares Regulares de Policía que fallezcan o resulten discapacitados en actos del servicio o con ocasión del mismo, los cuales serán adjudicados de conformidad con los procedimientos señalados en la presente ley.

PARÁGRAFO 1o. El subsidio de que trata el presente artículo será concedido por una sola vez al núcleo familiar y entregado previa comprobación de que su valor será invertido en la adquisición de vivienda. Los subsidios se aplicarán también a los afiliados que habiendo adquirido vivienda por otros medios, tengan deudas hipotecarias con entidades financieras, pendientes sobre esta, o deseen renovarla, siempre que no se le hubiere otorgado con anterioridad solución en este aspecto, por parte de la Caja en ningún caso.

PARÁGRAFO 2o. La vivienda adquirida a través del subsidio de que trata la presente ley quedará afectada a vivienda familiar tal y como lo dispone la Ley 258 de 1996 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Será restituible el subsidio para vivienda si se comprueba por algún medio probatorio que existió documentación o información irregular o falsa para acreditar los requisitos establecidos para la asignación del subsidio.

También será restituible el subsidio, si se comprueba que el afiliado efectuó una compraventa simulada con el fin de acceder al subsidio de que trata el presente artículo.

En cualquier circunstancia de las que trata el presente párrafo, la persona no podrá volver a solicitar subsidio familiar de vivienda o postularse para el efecto, sin perjuicio de las sanciones penales, disciplinarias y fiscales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 3o. Para efectos del cálculo del 3% de que trata este artículo se tendrán en cuenta los siguientes conceptos: sueldo básico, subsidio familiar, prima de navidad, prima de vacaciones, prima de servicios, auxilio de transporte, subsidio de alimentación, gastos de representación, prima de actividad y demás factores que se cancelen mensualmente y que son factor salarial para el personal vinculado al Ministerio de Defensa Nacional y la Policía Nacional".⁵

Lo anterior muestra como en el marco del reconocimiento de subsidio de vivienda para los consumidores financieros afiliados a la Entidad, las condiciones revisten unas condiciones especiales y diferentes con relación a los subsidios que otorga el Estado a los particulares.

Ahora bien, el desarrollo y cumplimiento de estas tareas por parte de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, genera inconvenientes al momento de atención y resolución de solicitudes presentadas al Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, pues si bien es cierto, se deben resolver de fondo las peticiones, es vertiginosa la toma de decisiones con temas que evidentemente impactan a los consumidores financieros que revisten la calidad de ser miembros de las fuerzas y encontrarse en una situación muy especial frente al resto de la población.

El reconocimiento o no de subsidio es uno de los temas más delicados que se deben resolver por parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, pues

⁵ LEY 973 DE 2005 Julio 21. Diario Oficial No. 45.976 de 21 de julio de 2005. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Por la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones.

dicha situación desencadena en acciones de tutela y otros mecanismos judiciales, que dejan en manos de terceros decisiones administrativas que no pueden ser resultas en la misma Entidad toda vez que no existe un órgano ni un procedimiento establecido para ello, por el contrario se hace mal uso de la finalidad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, quien debe asumir la responsabilidad de esta toma de decisiones que afectan gravemente el desarrollo normal de actividades.

1.3. Naturaleza y Entes de Control

Como se puede evidenciar, legalmente la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tiene establecida su naturaleza acorde a las actividades que desempeña, en razón a su función de vivienda, como un ente adscrito al Ministerio de Defensa, que por sus únicas y especiales características lo hace único y exclusivo en su especie, toda vez que administra recursos del Estado, brinda soluciones de vivienda, y actúa como un establecimiento financiero y se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Corte Constitucional también se ha pronunciado al respecto manifestando en Sentencia T- 907 de 2010, que:

“4.5. En síntesis, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es una entidad del Estado de naturaleza especial, que tiene por objeto promover entre los miembros de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a quienes la ley les ha otorgado el status de afiliados forzosos, la adquisición de vivienda propia, mediante la entrega de subsidios y apoyos de carácter técnico y financiero. Del mismo modo, tiene como finalidad administrar las cesantías y el ahorro voluntario de sus afiliados.”⁶

⁶ Sentencia T-907 del 25 de mayo de 2010, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

Al constituirse la naturaleza jurídica como un elemento que determina los parámetros legales de la Entidad, establece claridad normativa y alcance de la Entidad, se esgrimen los componentes necesarios para la verificación y alcance de las respuestas a las solicitudes de sus afiliados a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

Por su parte la Superintendencia Financiera de Colombia ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control que se ejercen sobre la Entidad, se direccionan al cumplimiento de los parámetros legales establecidos para la prestación de servicios al consumidor financiero en general, que no buscan más que una adecuada y propicia administración y destinación de recursos, pues es bien sabido que, aunque por mandamiento legal se tiene la obligación de administrar las cesantías y efectuar el ahorro mensual obligatorio para la obtención del subsidio, los dineros finalmente se constituyen como un emolumento derivado del trabajo de todos y cada uno de los miembros de las fuerzas, quienes, bajo unos requisitos legales, podrán disponer de ellos para los fines normativamente establecidos.

Con lo anterior se tiene que la Superintendencia Financiera es un garante para el cumplimiento de sus derechos, para supervisar y verificar el eficaz cumplimiento de las reglas establecidas, por ello es que cuando un afiliado a la Entidad presenta ante este órgano de control algún tipo de queja, reclamo o inconformidad con relación a alguno de los servicios prestados, la obligatoriedad de brindar un informe detallado en las actividades realizadas para el cumplimiento de los derechos de los consumidores financieros, sujeto a verificación y rectificación, puede ser, incluso, causal de sanción por parte del órgano de control en caso de que se evidencien irregularidades o fallas en la prestación del servicio.

La importancia de este órgano de control, se complementa ampliamente con la figura del Defensor del Consumidor Financiero en virtud del cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, Defensoría del Consumidor Financiero, artículos 13 al 19; que con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero –

SAC, se desarrolla con la circular Externa 015 de 2010⁷, configurándose como la persona encargada de velar por la protección de los consumidores financieros, y quien brinda una herramienta de ayuda y acompañamiento en casos donde deba participar, por la gravedad de los hechos, como intermediario, siendo un tercero imparcial que procure el cumplimiento de obligaciones de ambas partes en la resolución de conflictos.

De esta manera, la Superintendencia Financiera de Colombia, y su tarea de control, vigilancia e inspección brinda una herramienta útil en cuanto a la actividad desarrollada por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, toda vez que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero se debe implementar en las Entidades vigiladas, mediante el cual se adopten políticas, procedimientos y controles para brindar debida protección con relación a la procura de educación en operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de tu entidad.

También se debe garantizar que todos los funcionarios de la entidad tengan el conocimiento suficiente sobre los productos o servicios que se ofrecen, además de tener pleno conocimiento de las funciones y procedimientos que se relacionen con el Defensor del Consumidor Financiero; implementar mecanismos que favorezcan

⁷ Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 estableció una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero. Se trata de la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros” —en adelante SAC—, el cual debe propender porque: (i) se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

En desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a las entidades vigiladas contar con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para estos fines, en el presente Capítulo se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

Cabe destacar que las entidades vigiladas deben desarrollar todos los aspectos relacionados con el SAC enfocándose, principalmente, en la debida atención y protección a los consumidores financieros, en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, especialmente, en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

la observancia de los principios orientadores, derechos y obligaciones entre consumidores financieros y entidades, de acuerdo a los establecido por la Ley 1328 del 2009; adoptar mecanismos adecuados para suministrar la información prevista por la ley y otras disposiciones e instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia; tener establecidos procedimientos para la atención efectiva de tus peticiones, quejas y reclamos; crear los mecanismos para la recolección de información estadística del manejo de las quejas con el objetivo de mejorar y tomar acciones correctivas, entre otros.

Como se logra observar, en virtud de la naturaleza de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y de la estructura del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, no se esbozan elementos que permitan establecer criterios propios de elaboración, creación, modificación o extinción de Actos Administrativos, o toma de decisiones que permitan constituir elementos propios de un Acto Administrativo, como lo veremos más adelante.

CAPÍTULO II.

DERECHO A LA INFORMACIÓN Y SU EJERCICIO INTERNO

2.1. Tipos de Solicitudes

Los tipos de solicitudes presentados en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentran enmarcados por las disposiciones legales propias del Derecho de Petición, su ejercicio, control y cumplimiento; en el entendido que, al constituirse como una Entidad de especial naturaleza y única en su especie, también establece a través de la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, estableciendo una herramienta que permita la oportuna, eficiente y eficaz atención a las solicitudes presentadas.

Dentro del tipo de Solicitudes se presentan:

- Petición: Se entiende como toda petición elevada a la Entidad y que no tiene clasificación especial.
- Queja: Manifestación de situación que pudo generar irregularidades en la prestación del servicio, ya sea de un funcionario específico o de un trámite.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad.
- Requerimiento: Solicitud de Ente Judicial o de Control para información o documentos.
- Sugerencia: Manifestación de mejoras para los procesos.
- Felicitación: Manifestación de satisfacción en la atención recibida.
- Consulta: Solicitud de conceptos.

Esta tipología permite una atención oportuna y en debida forma a cada una de las solicitudes, en el marco del desarrollo y cumplimiento de los tiempos y parámetros para atención de derechos de petición.

2.2. Procedimiento

El procedimiento establecido para la atención, gestión y respuesta de las solicitudes se establece a través de los sistemas de información internos de la Entidad que permiten realizar un seguimiento y control a los tiempos de respuesta de cada una de las solicitudes.

Inicia con la recepción de la solicitud mediante un radicado, sigue con la clasificación del tipo de solicitud, continua con la asignación al funcionario responsable de adelantar un análisis minucioso de la petición y en caso de que sea necesario realizar la respectiva asignación de tareas a través del aplicativo SAC; posterior al análisis y la respuesta a las tareas asignadas, se procede a la proyección de la respuesta repasando todos y cada uno de los elementos que lo componen. Una vez elaborada la respuesta, se procede a enviar a Control de Calidad para su revisión y verificación. Por último la Jefe del Área aprueba el proyecto de respuesta, enviándolo a impresión para su firma y envío por correspondencia al destinatario.

Como se esboza, la labor de atención y solución de las solicitudes se reviste de una gran cantidad de pasos en el procedimiento interno de la Entidad, que finalmente pretende una satisfacción de los afiliados cuando a través de este medio acceden a los servicios que presta la Entidad, ya sea para absolver dudas, cuestionar trámites, adelantar actuaciones, y por que no, hasta para solicitar reconocimiento de derechos, haciendo que la labor de atención de solicitudes y sus respuestas, establezcan situaciones que se constituyen con carácter vinculante a la Entidad, que finalmente informa de manera clara y específica la situación del Afiliado frente a la Entidad, quien, cuando ve vulnerados sus derechos, acude a la vía judicial.

2.3. Control del Sistema

Los controles establecidos para el desarrollo de la actividad de atención y elaboración de respuestas de las solicitudes, se organizan como medidores de tiempo, que a través del aplicativo SAC implementa un mecanismo de semáforo que brinda colores a las solicitudes, y cuando más lejos se encuentran del tiempo establecido como límite para su contestación, se encuentra en color verde, cuando están cercanas a su fecha de vencimiento cambia a color amarillo, y finalmente cuando se vencen los términos para brindar respuesta se pone en rojo.

Este es solo uno de los controles que se presentan, toda vez que semanalmente se deben brindar informes y estadísticas que permitan la medición de las solicitudes, tanto de su ingreso, como de su atención y finalmente su respuesta.

Ahora bien, internamente dicho control del sistema tiene repercusión tanto en el área jurídica de la Entidad como en la de Control Interno, pues las diversas situaciones presentadas con las solicitudes pueden generar un riesgo jurídico para la Entidad.

Dichas situaciones de riesgo jurídico representa para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía situaciones que pueden desencadenar en reconocimientos de derechos que no se encuentran configurados, pues por tratarse de miembros de las fuerzas armadas y de la policía, además de particulares adscritos al Ministerio de Defensa, su situación administrativa definida en cada una de las Unidades Ejecutoras y Entes Nominadores, pueden generar diversas situaciones, que son evaluadas en la atención de solicitudes y que pretenden resolver de fondo esas dudas presentadas por cada uno de los afiliados, sin que ello se esboce como un riesgo jurídico.

En este orden de ideas el control final sería la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, quien es la encargada de conocer estos asuntos.

2.4. Tipos de Respuesta

Los tipos de respuesta a las Solicitudes se enmarca de igual manera en su tipología, y se pretende con cada una de ellas brindar soluciones de fondo y claras para los afiliados, puesto que la intención al interponer un Derecho de Petición es lograr que se brinde una información clara, o se realice un procedimiento que se dejó de hacer o se hizo de manera irregular.

Por lo anterior, hay respuestas meramente informativas, otras ilustrativas, e incluso unas que pueden llegar a configurar elementos de reconocimiento o negación de Derechos frente a su relación con la Entidad, siendo el caso de la Asignación de Subsidios de Vivienda.

Las respuestas que se brindan deben estructurarse con datos completos, información clara y el debido sustento jurídico que permita al consumidor financiero entender las causas y razones por las cuales, en determinados casos no es procedente lo peticionado; siendo allí cuando se puede encontrar en la imperiosa necesidad de acudir a la vía contenciosa, para que sea un tercero imparcial quien revise su caso y evalúe la negatoria de un derecho.

2.5. Carácter Vinculante de la Respuesta

Las actuaciones administrativas como muestra de la voluntad de la administración, deben encontrarse enmarcadas en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas establecidas para ello.

En virtud del Artículo 4º del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

“ARTÍCULO 4o. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- 1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.*
- 2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.*
- 3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.*
- 4. Por las autoridades, oficiosamente.”⁸*

Con relación a los Actos Administrativos, el ejercicio de la función administrativa por parte del Estado a través de sus Instituciones, y en especial la actividad desarrollada por la Entidad referenciada. Por ello se hace necesario referenciar a AUGUSTO HERNANDEZ BECERRA, quien expone con relación a la Ley 1437 de 2011, que:

“La nueva ley se convierte en el cuarto código histórico de los procedimientos administrativos y contencioso administrativos colombianos, habiendo sido el primero la ley 130 de 1913, “Sobre la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo”, que fue un código exclusivamente judicial. El segundo código, contenido en la ley 167 de 1941, “Sobre organización de la jurisdicción Contencioso-administrativa”, trata ya de los procedimientos administrativos en el Título Tercero, y dedica su Capítulo VIII específicamente al “Procedimiento Gubernativo”. Cuarenta y tres años después se adoptó el tercer código mediante decreto 01 de 1984. Es interesante observar que, siempre que se dejó atrás uno de estos códigos al ser sustituido por uno nuevo, del antiguo se dijo que había sido una buena ley y que, quizá, no era indispensable remplazarla.” (Instituciones del Derecho Administrativo en el Nuevo Código – Una mirada a la luz de la Ley 1437 de 2011- Banco de la República – Diciembre de 2012.)

⁸ LEY 1437 DE 2011 Enero 18. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así se esbozan los elementos necesarios para establecer el concepto y lineamientos propios de los actos administrativos, que en últimas no son más que una materialización de las actuaciones administrativas reflejando la voluntad de la administración, ya sea para crear, modificar o extinguir situaciones que afecten al administrado.

Es importante recordar que al esbozarse la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía como una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito; de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene como 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, 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. Se establece en una condición especialísima que la hace única en su especie, razón por la cual, la atención a los derechos de petición elevados ante la misma, debe encontrarse regulado de manera especial, caso tal en el que se permita estructurar elementos propios de un acto administrativo.

La Corte Constitucional mediante Sentencia No. C-069/95, estipulo que:

“ACTO ADMINISTRATIVO-Existencia

La existencia del acto administrativo está ligada al momento en que la voluntad de la Administración se manifiesta a través de una decisión. El acto administrativo existe, tal como lo señala la doctrina, desde el momento en que es producido por la Administración, y en sí mismo lleva envuelta la prerrogativa de producir efectos jurídicos, es decir, de ser eficaz. De igual manera, la existencia del acto administrativo está ligada a su vigencia, la

cual se da por regla general desde el momento mismo de su expedición, condicionada, claro está, a la publicación o notificación del acto, según sea de carácter general o individual.

ACTO ADMINISTRATIVO-Eficacia

La eficacia del acto administrativo se debe pues entender encaminada a producir efectos jurídicos. De lo anterior se colige que la eficacia del acto comporta elementos de hecho, pues una decisión administrativa adoptada de conformidad con el ordenamiento jurídico superior, cobijada por presunción de constitucionalidad y de legalidad, puede constituir un acto administrativo perfecto pero ineficaz. Así mismo, una decisión viciada de nulidad por no cumplir con todos los requisitos establecidos por el ordenamiento jurídico superior, puede llegar a producir efectos por no haber sido atacada oportunamente.

Las características propias de un Acto Administrativo entonces, están limitadas al servidor público que lo expide, su voluntad, entendida como la voluntad de la administración, la finalidad, su eficiencia y eficacia, que en últimas brindan van dirigidos a la legalidad del mismo, ya que si bien pueden cumplir con los requisitos legalmente establecidos, es posible que por su intención no genere ningún tipo de efecto.

Es preciso indicar que para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, reviste de gran importancia el tema de los derechos de petición, puesto que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero brinda respuestas que afectan notablemente las condiciones de los administrados, ya sea con relación a la solución de vivienda o de administración de cesantías, y no se cuenta con un criterio, mecanismo o procedimiento claro establecido que permita la atención eficaz y oportuna de este tipo de situaciones, que representan un riesgo jurídico para la Entidad.

Las respuestas que se brindan por parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se establecen como de carácter netamente informativo, pero por la naturaleza de la Entidad, la figura del subsidio se reviste de gran impacto, pues el reconocimiento o no del mismo se encuentra limitado al cumplimiento de unos requisitos, que se convierte en un mecanismo de “*check list*” que solo brinda dos opciones: cumple o no cumple; y en ese orden de ideas la respuesta que se pueda brindar genera en el consumidor financiero la expectativa de reconocimiento o negatoria de un derecho, cuando realmente se está informando del cumplimiento o no de unos requisitos.

No se puede dejar de lado que en este tema de investigación se hace necesario explorar, además de los actos administrativos, los recursos ordinarios y extraordinarios en el proceso contencioso administrativo, que VICTOR HERNANDO ALVARADO ARDILA expone como:

“Al ser una de las expresiones del derecho al debido proceso, los recursos son de meridian importancia no solo en el ámbito de un proceso judicial sino también al interior de la organización sociopolítica de un país “por cuanto permiten a los jueces no hacer efectivas decisiones contrarias a derecho” pues se caracterizan –salvo algunas excepciones- por impedir que lo ordenado en la providencia impugnada se cumpla, mientras no sean resueltos.

Adicionalmente, los medios de impugnación se asocian con la idea de preservar el principio de legalidad y la integridad en la aplicación del derecho, toda vez que aseguran la posibilidad de corregir los errores en que pueda incurrir el juez en la adopción de una decisión, y permiten enmendar la aplicación indebida de la Constitución o la Ley. Con este propósito, la existencia de recursos constituye una garantía contra la arbitrariedad, y un

mecanismo principal, idóneo y eficaz para la corrección de los yerros en que pueda incurrir una autoridad judicial.”⁹

Los recursos se tornan en un punto neurálgico que proporcionan un ingrediente más al tipo de respuesta que brinda el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, pues frente a este tema las opiniones son divididas, en razón a que, si bien es cierto el derecho de petición se constituye en un mecanismo de inicio de actuación administrativa, también lo es que las respuestas brindadas no se configuran con los elementos propios de un acto administrativo que permitan esbozar la procedibilidad o no de recursos.

2.6. Posibles Conductas Sancionables al Funcionario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Dentro de las posibles conductas sancionables de los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentran las de no atención a las solicitudes, atención tardía o indebida de las solicitudes, o atención incorrecta de las solicitudes.

Este tipo de comportamientos representan para el funcionario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía la posible iniciación de un proceso por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad, con la finalidad de verificar las circunstancias en cuales se presentó la actuación irregular que pudo poner en riesgo jurídico a la Entidad.

Producto de dicha investigación, finalmente se decidirá la sanción impuesta al funcionario que haya incurrido en conducta disciplinable, desde un llamado de atención, pasando por suspensión del cargo, hasta la destitución del mismo, con las multas que se consideren necesarias.

⁹ ALVARADO ARDILA, VICTOR HERNANDO. Instituciones del Derecho Administrativo en el Nuevo Código – Una mirada a la luz de la Ley 1437 de 2011- Banco de la República – Diciembre de 2012.

CAPÍTULO III. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA Y FISCAL DE LOS FUNCIONARIOS QUE DAN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES.

3.1. Tipos de Responsabilidades de la Entidad.

3.2. Responsabilidad de los funcionarios del SAC.

3.3. Medidas Disciplinarias.

CONCLUSIONES

1. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se constituye como una Entidad única en su especie de características especiales y únicas que brinda el servicio de solución de vivienda y administración de cesantías a los miembros de las fuerzas armadas, policía y particulares adscritos al Ministerio de Defensa.
2. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero encargado de atender las solicitudes presentadas por los afiliados, particulares, Entes Judiciales, Entidades Públicas y Privadas.
3. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía emite respuestas de carácter vinculante por su naturaleza, los conceptos que se emiten y las decisiones incorporadas en las mismas.
4. Es necesario que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía incorpore un mecanismo, estrategia o mecanismo que permita estructurar los respectivos elementos que brinden seguridad jurídica para las respuestas brindadas.
5. Por último es necesario implementar los mecanismos de responsabilidades disciplinarias y fiscales de los riesgos jurídicos presentados con las respuestas a las solicitudes.

BIBLIOGRAFIA

- “El Acto Administrativo”; JUAN CARLOS CASSAGNE; Ed. TEMIS. Año 2013.
- “Derecho Procesal Administrativo”; JUAN CARLOS GALINDO VACHÁ; Ed. TEMIS. Año 2013.
- “Derecho Administrativo”; LIBARDO RODRIGUEZ RODRIGUEZ; Ed. TEMIS. Año 2013.
- “Aspectos generales del derecho administrativo colombiano” ALEKSEY HERRERA ROBLES; Ed. Universidad del Norte Editorial. Año 2012.
- “Fundamentos de los Principios Generales y el Derecho Administrativo en Colombia en los Principios del Derecho Administrativo Iberoamericano; LIBARDO RODRIGUEZ RODRIGUEZ; Ed. JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN: VALLADOLID. Año 2005.
- “Instituciones del Derecho Administrativo en el Nuevo Código – Una mirada a la luz de la Ley 1437 de 2011”; Banco de la República. Diciembre de 2012.
- “Acto administrativo. Procedimiento, Eficacia y Validez”. JAIME ORLANDO SANTOFIMIO. 2A. Ed. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA Serie G. ESTUDIOS DOCTRINALES, Núm. 110 Año 1994.
- Nuevo Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.
- Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 63 de 1923.
- Código Contencioso Administrativo.
- Ley 909 de 23 de septiembre de 2004.
- Decreto 353 de 1994.
- Acuerdo 01 de 2011.
- Decreto 01 de 1984.
- Ley 973 de 2005.