



UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO –UIAF–

RESOLUCIÓN No.288 de 2017 (14 de diciembre de 2017)

Por la cual se modifica la Resolución No. 78 de fecha 18 de abril de 2017, que reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, ante la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF.

El Director General de la Unidad de Información y Análisis Financiero –UIAF–, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 3° y 4° de la Ley 526 de 1999, y demás normas y disposiciones concordantes con la materia, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que mediante el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, se dio origen al Derecho Fundamental de Petición, según el cual *toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.*
- 2.- Que el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia, consagra que *todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley como reservados.*
- 3.- Que mediante Ley estatutaria No. 1755 de fecha 30 de Junio de 2015, se legisló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 5.- Que mediante Decreto No. 1166 de fecha Julio 19 de 2016, se adicionó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 6.- Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de fecha 30 de junio de 2015, *las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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.*
- 7.- Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de fecha 08 de julio de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7 numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 8.- Que mediante la Ley 1712 de fecha 06 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, y



el Decreto 103 de fecha 20 de enero de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y se dictan otras disposiciones, se regulo el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, excepciones a la publicidad de información.

9.- Que el Decreto 2573 de fecha 12 de diciembre de 2014, establece la obligación de implementar la estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con el inciso primero del artículo 1 del Decreto 019 de 2012.

10.- Que la Ley 1621 del 17 de abril de 2013, por la cual se expiden normas para fortalecer el marco jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones; En el Capítulo VI, artículo 33 estipuló la reserva de la información a los documentos, información y elementos técnicos, obtenidos en el desarrollo de sus funciones.

11.- Que mediante Resolución No. 78 de fecha 18 de abril de 2017, se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, ante la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.

12.- Que por lo anterior, y en atención a las funciones y competencia de la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, en materia de inteligencia financiera, se modifica la Resolución No. 78 de 2017, en el sentido de dejar claro la forma de recibir y dar trámite a las diferentes peticiones presentadas ante la UIAF.

13.- En mérito de lo expuesto el Director General de la UIAF,

RESUELVE:

TÍTULO I Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1º- Objeto. Reglamentar el trámite y la forma de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, dentro del marco de sus funciones y competencias. Para el efecto, además de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y 1712 de 2014 se tendrán en cuenta las disposiciones especiales de la Unidad de Información y Análisis Financiero, en especial las establecidas en la Ley 1621 de 2013, por medio de la cual se establece el régimen legal de los órganos de inteligencia y contrainteligencia del Estado Colombiano.

ARTÍCULO 2º- Modalidades de Petición: Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

1. **Petición de Información:** Cuando se formula a la UIAF, para que dé a conocer como ha actuado en un caso concreto, permita el acceso a los documentos públicos que tiene en su poder, y se expidan copias de los mismos.



2. **Petición de formulación de consultas:** Cuando se presentan a la UIAF para que manifiestan su parecer o criterio sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.
3. **Queja:** Cuando se pone en conocimiento, conductas irregulares o manifestaciones de inconformidad de un servidor público de la UIAF a quien se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
4. **Reclamo:** Cuando se da la manifestación de inconformidad, sobre el incumplimiento de las características del servicio público a cargo de la UIAF.
5. **Denuncia:** Cuando se coloca en conocimiento una conducta atípica, para que se lleve a cabo la investigación penal, administrativa, disciplinaria o según corresponda a las atribuciones y competencias de la UIAF.
6. **Reserva:** Por la naturaleza de las funciones que cumplen los organismos de inteligencia y contrainteligencia sus documentos, información y elementos técnicos estarán amparados por la reserva legal. El organismo de inteligencia que decida ampararse en la reserva para no suministrar una información que tenga este carácter, deberá hacerlo por escrito y motivará la decisión con criterios de razonabilidad, proporcionalidad y legalidad. Además de las razones propias de la ley de inteligencia, se tendrán en cuenta, si es del caso, los criterios de reserva establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2015, y en caso de requerirse, el test de daño dispuesto en dicha norma y en la sentencia C 274 de 2013. En caso a que haya lugar, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1712, se podrá hacer versión editada.

ARTÍCULO 3º- Medios para recibir peticiones.

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 22 de la Ley 1437 de 2011 y 2.2.3.12.11. del Decreto 1166 de 2016, mediante el presente acto administrativo, la UIAF determina cuáles serán los medios para recibir y atender derechos de petición.

En ese orden, sólo serán medios para la recepción de derechos de petición los siguientes:

1. El módulo virtual PQRSD dispuesto en la página web de la UIAF.
2. Las línea telefónica 2885222.
3. El chat dispuesto en la página web.
4. Peticiones presentadas en medio físico, radicadas en la sede de la UIAF.

Parágrafo. Vista la naturaleza y las características especiales de las funciones que desarrolla la UIAF, en la medida en que es un organismo de inteligencia y contrainteligencia del Estado, criterios y razonamientos estos expuestos en las leyes 526 de 1999 y 1621 de 2013 y en la Sentencia C-40/12, y teniendo en cuenta las prerrogativas legales atribuidas para el ejercicio de sus competencias, por razones de seguridad e integrando al presente parágrafo el criterio de prevalencia de la seguridad de nuestros servidores públicos



de inteligencia, cuyos datos de identificación deben mantenerse bajo reserva, la UIAF no tendrá oficina de atención al público.

ARTÍCULO 4° - Recepción de las peticiones en medio físico. Todas la comunicaciones de los ciudadanos y entidades públicas y privadas, que involucren peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncias y solicitudes de información, que se reciban de forma física, deben ser centralizadas en la Recepcion para que allí se realice el proceso de radicación, y a su vez se dé traslado al área competente, quien velará para dar la respuesta en término.

Parágrafo. Cuando se reciban derechos de petición a través de las redes sociales de Facebook o Twitter, así como de los correos personales, institucionales, notificaciones judiciales o cualquier otro medio no autorizado, se le informará al ciudadano cuáles son los canales establecidos idóneos para presentarlos.

ARTÍCULO 5° - Recepción electrónica de peticiones. Las peticiones electrónicas serán recibidas a través del módulo virtual PQRSD dispuesto en la página web www.uiaf.gov.co o a través del chat electrónico.

El buzón de notificaciones judiciales, los correos institucionales de los funcionarios de la UIAF o cualquier otro medio electrónico no previsto en esta resolución, no serán medios para la recepción y atención de peticiones ciudadanas.

ARTÍCULO 6° - Teniendo en cuenta la previsión establecida en el parágrafo del artículo 3° de la presente resolución, la atención de derechos de petición verbales en la UIAF se cumplirá mediante la línea telefónica 2885222.

TÍTULO II

Clases y su Trámite

CAPÍTULO I

Formulación

ARTÍCULO 7°- Clasificación de las peticiones. De acuerdo con la forma y el medio utilizado, las peticiones se clasifican en:

1. **Escritas:** Son las peticiones que por motivos de interés general o particular, realizan los ciudadanos de forma escrita, ya sea en medio físico o a través de los medios electrónicos anteriormente señalados.
2. **Verbales:** Son las peticiones formuladas a través del operador de la línea telefónica de atención al usuario, dispuesta para tal fin. Mediante este medio se podrán resolver inquietudes y suministrar información, orientación o asistencia.

CAPÍTULO II

Contenido y Trámite



ARTÍCULO 8º - Requisitos mínimos de las peticiones. Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

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

ARTÍCULO 9º - Recepción y trámite de las peticiones escritas. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas en Recepción de la UIAF, ubicada en la Carrera 7 No. 31-10 Piso 6 de la Torre Bancolombia, estas se ingresaran al sistema de radicación de la Unidad.

ARTÍCULO 10º - Constancia de recibo de peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia. Una vez radicadas, la copia será devuelta al peticionario con anotación de la fecha y hora de recibo, número de radicación respectiva y dependencia a la cual fue direccionada.

ARTÍCULO 11º - Recepción y trámite de las peticiones verbales. Las peticiones verbales se atenderán por medio de la línea telefónica 2885222.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por el encargado de la Recepción, para lo cual, se pondrá a disposición del peticionario, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el interesado en la Recepción, con el fin de que las mismas reciban el trámite señalado en el artículo 6 de la presente Resolución, o si el peticionario así lo solicita, el servidor público de la Recepción, apoyará el diligenciamiento de la petición respectiva.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizándole al peticionario la recepción de la solicitud al interior de la UIAF.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.



2. Fecha y hora de recibido.
3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba ser inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo del artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo, el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1º. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2º. Las peticiones verbales deberán contener la información básica contenida en el artículo 8º de esta Resolución y serán radicadas por el empleado público encargado, en el medio idóneo que permita centralizar dicha información.

ARTÍCULO 12º - Horario y recepción de correspondencia y atención telefónica. El horario de recepción de correspondencia y atención telefónica, será en días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

El horario de atención del chat será en días hábiles de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 4:30 p.m.

ARTÍCULO 13º - Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional, necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado por la UIAF suspende los términos establecidos para la respuesta.



Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no aporte los documentos solicitados, se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos de este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite declarará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo: No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas, o cuando los documentos se encuentren en la entidad.

ARTÍCULO 14° - Servidor público que proyectará la respuesta. Recibida la petición, el encargado del área correspondiente será quien proyectará la respuesta para la aprobación y correspondiente firma del Subdirector o Jefe de área.

En el caso de las quejas contra funcionarios de la entidad, éstas serán puestas en conocimiento del (la) Coordinador (a) del Grupo Formal de Trabajo de Control Interno Disciplinario, quien actuará de acuerdo con sus funciones. Si la queja por actos de corrupción no es competencia de la UIAF, debe ser trasladadas al competente a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al peticionario del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

ARTÍCULO 15° - Quejas por irregularidades en la prestación del servicio de inteligencia. En los términos del párrafo cuarto del artículo 18 de la Ley 1621 de 2013, las irregularidades que se presenten en el desarrollo de las funciones de inteligencia serán tramitadas ante la Oficina de Control Interno, en su calidad de inspectora.

Para estos efectos, la UIAF deberá aplicar el Procedimiento Aviso de Presuntas Irregularidades en la Actividad De Inteligencia y Contrainteligencia, Código 110-PR-01.

ARTÍCULO 16° . - Falta de competencia de la UIAF. Si las dependencias encargadas de dar trámite a las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deberán informar al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición, escrita o virtual, término dentro del cual se remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario, Artículo 21 Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 17° - Reproducción de Documentos y Copias. Cuando la petición presentada ante la UIAF, sea de una solicitud de información que requiera la reproducción de documentos o la expedición de copias, ésta no podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por



cuenta del interesado. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado. Artículo 29 Ley 1755 de 2015.

TÍTULO III
Reglas especiales
CAPÍTULO I
Petición de Información

ARTÍCULO 18° - Acceso a la Información. Para efectos de facilitar el acceso a la mayor cantidad posible de información, la UIAF pondrá a disposición del público a través de su página web www.uiaf.gov.co, la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, documentos UIAF, entre otros. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Parágrafo: Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización.

ARTÍCULO 19° - Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en los artículos 25 de la Ley 1437 de 2011, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2015, son susceptibles de rechazo las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal y que reposen en la UIAF.

La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes.

Si el solicitante insiste en su petición, se procederá a impetrar el recurso de insistencia, ante la autoridad judicial correspondiente.

Parágrafo: En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

ARTÍCULO 20° - Solicitud de copias en medios electrónicos. Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, deberá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviar la información.

CAPÍTULO II
Formulación de Consultas

ARTÍCULO 21° - Formulación de consultas. La UIAF atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.



Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad de la UIAF, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. El área encargada de resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015.

TÍTULO IV

De los términos para resolver las peticiones

ARTÍCULO 22º - Términos de respuesta. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición, así:

1. Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. Términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones:
 - a) Para obtener documentos que se encuentren en las diferentes áreas de la UIAF, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - b) Las de consultas, se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación;
 - c) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;

Parágrafo: Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al peticionario, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez, señalando el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

TÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23º - Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 734 de 2002.

ARTÍCULO 24º - Trámite de las sanciones por desatención a las peticiones. Las acciones disciplinarias que deban iniciarse, serán tramitadas por el Grupo Formal de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la UIAF, o por la Procuraduría General de la Nación, según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona.



ARTÍCULO 25º - Informes. La Oficina de Control Interno, presentará a la administración de la UIAF, un informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta, los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. Número de solicitudes recibidas.
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

ARTÍCULO 26º - Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en este reglamento se registrarán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional, frente a las disposiciones no previstas en la presente Resolución, el trámite se adelantará bajo normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 27º - Vigencia. Esta resolución comienza a regir a partir de la fecha de su expedición y deroga a las que les sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes de diciembre de dos mil diecisiete (2017).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN FRANCISCO ESPINOSA PALACIOS
Director General – UIAF

Proyectó: 175/131.
Revisó: 108/165/21/142.