



UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO – UIAF

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MARCO NORMATIVO
2. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 2.1. CONTEXTO ESTRATÉGICO
3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
 - 3.1. OBJETIVO GENERAL
 - 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CUIDADANO
 - 5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
 - 5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
 - 5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
 - 5.6. INICIATIVAS ADICIONALES

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Información y Análisis Financiero –UIAF-, es una unidad administrativa especial, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cuyas funciones son las de intervenir en la economía del Estado mediante actividades de inteligencia financiera, a fin de detectar y prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, operaciones sospechosas de comercio exterior, que puedan tener relación directa o indirecta con actividades de contrabando y fraude aduanero (Leyes 526 de 1999, 1121 de 2006 y 1762 de 2015).

La UIAF hace parte del sistema integral que combate los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y es el órgano encargado de la inteligencia financiera del País. Así mismo, ejerce la Secretaría Técnica de la Comisión de Coordinación Interinstitucional contra el Lavado de Activos – CCICLA- (Decreto 3420 de 2004). Actúa de conformidad con la Ley 1108 de 2006 por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana Contra el Terrorismo.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a los organismos y entidades del nivel central de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público y en las entidades descentralizadas con capital público y privado, en las cuales el Estado posea el 90% o más del capital social. Está contenido en la dimensión “Direccionamiento Estratégico y Planeación” y la política institucional de gestión y desempeño “Planeación Institucional”.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 - Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana, el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Decreto 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, la Unidad de Información y Análisis Financiero – UAIF presenta el siguiente instrumento a través del cual ha definido acciones para la lucha contra la corrupción, el desarrollo de una gestión transparente y efectiva al servicio del ciudadano y garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

Como complemento y de conformidad con lo establecido en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, expedida por la Presidencia de la República, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF, ha decidido incorporar dentro del componente “Iniciativas Adicionales” una estrategia de cambio cultural, mediante la adopción de acciones para la declaración, manejo y seguimiento a los conflictos de intereses, así como para la implementación de la política de integridad, enfocado a modificar los hábitos y comportamientos cotidianos de los servidores públicos en su trabajo diario, orientado a fortalecer su quehacer de manera íntegra, eficiente y con calidad.

1. MARCO NORMATIVO

Componente / Tema	Norma	Artículo	Descripción de la Norma
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, — hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la República	Artículos .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1499 de 2017 Manual Operativo MIPG	Numeral 2.2.1	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Dimensión: a.) Control Interno. Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación); b.) Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado - Ciudadano). Racionalización de trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Rendición de cuentas; y c.) Información y Comunicación. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Componente / Tema	Norma	Artículo	Descripción de la Norma
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Manual Único de Rendición de Cuentas con Énfasis en Derechos Humanos y Paz – Versión 2. Agosto de 2017		Establece las orientaciones y los lineamientos para la Rama Ejecutiva del Poder Público, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, a fin de llevar cabo la rendición de cuentas desde el enfoque de los derechos humanos y de paz en la Rama Ejecutiva y otras ramas del poder, del orden nacional y territorial.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14.) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad.

Componente / Tema	Norma	Artículo	Descripción de la Norma
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de Petición	Art. 1°	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
	Decreto 1166 de 2016	Todo	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
Delitos contra la administración pública	Código Penal	Arts. 397-434 A	Establece las conductas delictivas y las sanciones por atentar contra la administración pública (v. gr. peculado, prevaricato, cohecho, entre otros).
Normas de conducta de los funcionarios públicos	Código Único Disciplinario	Todo	Establece los deberes, prohibiciones, faltas, procedimientos por su infracción, entre otros asuntos de los servidores públicos.

2. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF, es una unidad administrativa especial del Estado colombiano, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Es el órgano de inteligencia financiera del país, fue creada por la Ley 526 de 1999 y reglamentada por el Decreto 1497 de 2002 (compilado en el Decreto 1068 de 2015), con el fin de prevenir, detectar y luchar contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

A partir de la expedición de la Ley 1621 de 2013, la UIAF entró a ser parte de la Comunidad de Inteligencia del país. Su función en este nuevo marco normativo es “proteger los derechos humanos, prevenir y combatir amenazas internas o externas contra la vigencia del régimen democrático, el régimen constitucional y legal, la seguridad y la defensa nacional”, entre otras.

De esta forma, la UIAF se establece como un organismo de inteligencia económica y financiera, que centraliza, sistematiza y analiza la información recaudada en virtud de las leyes 526 de 1999 y 1621 de 2013 suministrada por los sujetos obligados a reportar y otras fuentes abiertas, para prevenir y detectar posibles operaciones de lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva y sus delitos fuente.

Con veinte (20) años de trayectoria, la UIAF por su trabajo y resultados ha logrado consolidarse como un referente regional e internacional, con una participación activa en diferentes escenarios internacionales, entre los que se destacan: a) Grupo Egmont, realizando intercambio de información con entidades homólogas de inteligencia financiera de los países miembros; b) Organización de Estados Americanos – OEA; c) Oficina de las Naciones Unidas contra las Drogas y el Delitos - UNODC, donde comparte experiencias y conocimiento sobre procesos, procedimientos, instrumentos y mecanismos para combatir el Lavado de Activos y la



Financiación del Terrorismo – LA/FT; y d) Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica - GAFILAT, donde participa en la evaluación y mejora del Sistema Antilavado de Activos y Contra la Financiación del Terrorismo - ALA/CFT de Colombia, mediante el intercambio de experiencias y estrategias adoptadas por los diferentes países de la región. Esta participación está enfocada a contribuir a la lucha contra los delitos transnacionales de lavado de activos, sus delitos fuente y la financiación del terrorismo, mediante una contribución activa y una participación constructiva.

El marco estratégico de la UIAF se construye a partir de los lineamientos de la política de defensa y seguridad nacional, los lineamientos sectoriales, institucionales y de la comunidad de inteligencia que circunscriben la gestión de detección y prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, como respuesta a las necesidades del Gobierno nacional y de la economía del país. Dentro de los lineamientos nacionales y sectoriales se encuentran los compromisos adquiridos en agendas internacionales como es el caso de los objetivos de desarrollo sostenible y los lineamientos sectoriales nacionales (Plan de Seguridad y Defensa Nacional, el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional de Inteligencia). Por su parte, los lineamientos institucionales como el propósito superior, la misión, la visión, los objetivos estratégicos y la política integral de gestión.

a. Propósito Superior

El propósito superior de la UIAF es proteger la economía nacional de la penetración de dineros de origen ilícito, contribuyendo así al crecimiento económico, la generación de empleo y el bienestar de todos los colombianos.

b. Misión

Prevenir y detectar el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, centralizando, sistematizando y analizando información para consolidar y difundir resultados de valor estratégico con el propósito superior de proteger la economía nacional y contribuir con el bienestar de los colombianos.

c. Visión

La UIF de Colombia en el 2022 será modelo líder en inteligencia económica y financiera, reconocida internacionalmente por contar con un sistema innovador, dinámico y efectivo en la prevención y detección de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

d. Objetivos

- La prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, prioritaria mente el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Para ello centralizará, sistematizará y analizará mediante actividades de inteligencia financiera la información recaudada, en desarrollo de lo previsto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus normas remisorias o

complementarias, las normas tributarias, aduaneras y demás información que conozcan las entidades del Estado o privadas que pueda resultar relevantes para el ejercicio de sus funciones. Dichas entidades estarán obligadas a suministrar de oficio o a solicitud de la Unidad, la información de que trata el presente artículo. Así mismo, la Unidad podrá recibir información de personas naturales.

- La prevención, detección y el análisis, en relación con operaciones sospechosas de comercio exterior, que puedan tener relación directa o indirecta con actividades de contrabando y fraude aduanero, como delitos autónomos o subyacentes al de lavado de activos, así como de sus delitos conexos tales como el narcotráfico, el lavado de activos o actividades delictivas perpetradas por estructuras de delincuencia organizada.

2.1.1. Panorama de Posibles Hechos de Corrupción

Para la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF es de gran importancia cumplir con la misión y alcanzar los objetivos institucionales sobre la base de una cultura de legalidad, de transparencia y buenas prácticas, rechazando cualquier acto de corrupción que pueda presentarse tanto por parte de sus servidores públicos como de los grupos de interés y gestionando las acciones necesarias para combatir la presencia de cualquier manifestación de corrupción.

De acuerdo con lo establecido en el Componente de Administración del Riesgo del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la administración del riesgo faculta a la entidad para emprender las acciones de control necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales.

Para la administración de riesgos tanto de gestión como de corrupción de la UIAF, se ha tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4” y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, para identificar, valorar, establecer los controles y definir las acciones de mejora para su tratamiento, partiendo de los objetivos de cada proceso.

Como resultado de aplicación de la “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4”, durante la vigencia 2020 se actualizaron los mapas de riesgos de 7 procesos, logrando identificar 22 riesgos con sus respectivos eventos internos y externos que pueden materializar hechos de corrupción. La actualización de los restantes procesos se realizará durante la vigencia 2021, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función – DAFP a través de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 5”, publicada en diciembre de 2020.

Así mismo, se analizó la información registrada en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en las últimas cuatro (4) vigencias (2017 al 2020), identificando que no se han presentado denuncias por parte de los ciudadanos relacionadas con posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la UIAF.

Mediante resolución 311 de diciembre 19 de 2018, se actualizó la Política de Administración de Riesgos de la UIAF, estableciendo: *“La Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF se compromete a establecer y mantener acciones efectivas con la participación de todos los servidores públicos de la entidad encaminadas a reducir la posibilidad de materialización de las situaciones de amenaza de aquellos eventos internos o externos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de su misión y visión.”*

Objetivos de la Política de Administración de Riesgos:

- Identificar, analizar y valorar los riesgos asociados a los planes, programas, proyectos y procesos, en todos los niveles de la entidad.
- Identificar los factores que representan amenazas u oportunidades para el cumplimiento de los objetivos.
- Fijar las escalas de valoración para la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada factor de riesgo identificado.
- Identificar los factores que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y de los objetivos de la entidad.
- Elaborar, divulgar y mantener actualizado el Mapa de Riesgos Institucional y por proceso.
- Establecer planes de contingencia para minimizar los riesgos que se materialicen.
- Establecer las responsabilidades de los actores para una gestión adecuada de la administración del riesgo del Sistema Integral de Gestión de la entidad.

2.1.2. Diagnóstico de los Trámites y Servicios de la Entidad

Se constató que la UIAF realizó la identificación y caracterización de tres (3) servicios definidos como “Otros Procedimientos Administrativos – OPA’s”, que fueron registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT en el año 2013 y actualizados por última vez en la vigencia 2015.

En la vigencia 2017 se analizaron las diferentes alternativas de optimizarlos, concluyendo que no era posible fusionar los servicios “Solicitud de Código en Línea” con “Solicitud de Acceso a SIREL” y, de otra parte, no era posible adelantar reformas normativas para su optimización, y al inicio del 2018, se coordinó una reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la que conjuntamente se revisaron los Otros Procedimientos Administrativos – OPA’s a la luz de los conceptos y definiciones establecidos en la Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017, en la cual se analizó:

- **“Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.”
- **“Otro Procedimiento Administrativo – OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los

beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.”

Por lo que se concluye que la UIAF no tiene “Trámites” ni “Otros Procedimientos Administrativos – OPA’s”, así como ninguna ley que los establezca o los autorice y en consecuencia se determina que la UIAF solicitaría a través del Sistema SUIT la eliminación de los tres (3) servicios definidos como “Otros Procedimientos Administrativos – OPA’s” inscritos desde el año 2013, con la respectiva justificación ajustada a la normatividad vigente. En respuesta a la solicitud enviada por la UIAF a través del Sistema SUIT, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, conceptuó favorablemente y autorizó la eliminación de los tres OPA’s a cargo de la Entidad.

2.1.3. Necesidades de Información Dirigida a más Usuarios y Ciudadanos (Rendición de Cuentas)

El proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana trae consigo variados beneficios y oportunidades de mejora para la gestión de las entidades, en la medida en que se comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía la información de su gestión, se incrementan los niveles de credibilidad institucional y ofrece a los ciudadanos los mecanismos para ejercer el derecho a participar y ejercer control social a la gestión de la entidad.

La ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, define la rendición de cuentas como *“el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.”*

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados del cumplimiento del propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social) para el cual fue creada la entidad y la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que desarrolla para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

Abordar la rendición de cuentas desde el enfoque de derechos humanos y paz amplía el contenido y la forma de llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. Además de informar sobre cómo se protegen y garantizan los derechos, las entidades deben cumplir los principios de los derechos humanos en el proceso de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, haciendo este proceso más responsable, participativo e inclusivo. De esta manera, se contribuye a la garantía de los derechos civiles y políticos.

En este sentido la rendición de cuentas basado en derechos humanos de manera simultánea aporta a la construcción de paz, en tanto, ésta en su sentido amplio y profundo, implica el resultado de transformaciones económicas, políticas y sociales y la plena vigencia de los Derechos Humanos, el reconocimiento de la pluralidad y el respeto de la autonomía en las decisiones sobre la vida del territorio y la transformación pacífica de los conflictos.

El diagnóstico realizado a la UIAF en esta materia, permitió identificar las siguientes situaciones:

- La entidad carece de un área de comunicaciones con estructura orgánica y funcional que ejecute los lineamientos que en materia de comunicación interna y externa son emitidos por la Dirección General y que se articule con otras áreas de apoyo como tecnología, control interno y de atención al ciudadano.
- En el 2018, la UIAF adelantó un proceso de revisión y actualización del sitio web oficial de la entidad, ajustado a los requisitos de accesibilidad a páginas web exigidos por la Norma Técnica NTC 5854 y la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), con el propósito de que la información que se publique allí logre la finalidad de servir de instrumento de control social para la ciudadanía.
- Durante la vigencia 2020, la UIAF realizó dos (2) eventos de rendición de cuentas, la primera en el mes de marzo y la segunda en diciembre. Los dos eventos se realizaron mediante la modalidad virtual, la primera haciendo uso de la herramienta Rocket Chat (utilizada por la UIAF para el desarrollo de los Foros Virtuales) y la segunda, a través de Facebook Live.
- El evento realizado bajo la metodología virtual, convocó al sector público y privado, gremios y demás entidades que hacen parte del sistema antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo, así como a toda la ciudadanía a través de la transmisión por Facebook Live.
- La audiencia fue el espacio propicio para presentar la gestión de la entidad en el periodo de octubre de 2019 a octubre de 2020, e incluyó información sobre las acciones más relevantes realizadas por la UIAF en la última vigencia.
- Durante el evento el Director General de la UIAF y los subdirectores se refirieron especialmente a las acciones realizadas en materia de coordinación interinstitucional, gestión misional, gestión administrativa, gestión jurídica, gestión internacional, así como el enfoque tecnológico de la entidad.

2.1.4. Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

El Gobierno Nacional mediante Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como una instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano. Así mismo, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con el Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG II.

Según lo establecido en el Decreto 2623 de 2009, las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se hizo una revisión de los aspectos más relevantes relacionados con el servicio al ciudadano, tales como:

- **Nivel de Cumplimiento Normativo:** Se analizó el componente normativo y procedimental, verificando el cumplimiento de requisitos con sujeción a la norma, evidenciando la siguiente situación:
 - Se expidió la resolución 288 de diciembre 14 de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, ante la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF”, modificada por la resolución 206 de 2019.
 - La reglamentación interna no incorpora mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
 - Se elaboran informes mensuales de PQRS y se publican en el sitio web.
 - Se adoptó el procedimiento documentado “DE-PR-05 – Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, aprobado oficialmente para el trámite de las PQRS.
 - La Entidad cuenta con una herramienta informática para la recepción y trámite de las PQRS, a través de la cual se genera y asigna números consecutivos de manera automática.
 - Como parte del proceso de implementación de la política de servicio al ciudadano, contenida en el MIPG, la UIAF participó de las mesas sectoriales programadas y dirigidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante la vigencia 2020, las cuales permitieron evaluar el estado de implementación de la política en las entidades que conforman el Sector Hacienda y la formulación del plan de trabajo a desarrollar en la vigencia 2021 en las mesas sectoriales de servicio al ciudadano.
- **Encuestas de Percepción de Ciudadanos:** A través del Sistema de PQRS, la UIAF aplica una encuesta respecto a la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, resultado que permitió establecer que el 60,17% de los encuestados evalúan el servicio como “**Excelente**”, el 30,93% lo evalúan como “**Bueno**”, el 3,56% () como “**Regular**” y el 4,49% como “**Malo**”.
- **Encuestas de Percepción a Servidores Públicos:** No se cuenta con encuestas de percepción diseñadas y aplicadas a los servidores públicos que interactúan directamente con los ciudadanos, que permitan identificar aspectos a mejorar en los servicios y así mismo, conocer las necesidades de capacitación o formación frente al servicio al ciudadano.
- **Estructura Administrativa:** Las condiciones de infraestructura física y de recurso humano, no ha permitido que se institucionalice una área de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo señalado por el artículo 76 de Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y a la norma técnica colombiana NTC 6047.
- **Fortalecimiento de los Canales de Atención:** Al cierre de la vigencia 2018 se adelantó la actualización del sitio web de la entidad, implementado mecanismos de usabilidad y accesibilidad, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma técnica colombiana NTC 5854 y la Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública. Se cuenta con un procedimiento documentado para la recepción, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información pública.
- **Talento Humano:** Como mecanismo más importante para la gestión del servicio al ciudadano, se deben definir acciones que permitan cualificar y fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden

directamente a los ciudadanos, incluyendo en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con: cultura de servicio al ciudadano, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias, gestión al cambio, lenguaje claro, entre otros. Así mismo, incluir en el Plan de Bienestar e Incentivos reconocimientos (no monetarios) para destacar el desempeño de los servidores públicos frente al servicio prestado al ciudadano.

Durante la vigencia 2020, 11 servidores públicos de la UIAF se capacitaron y certificaron en el “Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos”, liderado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

- **Relacionamiento con el Ciudadano:** Durante la vigencia 2019, la entidad llevó a cabo las actividades de documentar de acuerdo con la metodología propuesta por el Departamento Nacional de Planeación la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, a fin de conocer las características y necesidades, expectativas, intereses y percepción del servicio recibido de su población objetivo. De otra parte, se evidencia la necesidad de realizar mediciones periódicas de la percepción de los ciudadanos con respecto a la calidad y oportunidad de los servicios recibidos, así como los canales y facilidad de acceso a la información pública.

2.1.5. Diagnóstico del Avance de la Implementación de la Ley de Transparencia

Como parte de la actualización realizada al sitio web de la entidad, se aplicaron los criterios establecidos en la norma técnica colombiana NTC 5854 y la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Trimestralmente y como una actividad programada en el Plan de Acción Institucional, se realiza el seguimiento a la publicación de información de información, de acuerdo con los requisitos establecidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, con el fin de mejorar en el resultado del Índice de Transparencia (ITA), cuyo informe del autodiagnóstico realizado en la vigencia 2020, arrojó un cumplimiento del 94%.

2.1.6. Receptores, destinatarios y otros órganos competentes para conocer información de inteligencia de la UIAF

La Ley Estatutaria 1621 de 2013 tiene por objeto fortalecer el marco jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir adecuadamente con su misión constitucional y legal. Así mismo, establece los límites y fines de las actividades de inteligencia y contrainteligencia, los principios que las rigen, los mecanismos de control y supervisión, la regulación de las bases de datos, la protección de los agentes, la coordinación y cooperación entre los organismos, y los deberes de colaboración de las entidades públicas y privadas.

En su artículo 4°, establece que, en especial la función de inteligencia estará limitada por el principio de “reserva legal”, que garantiza la protección de los derechos a la honra, el buen nombre, a la intimidad personal y familiar, y al debido proceso.



Quienes autoricen y lleven a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia, además de verificar la relación entre la actividad y los fines enunciados en el artículo 4° de la Ley 1621 de 2013, evaluarán y observarán de manera estricta y en todo momento el principio de necesidad, principio de idoneidad y el principio de proporcionalidad.

Señalados los anteriores aspectos generales, es pertinente indicar que la ley de inteligencia estableció nuevos receptores y destinatarios de la información de inteligencia y confirmó los que ya venían establecidos en las leyes de creación y funciones.

Para el caso de la UIAF, estos receptores de información se encuentran expresamente señalados en la ley, así.

El artículo 36 de la Ley 1621 de 2013 que señala:

ARTÍCULO 36. RECEPTORES DE PRODUCTOS DE INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA. Podrán recibir productos de inteligencia y contrainteligencia, de conformidad con las reglas de reserva establecidas en los artículos 33 y 38 de la presente ley:

- a. El Presidente de la República;
- b. Los miembros del Consejo de Seguridad Nacional y, en lo relacionado con las sesiones a las que asistan, los invitados al Consejo de Seguridad Nacional;
- c. El Secretario General de la Presidencia de la República, los Ministros y Viceministros, y el Secretario Privado del Presidente de la República en lo relacionado con el cumplimiento de sus funciones;
- d. Los miembros de la Comisión Legal de Inteligencia y Contrainteligencia;
- e. Los miembros de la Fuerza Pública de acuerdo con sus funciones y niveles de acceso a la información;
- f. Los demás servidores públicos de acuerdo con sus funciones y niveles de acceso a la información de conformidad con el artículo 37 de la presente ley, y siempre que aprueben los exámenes de credibilidad y confiabilidad establecidos para ello; y
- g. Los organismos de inteligencia de otros países con los que existan programas de cooperación.
- h. Los asesores externos y contratistas de inteligencia y contrainteligencia de acuerdo con el nivel de acceso a la información (artículo 36, parágrafo 2º).

Aquí es importante detenerse en la locución “podrán recibir productos de inteligencia”, pues esta alude a una potestad (no necesariamente una obligación irrestricta) y a la naturaleza de la información: productos de inteligencia. Es decir, no acceso a bases de datos, sino a productos, vale decir, a aquellos informes o análisis que hayan surtido el ciclo de inteligencia establecido en el artículo 2º de la Ley 1621 de 2013. En armonía con el artículo 13 literal a. estos productos están encaminados a toma de decisiones por parte del Gobierno Nacional.

Ahora bien, el artículo 34 se refiere a otros “destinatarios” de la información de inteligencia, que si bien no tienen *stricto sensu* la categoría de Receptores de Productos de Inteligencia, con la naturaleza y características de la información dirigida a receptores, sí pueden solicitarla para el debido ejercicio de sus funciones. En el caso de la UIAF, el mismo artículo contiene un parágrafo que reafirma el destinatario natural de la información de UIAF, acorde con su norma especial de creación y asignación de funciones. El artículo 34 señala:



“ARTÍCULO 34. INOPONIBILIDAD DE LA RESERVA. El carácter reservado de los documentos de inteligencia y contrainteligencia no será oponible a las autoridades judiciales, disciplinarias y fiscales que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, siempre que su difusión no ponga en riesgo la seguridad o la defensa nacional, ni la integridad personal de los ciudadanos, los agentes, o las fuentes. Corresponderá a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en el presente artículo.

PARÁGRAFO. Salvo lo dispuesto en el parágrafo 4o del artículo 12 de la presente ley, la inoponibilidad de la reserva en el caso de la UIAF estará regulada de manera especial por el inciso 4o del artículo 9o de la Ley 526 de 1999, el cual quedará así: “La información que recaude la UIAF en cumplimiento de sus funciones y la que se produzca como resultado de su análisis estará sujeta a reserva, salvo que medie solicitud de las fiscalías con expresas funciones legales para investigar lavado de activos o sus delitos fuente, financiación del terrorismo y/o legitimadas para ejercitar la acción de extinción de dominio quienes deberán mantener la reserva aquí prevista.”

Un análisis de lo dispuesto en el primer inciso señala que debe realizarse **por solicitud** de estas autoridades. Debe existir además una **relación indisoluble** entre lo que se solicita y el ejercicio de sus funciones, y adicionalmente, la difusión que haga el órgano de inteligencia debe tener en cuenta que **no se ponga en riesgo la seguridad o la defensa nacional, ni la integridad personal de los ciudadanos, los agentes, o las fuentes**. Finalmente la norma señala que es deber de esas autoridades **asegurar la reserva** de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en el presente artículo.

El parágrafo reitera la competencia natural de la Fiscalía para obtener la información de la UIAF de manera regular. Esta norma resulta en todo coherente con lo que han sido las funciones tradicionales de la Unidad de Información y Análisis Financiero, y en general las UIFs del mundo, en relación con los fundamentos doctrinales y teóricos que animaron la creación de este tipo de entidades.

En efecto, la UIAF fue creada como una unidad encargada de realizar inteligencia financiera con el fin de detectar operaciones de lavado de activos y delitos fuente y luego recibió competencias adicionales en relación con financiación del terrorismo, contrabando y fraude aduanero. Puede decirse entonces que la competencia natural de la UIAF, si se analiza desde sus normas de creación y fundamentos teóricos, tuvo un fin enmarcado en normas de carácter penal, pues el resultado de su inteligencia ha tenido como destinatario a aquellas autoridades penales que investigan delitos de lavado de activos, delitos fuente de aquel, o, en el ámbito colombiano, la autoridad (fiscalía) que ejerce la acción de extinción de dominio.

No obstante, el artículo 34, como se señaló, también dispone la posibilidad de acceso de información por parte de otras autoridades, con las salvedades ya anotadas.

Analizada la norma señalada puede concluirse que, hoy en día, puede hablarse de un eventual acceso a la información de autoridades disciplinarias y fiscales a la UIAF, pero no como una competencia natural, ordinaria, permanente como la que se da entre UIAF y Fiscalías, sino bajo criterios restringidos de acceso. Para ello, deberá tenerse en cuenta las reglas de acceso que a continuación se señalan.

Como hemos destacado en el punto anterior al señalar los cambios normativos que ha sufrido la UIAF, y teniendo en cuenta también decisión del Tribunal Administrativo en recurso de insistencia del 12 de Diciembre de 2012, se

impone una interpretación evolutiva y progresiva de la norma jurídica, que permita esa lucha integral contra el lavado de activos y sus delitos fuente, no solo desde la sola relación UIAF – FISCALÍA, sino a través de colaboración con otras autoridades, en especial la Procuraduría, quien tiene la potestad de sancionar, en sede disciplinaria, conductas que se relacionan, vuelve y se repite, en sede disciplinaria, con el lavado de activos y sus delitos fuente, en especial en lo que atañe a faltas gravísimas que son también delitos contra la administración pública.

Cabe en efecto recordar que con ocasión de la Litis entrabada entre Contraloría General de la República y la Unidad de Información y Análisis Financiero sobre acceso a información reservada por parte de esta, el Tribunal manifestó que “la información que recauda la UIAF por regla general está sujeta a reserva y de manera excepcional puede ser conocida por las autoridades competentes y por las entidades legitimadas para ejercitar la acción de extinción de dominio, quienes deberán mantener la reserva de la información que les sea suministrada”, señaló más adelante que “Así las cosas, como la Contraloría General de la República es un organismo de control y en razón a su órbita funcional puede llegar a tener conocimiento de la existencia de actividades que puedan afectar el Tesoro Público, tiene competencia para conocer de la información que reposa en la UIAF y en consecuencia la reserva prevista en el artículo 9º (se refiere al artículo 9º, inciso 4º de la Ley 526 de 1999) ya citado, no le es oponible”.

En ese momento histórico la UIAF sostenía la tesis de que el párrafo del artículo 34 de la Ley 1621 debía leerse con un criterio pético, en el sentido de que el destinatario natural y exclusivo de información debía ser la Fiscalía General de la Nación, toda vez que la vocación de la información de la UIAF era estrictamente penal, pues se ocupaba de la inteligencia financiera respecto de lavado de activos y sus delitos fuente, o de la acción de extinción de dominio, en este último caso, teniendo en cuenta que EN ESE MOMENTO LEGAL, la legitimación por activa pertenecía de manera exclusiva a dicho ente (Fiscalía General).

En relación con el fallo de insistencia la UIAF, en una interpretación estrictamente jurídica, interpuso acción de tutela ante el Honorable Consejo de Estado, la cual fue resuelta mediante sentencia del 22 de marzo de 2013 en el sentido de considerar el fallo de insistencia del Honorable Tribunal, se dictó conforme a derecho.

Es importante destacar que la discusión se dio en el seno de la Ley 526 de 1999, pues la ley 1621 de 2016 no había sido promulgada, si bien ya se había realizado la revisión de la Corte Constitucional, según Sentencia C 540 de 2012, por tratarse de norma estatutaria. Una vez expedida la ley estatutaria, y acorde con los antecedentes jurídicos señalados, se impone una interpretación acorde con dichos pronunciamientos judiciales, y con las normas que actualmente rigen la actividad de los organismos de inteligencia del Estado.

Como señala Ricardo Guastini la interpretación evolutiva es aquella en virtud de la cual la interpretación de la ley debe cambiar cuando cambian las circunstancias en las que la ley debe ser aplicada. Es preciso en estos casos atender no tanto a la voluntad del legislador que dictó la norma sino a la “naturaleza de las cosas”. Es decir, al cambiar las circunstancias históricas (sociales, culturales, etcétera) en las que una ley debe ser aplicada, debe cambiar, evolucionar, igualmente el modo de interpretarla. Se atribuye así a un texto normativo un significado nuevo, distinto, del que históricamente había tenido. La interpretación evolutiva, afirma R. Guastini, tiende a adaptar viejas o relativamente viejas leyes situaciones nuevas no previstas por el legislador histórico. Especialmente, hace referencia R. Guastini a este tipo de técnica interpretativa cuando alude a la interpretación constitucional.

Es importante señalar que en el presente caso, esa interpretación progresiva se impone en la medida en que se está ante normas de derecho fundamental establecidas en leyes estatutarias. Pero además, no se trata en el caso de la UIAF de interpretar progresivamente las normas, sino armonizar las leyes ordinarias de creación y funciones de la UIAF a otras disposiciones recientes, de carácter ordinario y sobre todo, de nivel estatutario, que entregan nuevas capacidades, funciones y atribuciones a la UIAF.

En este punto, debe destacarse que a la luz de la ley 1621 de 2013, la actividad de inteligencia no ciñe solo a reglas jurídicas, sino que impone en todo momento la aplicación de principios, en el marco del Nuevo Constitucionalismo. Adicionalmente, con la expedición de la Ley 1712 de 2014, las reglas de reserva deben aplicar también principios y test constitucionales, como es el caso del test de daño.

- **Reglas de acceso a la información por parte de receptores, destinatarios y otros órganos competentes**

Teniendo en cuenta lo expuesto y como se señaló atrás, en el caso específico del inciso primero del artículo 34 de la Ley 1621 de 2013, el acceso debe realizarse:

1. **Por solicitud** de estas autoridades. No se trata de un acceso general, regular y de las características de continuidad y envergadura de la información que se entrega a Fiscalía, sino de información puntual y referida a procesos.
2. Debe existir además una relación indisoluble entre lo que se solicita y el ejercicio de sus funciones. Pero adicionalmente, debe existir una relación entre esas funciones y las de la UIAF, de manera que la solicitud se restrinja a hechos que puedan considerarse como conexos o vinculados a la actividad propia de la UIAF, cual es la de realizar inteligencia financiera para detectar operaciones de lavado de activos y sus delitos fuente, financiación del terrorismo, contrabando, fraude aduanero. Es decir, se trataría por ejemplo, de investigaciones disciplinarias encaminadas a proteger bienes jurídicos similares, en sede disciplinaria, a los bienes jurídicos de aquellos delitos. No se entregaría respecto de faltas o hechos que no tengan relación con estos.
3. La difusión que haga el órgano de inteligencia debe tener en cuenta que no se ponga en riesgo la seguridad o la defensa nacional, ni la integridad personal de los ciudadanos, los agentes, o las fuentes.
4. La norma señala que es deber de esas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en el presente artículo.
5. La sentencia C 540 de 2012, de revisión de la ley 1621 de 2013 estableció adicionalmente que la reserva no opera

“tratándose de violaciones a los derechos humanos el Estado no se puede abrigar en instrumentos como el secreto de Estado o la confidencialidad de la información, o en razones de interés público o seguridad nacional, para no aportar la información requerida por las autoridades judiciales o administrativas. Así lo sostuvo la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso *Myrna Mack Chang Vs. Guatemala* [484]:

"En caso de violaciones de derechos humanos, las autoridades estatales no se pueden amparar en mecanismos como el secreto de Estado o la confidencialidad de la información, o en razones de interés público o seguridad nacional, para dejar de aportar la información requerida por las autoridades judiciales o administrativas encargadas de la investigación o proceso pendientes".

En este caso, cuando la Procuraduría General de la Nación adelanta investigaciones disciplinarias de ese orden, se entregará información con criterios más laxos y que permitan la eficacia de esas investigaciones".

6. Es importante señalar que el parágrafo 1º del artículo citado establece que los Jefes y Directores de los organismos de inteligencia y contrainteligencia establecerán los procedimientos y controles para la difusión y trazabilidad de la información de inteligencia y contrainteligencia. La difusión deberá hacerse en el marco de los fines, límites y principios establecidos en el marco de la presente ley.

Esta cláusula armoniza con otras relacionadas con la reserva de información y la oposición de reserva, como es la establecida en el parágrafo 2º del artículo 33:

"PARÁGRAFO 2o. El organismo de inteligencia que decida ampararse en la reserva para no suministrar una información que tenga este carácter, debe hacerlo por escrito, y por intermedio de su director, quien motivará por escrito la razonabilidad y proporcionalidad de su decisión y la fundará en esta disposición legal. En cualquier caso, frente a tales decisiones procederán los recursos y acciones legales y constitucionales del caso".

Esto implica que en todo momento la difusión de la información debe ser valorada a la luz de los principios, fines y límites establecidos en la ley 1621 de 2013, y que, aun existiendo norma que dispone la posibilidad de entregar, esta puede negarse cuando mediante un juicio de razonabilidad, proporcionalidad a la luz de los fines y límites establecidos en la ley, el Director considere que no es viable dicha entrega.

7. Adicionalmente a estas normas, es importante tener en cuenta que la Ley Estatutaria 1712 de 2015, y en especial la sentencia de revisión 274 de 2013 establecen además criterios para oponer reserva, entre los cuales resulta fundamental el denominado test de daño, según el cual, la oposición de reserva que se haga debe hacerse con fundamento en los artículos 18 y 19 de esa ley, cuando exista riesgo de que se pueda causar daño a alguno de esos derechos o intereses públicos. En este caso, la Corte señaló que los motivos que debe consignar el sujeto obligado, deben expresar necesariamente por qué la posibilidad de dañar esos derechos es real, probable y específica, que no es un riesgo remoto ni eventual.

Adicionalmente, para asegurar que sea proporcional, a la luz de la doctrina constitucional en la materia, el sujeto obligado debe señalar que el daño o perjuicio que pueda producirse a esos derechos sea sustancial, pues no sería constitucional que un daño ínfimo conduzca a una restricción tan seria del derecho de acceso a la información. La determinación de qué tan sustancial es un daño se determina al sopesar si el daño causado al interés protegido es desproporcionado ante el beneficio que se obtendría por garantizar el derecho a acceder a documentos públicos.

- **Reglas de priorización**

Adicionalmente, distintas normas de la misma ley establecen criterios de priorización, como por ejemplo los artículos 7, 8 y 9 (requerimientos de inteligencia, Plan de Inteligencia, requerimientos adicionales), artículo 13 (funciones de la Junta de Inteligencia Conjunta). La priorización deberá tenerse en cuenta en atención a las capacidades de la UIAF, a lo determinado en el Plan Nacional de Inteligencia y adicionalmente a las políticas en materia criminal, con el fin de que la difusión de información corresponda a criterios de eficiencia, eficacia, efectividad y una adecuada planeación que se focalice en detectar y reprimir fenómenos de corrupción con especial relevancia e impacto.

- **Tarifa legal negativa**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la ley 1621 de 2013, VALOR PROBATORIO DE LOS INFORMES DE INTELIGENCIA. En ningún caso los informes de inteligencia y contrainteligencia tendrán valor probatorio dentro de procesos judiciales **y disciplinarios**, pero su contenido podrá constituir criterio orientador durante la indagación. En todo caso se garantizará la reserva de la información, medios, métodos y fuentes, así como la protección de la identidad de los funcionarios de inteligencia y contrainteligencia.

Así se le hará saber a la autoridad disciplinaria al momento de entregar información.

2.2. ÁREAS RESPONSABLES

Todas las áreas de la UIAF tienen participación en la ejecución de las actividades que se definan en las estrategias de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, bajo el liderazgo y monitoreo de los responsables de planes, programas, proyectos y procesos.

2.3. RECURSOS

La ejecución de las actividades que se definan en las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano no prevé la asignación de recursos financieros específicos, por cuanto estas actividades serán cubiertas con los recursos de funcionamiento e inversión de acuerdo con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia.

2.4. METAS

Los productos o metas definidas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fueron determinados acorde con los objetivos y estrategias del Plan Estratégico Sectorial e Institucional.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Formular las acciones para los diferentes componentes y subcomponentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que permitan prevenir posibles hechos de corrupción en el desarrollo de las funciones realizadas por los servidores públicos de la UIAF, fortalecer la participación y atención al ciudadano y permitir el acceso a la información de interés de los usuarios y ciudadanos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formular las acciones de identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos de corrupción.
2. Definir las actividades que permitan elaborar, actualizar, socializar, monitorear y evaluar el mapa de riesgos de corrupción.
3. Identificar y formular las actividades orientadas a fortalecer la participación y atención al ciudadano.
4. Establecer las acciones que permitan realizar la medición de la satisfacción de los usuarios y ciudadanos respecto de los servicios prestados por la UIAF.
5. Identificar y formular las actividades que den cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
6. Establecer las actividades que permitan realizar un proceso de rendición de cuentas permanente manteniendo informados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, de manera clara, accesible y oportuna.
7. Formular las actividades de socialización e interiorización del Código de Integridad.

4. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El principal referente metodológico para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, expedida por el Gobierno Nacional y elaborada conjuntamente entre la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se tuvieron en cuenta los siguientes insumos:

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2.
- Política de Administración del Riesgo.
- Informe del estado de avance de publicación de información en el sitio web.
- Informe de las PQRS.
- Estrategia de Rendición de Cuentas.
- Plan Estratégico Institucional y Plan Estratégico Sectorial.
- Informe de resultados del ejercicio de rendición de cuentas.
- Mapa de Procesos y caracterización de procesos.

- Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Mapa de riesgos de corrupción.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CUIDADANO

5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos; previniéndolos o mitigándolos.

La administración del riesgo comprende el conjunto de elementos de control y sus interrelaciones, para que la institución evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales. La administración del riesgo contribuye a que la entidad consolide su sistema de control interno y a que se genere una cultura de autocontrol y autoevaluación al interior de la misma.

Teniendo en cuenta que los riesgos son posibilidades de ocurrencia de toda situación que pueda desviar el normal desarrollo de las actividades de los procesos e impidan el logro de los objetivos estratégicos para el cumplimiento de la misión institucional, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF está fortaleciendo su proceso estratégico, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, y en particular, el componente de administración de riesgos, a través del análisis y estructuración de los elementos de control definidos en el sistema integral de gestión.

La UIAF entiende la administración del riesgo como un proceso transversal a todas las acciones de la entidad, que inicia con la planeación institucional incluyendo a todas las personas que hacen parte de la organización, con el fin de proporcionar una seguridad razonable de la consecución de los objetivos tanto de los procesos como los misionales.

La UIAF conocedora de la importancia de estructurar e implementar un proceso de administración de los riesgos acorde con las necesidades de la entidad y ajustado al marco normativo que lo regula, así como alineado con los objetivos estratégicos, planes, programas, proyectos y procesos relacionados con la operación de la entidad, viene definiendo y ejecutando planes operativos orientados a fortalecer su Sistema Integrado de Gestión, de tal manera que sea entendido como herramienta estratégica que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Como un instrumento de tipo preventivo y componente del plan anticorrupción, la entidad ha elaborado el mapa de riesgos de corrupción, sobre la base de los procesos identificados y caracterizados dentro del sistema integrado de gestión, siguiendo la metodología interna elaborada con base en la “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4” del Departamento Administrativo de la Función Pública y el documento “Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, instrumentos que servirán de soporte a la Administración de los riesgos de corrupción y la mitigación de la materialización de los actos de corrupción.

La construcción de este componente inició con la verificación de la información del Sistema de PQRS de la UIAF, a fin de determinar si hubo o no denuncias, quejas o peticiones realizadas por la ciudadanía, sobre posibles hechos de corrupción por parte de los servidores públicos de la UIAF y los informes de seguimiento al plan anticorrupción de la última vigencia, elaborados por la Oficina de Control Interno, permitiendo concluir que al cierre de la vigencia 2020, no hubo riesgos de corrupción identificados que se hayan materializado, dada la efectividad de los controles implementados.

A pesar de que a la fecha la UIAF no ha registrado eventos de materialización de riesgos de corrupción, se hace necesario formular acciones que fortalezcan el proceso de administración de riesgos y refuercen las medidas de control. Así mismo, se definen actividades que permitan realizar revisiones y actualizaciones al Mapa de Riesgos con menor intervalo de tiempo, en procura de lograr una mayor efectividad en los controles identificados y enfocar los esfuerzos a aquellos que realmente representen mayor probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción.

La identificación, análisis, valoración de los riesgos, los controles y acciones de manejo, se encuentran relacionados en el documento “Mapa de Riesgos de Corrupción 2021”, que se publica en el sitio web como anexo al presente documento.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo actualizada	Alta Dirección, Oficina de Control Interno	30-jun-2021
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo a los servidores públicos de la Entidad	Política de Administración del Riesgo socializada	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Permanente
	1.3	Socializar la Política de Administración del Riesgo a la ciudadanía a través del sitio web	Política de Administración del Riesgo socializada	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Permanente
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción y publicarlo en el sitio web de la UIAF	Mapa de Riesgos de Corrupción elaborado	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	31-Ene-2021
	2.4	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con base en la nueva guía de administración de riesgos	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Todas las áreas	31-Ago-2021
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción a los servidores públicos de la Entidad	Mapa de Riesgos de Corrupción socializado	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Permanente
	3.2	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción a la ciudadanía a través del sitio web	Mapa de Riesgos de Corrupción socializado	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	31-ene-2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear periódicamente la materialización de los Riesgos de Corrupción de cada Proceso	Informe de monitoreo a la materialización de los Riesgos de Corrupción	Todas las áreas	30-Abr-2021 31-Jul-2021 31-Oct-2021
	5.1.	Evaluar la implementación de la Política de Administración del Riesgo en la Entidad	Informe de seguimiento a la Política de Administración del Riesgo	Oficina de Control Interno	31-dic-2021
Subcomponente/pr oceso 5 Seguimiento	5.2.	Realizar auditoría de gestión a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad	Dos (2) Auditorías a la Administración de Riesgos de los Procesos	Oficina de Control Interno	30-Jun-2021 30-Nov-2021
	5.3.	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles de los Riesgos de Corrupción	Informes Trimestrales de seguimiento a la Efectividad de los Controles	Todas las Áreas	30-Abr-2021 31-Jul-2021 31-Oct-2021
	5.4.	Realizar el seguimiento a los avances del Plan de Manejo para los Riesgos de Corrupción	Informes Trimestrales de seguimiento al Plan de Manejo de los Riesgos de Corrupción	Oficina de Control Interno y Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	30-Abr-2021 31-Jul-2021 31-Oct-2021

5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Teniendo en cuenta que desde el 2017, la UIAF realizó el respectivo análisis respecto de los tres (3) “OPA’s – Otros Procedimientos Administrativos” inscritos en el Sistema SUIIT y, se concluyó que estos servicios no corresponden a trámites u OPA’s, según las definiciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través de la Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017 y, se tramitó a través del SUIIT la solicitud al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP la autorización para la eliminación del Sistema SUIIT de estos tres (3) OPA’s, solicitud que fue aceptada y aprobada en el mes de enero de 2018, motivo por el cual la UIAF no formula estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2020.

5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), comprometida con la transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, presenta la estrategia de Rendición de Cuentas (RdC) 2021, que recoge el plan de acción que llevará a cabo la entidad para poner a disposición de la ciudadanía los avances y resultados de la gestión administrativa y misional en el último año, basada en la nueva metodología implementada por la Función Pública.

De acuerdo con el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se entiende por rendición de cuentas el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

El objetivo general de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la UIAF, es acercar a los grupos de interés a la labor que cumple la UIAF y hacerlos partícipes de la gestión para que, de manera conjunta, se puedan optimizar los procesos de prevención y detección del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Igualmente, fomentar el diálogo a través de la información clara sobre la proyección y cumplimiento de las metas de la entidad, y su relación directa con la promoción y la garantía de los Derechos Humanos y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente los objetivos 1, 8, 10, 16 y 17.



5.3.1. Caracterización de la entidad y sus grupos de interés

Las Leyes 526 de 1999 y 1621 de 2013 establecen que la UIAF es organismo de inteligencia y contrainteligencia, cuyas funciones son las de intervenir en la economía del Estado mediante actividades de inteligencia y contrainteligencia financiera y económica, con el fin de detectar y prevenir conductas que puedan estar asociadas a los delitos de lavado de activos, o cualquiera de sus delitos fuente.

Es importante señalar que la información que recauda, almacena, procesa y difunde esta Unidad está sujeta a una estricta reserva legal, y únicamente puede ser entregada a la Fiscalía General de la Nación, a través de las unidades con competencia para investigar el delito de lavado de activos o sus delitos fuente o con competencia para ejercer la acción de extinción de dominio.

En ese sentido, el párrafo del artículo 34 de la Ley 1621 de 2013, que modificó el inciso cuarto del artículo 9º de la Ley 526 de 1999, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 34. INOPONIBILIDAD DE LA RESERVA. (...)

PARÁGRAFO. Salvo lo dispuesto en el párrafo 4o del artículo 12 de la presente ley, la inoponibilidad de la reserva en el caso de la UIAF estará regulada de manera especial por el inciso 4o del artículo 9o de la Ley 526 de 1999, el cual quedará así: “La información que recaude la UIAF en cumplimiento de sus funciones y la que se produzca como resultado de su análisis estará sujeta a reserva, salvo que medie solicitud de las fiscalías

con expresas funciones legales para investigar lavado de activos o sus delitos fuente, financiación del terrorismo y/o legitimadas para ejercitar la acción de extinción de dominio quienes deberán mantener la reserva aquí prevista.”

No obstante, dado su carácter de entidad pública, obedece a los lineamientos de la Función Pública en lo relativo a la transparencia y acceso a la información, concretamente en cuanto a la gestión se refiere, más no, en lo relacionado a la información de carácter reservado.

Grupos de Interés:

Son los remitentes y destinatarios directos de las actividades o servicios que presta y/o realiza la UIAF, entre los cuales se identifican los actores del sistema ALA/CFT. Se identifica una cadena de información en donde cada uno de los actores interactúa con la Unidad en el cumplimiento de su misión.

El objetivo es mejorar el flujo de información y la retroalimentación para optimizar los procesos de cada uno de los actores del sistema, de forma tal que la cadena de prevención, detección, investigación y judicialización, mejore la efectividad y el impacto frente al dismantelamiento de las redes de crimen organizado.

Como entidad cardinal para el Sistema Antilavado de Activos y Contra la Financiación del Terrorismo (ALA/CFT), entre su público de interés, la UIAF cuenta con los siguientes grupos:



En el caso de la UIAF, son los remitentes y destinatarios directos de las actividades o servicios que presta y/o realiza la entidad, entre los cuales se identifican:

- Sujetos obligados a reportar
- Personas naturales extranjeras
- Personas naturales nacionales

- Organismos internacionales
- Unidades de Información Financiera – UIF
- Entidades públicas del orden nacional y territorial
- Organizaciones del sector privado.
- Rama judicial
- Embajadas
- Medios de comunicación (económicos y judiciales)
- Gremios

5.3.2. Metodología a desarrollar para la rendición de cuentas 2021

Teniendo en cuenta la actual coyuntura originada por la pandemia, la UIAF propone realizar la RdC de 2021 a través de varios espacios de encuentro virtuales. Esto incluye una audiencia general que se realizará en la primera semana de diciembre de 2021 y como complemento, los Foros UIAF que mantienen un diálogo permanente con los más de 18 mil reportantes de todos los sectores, así como con los gremios y supervisores, abarcando en ellos un gran porcentaje de los grupos de valor de la Unidad.

Audiencia virtual de Rendición de Cuentas

La UIAF realizará un evento virtual que convocará a todos los grupos de valor, incluyendo a la ciudadanía, en un espacio de diálogo a través de Facebook Live. Los participantes podrán enviar sus preguntas a través de las redes sociales y del correo electrónico rendiciondecuentas@uiaf.gov.co las cuales serán respondidas al finalizar el evento.

Foros virtuales UIAF: un diálogo permanente con los sectores



Pensando en una manera novedosa y eficaz de llegar a nuestro público objetivo en el marco de los espacios de rendición de cuentas, la Unidad de Información y Análisis Financiero puso en marcha en 2019 los Foros virtuales UIAF, un espacio de encuentro y retroalimentación que permite un mayor acercamiento a los grupos de valor para contarles las acciones de la entidad para prevenir y detectar el lavado de activos.

A través de la herramienta Rocket chat, creada por la UIAF para este fin, la Unidad escucha las propuestas de los participantes para generar un plan de acción conjunto que nos permita proteger la economía nacional de la penetración de dineros de origen ilícito.

Para ello, la UIAF realiza una convocatoria mensual en donde explica los temas a tratar en el foro y el público invitado. Los participantes se registran previamente y acuden a la cita virtual en donde pueden dialogar en tiempo real con el Director de la UIAF y su equipo de analistas y ver videos explicativos sobre los temas abordados.

Desde de la puesta en marcha de los Foros UIAF, la entidad ha realizado 23 encuentros virtuales que han contado con la participación de 1.900 personas.

Boletines de reportantes. La UIAF seguirá publicando los boletines para reportantes como un espacio de información permanente que permite dar a conocer las acciones y estrategias desarrolladas por la entidad en materia de prevención. Este producto dirigido especialmente a los más de 18 mil reportantes de la Unidad, se publicará una vez al mes en la página web de la UIAF.

Correo electrónico RdC. La UIAF mantiene habilitado el correo electrónico rendiciondecuentas@uiaf.gov.co a través del cual los ciudadanos y grupos de valor pueden enviar las preguntas que surjan con respecto al informe publicado. Las inquietudes serán respondidas por el mismo canal en cuanto sean recibidas y se relacionarán en el informe final de la RdC.

Elaboración de Encuestas RdC. Son consultas a los participantes, tanto de las mesas de trabajo como de los foros virtuales, que buscan medir el nivel de satisfacción sobre los temas abordados durante la jornada y además, la percepción sobre el trabajo de la UIAF. Las encuestas se difundirán a través de un enlace en donde los participantes tendrán acceso a los dos formularios.

Informe de Preguntas y Repuestas. Una vez terminados los espacios de Rendición de Cuentas se darán a conocer los resultados finales a través de un documento que recoja las inquietudes y respuestas formuladas por los grupos de valor en los encuentros presenciales y virtuales, así como a través del correo rendiciondecuentas@uiaf.gov.co. El informe será publicado en el enlace de Rendición de Cuentas en el sitio web de la Unidad.

Acciones de mejora. Con base en la respuesta de las encuestas de satisfacción aplicadas en los encuentros, se diseñarán planes de mejoramiento para la RdC de la siguiente vigencia.

5.3.3. Cronograma de Acciones 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Información	1.1	Presentar y publicar la Estrategia General de Rendición de Cuentas de la Entidad	Documento Publicado en el Sitio Web de la UIAF	Comunicaciones	31-Ene-2021
	1.2	Mantener actualizado el Sitio Web y las redes sociales de la UIAF con información relevante, veraz y oportuna. Esto incluye el enlace a Datos Abiertos.	Sitio Web Actualizado Redes Sociales Actualizadas	Comunicaciones, Todas las Áreas	Permanente
	1.3	Conformar y Capacitar el Grupo de la Rendición de Cuentas	Grupo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas Conformado	Comunicaciones, Subdirección de Análisis Estratégico, SAF - Planeación	Enero de 2021
	1.4	Elaborar y consolidar el Informe de gestión vigencia 2020 - 2021	Documento de Informe de Gestión 2020 - 2021 Elaborado	Todas las Áreas	Octubre - noviembre de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	1.5	Publicar en el sitio web y las redes sociales el informe de gestión 2020 – 2021	Documento de Informe de Gestión 2020 - 2021 Publicado	Comunicaciones	Noviembre de 2021
	1.6	Actualizar y publicar el Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022	Documento de Plan Estratégico Actualizado y Publicado	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	31-Ene-2021
	1.7	Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer las acciones de la UIAF a través del sitio web y las redes sociales	Sitio web Redes sociales	Comunicaciones	Permanente
	1.8	Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad	Sitio web Redes sociales	Comunicaciones	Permanente
	1.9	Elaborar y enviar el Boletín de Reportantes con información relevante para este grupo de valor	Once (11) boletines de reportantes enviados	Subdirección de Análisis Estratégico Comunicaciones	Mensual
Diálogo	2.1	Mantener habilitado el Correo Rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan enviar sus inquietudes sobre el Informe de RdC	Canal de Comunicación Habilitado	Comunicaciones Subdirección de Informática	Permanente
	2.2	Realizar FOROS VIRTUALES sectorizados dirigidos a los oficiales de cumplimiento	Seis (6) Foros Virtuales Realizados	Subdirección de Análisis Estratégico; Subdirección de Informática; Oficina Asesora Jurídica;	Bimestral
	2.3	Aplicar Encuestas de percepción una vez terminadas las jornadas de los foros virtuales	Encuestas de Percepción Aplicadas	Subdirección Informática; Subdirección de Análisis Estratégico	Mensual
Responsabilidad	3.1	Elaborar y publicar el Informe con los resultados de las actividades realizadas en el marco de la RdC	Informe Elaborado y Publicado	Comunicaciones	Diciembre de 2021
	3.2	Generar Acciones de Mejora con base en las Encuestas de Percepción Aplicadas a los Grupos de Valor	Acciones de Mejora Generadas de las Encuestas de Percepción	SAF – Planeación; Todas las áreas	Enero de 2022
	3.4	Participar Activamente en la Jornada del Día de la Transparencia 2021	Evento día de la Transparencia	Dirección General; Comunicaciones; Subdirección de Análisis Estratégico;	Anual

5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con la implementación de los sistemas de gestión, en los que se incluye el principio “enfoque al cliente”, y con los recientes adelantos tecnológicos en las áreas de información y comunicación, es común encontrar herramientas automatizadas para optimizar la atención a la ciudadanía, entre las que se encuentran la caracterización de bienes y servicios, la implementación de canales de información y atención al ciudadano, estrategia de racionalización de trámites y de gobierno digital, entre las más conocidas.

Así mismo, el Gobierno Nacional ha venido fortaleciendo estos mecanismos como la aprobación del Documento CONPES 3785 de 2013, a través del cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

La gestión del servicio al ciudadano debe ser entendida como una labor integral, que requiere total articulación entre los diferentes procesos y áreas al interior de la entidad, un compromiso expreso de la Dirección General y gestión de los recursos necesarios para la ejecución de acciones e iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

La UIAF suministra información de sus servicios a la ciudadanía, facilitando la interacción con los usuarios, mediante la disposición y uso de mecanismos y/o canales de comunicación como el sitio web, la atención presencial, la línea telefónica, el correo electrónico, entre otros.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Actualizar y publicar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de valor de la UIAF	Documento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Valor	Todas las Áreas	31-Ago-2021
	1.2	Revisar, actualizar y/o definir las encuestas de percepción de los usuarios internos y externos	Encuestas de percepción de los usuarios internos y externos	Áreas responsables de proceso	30-Jun-2021
Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública	Informes Mensuales de PQRS Elaborados y Publicados	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Mensual 31-Dic-2021
	2.2	Elaborar y/o actualizar y publicar el protocolo de atención al ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano elaborado y publicado	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	30-Abr-2021
	2.3	Divulgar a través de los diferentes canales de atención el protocolo de atención al ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano divulgado	Comunicaciones	30-Jun-2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Competencias de los servidores públicos fortalecidas	Subdirección Administrativa y Financiera - Talento Humano	30-Sep-2021
Normativo y Procedimental	4.1	Revisar y de ser necesario actualizar el procedimiento para la recepción, registro y trámite de las PQRS	Procedimiento Actualizado	Subdirección Administrativa y Financiera – Planeación Oficina Asesora Jurídica	31-Mar-2021
	4.2	Elaborar informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la entidad	Informes Mensuales de PQRS	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Mensual 31-Dic-2021
	4.3	Elaborar y/o actualizar y publicar en medios virtuales y físicos la carta de trato digno al usuario dispuesto por la UIAF	Documento de Carta de Trato Digno Publicado	Comunicaciones; Oficina Asesora Jurídica; Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	30-Abr-2021
	4.4	Revisar y de ser necesario actualizar la Política de Tratamiento de Datos Personales de la UIAF	Política de Tratamiento de Datos Personales Revisada, Actualizada y Publicada	Oficina Asesora Jurídica	31-May-2021
	4.5	Participar en las Mesas Sectoriales de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Ministerio de Hacienda	Número de Mesas Sectoriales	Administrativa y Financiera - Recepción	31-Dic-2021
Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Aplicar encuestas de percepción del usuario respecto a los servicios prestados por la entidad	Encuestas de percepción del usuario aplicadas	Todas las Áreas	Trimestral

5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El propósito primordial del desarrollo de este componente es establecer e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa que le permitan a la entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos, mediante la divulgación proactiva de la información pública, el trámite y respuesta a todas las solicitudes de información de manera oportuna y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar seguimiento a cada una de las áreas responsables de reportar y publicar la información contenida en el esquema de Publicación	Informes de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento de publicación de información	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Trimestral
	1.2	Revisar y de ser necesario actualizar la Política Editorial y la Política de Comunicaciones de la entidad	Política Editorial y Política de Comunicaciones Revisada y actualizada	Política Editorial y Política de Comunicaciones revisada y actualizada	Comunicaciones	31-May-2021
	1.3	Identificar y definir los Conjuntos de Datos Abiertos y gestionar su publicación	Conjuntos de Datos Abiertos	Conjuntos de Datos Abiertos publicados en el Portal de Datos Abiertos	Subdirección de Informática y Todas las áreas	31-Dic-2021
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Mantener actualizado de acuerdo a la normatividad vigente el Protocolo de Atención al Ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo de Atención al Ciudadano Actualizado	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Permanente
	2.2	Realizar seguimiento a las PQRS que ingresan a la entidad	Informes de seguimiento	Informes de seguimientos a PQRS	Oficina de Control Interno	Trimestral
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar, adoptar y publicar en el sitio web y en el Portal de Datos Abiertos del Estado el Inventario de Activos de Información	Inventario de Activos de Información	Inventario de Activos de Información elaborado, actualizado, adoptado y publicado	Subdirección de Informática	31-Mar-2021
	3.2	Actualizar, adoptar y publicar en el sitio web y en el Portal de Datos Abiertos del Estado el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada elaborado, actualizado, adoptado y publicado	Oficina Asesora Jurídica	30-Abr-2021
	3.3	Revisar y de ser necesario actualizar, adoptar y publicar en el sitio web y el Portal de Datos Abiertos del Estado el Esquema de Publicación de la entidad	Esquema de Publicación de la entidad	Esquema de Publicación de la entidad elaborado, adoptado, actualizado y publicado	Comunicaciones	31-Abr-2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
	3.4	Actualizar, aprobar, adoptar y publicar el Programa de Gestión Documental - PGD	Programa de Gestión Documental	Programa de Gestión Documental elaborado, aprobado, adoptado y publicado	Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	28-Feb-2021
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Elaborar y publicar piezas de comunicación con lenguaje subtitulado	Piezas de comunicación con lenguaje subtitulado	Piezas elaboradas y publicadas	Comunicaciones	31-dic-2021
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar y publicar Informe de Solicitudes de Acceso a Información	Informes de Solicitudes de Acceso a Información	Informes de Solicitudes de Acceso a Información Elaborados y publicados	Subdirección Administrativa y Financiera - Planeación	Mensual 31-Dic-2021

5.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Mediante resolución 129 del 31 de agosto de 2020, se unificó el Código de Ética y el Código de Integridad, como una iniciativa para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, e incorpora dentro de su ejercicio de planeación, actividades encaminadas a fomentar la integridad y brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

El Código de Integridad como herramienta de cambio cultural, permite definir acciones dirigidas a modificar las creencias, suposiciones, actitudes, conocimientos y comportamientos de los servidores públicos, logrando la conformación de nuevas normas sociales basadas en un cambio común de comportamientos, tales como:

- Las percepciones que tienen los servidores públicos sobre su trabajo, basado en el enaltecimiento, orgullo y vocación por su rol al servicio de los ciudadanos y en el entendimiento de la importancia que tiene su labor para el país y específicamente para la coyuntura actual.
- Los hábitos y comportamientos cotidianos de los servidores en su trabajo diario, basados en el fortalecimiento de su quehacer íntegro, eficiente y de calidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Código de Integridad	6.1	Formular, presentar y aprobar el Plan trabajo de la Política de Integridad	Plan de Trabajo de la Política de Integridad elaborado y aprobado	Subdirección Administrativa y Financiera – Talento Humano	31-Ene-2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	6.2	Ejecutar las actividades definidas y aprobadas en el Plan de Trabajo de la Política de Integridad	Plan de Trabajo de la Política de Integridad ejecutado	Subdirección Administrativa y Financiera – Talento Humano	31-Dic-2021
	6.3	Elaborar aprobar e incorporar al Plan de Acción la estrategia institucional de gestión de conflictos de intereses	Estrategia de gestión de conflictos de intereses	Subdirección Administrativa y Financiera	30-Abr-2021
	6.4	Elaborar, presentar y aprobar el Plan de Trabajo para la gestión de conflicto de intereses	Plan de Trabajo para la gestión de conflicto de intereses formulado y aprobado	Subdirección Administrativa y Financiera	31-Ene-2021
	6.5	Ejecutar el plan de trabajo para la gestión de conflictos de intereses	Plan de Trabajo para la gestión de conflicto de intereses ejecutado	Subdirección Administrativa y Financiera	31-Dic-2021