

## 1. OBJETIVO

Suministrar información controlada que no se encuentra disponible para su consulta a través de los sistemas de información, con el propósito de atender los requerimientos de información electrónica, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos y respetando la confidencialidad de la información tanto de la entidad como de los contribuyentes.

## 2. ALCANCE

Aplica para el procedimiento “PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos”.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Acuerdo de nivel de servicio.** Es un contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos, que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

Fuente: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Acuerdo-de-nivel-de-servicio-o-SLA>

- **Archivo plano.** Se le conoce también como archivo de texto llano, o texto simple, por carecer de información destinada a generar formatos (negritas, subrayado, cursivas, tamaño, etc.) y tipos de letra (por ejemplo, Arial, Times, Courier, etc.).

Fuente: Estructura de Datos en Pascal, Autor Aarón M. Tenenbaum, Moshe J. Augentein. Primera edición.

- **Autoridad.** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman la rama del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los autónomos e independientes de estado y a los particulares, cuando cumplen funciones administrativas.

Fuente: Artículo 2 Ley 1437 de 2011. Artículo 3 Resolución 000017 de 2018.

- **Cadena de custodia:** La cadena de custodia es el procedimiento documentado de descubrimiento y recaudo de información para entregar a las autoridades competentes, con ocasión de las investigaciones penales y disciplinarias, el cual garantiza seguridad desde el inicio de la actividad evitando su destrucción, suplantación y contaminación.

Fuente: Artículo 2 Ley 1437 de 2011. Artículo 3 Resolución 000017 de 2018.

- **Consulta.** Las consultas son la base del funcionamiento de las aplicaciones de bases de datos. Se pueden utilizar para especificar el contenido de los formatos y de los informes. Las consultas también pueden indicar el origen de los datos de una página web.

Fuente: Capítulo 4 - Tratamiento de datos mediante consultas "Programación Avanzada con Microsoft Access 2000", Rick Dobson Microsoft Press ISBN: 84-481-2528-2.

- **Contribuyente.** Son contribuyentes o responsables directos del pago del tributo los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

Fuente: Artículo 2 del DECRETO 624 DE 1989 (30 de marzo de 1989) Diario Oficial No. 38.756 de 30 de marzo de 1989 – Estatuto Tributario.

- **DGIT.** Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.
- **Información.** Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades.

Fuente: [https://mintic.gov.co/arquiturati/630/propertyvalues-8158\\_descargable\\_6.pdf](https://mintic.gov.co/arquiturati/630/propertyvalues-8158_descargable_6.pdf)

- **Información pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Fuente: Artículo 6; Ley 1712 de 2014.

- **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley.

Fuente: Artículo 6; Ley 1712 de 2014.

- **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.

Fuente: Artículo 6; Ley 1712 de 2014.

- **ITRC.** Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales.

- **MUISCA.** Modelo Único de Ingreso Servicio y Control Automatizado.

- **Mesa de servicio.** Es un equipo de trabajo, que opera como punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal es responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

Fuente: <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

- **Requerimiento:** Los requerimientos/requisitos de un sistema describen los servicios que ha de ofrecer el sistema y las restricciones asociadas a su funcionamiento.

Fuente: <https://elvex.ugr.es/idbis/db/docs/design/2-requirements.pdf>

- **Responsable de la información.** En concordancia con la Resolución No 33 de 2017 “Por la cual se adopta el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información, en la UAE DIAN”, cada Director de Gestión o Jefe de Oficina es responsable de los activos de información del proceso y por esta razón decide por la información que produzca o administre frente a temas de circulación tales como entrega, intercambio, transferencia o transmisión, conforme a su condiciones de información pública, publica clasificada o publicada reservada.

Son responsables además del trámite, direccionamiento, gestión y de poner en conocimiento del peticionario, la respuesta generada conforme a los procedimientos legales y competencias de cada área.

Fuente: Resolución No 33 de 2017 “Por la cual se adopta el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información, en la UAE DIAN”

- **Script:** Un programa o conjunto de instrucciones que le dice/indica a una computadora que haga algo, o el lenguaje utilizado para escribirlos.

Fuente: <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/script>

- **Usuario.** Cualquier persona, entidad, cargo, proceso, sistema automatizado o grupo de trabajo, que genere, obtenga, transforme, conserve o utilice información en papel o en medio digital, físicamente o a través de las redes de datos y los sistemas de información de la Unidad, para propósitos propios de su labor y que tendrán el derecho manifiesto de uso dentro del inventario de información.

Fuente: [https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482\\_G5\\_Gestion\\_Clasificacion.pdf](https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf); Autor: MINTIC – Colombia; Página: 10

- **Web Service:** Son aplicaciones multiplataforma basadas en componentes interoperables, que utilizan estándares de protocolos de Internet; además, permiten crear una única puerta de entrada a la organización exponiendo las funcionalidades del negocio sobre la Web, facilita de esta manera la integración del mismo.

Fuente: MENDOZA, LÓPEZ, PÉREZ, M. y GRIMÁN, A. Prototipo de Modelo Sistémico de Calidad (MOSCA) del Software. Computación y Sistemas. En Revista Iberoamericana de Computación. Año 2005. Vol. VIII, No. 3, México.

## 4. DESARROLLO DEL TEMA

### 4.1 Condiciones Generales

#### 4.1.1 Requisitos para la atención de solicitudes

- En todos los casos, las solicitudes de información electrónica deberán indicar dirección de correo electrónico, dirección de ubicación y número telefónico; esto, para remitir las respuestas y efectuar las verificaciones de autenticidad de la solicitud.

- Las solicitudes de información deberán ser claras y precisas, indicar la(s) razón (es) en que fundamenta(n) la solicitud, mencionar las características esenciales de la información solicitada, tales como: contenido, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino, soportes, entre otros. Si se trata de un formulario específico, deberá especificar las variables requeridas y cualquier otro detalle que facilite la búsqueda de información en las bases de datos, los filtros que deben realizarse en términos de las casillas del formulario y preferiblemente, el número de dicha(s) casilla(s).
- La información que genere la DGIT o quien haga sus veces se entregará al funcionario que haga la solicitud en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, salvo que, por autoridad competente, se indique que la entrega debe hacerse por otro medio.
- Para los solicitantes que requieran complementar información, la lista de estos deberá allegarse en medio magnético o en cualquier otro medio electrónico editable, que permita la transmisión de datos en aras de evitar la digitación y dar celeridad al proceso.
- Cuando las solicitudes de información conllevan listados, por ejemplo: lista de NIT, el formato de los archivos adjuntos debe ser editable (Excel), y no debe contener caracteres especiales tales como: guiones, comas, espacios o puntos, dígitos de verificación, etc.
- Las solicitudes que se originan en convenios y/o acuerdos de intercambio de información, deben establecer la periodicidad de entrega, el tipo de información requerida y demás elementos acordados para el suministro de la información, de acuerdo con lo descrito en el procedimiento “PR-PEC-0235 *Gestión de convenios para la transformación digital*”.
- Las solicitudes de información no periódicas por parte de entidades del Estado y/o entes de control, pueden ser presentadas directamente ante las direcciones de gestión, subdirecciones u oficinas de la Entidad.
- Si la información generada es del orden de millones de registros, el resultado será entregado en archivo plano CSV o TXT.
- La DGIT o quien haga sus veces no realizará cálculos, ni valoraciones sobre la información generada.
- Las solicitudes provenientes de las administraciones municipales deberán ser tramitadas a través de los secretarios de hacienda o quien haga sus veces. Para las demás entidades las solicitudes deberán suscribirlas los directores, gerentes o representantes legales a nivel local ante las direcciones seccionales de su jurisdicción.
- Independientemente de los canales por los cuales las diferentes áreas de la entidad reciban las solicitudes de información electrónica, estas últimas deberán radicarlas mediante la herramienta de gestión de la mesa de servicio, de acuerdo con los requisitos aquí establecidos.
- El funcionario designado como responsable de atender el requerimiento de información electrónica en la entidad, deberá verificar que la información solicitada, esté autorizada para ser entregada, de lo contrario solicitará dicha autorización al área responsable quien indicará a la SGTIT si la información que puede ser suministrada.

- Toda persona que solicite acceso a la información reservada y/o confidencial, deberá dar cumplimiento a las disposiciones legales e internas que determine la Oficina de Seguridad de Información – OSI.

#### 4.1.2 Términos para responder la solicitud

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de la DIAN deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- El responsable de generar la información solicitada en la Coordinación de Servicios y Administración Técnica debe verificar y controlar la entrega de la información solicitada, el cual tendrá máximo dos (2) días hábiles para generar respuesta de aprobación o de rechazo de entrega de esta.
- Las solicitudes de información provenientes de las autoridades deben ser resueltas en los términos que la solicitud lo indique, contados a partir del registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio por parte del área competente. Lo anterior, siempre que haya claridad en el requerimiento y el volumen de la información solicitada se pueda generar en el tiempo estipulado por el ente solicitante. De no existir tal claridad, el término de respuesta iniciará una vez se haya recibido la respuesta a las inquietudes presentadas.
- En caso de no poder atender la solicitud en el término señalado, el colaborador debe informar al interesado los motivos del retraso y la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.
- Las solicitudes de información cuyo origen esté en los convenios o intercambios de información, se entregará en el tiempo indicado en el respectivo anexo técnico.

#### 4.1.3 Condiciones de entrega de la información solicitada

- La información que, por concepto de una investigación penal, fiscal o disciplinaria, deba entregarse, cumplirá las condiciones de cadena de custodia establecidas en la entidad para la entrega de información. La misma estará sujeta a los principios de identidad e integridad, inalterabilidad y continuidad
- De acuerdo con el tamaño y tipo de información, se establecerá la modalidad de acceso a la información solicitada.
- Toda la información se entregará por medio electrónico o se ubicará en una carpeta pública de un servidor mediante el cual se dará acceso a la información solicitada, la cual deberá ser depurada con una periodicidad mensual.

- A través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio, se enviará al solicitante la ruta en la cual se encuentra publicada la información. En casos especiales, se enviará la información al medio seguro habilitado en la entidad solicitante para la transferencia de archivos.
- De acuerdo con la solicitud de información y previa autorización del competente para su entrega, cuando ésta se cargue en una herramienta tecnológica o se disponga en una carpeta pública, las respuestas a las solicitudes deberán enviarse al correo electrónico del autorizado junto con clave de acceso; en su defecto los archivos serán enviados directamente al correo electrónico del solicitante original y autorizado o a quien éste disponga, conforme con las políticas de seguridad y privacidad de la información dispuestas por la UAE-DIAN.
- La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en el nivel central y el Director Seccional en el nivel local y delegado, registrarán y aprobarán la solicitud de cuentas y roles, o informarán a los funcionarios requeridos para el proceso de toma de información. De igual forma, el funcionario que genere la información a ser entregada a los entes externos de control se encargará de verificar si la información tiene una expresa reserva legal, fundada en razones de orden público, seguridad nacional o protección de derechos fundamentales, en cuyo caso informará al jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces o al Director Seccional.

#### 4.1.4 Base de datos para la gestión de conocimiento

Los especialistas de gestión de requerimientos y solicitudes de información de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces, establecerán un enlace virtual o una herramienta de gestión, para salvaguardar y mantener de manera unificada la documentación relacionada con la gestión de requerimientos y los scripts utilizados para generar la información electrónica solicitada.

## 4.2 Pasos para la gestión de requerimientos de información electrónica

### 4.2.1 Origen de los requerimientos de información electrónica

Las solicitudes de información electrónica se canalizan a través de Directores de Gestión, Jefes de Oficinas, Directores Seccionales, Subdirectores o los colaboradores que ellos designen con el propósito de dar respuesta tanto a PQRS o requerimientos externos e internos provenientes de diferentes organismos:

- Procuraduría General de la Nación.
- Contraloría General de la República.
- Fiscalía General de la Nación.
- ITRC.
- Otros entes de Control.
- Convenios/acuerdos Interadministrativos.
- Dependencias UAE-DIAN.

#### 4.2.2 Recepción o generación de solicitudes

- La dependencia responsable de la información recibe o genera requerimientos de información producida, obtenida y/o controlada por la UAE-DIAN, que no se pueda conseguir directamente de los sistemas de información o servicios en línea.
- Las solicitudes deben ser registradas en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, por los colaboradores de la entidad debidamente autorizados en cada dependencia de acuerdo con la matriz de escalamiento y de los procedimientos “PR-CAT-0043 Administración del sistema de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias”, “PR-PEC-0347 Atención Asuntos de Control Externo” o “PR-PEC-0356 Intercambio de información”.

#### 4.2.3 Verificación de la información

- Si la información es de carácter pública reservada o pública clasificada el Director de Gestión, Jefe de oficina o Subdirector responsable de la información, debe analizar y viabilizar o no la solicitud teniendo en cuenta la clasificación que la constitución o la ley haya hecho sobre este tipo de información, las excepciones de la ley 1712 de 2014 (artículos 18 y 19), las normas establecidas sobre protección de datos personales y la doctrina que sobre entrega de información haya emitido la Dirección de Gestión Jurídica o quien haga sus veces.
- Cuando la información electrónica solicitada requiera cadena de custodia, el especialista responsable de atender la solicitud debe diligenciar el formato “FT-IIT-2717 Cadena de custodia”, en cada una de las etapas del proceso.
- De acuerdo con la descripción de la solicitud, se analiza la finalidad u objeto de la información, se identifica su ámbito, se verifican las razones en las que se ha fundamentado el requerimiento y la competencia del ente que hace la solicitud. Además, se revisa desde el punto de vista de la pertinencia reglamentaria, confidencialidad, viabilidad y no violación de la reserva.
- En el análisis se validará que las solicitudes de información cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 4.1.1 Requisitos para la atención de solicitudes del presente documento y estén conforme a las previsiones legales vigentes sobre el manejo de la información pública y de seguridad de la información. Si se trata de información de carácter reservado se tendrá en cuenta los conceptos emitidos por la Dirección de Gestión Jurídica.

#### 4.2.4 Rechazo de la solicitud

- Cuando la solicitud de información sea rechazada, la solicitud será devuelta a través de la herramienta de gestión utilizada por la entidad al colaborador solicitante, indicándole las razones por las cuales no se entregará la información.
- Si la solicitud proviene de un ente externo, la respuesta se entregará conforme a la matriz de escalamiento a través de los colaboradores autorizados para cada dependencia.
- Toda decisión que rechace la solicitud de información deberá justificarse en el marco legal vigente y deberá notificarse al peticionario. Frente a la decisión que rechaza el suministro de la información solicitada por motivos de reserva legal, se tendrán en cuenta las consideraciones jurídicas y las normas reglamentarias vigentes.

#### 4.2.5 Aprobación de la solicitud

- Autorizada la solicitud por parte del Director de Gestión, Jefe de Oficina o Subdirector, se radicará electrónicamente realizando el respectivo registro del requerimiento de información en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.

#### 4.2.6 Atención de la solicitud

- El responsable de soporte nivel 1 de la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces, revisa la solicitud con el fin de remitir el requerimiento a la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces para que se facilite la entrega de la información al solicitante.
- Posteriormente el responsable de atender la solicitud de información, en la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces, verifica la información de acuerdo con los requisitos establecidos en el numeral 4.1.1 Requisitos para la atención de solicitudes, del presente documento.
- Si hay inconsistencias o la solicitud está incompleta, se solicitan las aclaraciones respectivas o la ampliación de la información suministrada para proceder con la gestión del requerimiento, si el solicitante es un colaborador de la entidad, se notifica a la dependencia respectiva; si la solicitud proviene de una entidad externa se canaliza la notificación a través de los colaboradores autorizados para cada dependencia de acuerdo con la matriz de escalamiento.

#### 4.2.7 Suministro de información

- De acuerdo con el tamaño y tipo de información se acordará con el solicitante la modalidad en que se le proporcionará la información solicitada. Toda la información se entregará por medio electrónico, teniendo en cuenta las consideraciones de confidencialidad y seguridad de la información, conforme a los requisitos establecidos en el numeral 4.1.3.
- Se ubicarán los archivos cifrados en una carpeta pública y se informará al usuario solicitante la ruta en la cual podrá acceder a dicha información. De acuerdo con el esquema de encriptación se remite una clave de seguridad al Director de Gestión, Jefe de Oficina o Subdirector según el caso, mediante correo electrónico y se gestiona el cierre del caso en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
- Cuando el requerimiento de solicitud de información obedece a un convenio de intercambio de información, se entregará conforme lo estipulado en dicho convenio y/o anexo técnico.
- El responsable de atender la solicitud de información en las Direcciones de Gestión, subdirecciones u oficinas de la entidad, verifica la coherencia de la información suministrada con relación a la solicitud efectuada y se solicita de ser el caso al responsable de atender la solicitud de entrega de información en la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces la explicación, complementación o remisión nuevamente de la información.
- Si el requerimiento es solicitado por un ente externo, el responsable de atender la solicitud de información en las Direcciones de Gestión, subdirecciones u oficinas de la entidad, a la que el ente

externo requirió la información electrónica, suministra dicha información conforme a la respuesta dada por la DGIT o quien haga sus veces, en el medio que se haya acordado con el ente externo.

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	10/09/2021		Versión inicial.  Deroga el procedimiento "PR-SI-0146 Gestión de requerimientos de solicitudes de información electrónica".

<b>Elaboró:</b>	Yenny Paola Ostos Mendivelso <b>Elaboración técnica</b>	Analista II	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Juan Pablo Serna Botero <b>Elaboración técnica</b>	Gestor IV	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Alfredo A. Ahumada A. <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad
	Tito Alejandro Menjura <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad
<b>Revisó:</b>	Carlos Arturo Higuera Manrique	Jefe Coordinación de Servicios y Administración Técnica	Coordinación de Servicios y Administración Técnica
	Divier Javier Alberto Saganome	Subdirector	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
<b>Aprobó:</b>	Diana Parra Silva	Directora de Gestión Innovación y Tecnología	Dirección de Gestión Innovación y Tecnología