

**UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y
EN RAZÓN DEL CONFLICTO ARMADO – UBPD**



UBPD

**UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS**

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

BOGOTÁ, D.C., JULIO DE 2019

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CONCEPTOS	3
3.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	5
3.1.	OBJETIVOS	5
3.2.	ALCANCE	5
3.3.	MARCO NORMATIVO	5
4.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	6
4.1.	ESTADO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6
4.2.	REVISIÓN DE LAS RESPUESTAS	11
4.3.	OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	12
4.4.	COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS	16
4.5.	OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS	17
5.	CONCLUSIONES	19
6.	RECOMENDACIONES	20

 UBPD <small>UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia
Fecha	Julio 23 de 2019
Versión Documento	2

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la programación del Plan Anual de Auditoría y Seguimientos 2019 de la UBPD, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento semestral a la atención quejas, sugerencias y reclamos, en virtud del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹.

Las fuentes de información empleadas para el seguimiento fueron: Consultas en la carpeta del Drive de los documentos del Sistema de Gestión y en la página web de la UBPD, solicitud de información al líder del proceso y confrontación de las respuestas con otras dependencias, entrevista y visita al líder del proceso y finalmente, la revisión de las entradas y salidas de las peticiones de la muestra seleccionada.

2. CONCEPTOS

Para mayor entendimiento, se presentan las siguientes definiciones tomadas del Departamento Administrativo de la Función Pública, en capacitación recibida el 28 de junio de 2019, “Solicitudes de acceso a la información y peticiones verbales”.

Completa: Es cuando la respuesta a una petición responde a cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud.

Consulta: Es la petición mediante la cual un ciudadano o entidad somete consideración de una entidad un caso o asunto, para que éste emita concepto.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político

¹ ... “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe *semestral sobre el particular (...)*”.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. (Art. 3 Decreto 1377 de 2013).

Denuncia: Es la información o comunicación que presenta un ciudadano o un servidor ante una entidad sobre una situación o hecho que considera irregular y que puede constituirse en un delito o falta.

Información clasificada: Información exceptuada de ser informada por el daño que puede causar a los derechos de personas naturales o jurídicas. (Derecho a la intimidad, vida, salud o seguridad, secretos comerciales, industriales y profesionales).

Información reservada: Información exceptuada de ser informada por daño que puede causar a los intereses públicos. (Defensa y seguridad nacional, seguridad pública, relaciones internacionales, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras no exista medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, administración efectiva de justicia, derechos de la infancia y adolescencia, estabilidad macroeconómica y financiera del país, salud pública.)

Objetividad: Es cuando la respuesta se limita responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.

Oportunidad: Cuando la respuesta a la petición se da dentro de los plazos estipulados por la Ley.

Petición: Es el derecho constitucional que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Art 23 Constitución Política de Colombia).

Queja: Es toda manifestación de insatisfacción relacionada con la conducta o comportamiento del personal de una entidad.

Reclamo: Es toda la manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta una entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho.

Solicitud de información: Hace relación al requerimiento de registros, informes, datos, o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.

Verás: Cuando el contenido de la respuesta es verificable y puede ser comprobado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

3. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

3.1. OBJETIVOS

El presente seguimiento tiene como objetivos: (i) Verificar que la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en adelante “PQRS”, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, especialmente en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, (ii) verificar la oportunidad y completitud de las respuestas dadas por la UBPD a las PQRS presentadas por la ciudadanía y (iii) Verificar la gestión de las PQRS en los equipos territoriales.

3.2. ALCANCE

PQRSD presentadas a la UBPD durante el periodo comprendido entre el 01/01/2019 y el 30/06/2019.

3.3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 23 y 74.
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 54.
- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículos 34 y 35.
- **Ley 962 del 2005.** Por la cual se dictan 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. Artículo 15.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5, 7 y 8.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Artículo 4.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14,15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

 <p>UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

- **Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 32.
- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12, 13 y 14.
- **Decreto 1069 de 2015.** Artículos 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2., 2.2.3.12.3., 2.2.3.12.4., 2.2.3.12.5., 2.2.3.12.6., 2.2.3.12.7., 2.2.3.12.8., 2.2.3.12.9., 2.2.3.12.10., 2.2.3.12.11., 2.2.3.12.12. y 2.2.3.12.13.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El 17 de junio de 2019, la Jefe de Control Interno comunicó el inicio del seguimiento a la Secretaria General y a la Subdirección Administrativa y Financiera. El mismo 17 de junio de 2019, la Oficina de Control Interno remitió comunicación mediante correo electrónico solicitando información relacionada con el proceso junto con un cuestionario relacionado con la forma en la que se desarrolla el proceso de Servicio al Ciudadano frente a los requisitos relacionados en marco normativo del presente informe, las cuales se compilan a continuación.

Adicionalmente, frente a las PQRSD presentadas durante el periodo comprendido entre el 01/01/2019 y el 30/06/2019, se realizó un análisis de la oportunidad de respuesta de las mismas, así como se seleccionó una muestra representativa para revisar la completitud de las respuestas, para la cual se realizó una visita al área de trabajo del proceso el día 10 de junio de 2019.

4.1. ESTADO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Estructura del proceso

De acuerdo con la información reportada por los líderes del proceso frente a la pregunta ¿Cuántos funcionarios se encuentran encargados de recibir las peticiones verbales y escritas en el nivel central y en los equipos territoriales? Se evidenció que el Proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con 4 servidores públicos que dependen de la Subdirección Administrativa y Financiera, 15 delegados por cada dependencia en el nivel central y 6 enlaces de la Subdirección General Técnica y Territorial, distribuidos como se muestra a continuación:

 UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

No. De enlaces en territorio	No. Servidores	No. de Sedes a Cargo	Nombre de la Sede Territorial a cargo	
6	1	1	Cali	
	1	2	Sincelejo	Barranquilla
	1	2	Villavicencio	Son José del Guaviare
	1	2	Rionegro	Apartadó
	1	2	Cúcuta	Barrancabermeja
	1	1	Puerto Asís	
Total	5		10	

Es importante precisar que, al interior de cada dirección u oficina, el jefe inmediato podrá designar por competencia a uno o más servidores para la proyección de las respuestas a los PQRSD.

Se observó que la UBPD dispone del proceso de Servicio al Ciudadano ubicado en la sede física de Bogotá, quienes realizan la recepción de las peticiones escritas y/o verbales formuladas de manera presencial y no presencial. Para ello, se dispone de la línea 3770607 a través de la extensión 2017 para la recepción de las peticiones formuladas verbalmente a través de este canal, atendida directamente por Servicio al Ciudadano; también se dispone del correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co y del formulario Web de PQRSD: <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>, esté último disponible fuera de los horarios de atención al público.

Documentos del proceso

De acuerdo con la información recibida por la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora de Planeación, el proceso de Servicio al Ciudadano aún no cuenta con documentos normalizados en el Sistema de Gestión, y a la fecha de corte del seguimiento, se encuentran los siguientes proyectos de documentos, como se detalla a continuación:

 UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

Documento	Observación
Formato para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.	En revisión por la Consultoría de procesos y procedimientos
Procedimiento para el trámite de PQRSD	
Resolución que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD	En revisión por la Oficina Asesora Jurídica
Caracterización del Proceso	En revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación
Política de Servicio al Ciudadano	En revisión por parte de la Dirección de Participación, Dirección de Información, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Gestión de Conocimiento para retroalimentación.
Manual y protocolos de Servicio al Ciudadano	
Carta de trato digno	

No obstante que los documentos del proceso se encuentran en la fase de revisión, de acuerdo a las respuestas dadas al cuestionario, en relación con el cumplimiento de la normatividad vigente frente al derecho fundamental de petición, y de acuerdo a lo observado en la visita realizada a la Subdirección Administrativa y Financiera, se encontró que el Proceso de Servicio al Ciudadano:

- Ha realizado articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, de lo cual media solicitud por correo electrónico como evidencia, para ajustar las opciones del IVR de la línea 3770607, para establecer un sistema de buzón de mensajes para la atención de la ciudadanía por fuera de los horarios establecidos y la medición del tráfico de llamadas a través de las opciones de IVR contempladas.
- A través del documento de Protocolos de Atención que considera los enfoques diferenciales de género, étnico y territorial, se establecen recomendaciones generales que deben ser tenidas

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

en cuenta por las y los servidores que tienen contacto con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención dispuesto por la entidad. Adicionalmente, en el mismo se brindan recomendaciones específicas para cada uno de los grupos poblacionales, de acuerdo con sus características particulares, con el fin de que la atención sea oportuna.

- Actualmente, la organización de las peticiones recibidas no se encuentra centralizada en un solo equipo de trabajo. En este sentido, cada dependencia es responsable de organizar su archivo con el acompañamiento de Gestión Documental, de acuerdo con los temas específicos que le corresponden por competencia y/o por asuntos de las peticiones, con sus respectivas respuestas².
- En cuanto a la conservación documental de estas peticiones, debe estar establecida por las Tablas de Retención Documental y aunque la entidad aún no cuenta con este instrumento archivístico, se encuentra en la etapa de elaboración por parte de Gestión Documental. Por lo anterior, este instrumento archivístico permitirá establecer la disposición final de los documentos y su conservación y/o preservación a corto, mediano o largo plazo³.

Política de Protección de datos personales

La política de protección de datos personales es un instrumento necesario para dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1581 de 2012, que desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionados con el derecho a la intimidad, al buen nombre y libertad de expresión e información.

Es importante precisar que, de conformidad con el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el artículo 2º del Decreto 90 de 2018, el pasado 31 de enero de 2019 vencía el plazo para la inscripción, en el RNBD⁴, de las bases de datos que contengan datos personales cuyo tratamiento automatizado o manual se realice por la entidad y de la política frente a la materia. Adicionalmente, las bases de datos que se creen con posterioridad al 31 de enero de 2019, deberán inscribirse dentro de los dos (2) meses siguientes a su creación.

² El Artículo 16 de la Ley 594 de 2000, indica: *Obligaciones de los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las entidades públicas. Los secretarios generales o los funcionarios administrativos de igual o superior jerarquía, pertenecientes a las entidades públicas, a cuyo cargo estén los archivos públicos, tendrán la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y serán responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de los servicios archivísticos.*

³ El Artículo 24 de la Ley 594 de 2000, señala: *“Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas tablas de retención documental”.*

⁴ Registro Nacional de Bases de Datos, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

De acuerdo a la información recibida por el proceso de Servicio al Ciudadano, la política de protección de datos personales se encuentra a cargo de la Secretaría General, por lo cual la Oficina de Control Interno trasladó la pregunta sobre el estado de la mencionada política.

La Secretaria General en respuesta de 11 de julio de 2019, informa que el proyecto de documento de política de protección de datos personales fue presentado en la sesión No.002 del Comité de Gestión de la Unidad, de 08 de abril de 2019, sin embargo, en la mencionada sesión se consideró necesario socializarla con las demás áreas responsables de temas de manejo de información y seguridad de la Información.

Señala la Secretaria General, que el 30 de mayo se realizó reunión con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Dirección de Información, Planeación y Localización con el fin de definir en ese espacio la revisión integral de dos instrumentos: 1. Política de Tratamiento de datos (Secretaría General) y 2. Guía e instrucciones para garantizar la protección y confidencialidad de la información (Dirección de Información, Planeación y Localización).

La Secretaria General señala que la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación informó que se había reunido Oficina Asesora Jurídica y se había establecido la posibilidad de crear un Comité de Seguridad de la Información, para llevar en ese espacio todo documento que ofrezca lineamientos en materia de manejo y seguridad de información, en el cual se vincularían todas las áreas que dentro de sus funciones tengan que garantizar la confidencialidad de datos, información, seguridad de información, entre otros.

Manifiesta también la Secretaria General que el 4 de junio de 2019, se realizó una segunda reunión con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Información, Planeación y Localización y el Asesor de Seguridad de la Dirección General, para definir la Política Integral de Seguridad de Información y Tratamiento de Datos que incluiría los siguientes instrumentos: 1. Política de Tratamiento de datos (Secretaría General). 2. Guía e instrucciones para garantizar la protección y confidencialidad de la información (Dirección de Información, Planeación y Localización). y 3. Lineamientos de Seguridad de la Información (Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación), así como conocer el Proyecto de Resolución para conformación del Comité de Seguridad de Información que venía trabajando la Oficina Asesora Jurídica.

En resumen, señala la Secretaria General que la Unidad viene revisando la posibilidad de la creación del Comité de Seguridad de Información, para que estudie las políticas y lineamientos que garanticen el manejo, uso, tratamiento y seguridad de datos e información en la UBPD en cumplimiento de su mandato y se determine, previo a la aprobación de la Dirección General, la viabilidad de los instrumentos en una versión previa para contar con lineamientos generales.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

La Oficina de Control Interno observa que la Unidad no cuenta con Política de Protección de Tratamiento de Datos como garantía fundamental de protección de los derechos establecidos en el Artículo 15 y 20 de la Constitución Política, de manera que se recomienda a la Secretaria General, como responsable de la política, continuar con las gestiones necesarias para su construcción y aprobación.

4.2. REVISIÓN DE LAS RESPUESTAS



De acuerdo con la información remitida por la Subdirección Administrativa y Financiera, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, fueron presentadas 174 peticiones, de las cuales, 14 peticiones se encuentran sin respuesta y en término para emitirla y, en 34 casos, correspondientes al 19%, no se cuenta con la información sobre la fecha y contenido de la petición o de la respuesta, o

ambos, por lo que no fueron tenidas en cuenta para la verificación del cumplimiento de términos, así como en la revisión de su completitud, como quiera que no se cuenta con la evidencia para realizar análisis.

Durante la visita realizada al proceso de servicio al ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, el 10 de julio de 2019, se encontró que las peticiones junto con sus respectivas respuestas son almacenadas de manera digital por el proceso, con el fin de llevar la trazabilidad y control de la asignación y respuesta de peticiones, no obstante lo anterior, se encontró que en 34 casos no se cuenta con la información sobre la fecha y contenido de la petición o de la respuesta, o ambos, como quiera que, según el Proceso de Servicio al Ciudadano, las áreas no han remitido copia de las peticiones o las respuestas al proceso. Dichos casos se relacionan a continuación:

Área	Sin información
Dirección Técnica de Información, Planeación de Localización para la Búsqueda	11
Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas	10
Dirección General	8

 UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

Área	Sin información
Subdirección de Gestión de Información para la Búsqueda	3
Dirección General Técnica y Territorial	2
Total	34

Lo anterior puede obedecer al carácter confidencial y reservado de la información, sin embargo, considera la Oficina de Control Interno que esto debe establecerse, señalando la justificación y la norma que sustenta la reserva, por parte del área responsable.

4.3. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Para realizar la revisión de la oportunidad de las respuestas a las peticiones presentadas para el periodo de seguimientos, se realizó el conteo de los días hábiles entre la fecha de recibo de la solicitud correspondiente a la fecha de radicación de la solicitud hasta la fecha de radicación de la respuesta de las 126 peticiones⁵ y de las cuales se pudieron observar los documentos de entrada y salida, teniendo en cuenta los siguientes criterios para la revisión:

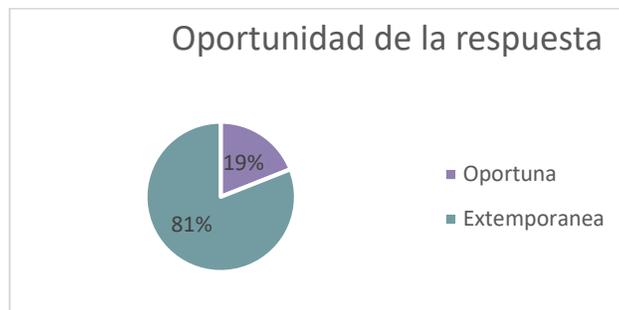
Criterios de verificación		
Tipo de petición	Término oportuno para dar respuesta	Normatividad
Consultas	30 días	Art. 14 Ley 1755 de 2015
Reconocimiento de un derecho, resolver una situación jurídica, prestación de un servicio, quejas, denuncias, reclamos e interponer denuncias	15 días	Art. 14 Ley 1755 de 2015
Información, examinar y requerir copias de documentos.	10 días	Art. 14 Ley 1755 de 2015
Peticiones entre autoridades	10 días	Art. 14 Ley 1755 de 2015
Solicitud de informes por congresistas	5 días	Artículo 258 Ley 5 de 1992

⁵ Del universo de las 174 peticiones radicadas, 14 de ellas se encuentran en término de respuesta y 34 no se cuenta con la información sobre la fecha y contenido de la petición o de la respuesta.

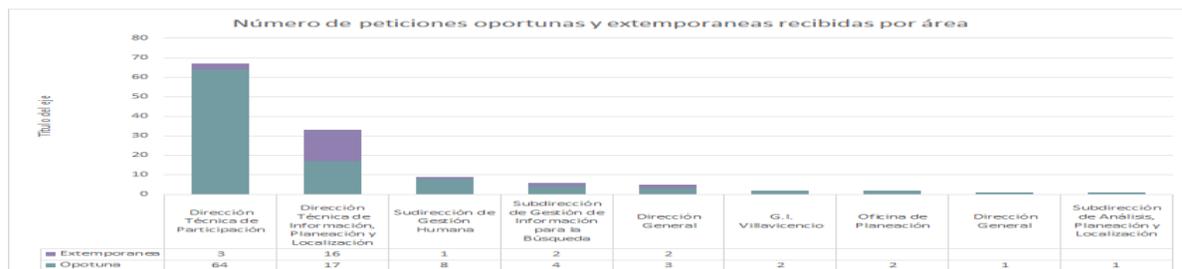
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

Una vez establecida el área a la cual fue asignada la petición para dar respuesta, se encontró que la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales es el área con el mayor número de solicitudes asignadas con un 53%, seguida de la Dirección Técnica de Información y Planeación y Localización para la Búsqueda con un 26%.

Como resultado del análisis, se observó que 102 peticiones, correspondientes al 81%, fueron respondidas oportunamente, mientras que 24 que representan el 19%, fueron contestadas fuera de los términos establecidos por la ley para dar respuesta.



A continuación, se puede observar el índice de respuestas extemporáneas por área:



Del cuadro anterior se observó que el porcentaje más alto de extemporaneidad por área corresponde a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización con 16 respuestas extemporáneas de las 33 peticiones a las que se dio respuesta durante el periodo, es decir que el 48% de las solicitudes a las que dio respuesta fueron extemporáneas, el análisis anterior se realizó teniendo en cuenta el número de solicitudes radicadas durante el periodo comprendido entre el 01/01/2019 y el 30/06/2019.

Es necesario precisar que del análisis no se evidenció solicitud de prórroga del plazo para dar respuesta a la petición o de un término especial de respuesta.

Es importante resaltar que las peticiones con respuestas extemporáneas se presentaron, 5 en enero, 11 en febrero, 3 en marzo y 4 en abril y 1 en el mes de julio, así como llama la atención que el número de días extemporáneo es muy elevado respecto al término establecido por el proceso de Servicio al

 UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	Fecha:	
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS		

Ciudadano para dar respuesta, como se muestra a continuación en la relación de peticiones con respuesta extemporánea.

#	Rad. Entrada	Fecha de entrada	Días para dar respuesta oportuna	Fecha de respuesta	Rad. Salida	Fecha de vencimiento	No. De días de respuesta	No de días extemporáneos
1	15022019-002-233	15-feb-19	15	22-may-19	22052019-330-1-111	8-mar-19	64	49
2	15022019-002-234	15-feb-19	15	22-may-19	22052019-330-1-111	8-mar-19	64	49
3	26022019-002-255	26-feb-19	15	20-may-19	20052019-310-1-1101	19-mar-19	55	40
4	16012019-002-187	16-ene-19	15	3-abr-19	03042019-310-1-803	6-feb-19	54	39
5	22012019-002-193	22-ene-19	15	4-abr-19	04042019-310-1-806	12-feb-19	51	36
6	04032019-002-262	4-mar-19	15	20-may-19	20052019-310-1-1099	26-mar-19	51	36
7	15022019-002-235	15-feb-19	15	17-abr-19	17042019-310-1-861	8-mar-19	42	27
8	05022019-002-216	5-feb-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-790	26-feb-19	38	23
9	05022019-002-217	5-feb-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-787	26-feb-19	38	23
10	08022019-002-225	8-feb-19	15	4-abr-19	04042019-310-1-805	1-mar-19	38	23
11	25042019-002-425	25-abr-19	15	18-jun-19	18062019-310-1-1194	17-may-19	36	21
12	11022019-002-226	11-feb-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-786 y 01042019-310-1-788	4-mar-19	34	19
13	08012019-002-174	8-ene-19	15	18-feb-19	18022019-310-1-703	29-ene-19	29	14

 UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código:	
			Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		Fecha:	
		UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS		

#	Rad. Entrada	Fecha de entrada	Días para dar respuesta oportuna	Fecha de respuesta	Rad. Salida	Fecha de vencimiento	No. De días de respuesta	No de días extemporáneos
14	19022019-002-240	19-feb-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-789	12-mar-19	28	13
15	09012019-002-176	9-ene-19	15	8-feb-19	08022019-310-1-679	30-ene-19	22	7
16	28022019-002-257	28-feb-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-780	21-mar-19	21	6
17	28022019-002-258	28-feb-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-791	21-mar-19	21	6
18	01032019-002-260	1-mar-19	15	1-abr-19	01042019-310-1-782	22-mar-19	20	5
19	14012019-002-181	14-ene-19	15	8-feb-19	08022019-310-1-675	4-feb-19	19	4
20	28032019-002-337	28-mar-19	10	24-abr-19	24042019-330-1-865	11-abr-19	17	7
21	11062019-002-620	11-jun-19	15	8-jul-19	03072019-310-1-1305	4-jul-19	17	2
22	29042019-002-436	29-abr-19	15	22-may-19	22052019-100-1-1108	22-may-19	16	1
23	26042019-002-428	26-abr-19	10	15-may-19	15052019-100-1-937	13-may-19	12	2
24	12042019-002-393	12-abr-19	5	25-abr-19	25042019-100-1-870	23-abr-19	7	2

En este punto es importante señalar que de acuerdo al artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Independientemente del trámite administrativo que surtan las áreas para búsqueda de personas dadas

 <p>UBPD UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

por desaparecidas en la UBPD, el término para dar respuesta a las solicitudes de los peticionarios corresponde a los plazos señalados por la ley.

Al respecto, la Corte Constitucional en T-357/2019 señaló que el núcleo esencial del derecho de petición, “se circunscribe en (i) una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de fondo y (iii) su notificación...

...Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011⁶ y C-951 de 2014⁷, se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

-La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles⁸

En este sentido, y de acuerdo al artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Así las cosas, el Código único disciplinario Ley 734 de 2002 establece en el numeral 8 del artículo 35 que a todo servidor público le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

4.4. COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS

Para realizar la revisión de las respuestas a las peticiones con el fin de verificar su completitud, se tomó una muestra de 29 peticiones correspondientes al 16% de las 174 solicitudes presentadas durante el primer semestre de 2019.

Durante la revisión de las respuestas a las peticiones, se observó que el proceso no cuenta con la totalidad de los soportes de radicación de las solicitudes y respuestas a las mismas, pues en la muestra de peticiones seleccionada, en 13 casos no se encontraron los documentos de entrada o de salida, de tal forma que, no fue posible observar 4 radicados de entrada, con los radicados No. 02012019-002-171,03012019-002-173, 16012019-002-187,29042019-002-440 y 7 radicados de salida que corresponden a los radicados No. 20052019-310-1-1101, 12042019-310-1-841, 18062019-310-1-1194,

⁶ M.P Jorge Ignacio Pretelet Chaljub.

⁷ M.P Martha Victoria Sachica Méndez.

⁸ Mediante sentencia C-951 de 2014 se prevé una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

15052019-100-1-937, 22052019-100-1-1108, 22052019-330-1-111 y 13062019-330-1-1177, finalmente en dos casos se observó que las peticiones no cuentan con número de radicado.

No obstante, lo anterior, de las 16 respuestas que contaban la información de entrada y salida completas se observó que en todas las peticiones revisadas se dio respuesta completa a todas y cada una de las solicitudes.

4.5. OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS

- Información clasificada o reservada:** En la respuesta de la petición con radicado No. 12042019-310-841 no fue posible observar la totalidad de la respuesta. Al indagar con el proceso de Servicio al Ciudadano la razón, informan, en visita de seguimiento, que por ser información clasificada o reservada la respuesta no es copiada a Servicio al Ciudadano por el área que dio respuesta. Al respecto, es importante señalar que se debe establecer un mecanismo para dejar trazabilidad sobre el carácter confidencial y reservado de la información⁹, de tal suerte, que el área competente en emitir la respuesta se responsabilice en señalar que la información tiene ese carácter y que dicha justificación sea aportada al proceso de Servicio al Ciudadano, garantizando de esta forma el control en la completitud y términos de las respuestas.
- Recepción de peticiones verbales:** Realizado el seguimiento y verificación con el proceso de servicio al ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, se observó que la entidad recibió una (1) de interés particular por el canal telefónico con número de radicado 05062019-022-590 del 05/06/2019 la cual fue registrada en la matriz de seguimiento. Sin embargo, se observó que en el escrito de la recepción de la llamada no se incluyó el nombre del funcionario que recibió la petición y la hora de la recepción de la llamada, con el fin de generar controles.

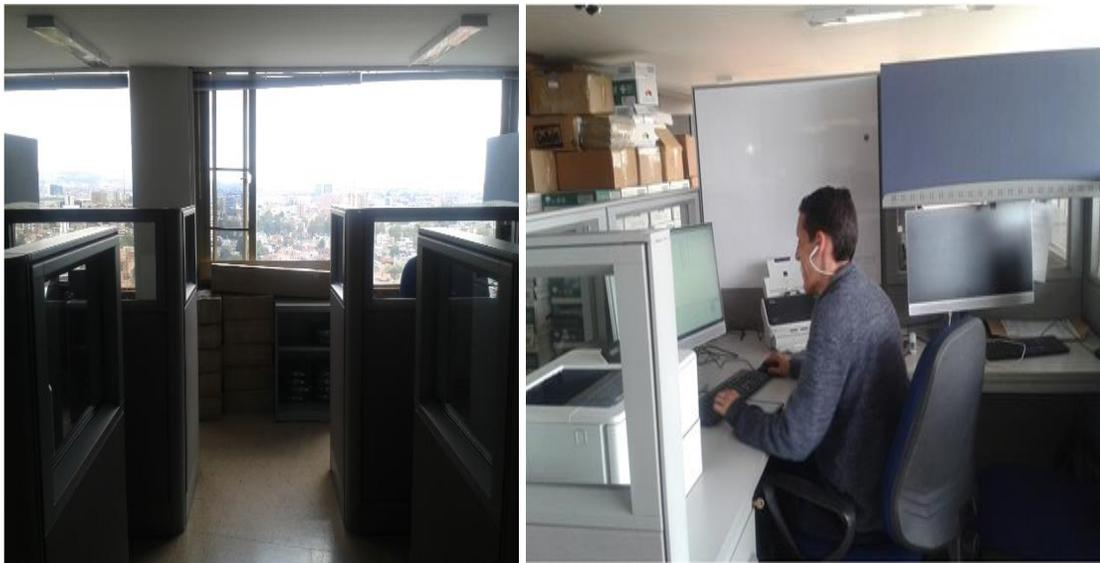
⁹ La información pública clasificada de acuerdo al artículo 18 de la ley 1712 de 2014, es toda aquella cuya que está relacionada con el derecho de las personas a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad y la información pública reservada es toda aquella cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado, de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, cuando la información solicitada tenga relación con la defensa y seguridad nacional, relaciones internacionales, administración efectiva de la justicia.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

- **Duplicidad de fechas:** Se observó en la respuesta de la petición con radicado No. 03052019-330-1-895 dos fechas de salida, una relacionada con la fecha de elaboración de la comunicación y otra correspondiente a la fecha de radicación de la salida de la comunicación, lo que podría inducir a error al peticionario, como se observa a continuación:

Número de Radicación 03052019-330-1-895
Bogotá D.C. 10 de mayo de 2019

- **Espacios para la atención:** De acuerdo con el numeral 9 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades en la atención al público el habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público. De acuerdo a la verificación realizada por la Oficina de Control Interno durante la visita al proceso se observó que el área de Servicio al Ciudadano no cuenta con un espacio delimitado o señalizada, así como el espacio corresponde a los sitios de trabajo de los servidores en donde trabajan dos personas por puesto como se observa a continuación en las siguientes fotos:



Fuente propia: Foto: Área servicio al ciudadano Foto 2: Área de radicación 4-72 servicio al ciudadano

- **Matriz de seguimiento:** De acuerdo a la muestra de veintinueve (29) PQRS, se observó en la matriz de seguimiento que en tres (3) registros a dos (2) no se le registró el tipo de identificación, número identificación, correspondientes a los radicados 05042019-002-364, 26042019-002-

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

428 y a uno (1) no se le registró el tipo de identificación, número identificación y el correo electrónico correspondiente al número de radicado 05042019-002-364, pese a que dentro del texto de la petición sí fue relacionada dicha información por el peticionario.

- **Turnos:** De acuerdo a la información remitida por el proceso, actualmente no se cuenta con un sistema de turnos dada la gradualidad de implementación de la intervención territorial, la cual se encuentra en dependencia de las asignaciones presupuestales y de adecuación de las sedes propias. Así como se señala que, conforme al esquema y modelo de servicio proyectado para la UBPD, se encuentra en análisis la instalación de estos sistemas, y que para ello será procedente verificar si la entidad es sujeto obligado para este tipo de requerimientos. Al respecto es importante mencionar que el artículo 2.2.3.12.6., del Decreto 1166 de 2016 establece que Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
- **Encuesta de satisfacción:** De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno y de acuerdo con información remitida por el proceso de Servicio al Ciudadano, actualmente no se cuenta con una encuesta de satisfacción, no obstante, en el plan de trabajo de Servicio al Ciudadano se contempla la realización de una encuesta de percepción, aplicada al menos una vez por vigencia que recoja diferentes variables de medición tanto de nivel central como territorial, así como señalan que, con base en las retroalimentaciones generadas por la alta dirección, las mediciones se realizarán en términos de percepción y no de satisfacción.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la verificación realizados al proceso de Servicio al Ciudadano, se observó que el proceso se encuentra con unos servidores que están trabajando para su desarrollo y que aún está en construcción los documentos que orientan la actividad del proceso, como quiera que todos ellos tales como la caracterización, el procedimiento, la política y el manual del servicio al ciudadano, entre otros, se encuentran en fase de revisión por parte de los procesos o de la consultoría o de la Oficina Asesora de Planeación.

De manera especial se observa que la implementación de la política de protección de datos personales se encuentra pendiente toda vez que la elaboración de este instrumento está a cargo de la Secretaría General y actualmente está en proceso de revisión, al respecto es importante destacar que, de acuerdo al Decreto 90 del 18 de enero de 2018, la UBPD como persona jurídica de naturaleza pública, tiene la obligación de realizar la inscripción de las bases de datos personales cuyo tratamiento automatizado o manual se realice por la entidad en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercial y de la política de tratamiento de datos personales. Por lo

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

anterior, es prioritario avanzar en la aprobación e implementación de la política de protección de datos personales.

En la verificación de la oportunidad de las respuestas se observó que el 19% de ellas se dieron de forma extemporánea, al respecto llama la atención que en promedio se dio respuesta dentro de los 33 días siguientes a la solicitud cuando el plazo máximo para dar respuesta en la mayoría de ellas fue de 15 días. En este sentido, también se observó que el porcentaje más alto de extemporaneidad por área corresponde a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización con 16 respuestas extemporáneas de las 33 a las que dio respuesta durante el periodo, es decir que el 48% de las solicitudes a las que dio respuesta fueron extemporáneas.

En cuanto a la completitud, de la muestra de peticiones seleccionada que contaba con información completa, se observó que en todas ellas se dio respuesta todo y cada una de las solicitudes presentadas por los petitionarios lo que se resalta como una fortaleza del proceso de servicio al ciudadano, no obstante que no se contó con la totalidad de la información de las solicitudes y respuestas por la situación anteriormente comentada.

De igual forma, durante la revisión de las respuestas y de los documentos del proceso se observaron situaciones que pueden afectar el desarrollo, seguimiento y control del proceso, tales como en algunas ocasiones las respuestas a las solicitudes de carácter reservado o confidencial, no tiene mecanismo de control para conocer si se contestó en termino y de manera completa, algunas debilidades en la información que debe ser registrada cuando se presentan peticiones verbales, duplicidad de fechas en los documentos de respuestas, espacios de atención y consulta de expedientes y documentos que son susceptibles de mejora y algunas inconsistencias observadas en la matriz de seguimiento del proceso.

6. RECOMENDACIONES

Continuar con la elaboración de los documentos del proceso y dar prioridad al ajuste del formato de recepción de peticiones escritas y verbales, así como socializarlo prioritariamente con los equipos territoriales y las áreas misionales, junto con los lineamientos preliminares frente a la gestión de archivo de las solicitudes y el tratamiento de datos personales.

Es de vital importancia que el proceso de servicio al Ciudadano agilice la revisión de la Política de Atención al Ciudadano con los procesos de Dirección Técnica de Participación, contacto con las víctimas y enfoques Diferenciales; Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda; Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Gestión del Conocimiento, de acuerdo al compromiso que adquirido en el acta de Comité de Gestión el día 25 de junio de 2019 y así la entidad pueda adoptar la política de atención al ciudadano. Igualmente, que dicha política tenga en cuenta la misionalidad de la UBPD especialmente el alivio al sufrimiento de los familiares.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

Es prioritario avanzar en la aprobación e implementación de la política de protección de datos personales por parte de la Secretaria General, para proteger el derecho que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar, las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionados con el derecho a la intimidad, al buen nombre y libertad de expresión e información.

Se recomienda establecer un mecanismo para dejar trazabilidad sobre el carácter confidencial y reservado de la información¹⁰, de tal suerte, que el área competente en emitir la respuesta se responsabilice en señalar que la información tiene ese carácter y que dicha justificación sea aportada al proceso de Servicio al Ciudadano, garantizando de esta forma el control en la completitud y términos de las respuestas esto debe armonizarse con los protocolos de protección de la información y demás instrumentos de gestión que la UBPD considere para garantizar la seguridad de la información.

En caso de que se determine que la información que se remite en las respuestas a los peticionarios no es clasificada y reservada se sugiere, al proceso de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera requerir a las áreas que remitan copia electrónica de las solicitudes y respuestas, permitiendo al proceso de servicio al ciudadano un mejor seguimiento y control en la oportunidad y completitud de las respuestas.

En cuanto a la extemporaneidad de las respuestas se sugiere realizar seguimiento por parte de los líderes de cada proceso a los términos de vencimiento de las solicitudes y tener en cuenta que, si bien los términos para realizar las actividades propias de la misionalidad de la entidad no se encuentran establecidas, ello no interfiere con el deber de respuesta e información al ciudadano en los términos de ley.

De acuerdo al artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, la constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, la fecha y hora de recibido, identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición, constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal entre otras, por lo que resulta recomendable ajustar el formato para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD para incluir un espacio diligenciar de acuerdo a los requisitos señalados en el citado artículo.

Es importante que en el espacio que se encuentra asignado dentro de la entidad para la atención al ciudadano cuente con los espacios adecuados como lo es: espacio antesala o sala de espera y este

¹⁰ La información pública clasificada de acuerdo al artículo 18 de la ley 1712 de 2014, es toda aquella cuya que está relacionada con el derecho de las personas a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad y la información pública reservada es toda aquella cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado, de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, cuando la información solicitada tenga relación con la defensa y seguridad nacional, relaciones internacionales, administración efectiva de la justicia.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código:	
		Versión:	
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL		
	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	Fecha:	

cuente con sillas para que los ciudadanos puedan esperar su llamado cómodamente, que se cuente con señalización, carteleras informativas, baños de servicio público, baños para personas con discapacidad. Se sugiere tener en cuenta como guía el Autodiagnóstico de Espacios Físicos según la NTC 6047 de 2013 y tener en cuenta el carácter humanitario de la UBPD.

Finalmente, de acuerdo a la información remitida por el proceso, actualmente no se cuenta con buzones, sin embargo, se encuentra en estudio los mecanismos adecuados para la adquisición de los mismos, así como el desarrollo de los instrumentos para el trámite de las sugerencias, por lo que se sugiere continuar con este trabajo para lograr el cumplimiento del objetivo en el corto plazo.

Cordialmente,

(Original Firmado)

IVONNE DEL PILAR JIMÉNEZ GARCÍA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por:	Natalia Beltrán Ballén	Experto	FIRMA:
	Luz Yamile Aya Corba	Técnico OCI	FIRMA:
Aprobado por:	Ivonne del Pilar Jiménez García.	Jefe Oficina de Control Interno	FIRMA