



## Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

CIRCULAR No 0 15 de  
( 30 JUL 2019 )

**PARA:** TODAS LAS DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL Y TERRITORIAL.

**DE:** SECRETARIA GENERAL

**ASUNTO:** LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EN LA UBPD

Respetados servidores públicos y contratistas:

La Secretaría General de la Unidad de Búsqueda de Persona Dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (en adelante UBPD), en desarrollo de las facultades otorgadas por el artículo 15 del Decreto 1393 de 2018, que le fija la potestad para dirigir y coordinar las políticas en materia de gestión documental; además de las otorgadas en el artículo 17 a la Subdirección Administrativa y Financiera, en lo que respecta a instaurar políticas internas para el manejo documental y garantizar la consecución del ciclo vital de documento, y en cumplimiento de las normas archivísticas vigentes relacionadas con el manejo de las comunicaciones oficiales en especial del Acuerdo 060 del 30 de octubre 2001 del Archivo General de la Nación, "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas", es así como la UBPD define los lineamientos para garantizar la correcta recepción, radicación, distribución y trámite de las comunicaciones producidas y recibidas tanto para el nivel central como territorial:

### 1. Trámite de las Comunicaciones Oficiales Recibidas, Enviadas e Internas

#### 1.1. Generalidades:

- Toda comunicación oficial recibida, enviada e interna sin excepción alguna deberá ser radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia, esto con el fin de soportar la recepción de documentos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD. De igual manera es responsabilidad de los servidores públicos y/o contratistas realizar el seguimiento a los tiempos de respuesta y el estado del trámite de las comunicaciones que les hayan sido asignadas acorde a sus funciones u obligaciones.
- Todas las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos y ciudadanas deberán ser firmadas por la persona responsable de cada dependencia.
- Las comunicaciones enviadas deben estar elaboradas de acuerdo con los formatos oficiales y tipo de fuente definida, para las comunicaciones externas se deberán proyectar en el formato de oficio GDO-FT-001 y en los casos de las internas se realizarán el formato de memorando GDO-FT-002 de acuerdo al sistema de calidad de la entidad, las comunicaciones se deberán imprimir a doble cara.
- Las comunicaciones oficiales y demás documentos sólo deben ser firmados con bolígrafo de tinta seca negra insoluble, salvaguardándolos libres de rayas, resaltados, signos, anotaciones, material metálico y/o adhesivo, o cualquier otro objeto, cuerpo o sustancia que los deteriore.
- La recepción y envío de comunicaciones oficiales de la UBPD se debe realizar exclusivamente a través de las Ventanillas Únicas de Correspondencias tanto del nivel central como territorial

Av. Calle 40 A N° 13-09. Edificio UGI. Teléfono: (+57 1) 3770607. [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)  
Bogotá, D.C. Colombia



015  
30 JUL 2019

## Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

- ✓ Nivel Central: Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el piso 20 del edificio UGI
  - ✓ Nivel Territorial: A través de los apoyos administrativos ubicados en las sedes.
- A las comunicaciones oficiales, se les asignará un número único de radicado a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, iniciándose cada año desde el 1 de enero con el número uno (00001) hasta el número (N) que se genere el 31 de diciembre como último radicado del año.
  - Toda dependencia que requiera remitir alguna comunicación oficial de manera confidencial, deberá informar a la Ventanilla Única de Correspondencia, la cual se encargará de almacenarlo en un sobre de seguridad para su adecuada distribución.

### 1.2. Comunicaciones Recibidas Nivel Central y Territorial

Son las comunicaciones oficiales dirigidas a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD en desarrollo de sus funciones, las cuales ingresan por la Ventanilla Única de Correspondencia tanto del nivel central como territorial, estas comprenden cartas, oficios, circulares, estudios, informes, planos y material bibliográfico oficial, entre otros.

#### Comunicaciones recibidas en soporte físico

- Todo servidor público y/o contratista que recepcione documentación en el ejercicio de sus funciones u obligaciones, deberá entregarla sin excepción a la Ventanilla Única de Correspondencia el mismo día de recepción, para que sea radicada y clasificada como una comunicación oficial de la entidad, y poder asignar a la dependencia que le compete.
- La correspondencia de servidor público y/o contratista que llegue a título personal a las Ventanillas Únicas de Correspondencia tanto del nivel central como territorial, que no represente ningún trámite para la UBPD, no será radicada y será enviada al funcionario o colaborador por fuera del procedimiento de comunicaciones oficiales establecido.
- Las comunicaciones oficiales recibidas que se encuentren en sobre sellado y estén identificadas con sellos o marcas que indiquen su carácter de confidencialidad no se verificará su contenido y se dejará intactos los sobres. Los paquetes o cualquier tipo que no tengan estas mismas indicaciones deberán ser revisados en su contenido por el personal del Ventanilla Única de Correspondencia.
- Toda documentación entregada en la Ventanilla Única de Correspondencia será verificada, registrada, radicada y distribuida según corresponda en los tiempos de recorrido establecidos:
  - Nivel Central: En los horarios de 10:30 am y 3:30 pm, a excepción de comunicaciones que tengan trámite urgente, se entregarán de manera inmediata, ejemplo: Tutelas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias.
  - Nivel Territorial: Las comunicaciones que se reciban en sede central para territoriales, se remitirán de manera digital por correo electrónico institucional.

#### Comunicaciones recibidas por correo electrónico:

- Todo servidor público y/o contratista que recepcione documentación por medio de correo electrónico institucional de una entidad o ciudadanía en general, deberá remitirlo al correo institucional [correspondenciaubpd@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:correspondenciaubpd@ubpdbusquedadesaparecidos.co) para su respectiva radicación.

Av. Calle 40 A N° 13-09. Edificio UGI. Teléfono: (+57 1) 3770607. [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)  
Bogotá, D.C. Colombia

**Nota de alcance comunicaciones verbales**

- ✓ En caso que la solicitud sea verbal y la misma sea gestionada de manera inmediata a través de los procesos de atención, información u orientación, no será necesaria su radicación, así como la misma no será clasificada como PQRSD.
- ✓ En los casos donde la solicitud verbal o escrita se refiera a acciones humanitarias para la implementación de la búsqueda y la misma sea gestionada de manera inmediata mediante los procesos de atención, información u orientación, no será necesaria su radicación, así como la misma no será clasificada como PQRSD, sin perjuicio de que la misma sea registrada en el sistema de información misional dispuesto para tal fin.
- ✓ En los casos en los que la solicitud verbal o escrita no sea gestionada de manera inmediata mediante los procesos de atención, información u orientación, será necesaria su radicación en la Ventanilla Única de Correspondencia, así como la misma será clasificada como PQRSD y contará con los términos de respuesta que dispone la Ley.
- ✓ En los casos en los que la solicitud telefónica, será necesaria su transcripción a través de los siguientes mecanismos: i) a través de los formatos para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias dispuestos por Servicio al Ciudadano, ii) mediante el formulario Web de la página de la entidad disponible en <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>. En este caso, Servicio al Ciudadano gestionará la radicación de la PQRSD a través de la Ventanilla Única de Correspondencia

**1.3. Comunicaciones oficiales Enviadas Nivel Central y Territorial (Oficios)**

Son las comunicaciones que se producen en cualquier dependencia de la UBPD, dirigida a personas naturales o jurídicas, radicadas y distribuidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- El servidor público y/o contratista que desea realizar el envío de una comunicación, deberá entregar a la Ventanilla Única de Correspondencia original y copia de la comunicación, con el fin de remitir el original al destinatario, la copia será el documento en el cual la empresa de mensajería o el mensajero de la UBPD dejará constancia de la recepción de la comunicación, este documento será devuelto al área de origen a fin de ser incluido en el expediente correspondiente como parte del trámite del proceso que se realiza.
- Se debe garantizar que la comunicación contenga los datos completos del destinatario tales como nombre, cargo, entidad, dirección, torre, piso, ciudad, municipio, departamento, país, asunto; así como también, mencionar los anexos que este contenga dentro del comunicado. Para su emisión se deberá revisar los formatos establecidos por la UBPD, por el Sistema de Gestión de Calidad; antes de tramitar cualquier comunicación.
- En los casos donde la comunicación que se envía es generada como respuesta a una comunicación oficial externa recibida en la Entidad, es de carácter obligatorio indicar en el asunto el número de radicación de entrada el cual fue asignado por la Ventanilla Única de Correspondencia de la UBPD.
- Si entre los anexos se remiten soportes distintos al papel (medios magnéticos y/o grandes formatos entre otros) estos deberán ser empacados en los contenedores adecuados (sobres, fundas), registrándose como anexo.
- En el caso de las PQRSD en donde el peticionario manifieste la notificación de su respuesta a través de correo electrónico, previamente al envío de la respuesta y sin excepción alguna se deberá radicar en la Ventanilla Única de Correspondencia, para el correspondiente cierre de la petición, de lo contrario la petición quedará en estado "abierto". Se gestionará de manera física y se adjuntará digitalizada al correo electrónico para su envío.

- Las invitaciones a eventos que realice la UPBD deben ser entregadas a Ventanilla Única de Correspondencia para ser distribuidas a través del contrato de mensajería, estas se recibirán hasta tres (3) días hábiles de antelación al evento a fin de garantizar su entrega con oportunidad

**Nota de alcance:**

- Es preciso indicar que, en el caso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la fecha de cierre de la PQRSD corresponderá a la otorgada en el número de radicado, por lo cual se deberá tener presente para no incurrir en vencimientos de términos conforme lo establece la Ley.
- En ningún caso, las PQRSD deberán ser retenidas o gestionadas directamente por las dependencias del nivel central o territorial hasta que el proceso de Servicio al Ciudadano haya realizado formalmente el reparto o asignación de las mismas, en aras de garantizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.

**1.4. Comunicación oficiales Internas Nivel Central y Territorial (Memorandos)**

Son aquellas comunicaciones que se generan en cada oficina de la UBPD, para realizar un trámite o informar una decisión; con destino a las diferentes dependencias de la Entidad.

- El servidor público y/o contratista deberá entregar original y copia en la Ventanilla Única de Correspondencia la comunicación interna con sus respectivos anexos, la comunicación será entregada a la dependencia destinataria durante los recorridos de correspondencia y se dejará constancia del recibido en la planilla de correspondencia y en la copia de la comunicación, la cual se devolverá a la dependencia para efectos de control.

**2. Horarios de atención de la Ventanilla Única de Correspondencia**

Para la gestión de las comunicaciones oficiales en la entidad se tendrá en cuenta el orden de llegada de la misma, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita a los servidores y/o contratistas de cada dependencia que programen de manera responsable y con suficiente antelación el envío de las comunicaciones oficiales que se encuentre bajo su cargo, con el fin garantizar la oportunidad y entrega a satisfacción al destinatario final, evitando así vencimiento de términos y/o contingencias ajenas a la responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera.

**3. Rótulo radicado de comunicaciones oficiales**

La UBPD para la identificación de los tipos de comunicaciones oficiales, determina la siguiente codificación:

Descripción	Dígito de identificación
Comunicaciones oficiales enviadas	1
Comunicaciones oficiales recibidas	2
Comunicaciones oficiales internas (memorandos)	3

La identificación señalada en la tabla anterior será incluida como parte del consecutivo de la Ventanilla Única de Correspondencia por tipo de comunicación oficial; el cual se compone por: Número de identificación de la sede o territorial,

dígito de la identificación del tipo de comunicación (1, 2 ó 3) año de la vigencia y número consecutivo de cinco dígitos, ejemplo:

Comunicación oficial enviada	Comunicación oficial recibida	Comunicación interna
100-1-201900001	100-2-201900001	100-3-201900001

- El ejemplo hace alusión a la Dirección General.

Para la identificación de cada una de las sedes territoriales y el nivel central de la Unidad, se ha definido siguiente codificación:

- 100 - Dirección General.
  - 110 - Oficina de Gestión del Conocimiento.
  - 120 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
  - 130 - Oficina de Control Interno.
  - 140 - Oficina Asesora de Planeación.
  - 150 - Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía.
  - 160 - Oficina Asesora Jurídica.
- 200 – Secretaría General.
  - 210 - Subdirección Administrativa y Financiera.
  - 220 - Subdirección de Gestión Humana.
- 300- Subdirección General Técnica y Territorial.
  - 300-1 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Barranquilla
  - 300-2 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Sincelejo
  - 300-3 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Montería
  - 300-4 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Apartadó
  - 300-5 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Rionegro
  - 300-6 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Barrancabermeja
  - 300-7 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Cúcuta
  - 300-8 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Arauca
  - 300-9 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Yopal
  - 300-10 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Villavicencio
  - 300-11 Grupo Interno de Trabajo en San José del Guaviare
  - 300-12 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Florencia
  - 300-13 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Puerto Asís
  - 300-14 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Cali
  - 300-15 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Quibdó
  - 300-16 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Ibagué
  - 300-17 Grupo Interno de Trabajo Territorial en Bogotá
- 310 - Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda.

Av. Calle 40 A N° 13-09. Edificio UGI. Teléfono: (+57 1) 3770607. [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)  
Bogotá, D.C. Colombia



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

015

30 JUL 2019

Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

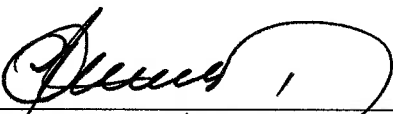
- 311 - Subdirección de Gestión de Información para la Búsqueda.
- 312 - Subdirección de Análisis, Planeación y Localización para la Búsqueda.
- 320 - Dirección Técnica de Prospección, Recuperación e Identificación.
- 330- Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales.

Atentamente,



---

EDILMA ROJAS ROJAS  
Secretaria General



---

GUILLERMO MARTÍNEZ DAZA  
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Karen Rocha, Catalina Bustos Subdirección Administrativa y Financiera KE.