



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UBPD

BOGOTÁ, D.C. AGOSTO DE 2019



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ANTECEDENTES	4
3.	OBJETIVO	5
4.	ALCANCE	5
5.	DEFINICIONES	6
6.	MARCO LEGAL	16
7.	CAPÍTULO 1. CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	21
7.1	Antecedentes	22
7.2	Estrategias de la UBPD para la Gestión del Servicio al Ciudadano	24
7.3	¿Para qué se implementan los componentes?	27
7.4	¿Cuáles son los deberes y derechos frente al Servicio al Ciudadano?	28
7.5	Canales de atención establecidos por la UBPD	31
7.6	La atención en la UBPD, sus roles y atributos	32
8.	CAPÍTULO 2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	36
8.1	Pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD.	37
8.2	Protocolo para la Atención Presencial	38
8.3	Protocolo de Atención Telefónica	43
8.4	Protocolo para la Atención Virtual	46
8.5	Protocolo de atención en redes sociales	49
8.6	Enfoques de género y diferenciales en la atención ciudadana	49
8.7	Protocolo para atención de población en condición de discapacidad	52
8.8	Recomendaciones Adicionales	57
9.	CAPITULO 3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS -PQRSD	60
10.1	Horario de atención para la recepción y registro de las PQRSD	61
10.2	Consideraciones generales de las PQRSD y los Tiempos de Respuesta	61
11.	BIBLIOGRAFÍA	66



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Servicio al Ciudadano está dirigido a todos los colaboradores de la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas en adelante UBPD y se establece con el propósito de estandarizar y brindar recomendaciones que permitan focalizar las acciones de la entidad en las víctimas, así como en el enfoque diferencial y de género que responde a las características particulares de la victimización en cada territorio y cada población, y en especial a las necesidades de las mujeres, niños, niñas, jóvenes de personas mayores, discapacidad y territorios étnicos.

Propendiendo por la mejora continua en la atención al ciudadano, se establece este Manual, el cual contiene los lineamientos y protocolos definidos para orientar la gestión del Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales y expectativas de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, basados en un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática, con altos niveles de calidad, que permite la interacción entre la UBPD con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos, participación activa y voluntaria en la toma de decisiones.

La adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa una visión integral de contar con un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humanitario, este último, en donde la entidad centra sus acciones en las necesidades de las familias que buscan a sus seres queridos, se escucha sin juzgar a todas las personas que tienen información que contribuya a saber que le ocurrió a la persona desaparecida o cuál es su paradero, así como al fortalecimiento de los canales de comunicación y la generación de condiciones óptimas para que los grupos de valor y los colaboradores de la UBPD, interactúen a través de un lenguaje claro y consecuente con las necesidades de los mismos.

El presente Manual contempla los antecedentes en materia de Servicio al Ciudadano formulados a través de políticas públicas y la normatividad que regula las actividades de gestión en Servicio, así mismo presenta las condiciones generales que describen el ciclo en la gestión, finalizando con los protocolos de atención para todos los canales y grupos diferenciales y los lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



2. ANTECEDENTES

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, fue pensada como resultado del Acuerdo de Paz firmado entre el gobierno Colombiano y las FARC – EP el 26 de noviembre de 2016 y creada a través del artículo transitorio 3 del Acto Legislativo 01 de 2017, y formalizada mediante el decreto ley 589 de 2017 como una herramienta de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objetivo es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de las acciones humanitarias de búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida y, en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos.

Teniendo en cuenta el decreto Ley 589 de 2017 se establece que la competencia de la de la UBPD son las desapariciones ocurridas antes del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos de Paz), sucedidas en el contexto y en razón del conflicto armado, y que corresponden a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Desaparición forzada.
- Secuestro.
- Reclutamiento ilícito.
- Durante las hostilidades: combatientes, tanto regulares (miembros de la Fuerza Pública) como irregulares (miembros de grupos armados al margen de la ley).

La UBPD tiene un mandato de 20 años para buscar a las personas dadas por desaparecidas. De esta forma, busca contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas en el proceso de búsqueda. Asimismo, garantiza la presencia y el rol activo de los familiares en el mencionado proceso.

Lo anterior, tiene como finalidad aliviar el sufrimiento de las víctimas de desaparición, pues se reconocen sus luchas, sus derechos, las barreras institucionales y las condiciones de vulnerabilidad, que han vivido durante el proceso de búsqueda.

Se pretende que todas las acciones tengan como eje central a las víctimas de desaparición reconociéndolas como sujetos de derechos, que participan activamente, se relacionan de forma consiente y toman decisiones informadas durante proceso de Búsqueda en la UBPD. Se pretende que toda interacción entre la ciudadanía y la entidad sea dignificante y diferencial.

La Política de Servicio al Ciudadano focaliza las acciones de la entidad en las víctimas, así como en el enfoque diferencial y de género que responde a las características particulares de la victimización en cada territorio y cada población, y en especial a las necesidades de las mujeres, niños, niñas, jóvenes, de personas mayores,



discapacidad y territorios étnicos, de tal forma que identifica la importancia de conocer, visibilizar y garantizar en todas sus actuaciones los derechos de estas personas, al igual que reconocer los diferentes contextos, usos, costumbres y patrones culturales.

El Servicio al ciudadano de la UBPD reconoce que, buscar humanitaria y extrajudicialmente a las personas dadas por desaparecidas para aliviar el sufrimiento de los familiares o pueblos étnicos y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, es un deber y una responsabilidad del Estado, por cuanto se diseña un modelo de servicio amable, respetuoso, cálido, que pretende dignificar y garantizar los derechos de los ciudadanos, mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación, teniendo presente el lenguaje claro y sencillo, fortaleciendo la interacción identificando las necesidades, agilizando las respuestas y clarificando competencias y expectativas relacionadas con el mandato de la UBPD

Dado el marco normativo de referencia en materia de Servicio al Ciudadano, el presente Manual se desarrolla mediante la descripción del ciclo de servicio, definiendo la secuencia de actividades generadas en el proceso de atención, e involucra los atributos para asegurar el carácter humanitario de la UBPD, así como las estrategias definidas para la gestión del Servicio al Ciudadano en la entidad.

3. OBJETIVO

Establecer lineamientos y protocolos que permitan orientar a los colaboradores de la UBPD en la gestión del Servicio al Ciudadano de la UBPD teniendo en cuenta los enfoques diferenciales y las expectativas de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, así como la normatividad aplicable a la entidad.

4. ALCANCE

El presente manual aplica a todos los servidores públicos de la UBPD, de las sedes central y sus territoriales, inicia con la descripción de antecedentes normativos, continua con la definición de lineamientos y protocolos de orientación para la gestión del Servicio al Ciudadano y finaliza con los mecanismos de seguimiento del servicio a través de los diferentes canales de atención establecidos por la UBPD.

5. DEFINICIONES

Accesibilidad: Posibilidad de fácil acceso y comprensión, para que cualquier persona, independiente de su condición física, cognitiva o sensorial, pueda interactuar en plenitud e igualdad de condiciones en cualquier circunstancia¹.

Acción Judicial: Posibilidad de la ciudadanía de iniciar un proceso ante la justicia para que le sean respetados sus derechos o intereses dados por ley².

Acuerdo de Nivel de Servicio: Consenso entre dos partes que se desarrolla para la prestación de un servicio. Define aspectos como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros

Alerta de seguimiento: Aviso emitido periódicamente por el proceso de Servicio al Ciudadano a las diferentes dependencias de la UBPD, con el fin de recordar que deben dar respuesta oportuna a cada una de las PQRSD de su competencia, evitando el vencimiento de los términos de ley³.

Atención: Servicios prestados a todas las personas que acuden a la entidad y requieren de asesoría, orientación, acompañamiento o asistencia⁴.

Atención con enfoque diferencial: Atención ajustada de acuerdo con las características y particularidades de género, etnia, discapacidad y ciclo vital que puedan presentar las personas que entren en contacto con la UBPD⁵.

Calidad de la información: Grado en el cual la información y la gestión de las necesidades satisfacen las expectativas de los diferentes interesados, teniendo en cuenta componentes como: pertinencia, precisión, oportunidad, accesibilidad, interoperabilidad y coherencia⁶.

¹ Tomado de <https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/> y ajustado por la UBPD

² Tomado de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/acci%C3%B3n-judicial/acci%C3%B3n-judicial.htm> y ajustado por la UBPD

³ UBPD I proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁴ Tomado de https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/1515_Manual_Atencion_Ciudadano.pdf y ajustado por la UBPD

⁵ Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/promocion-social/Discapacidad/Paginas/enfoque-diferencial.aspx> y ajustado por la UBPD

⁶ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019



Canal de atención: Medios disponibles para que la ciudadanía acuda a la entidad y establezca el primer contacto para recibir cualquier tipo de orientación, información, asesoría, asistencia o acompañamiento⁷.

Canal Presencial: Espacios físicos como las sedes de la entidad en todo el país, en las cuales se presta atención a la ciudadanía⁸.

Canal Telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil⁹.

Canal Virtual: Medio que permite la interacción entre el ciudadano y la entidad a través de la página web, redes sociales o el correo electrónico por el que pueden solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad¹⁰.

Carácter Humanitario: La entidad centra sus acciones en las necesidades de las familias que buscan a sus seres queridos, se escucha sin juzgar a todas las personas que tienen información que contribuya a saber que le ocurrió a la persona desaparecida o cuál es su paradero¹¹.

Centro de Relevó: Servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevó se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.¹²

Certidumbre: Certeza o convencimiento que se tiene acerca de una respuesta o un trámite, generalmente se encuentra asociada a una afirmación o evidencia que permite tener seguridad en el tema¹³.

Ciudadano: Persona que establece relaciones sociales de tipo privado y cuenta con derechos y deberes reconocidos bajo el principio formal de igualdad frente a los demás ciudadanos y al sector público¹⁴.

⁷ Tomado de [de Protocolos de Servicio al Ciudadano – DNP – PNSC – y adaptado por UBPD](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf)
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

⁸ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁹ Tomado de [Protocolos de Servicio al Ciudadano – DNP – PNSC – y adaptado por UBPD](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf)
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

¹⁰ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

¹¹ UBPD Proceso Comunicación estratégica y Pedagogía

¹² Tomado de <http://www.centroderelevo.gov.py/>

¹³ Tomado de <https://definicion.de/certidumbre/>

¹⁴ Tomado de <https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-75514-manual-servicio-ciudadano-ministerio-tic-v5-20180918.pdf>



Confidencialidad: Característica que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención entre el servidor público y el ciudadano¹⁵.

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social.¹⁶

Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca obtener información o elevar una consulta a la entidad en aspectos relacionados con su responsabilidad¹⁷.

Contravención: Conducta de un servidor que representa una falta o incumplimiento de menor nivel ante una regla establecida con anterioridad¹⁸.

Cuerpos esqueletizados: Cuerpos humanos en mal estado de preservación posterior a su muerte¹⁹.

Dato personal: Información sobre una persona cuya identidad pueda determinarse directa o indirectamente como por ejemplo un nombre, un número de identificación o datos de localización²⁰.

Dato privado: Información que tiene como principal característica, que pertenecen e interesan única y exclusivamente a la persona sobre la cual recae la información²¹.

Dato Público: Dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, entre otros²².

Dato semi-privado: Aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

Dato sensible: Son 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

¹⁵ Tomado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf

¹⁶ Tomado de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/consejo-nacional-de-politica-economica-y-social-conpes-de-colombia>

¹⁷ Tomado de http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Co%CC%81mo%20hacer%20una%20peticio%CC%81n-agosto%202016.pdf

¹⁸ Tomado de <https://definicion.de/contravencion/> y ajustado por la UBPD

¹⁹ Tomado de www.medicinallegal.gov.co

²⁰ Tomado de [Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales](#)

²¹ Tomado de [Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales](#)

²² Tomado de [Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales](#)

promueva intereses de cualquier partido político 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 biométricos²³.

Deberes: Actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética. Se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligadas a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz y con dignidad²⁴.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional²⁵.

Derecho: Conjunto de servicios y facultades propias de la naturaleza del ser humano otorgados por el ordenamiento jurídico de un Estado²⁶.

Persona desaparecida: Aquella persona cuya familia desconoce su paradero, qué le sucedió y dónde se encuentra. Son competencia de la UBPD las desapariciones ocurridas antes del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos), que se hayan dado en el contexto y en razón del conflicto armado, y que corresponden a cualquiera de las siguientes circunstancias²⁷:

- a. Desaparición forzada.
- b. Secuestro.
- c. Reclutamiento ilícito.
- d. Durante las hostilidades: combatientes, tanto regulares (miembros de la Fuerza Pública) como irregulares (miembros de grupos armados al margen de la ley).

Desaparición forzada: Que se arreste, detenga o traslade contra su voluntad a las personas, o que estas resulten privadas de su libertad de cualquier forma por agentes gubernamentales, por grupos organizados al margen de la ley o por particulares que luego se niegan a revelar el paradero de esas personas o a reconocer que están privadas de la libertad, sustrayéndolas así a la protección de la ley²⁸.

²³ Tomado de [Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales](#)

²⁴ Tomado de <https://www.definicionabc.com/social/deberes.php>

²⁵ Tomado de http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Co%CC%81mo%20hacer%20una%20peticio%CC%81n-agosto%202016.pdf

²⁶ Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Derecho>

²⁷ Tomado de <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/>

²⁸ Tomado de https://www.hchr.org.co/phocadownload/publicaciones/otras/cartilla_victimias.pdf

Diagnóstico: Resultado obtenido tras la evaluación, estudio o análisis sobre un caso u objeto determinado, tiene como propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento²⁹.

Dignidad humana: Es el derecho que tiene cada ciudadano de ser valorado como sujeto individual y social, en igualdad de condiciones, respetando sus características particulares, por el solo hecho de ser persona³⁰.

Enfoque diferencial: Son herramientas de análisis que permiten reconocer, comprender, actuar y transformar las situaciones de las personas o grupos específicos que sufren discriminación, vulnerabilidad, exclusión, invisibilización y desigualdad en un contexto y momento determinado en razón de su pertenencia étnica, edad, género, orientación sexual e identidad de género, discapacidad, características socioeconómicas, territorialidad, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica³¹.

Estado: Comunidad organizada en un territorio definido, mediante un orden establecido por ley, ejecutado por un equipo de funcionarios y garantizado por un poder jurídico, autónomo y centralizado que tiende a realizar el bien común, en el ámbito de esa comunidad³².

Estereotipo: Idea o imagen aceptada por un grupo significativo de personas para definir las características particulares de un grupo, objeto o persona³³.

Expectativa: Sentimiento de esperanza generado por la ilusión de que un sueño o propósito se convierta en realidad, sin que se tenga certeza alguna de que esto va a suceder³⁴.

Extrajudicial: El carácter extrajudicial significa que la UBPD no atribuye responsabilidades ni busca perseguir el delito. Su objetivo es implementar acciones humanitarias para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas³⁵.

Función pública: Conjunto de tareas y de actividades que deben cumplir los diferentes órganos del Estado, con el fin de desarrollar sus funciones y cumplir sus objetivos³⁶.

Grupos de Interés: Actores que individual o colectivamente tienen intereses en las actividades realizadas por la UBPD y/o se ven impactados por las diferentes decisiones o actuaciones que la entidad lleva a cabo en el

²⁹ Tomado de <https://definicion.mx/diagnostico/>

³⁰ Tomado de <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/dignidad-humana>

³¹ Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/enfoque-diferencial.aspx> y ajustado por la UBPD

³² Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Estado>

³³ Tomado de <https://www.significados.com/estereotipo/>

³⁴ Tomado de <https://definicion.de/expectativa/>

³⁵ Tomado de <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/>

³⁶ Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Funci%C3%B3n_p%C3%ABlica



cumplimiento de sus objetivos. las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades³⁷.

Grupos de Valor: Segmentos de grupos de interés, que de manera individual o colectiva establecen una relación relevante y/o directa con dependencias específicas de acuerdo con su competencia³⁸.

Grupo étnico: Comunidad que se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones sociales consolidadas y rasgos culturales como la lengua, la gastronomía, la música, la danza y la espiritualidad. Los integrantes de un grupo étnico son conscientes de pertenecer a él, comparten entre ellos una carga simbólica y una profundidad histórica propia de su grupo³⁹.

Idiosincrasia: Característica que define el comportamiento, formas de pensar, sentir y actuar de grupos de personas que comparten sus creencias o se encuentran directamente relacionados entre sí.⁴⁰

Información: Requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. También se entiende como el conjunto organizado de datos que cambia el estado de conocimiento de quien recibe dicho mensaje⁴¹.

Información reservada: Información que se encuentra bajo el cuidado de una entidad, cuyo acceso es restringido para la ciudadanía, por cuanto existe riesgo de daño a la sociedad o intereses públicos⁴².

Juicio de valor: Opinión o idea que se tiene sobre algo o alguien, basada en las experiencias, creencias y posturas personales⁴³.

Lenguaje Claro: Forma de comunicación simple que le permite a los ciudadanos entender fácilmente el mensaje expresado por el servidor o la entidad, ya sea de forma escrita u oral⁴⁴.

Ley: Norma expedida por el Congreso de la República en el ejercicio de su función legislativa, que tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es hacer cumplir la Constitución Nacional⁴⁵.

LGBTI: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, Intersexuales⁴⁶.

³⁷ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

³⁸ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

³⁹ Tomado de <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/areas-de-trabajo/practicas-culturales/grupos-etnicos>

⁴⁰ Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Idiosincrasia>

⁴¹ Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n> y ajustado por la UBPD

⁴² Tomado de la Ley 1712 de 2014

⁴³ Tomado de <https://www.definicionabc.com/social/juicio-de-valor.php>

⁴⁴ Tomado de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

⁴⁵ Tomado de <http://www.senado.gov.co/participacion-ciudadana/congreso-para-ninos/item/11164-que-es-una-ley>

⁴⁶ Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/LGBT>

Lineamiento: Pauta que orienta el conjunto de proyectos y decisiones de una institución en una misma dirección para responder al objeto para el cual fue creada. Un lineamiento pretende que todas las acciones sean coherentes entre sí y den respuesta a las necesidades⁴⁷.

Manual: Libro, folleto o documento que contiene de manera ordenada la información básica sobre un tema específico, definiendo los objetivos, alcances y procedimientos de un grupo de personas, de una institución o de algún tema o materia⁴⁸.

Oportunidad: Atributo mediante el cual la atención se brinda con calidad y en el tiempo adecuado. También se entiende como la posibilidad de que en determinado momento y circunstancia se logre un objetivo⁴⁹.

Orientación: Información de primer nivel, en el cual se brinda información necesaria para resolver inquietudes básicas⁵⁰.

Parafrasear: Manifestar de forma aproximada, a través de términos y expresiones similares, lo que otra persona dijo o escribió, con el fin de verificar que la información que brinda el interlocutor es entendida correctamente y se responda a las inquietudes o necesidades planteadas⁵¹.

Participación ciudadana: Herramienta que posee la comunidad para ser parte de un proceso o influir en la gestión de la administración pública y que puede contribuir a consolidar los procesos democráticos⁵².

Petición: Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución⁵³.

Petición de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados⁵⁴.

⁴⁷ Tomado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf

⁴⁸ Tomado de <https://www.significados.com/manual/>

⁴⁹ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁵⁰ Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf> y ajustado por la UBPD

⁵¹ Tomado de <https://conceptodefinicion.de/parafrasear/> y ajustado por la UBPD

⁵² Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Participaci%C3%B3n_ciudadana y ajustado por la UBPD

⁵³ Tomado de la [Constitución Política 1 de 1991 y la Ley 1755 de 2015](#)

⁵⁴ Tomado de http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Co%CC%81mo%20hacer%20una%20peticio%CC%81n-agosto%202016.pdf

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al petionario⁵⁵.

Peticionario: Persona que solicita formal u oficialmente una respuesta a su petición⁵⁶.

Postura corporal: Posición física que se adopta en desarrollo de una actividad⁵⁷.

PQRS: Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias⁵⁸.

Protocolo: Documento que establece recomendaciones y/o actividades paso a paso, que se deben seguir para la adecuada prestación de un servicio o atención⁵⁹.

Queja: Expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de un servidor público o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta⁶⁰.

Radicación: Procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío⁶¹.

Reclamo: Expresión verbal o escrita, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública⁶².

Reclutamiento ilícito: Vinculación permanente o transitoria de personas menores de 18 años a grupos organizados al margen de la ley y/o grupos delictivos organizados, los cuales mediante la fuerza o el engaño inducen a que estos menores ingresen a sus filas⁶³.

Registro: Mecanismo de control a través del cual se consolida la información y datos obtenidos a través del desarrollo de diversas actividades o la interacción de la entidad con la ciudadanía⁶⁴.

⁵⁵ Tomado de http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Co%CC%81mo%20hacer%20una%20peticio%CC%81n-agosto%202016.pdf

⁵⁶ Tomado de <https://definiciona.com/peticionario/> y ajustado por la UBPD

⁵⁷ Tomado de <https://definicion.de/postura-corporal/>

⁵⁸ Sigla adaptada por el proceso de Servicio al Ciudadano

⁵⁹ Tomado de <https://concepto.de/protocolo/>

⁶⁰ Tomado de http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Co%CC%81mo%20hacer%20una%20peticio%CC%81n-agosto%202016.pdf

⁶¹ Tomado de https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2015/SUBGPD/Radicado_2-2015-06111.pdf

⁶² Tomado de <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/preguntas-frecuentes/3-%C2%BFcu%C3%A1-la-diferencia-entre-queja-y-reclamo>

⁶³ Tomado de <http://reclutamientoforzoso.blogspot.com/>

⁶⁴ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019



Representantes judiciales: Personas que actúan en representación de terceros defendiendo sus derechos, bien sea por una concesión voluntaria de autoridad, o resultado de un acuerdo profesional de representación entre un ciudadano y un tercero, generalmente abogado⁶⁵.

Retroalimentar: Proceso de evolución, crecimiento o cambio, alude a toda la información relevante que el receptor de un mensaje puede devolver a su emisor con la finalidad de generar mejora⁶⁶.

RUV: Registro Único de Víctimas: Es una herramienta técnica, que busca identificar a la población víctima y sus características y tiene como finalidad mantener información actualizada de la población atendida y realizar el seguimiento de los servicios que el Estado presta a la población afectada por la violencia⁶⁷.

Secuestro: Privación de la libertad a una o varias personas en contra de su voluntad, con la finalidad de generar un perjuicio u obtener un beneficio a cambio⁶⁸.

Servicio: Conjunto de acciones realizadas por grupos de personas o entidades, dirigidas hacia otras personas, para contribuir en la satisfacción de sus necesidades y/o la garantía de sus derechos⁶⁹.

Servicio al Ciudadano: Proceso perteneciente a la Subdirección Administrativa y Financiera de la UBPD encargada del primer nivel de contacto entre la ciudadanía y la entidad a través de los diferentes canales de atención destinados para ello: presencial, telefónico y virtual⁷⁰.

Servidor público: Persona natural vinculada a un organismo público para el ejercicio de funciones y deberes relacionados con los fines y las actividades del Estado⁷¹.

Sigla: Palabra conformada por las letras iniciales o representativas de un nombre o una frase para resumirlas y facilitar su lectura⁷².

Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición: Modelo institucional para garantizar la implementación del Acuerdo Final de Paz y lograr la mayor satisfacción posible de los derechos de las víctimas a la verdad, justicia, reparación y a la no repetición de las graves violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario cometidas durante el conflicto armado, está compuesto por: i) la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; ii) la Unidad de Búsqueda

⁶⁵ Tomado de <https://derecho.laguia2000.com/derecho-procesal/representacion-judicial-y-ajustado-por-la-ubpd>

⁶⁶ Tomado de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/retroalimentacion.php> y ajustado por la UBPD

⁶⁷ Tomado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/registro-unico-de-victimas-ruv/37394>

⁶⁸ Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Secuestro>

⁶⁹ Tomado de <https://conceptodefinicion.de/servicio/> y ajustado por la UBPD

⁷⁰ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁷¹ Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=63434> y ajustado por la UBPD

⁷² Tomado de <https://definicion.de/sigla/> y ajustado por la UBPD



de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado; iii) la Jurisdicción Especial para la Paz; iv) las medidas de reparación integral para la construcción de paz y las garantías de no repetición⁷³.

Solicitud: Pretensión que tiene una persona o grupo de interés con relación a temas de competencia de la entidad⁷⁴.

Solicitud de información: Requerimiento que hace un ciudadano o una entidad, con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad⁷⁵.

Sugerencia: Manifestación verbal o escrita de una recomendación entregada por el ciudadano, de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad⁷⁶.

Tecnicismos: Palabras que no son de uso común y que hacen referencia y describen situaciones muy específicas, por lo que pueden ser difíciles de entender para los ciudadanos que no tienen conocimientos amplios en determinados temas⁷⁷.

Términos: límite de tiempo establecido legalmente a entidades públicas para adelantar cada una de las etapas de cualquier tipo de trámite o de una investigación y para emitir determinadas decisiones o respuestas⁷⁸.

Trámite: Serie de actividades que deben ser llevadas a cabo por los ciudadanos para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para una o varias personas, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos⁷⁹.

Traslado por Competencia: Acción mediante la cual se asigna una PQRSD para dar respuesta a los diferentes requerimientos⁸⁰.

UBPD: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.⁸¹

⁷³ Tomado de <http://www.altocomisionadopalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/proceso-de-paz-con-las-farc-ep/Paginas/PR-Sistema-integral-de-Verdad-Justicia-Reparacion-y-no-Repeticion.aspx>

⁷⁴ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁷⁵ Tomado de <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/derecho-peticion-informacion>

⁷⁶ Tomado de <https://www.colciencias.gov.co/portafolio/ciudadano>

⁷⁷ Tomado de <https://www.significados.com/tecnicismo/> y ajustado por la UBPD

⁷⁸ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁷⁹ Tomado de <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite> y ajustado por la UBPD

⁸⁰ UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁸¹ Tomado de www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

Ventanilla de Correspondencia: Espacio físico dispuesto por la Entidad para la recepción y radicación de comunicaciones escritas presentadas por los grupos de interés, tanto en el nivel central, como territorial⁸².

Vulnerabilidad: Persona o grupos de interés con condiciones particulares o historias de vida que los hacen susceptibles de recibir mayores daños físicos o morales ante diferentes situaciones⁸³.

6. MARCO LEGAL

<p>CONSTITUCION POLITICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. • Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...). • Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...). • Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...). • Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. • Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...). • Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
-------------------------------------	--

⁸² UBPD proceso de Servicio al Ciudadano 2019

⁸³ Tomado de <https://www.significados.com/vulnerabilidad/> y ajustado por la UBPD

	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...). • Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...). • Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...). • Artículo 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...). • Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
<p>LEYES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. • Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. • Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. • Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. • Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • 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. • Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. • 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. • Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de

	<p>Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. • Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación <en situación de discapacidad> y se dictan otras disposiciones.
<p>DECRETOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela. • Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. • Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. • Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. • Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. • Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. • Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. • Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. • 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". • Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública • Decreto 1166 de 2016. "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

	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 124 de 2016. Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, en lo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. • Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación. • Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. • Decreto Ley 589 de 2017. Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado. • Decreto 1393 de 2018. Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias. • Decreto 1394 de 2018. Por el cual se modifica el sistema especial de nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos públicos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD).
<p>CONPES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. • CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. • CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.
<p>RESOLUCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 3564 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Resolución 3333 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información

	<p>y las Comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 242 de 2017 MinTIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015. • Resolución 1099 de 2017 DAFP. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites. • Resolución 073 de 2019 UBPD. Por medio de la cual se efectúan delegaciones al interior de la UBPD. • Resolución 217 de 2019 UBPD. Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los grupos internos de trabajo territorial de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se dictan otras disposiciones
--	--



7. CAPÍTULO 1. CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO



CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

En el presente capítulo, se describen los antecedentes de Servicio al Ciudadano en el sector público, las estrategias de la UBPD para la Gestión del Servicio al Ciudadano, así como los canales de atención dispuestos por la UBPD, los atributos del servicio tenidos en cuenta para la atención y las estrategias definidas para la gestión del Servicio al Ciudadano en la entidad.

7.1 Antecedentes

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos. A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, jóvenes, mujeres gestantes o personas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

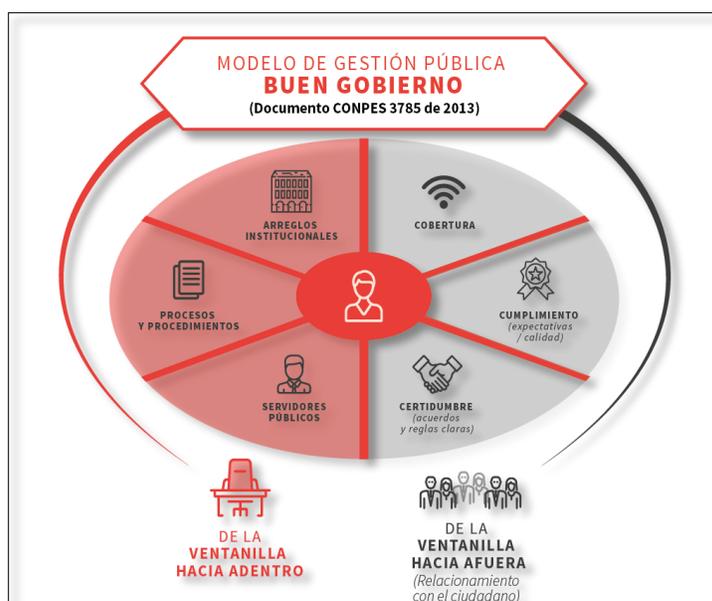
En este sentido, la UBPD con el fin de fortalecer las capacidades institucionales y de los servidores públicos, define el modelo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785⁸⁴.

El esquema conceptual establecido en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, consta de dos (2) visiones complementarias:

- Visión Interna: la cual está relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, y prevé tres componentes:
 - (i) Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública;
 - (ii) Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano;
 - (iii) Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión.
- Visión Externa: la cual implica la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes:
 - (i) Ampliar la cobertura en el territorio nacional;
 - (ii) Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios y,
 - (iii) Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

⁸⁴ Ver <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-alciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

En el siguiente gráfico se describe el esquema mencionado⁸⁵:



Con base en lo anteriormente descrito y dado el carácter humanitario de la UBPD, el Servicio al Ciudadano centrará sus acciones en las necesidades de las familias que buscan a sus seres queridos, se escuchará sin juzgar a todas las personas que tienen información que contribuya a saber que le ocurrió a la persona desaparecida o cuál es su paradero, en razón a lo anterior, la atención tendrá en cuenta el enfoque diferencial, étnico, territorial de género de acuerdo con las características específicas de cada una de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, garantizando canales de atención apropiados que permitan accesibilidad, oportunidad, utilidad y coherencia de la información requerida.

Finalmente, la UBPD en el Acto Legislativo 01 de 2017 y en el Decreto Ley 589 de 2017 indica en cuanto al funcionamiento “*La UBPD es una entidad del sector justicia, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio independiente y un régimen especial en materia de administración de personal*”, lo que significa que no forma parte de ninguna rama del poder público, dado el campo sensible que manejará, que será “*dirigir, coordinar, y contribuir a la implementación de las acciones*”

⁸⁵ Ver : <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>



humanitarias de búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida, y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos esqueletizados”, la actividad administrativa, se adelantará conforme a su naturaleza humanitaria y extrajudicial y atendiendo la normatividad en la materia.

7.2 Estrategias de la UBPD para la Gestión del Servicio al Ciudadano.

Las estrategias para la gestión, son el conjunto de acciones diseñadas en la UBPD, como parte del proceso de apoyo de Servicio al Ciudadano, el cual busca garantizar que las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor tengan una interacción efectiva, digna y humanitaria. Del mismo modo pretende que los servidores y servidoras de la UBPD sean cualificados en competencias de buen trato y servicio, estos dos propósitos se cumplen a través de la implementación de buenas prácticas, protocolos, lineamientos, herramientas y mecanismos diseñados conforme a la normatividad aplicable. Para la gestión de las actividades de Servicio al Ciudadano se tienen en cuenta los siguientes principios, teniendo en cuenta el carácter humanitario de la UBPD, y su coherencia con los principios internacionales relacionados con los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario⁸⁶:

- **Neutralidad:** Las personas pertenecientes a la UBPD, no tomarán partido con relación a las hostilidades, o características del conflicto armado, tampoco expondrán su posición política ni ideológica.
- **Imparcialidad:** El proceso de búsqueda inicia sin discriminación, no hace ninguna distinción de raza, religión, condición social, ni credo político, pues el objetivo es aliviar el sufrimiento.
- **Confidencialidad:** La UBPD entiende la confidencialidad como la garantía que la información suministrada, así como la recolectada por los equipos de trabajo, será manejada con responsabilidad, y cuidado, dando acceso a ella solamente a las personas autorizadas.
- **Unidad y Universalidad:** Consiste en propiciar la accesibilidad a todas las personas, y tener la mayor presencia en el territorio nacional, de tal forma que para la ciudadanía sea fácil participar en el proceso de búsqueda, en pro también de la garantía y ejercicio de sus derechos.

Estos principios deben ser armonizados con los enfoques diferencial, étnico, territorial y de género, pues esta armonía permite que las relaciones con la ciudadanía se den entendiendo las características propias y la reivindicación de derechos y el reconocimiento de los ciudadanos y las ciudadanas como dueños de sus procesos, que toman decisiones.

⁸⁶ Tomado de <https://www.icrc.org/es/principios-fundamentales>



A continuación, se presentan las estrategias aplicables para la gestión del servicio al ciudadano:

- **Estrategia No. 1. Diagnosticar**

La UBPD requiere establecer el estado de las acciones estratégicas en materia Servicio al Ciudadano para lo cual se aplican instrumentos de autodiagnóstico al menos una vez al año, este ejercicio permite identificar las falencias, medidas de control, buenas prácticas y demás acciones que sirvan como insumo a la construcción del plan de acción de la vigencia siguiente.

Las herramientas diagnóstico implementadas son las sugeridas por las entidades rectoras de la Política de Servicio al Ciudadano, para lo cual tenga en cuenta:

- Resultados de indicadores
- Planes de acción de las vigencias
- Matriz de Riesgos
- Caracterización de Ciudadanos e identificación de necesidades
- Retroalimentación de equipos de trabajo
- Identificación de buenas prácticas, lecciones aprendidas o experiencias exitosas, entre otros.

- **Estrategia No. 2. Formular Plan de Acción**

De acuerdo con los resultados del diagnóstico o planes de acción de vigencias anteriores, Servicio al Ciudadano genera un plan de trabajo que se encuentre alineado con el Plan Anticorrupción⁸⁷, el cual contiene actividades de gestión para los siguientes componentes:

- Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
- Fortalecimiento de los canales de atención
- Talento Humano
- Normativo y Procedimental
- Relacionamiento con el ciudadano
- Monitoreo del acceso a la información pública

El plan de trabajo varía en cada vigencia de conformidad con las necesidades identificadas, los resultados obtenidos del año anterior, los retos institucionales, las desviaciones de ejecución identificadas y las acciones de mejora apropiadas para el fortalecimiento del proceso, no obstante, se alinea a los planes o proyectos en cumplimiento la misión de la UBPD.

⁸⁷ Ver <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>

- **Estrategia No. 3. Identificar las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor**

Servicio al Ciudadano reconoce que la interacción de la UBPD se dará principalmente con las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, sin embargo existen otros grupos poblacionales que presentan algún tipo de interés o relación con la entidad, es por esto que en articulación de las diferentes dependencias de la UBPD se identifica, actualiza y consolida los actores y grupos de valor con los cuales la entidad interactúa. Este es un ejercicio permanente en donde se obtiene información de:

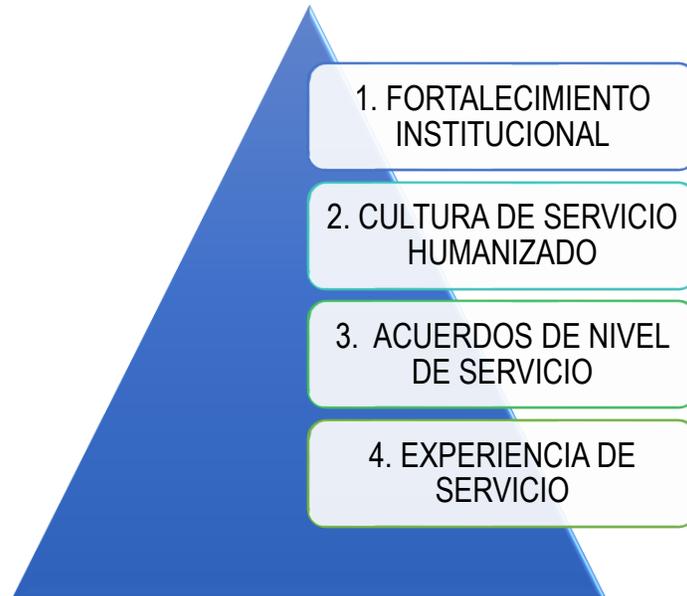
- Datos de contacto
- Grado de relacionamiento efectivo
- Identificación de intereses, expectativas y necesidades
- Canales de contacto de preferencia
- Enfoques diferenciales

Esta información se incluye en las estrategias de Rendición de Cuentas ⁸⁸que implemente la entidad.

- **Estrategia No. 4. Definir los ejes estratégicos de Servicio al Ciudadano**

La UBPD dispone de los canales de atención para las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, se establece una atención especial a los requerimientos que implican el registro de información que puede determinar una solicitud de acciones humanitarias para la implementación de la búsqueda. Así mismo teniendo en cuenta los elementos del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio de los Ciudadanos propuesto desde el Departamento Nacional de Planeación, rector en la política, la UBPD gestiona acciones en los siguientes componentes estratégicos que conforman el Modelo de Servicio de la entidad, lo cuales se enuncian a continuación:

⁸⁸ Ver <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/disenio-estrategia-rendicion-cuentas>



7.3 ¿Para qué se implementan los componentes?

1. Fortalecimiento Institucional

Servicio al Ciudadano genera una construcción participativa de proceso, formulando y actualizando las guías, instructivos, manuales, formatos, protocolos y procedimientos que facilitan la coordinación institucional y que propende por la réplica de buenas prácticas.

- Formula e implementa estrategias encaminadas a la acción y el trato humanitario.
- Armoniza los lineamientos generados teniendo como principio la aplicación de los enfoques: diferencial, étnico, territorial y de género.

2. Cultura de Servicio Humanizado

- Contribuye al desarrollo de capacidades, habilidades y/o competencias de los equipos de trabajo de la entidad en servicio al ciudadano.

- Socializa los protocolos de atención y servicio al ciudadano y propende por mejores prácticas en la materia.
- Armoniza con el proceso de Gestión Humana la implementación de contenidos en servicio al ciudadano en los ejercicios de inducción y reinducción.
- Formula e implementa estrategias de lenguaje claro, tomando como guía orientadora la metodología del Departamento Nacional de Planeación, en la materia.

3. Acuerdos de Nivel de Servicio

- Define, implementa y controla los canales de atención y servicio al ciudadano basados en las necesidades y expectativas de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor.
- Gestiona herramientas para la accesibilidad e instrumentos para la atención de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor y sus necesidades en el servicio.
- Lleva a cabo el control y seguimiento de los PQRSD recibidos a través de los diferentes canales de atención.

4. Experiencia de Servicio

- Estructura e implementa estrategias para la medición de la percepción ciudadana.
- Asesora y brinda acompañamiento en los procesos de adecuación de los espacios físicos para el Servicio al Ciudadano en las sedes físicas de la UBPD de nivel central y territorial de conformidad con la normatividad aplicable.
- Genera estrategias de contacto con los solicitantes de PQRSD a efecto de validar que las respuestas a los requerimientos se han dado de manera oportuna y clara.

7.4 ¿Cuáles son los deberes y derechos frente al Servicio al Ciudadano?

Los deberes y derechos frente al Servicio al Ciudadano con los cuales la UBPD asume un especial compromiso se encuentran consignados en la Carta de Trato Digno.



CARTA DE TRATO DIGNO DE LA UBPD

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD es una entidad de carácter extrajudicial y humanitario, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es *“dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la identificación y entrega digna de sus restos”*.

La entidad se compromete a garantizar los derechos constitucionales y legales y, asegurar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente bajo la prestación de un servicio con calidad y oportunidad.

Lo invitamos a conocer sus

DERECHOS

- Ser tratado con amabilidad y dignidad
- Ser escuchado y valorado con respeto
- Recibir atención especial y prioritaria, bajo el principio de enfoque diferencial, étnico, territorial y de género que adopta medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad.
- Recibir asesoría, información, orientación y acompañamiento, para facilitar el acceso al ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia, la reparación y no repetición.
- Expresar sus necesidades, expectativas y realidades; reconociendo sus experiencias y saberes, incluyendo sus propuestas; y apoyando, asesorando y orientando a los familiares en la búsqueda de sus seres queridos.
- Participar de manera activa y voluntaria en las decisiones encaminadas a la búsqueda o localización de las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.
- Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario
- Presentar peticiones ante la entidad a través de las diferentes modalidades disponibles

para ello (verbalmente, por escrito, canal telefónico o página web) y obtener respuesta oportuna y eficaz.

- Exigir la confidencialidad de su información.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés particular.

Conozca sus

DEBERES

- Respetar y cumplir la Constitución Política Colombiana y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Evitar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Informar de cualquier hecho irregular que suceda en los espacios de participación a través de diversos canales de atención para la participación efectiva de la ciudadanía en general y de las víctimas en particular.



CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadanía y sus grupos de valor, de brindar atención oportuna, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD se compromete a asegurar que el trato sea equitativo, respetuoso, humanitario y diligente, a garantizar un servicio con calidad facilitando el acceso a la información, orientación, asesoría y acompañamiento y, disponer de los canales para la presentación de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

Presencial

Se realiza atención presencial a través de las oficinas regionales. Para acceder a la información específica y la ubicación de los diferentes puntos se puede consultar la página Web www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

En Bogotá Av. Calle 40A # 13 – 09 Piso 20, Edificio UGI, los días hábiles de lunes a viernes

Telefónico

A través de la línea fija para la ciudad de Bogotá (1) 3770607 Ext. 2017, los días hábiles de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:30 pm.

en horario de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:30 pm.

Virtual:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Página Web: www.ubpdbusquedadesaparecidos.co, link Servicio al Ciudadano

7.5 Canales de atención establecidos por la UBPD

Los canales de atención dispuestos para los diferentes grupos de interés y con particular atención para los requerimientos que implican el registro de información que puede determinar una solicitud de acciones humanitarias para la implementación de la búsqueda, lo cuales se enuncian a continuación:



CANAL PRESENCIAL

Se refiere a las oficinas en las cuales se presta atención a la ciudadanía, en Bogotá en la sede central Av. Calle 40ª # 13 – 09 Piso 20 Edificio UGI y en territorio a través de las sedes territoriales destinadas por la entidad para la atención a los ciudadanos.



CANAL TELEFÓNICO

Redes de telefonía fija dispuestas por la UBPD en Bogotá a través del número 3770607



CANAL VIRTUAL

Mecanismos de acceso a través de la página Web www.ubpdbusquedadesaparecidos.co o mediante correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co.

7.6 La atención en la UBPD, sus roles y atributos

El ciclo de la atención a la ciudadanía en las instalaciones físicas de la UBPD, se presenta a continuación, contemplando los roles del personal de vigilancia, el equipo de trabajo de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Participación como proceso misional.



Guarda de Seguridad

El ciudadano es recibido por el personal de vigilancia, quien da la bienvenida, registra sus datos en una minuta y contacta a Servicio al Ciudadano.



Servicio al Ciudadano

Da la bienvenida a la ciudadanía.

Informa sobre las competencias y características de la UBPD

Identifica la solicitud, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales, étnico, territorial y de género

Orienta con relación a sus necesidades y las competencias de la UBPD

Si se identifica que corresponde a una solicitud de acciones humanitarias para la implementación de la búsqueda, se contacta con la Dirección de Participación para que sea atendido de manera inmediata .



Dirección de Participación

Designa el profesional que acogerá la solicitud.

Establece contacto para dar inicio al proceso de búsqueda.



Los atributos de servicio están enmarcados dentro de los *Principios para la Participación de los Familiares de las Personas Desaparecidas en el marco de un Modelo Humanitario para la Búsqueda*⁸⁹. Dichos principios son:

- **Dignificación:** Esta unidad concibe a los familiares de las personas desaparecidas como seres humanos dignos, esto es, con una condición humana y ética plena, que identifica, reconoce y valora dicha condición sin ningún tipo de distinción.
- **Reconocimiento de los impactos de la desaparición, así como de las resistencias:** La UBPD recoge la experiencia de búsqueda de los familiares, otorgándole un lugar al dolor, al impacto y al daño psicosocial y físico que la desaparición haya podido causar, al tiempo que reconoce sus capacidades de afrontamiento y lucha para recuperar a los desaparecidos y las memorias de los mismos.
- **Reconocimiento de la experiencia de búsqueda:** Las familias de las personas desaparecidas poseen una experiencia invaluable en la búsqueda de sus seres queridos, dicha experiencia debe ser reconocida y utilizada en beneficio de las búsquedas humanitarias, esto es, en la construcción conjunta de los planes de búsqueda y como aprendizaje para la sociedad que permita valorar el sufrimiento y las capacidades humanas de las familias.
- **Escucha atenta y respetuosa:** Reconocer y valorar a las familias pasa de manera irrestricta por una escucha activa y permanente, de tal forma que se les otorgue un lugar privilegiado a sus narrativas, para contribuir de esta manera a la construcción de sentido de sus relatos y experiencias. por ello, la forma de relacionamiento de la UBPD es la escucha atenta y respetuosa.
- **Responsabilidad y transparencia:** Implica informar con honestidad sobre procedimientos y resultados que hacen parte de la búsqueda, ello determina exponer con claridad y en todo momento, *el qué, cómo, en qué tiempos y posibles resultados* de los procedimientos asociados a la búsqueda para evitar generar falsas expectativas y con ello sentimientos de frustración en los familiares.

⁸⁹ Estos principios fueron proyectados por el equipo preliminar de la UBPD conformado en su momento por Tania Rodríguez, Gloria Galindez y Diego Fernando Abonia; el borrador inicial fue retroalimentado con las observaciones de la Directora de la UBPD, defensora de derechos humanos, Luz Marina Monzón, siendo incorporados los ajustes que se consideraron pero sin decisión frente a la versión final de los principios que se exponen, los cuales a su vez fueron también ajustados mínimamente de acuerdo a los propósitos del actual documento.

- **Enfoque diferencial, étnico, género e interseccionalidades:** Las condiciones socio culturales, que integran los enfoques territoriales, étnicos, de género y diferenciales, que comprenden los anteriores, además de los ciclos de vida y situaciones de discapacidad de las personas, constituyen y determinan las formas de acercamiento y participación de las familias. Sus particularidades e historias propias desde lo diferencial, es lo que permite dar garantía a una participación efectiva en la búsqueda, de tal forma que el mismo familiar valore cual es realmente su momento para participar o no, siendo imperativo que siempre encuentre las condiciones dignas y adecuadas para hacerlo, bien sea de manera individual o colectiva desde sus usos y costumbres.
- **Interacción e interlocución permanente desde una relación pedagógica:** La participación de las familias pasa por una interacción e interlocución permanente con la Unidad, que les permita conocer lo que va sucediendo en el proceso de búsqueda desde una apuesta pedagógica y creativa que se sume a la sabiduría de las familias para aportar e incidir en el diseño y puesta en marcha de los planes de búsqueda, teniendo en cuenta sus experiencias de búsqueda y el conocimiento de sus territorios.
- **Valorar las biografías de las personas vinculadas a procesos de búsqueda:** La experiencia de la búsqueda por parte de las familias, entre otras acciones fundamentales, si bien se constituye de manera relevante en un aspecto central de la participación que guía el proceso y la documentación para la búsqueda misma, es sola una de las formas en que las familias pueden optar para hacer parte activa del proceso; documentar quién es la persona desaparecida más allá de unas características morfológicas, y profundizar en el quehacer de la persona desaparecida para construir una historia de familia y comunidad, es trascendente para la búsqueda, aunado, como poco suele hacerse, en poder contar quién es la persona, la familia y la comunidad que buscan o aguardan por ese ser querido, qué le ha implicado esa búsqueda desde las diferentes ópticas. Quién es el desaparecido y quién busca van concatenados en el proceso, y potencializa la participación de los familiares.
- **Voluntariedad:** La participación de los familiares, las organizaciones de víctimas y sus acompañantes, siempre será voluntaria, comprendiendo que dichas decisiones pueden variar, al tiempo que siempre se deberán brindar las alternativas para que las familias y colectivos opten por una decisión plenamente informada.
- **La confidencialidad en la información:** Los familiares de las personas desaparecidas deben contar con la total certeza y garantía de que la documentación que entreguen a la Unidad, así como la información que compartan, y que ellas no quieran que sea de carácter pública, será tratada con total confidencialidad en la medida en que esto preserva la confianza y la seguridad de las familias. Al

tiempo que deben tener plena claridad, que, dado el carácter extrajudicial de la búsqueda, cierta información que comprometa a los responsables de la desaparición no podrá ser conocida.

- **La protección de las familias:** El contexto de los territorios y las circunstancias en que se desarrolla el conflicto sociopolítico y armado del país, obligan a garantizar a las familias espacios de relacionamiento seguros, así como condiciones adecuadas de protección para la participación, de tal forma que los riesgos sean minimizados al máximo.

Esta forma de construir la participación constituye la mejor forma de garantizar el derecho a la participación en la búsqueda de los desaparecidos, es decir, es en la acción participante donde se materializa el discurso⁹⁰.

⁹⁰ Tomado de: Documento preliminar de definición de conceptos claves y enfoques diferenciales de la dirección de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, página 35.



8. CAPÍTULO 2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Para gestionar el Servicio al Ciudadano de la entidad se cuentan con los siguientes protocolos de atención aplicables para todos los canales establecidos.

8.1 Pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD.

A continuación, se presentan diez (10) orientaciones generales acerca del buen trato y el lenguaje claro que debe ofrecer la entidad a través de los diferentes canales de atención, en aras de ser adoptadas e interiorizadas por los servidores y colaboradores de la UBPD.

1. Desde el saludo de bienvenida hasta la despedida, mantenga siempre la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía y respeto, como saludar, agradecer y despedirse.
2. Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio, esto implica:
 - ✓ Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir del objetivo de su rol.
 - ✓ No realizar juicios de valor, asumir o suponer situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona. No existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
 - ✓ Parafrasee y confirme con las personas lo que están expresando, para asegurarse de que está entendiendo bien el mensaje que se le quiere transmitir.
3. Haga uso de un lenguaje claro que no genere falsas expectativas.
4. Valore las situaciones y a las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, no en todas las situaciones se deben utilizar tecnicismos, o hacer referencia a procesos internos, numerales de políticas, memorandos, normas u otros similares.
5. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
6. Evite tutear al ciudadano o utilizar términos de excesiva confianza como “Mi amor”, “Corazón”, o relacionados.
7. Ofrecer información veraz sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera y los pasos a seguir. Esto permite la construcción de expectativas claras por parte de la ciudadanía.
8. Orientar a la ciudadanía hacia la dependencia, área encargada o entidad en donde se logre resolver la solicitud, facilitando los mecanismos de interacción, horarios de atención, y cuando sea posible, nombres de las personas de contacto.
9. Recibir toda petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia que de forma verbal o escrita que la ciudadanía desee presentar ante la entidad.
10. Finalizar el servicio con base en las siguientes pautas:
 - ✓ Reiterar a la ciudadanía los pasos a seguir cuando quede alguna tarea o compromiso pendiente.

- ✓ Preguntar, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- ✓ Si es del caso, realizar seguimiento a los compromisos adquiridos e informar de los mismos a la dependencia correspondiente.

A continuación, se describen las orientaciones para la atención y el servicio al ciudadano por cada uno de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

8.2 Protocolo para la Atención Presencial



Este canal de atención integra todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde la ciudadanía puede acceder. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la UBPD y las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor



- Cali
- Sincelejo
- Puerto Asís
- Rionegro
- Barranquilla
- San José del Guaviare
- Cúcuta
- Apartadó
- Villavicencio
- Barrancabermeja

Para la atención presencial tenga en cuenta los siguientes cinco (5) lineamientos, además de las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD** descritas anteriormente:



- **Recibimiento y Bienvenida, tenga presente las siguientes recomendaciones:**



- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- ✓ Mencione su nombre y apellido.
- ✓ Indague de manera cortés sobre la necesidad o requerimiento de servicio. (Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Solicite los datos básicos de contacto para llevar el registro de asistencia en los formatos establecidos por la entidad para tal fin.
- ✓ Utilice el nombre del ciudadano o ciudadana para dirigirse respetuosamente.
- ✓ En el caso de grupos étnicos, es necesario conocer el cargo de quien realiza la solicitud y dirigirse con este nombre: por ejemplo, con pueblos indígenas se deberá expresar si es el caso, “gobernador”, “mamo”, “cabildante”, “presidente”, etc

- **Presentación personal:**



- ✓ La presentación personal influye en la percepción respecto al servidor público y a la Entidad, por lo cual tenga presente la disposición del vestuario, peinado, accesorios tanto en orden como en limpieza.
- ✓ Organización de espacio de trabajo: procure mantener el orden y limpieza en el espacio de trabajo:
- ✓ Evite consumir alimentos durante los procesos de atención.
- ✓ Organice adecuadamente los documentos propios de su gestión.
- ✓ Evite elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ Para los colaboradores que realizan desplazamientos por el territorio, portal los distintivos o chalecos institucionales.

- **Lenguaje gestual y corporal:**

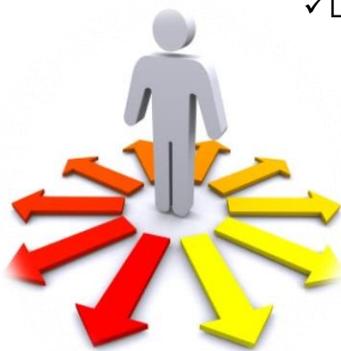
- ✓ Tanto la expresión facial como corporal es relevante dentro de los procesos de atención, por lo cual procure:



- ✓ Mirar a los ojos, generando interés y confianza.
- ✓ La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones y escenarios.
- ✓ Vocalice para que el mensaje sea entendible.
- ✓ Evite posturas rígidas o forzadas.
- ✓ Procure posturas derechas lo que le permitirá una emisión de voz más clara.
- ✓ Evite cruzar los brazos o demostrar comportamientos ansiosos (mover las piernas, brazos, manos, tomarse la cara o el pelo).

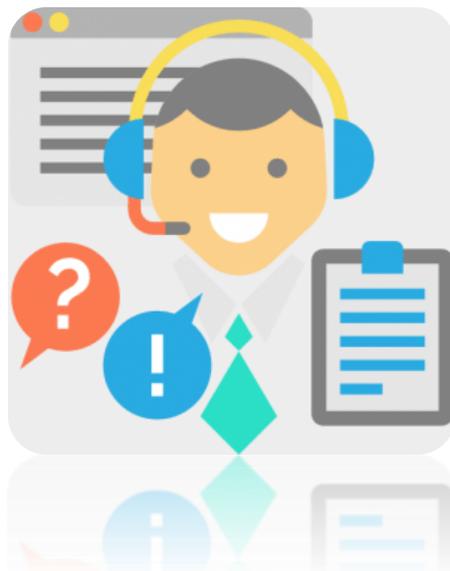
- **Orientación:**

Los colaboradores y servidores de la UBPD deben orientar de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor de acuerdo con las necesidades manifiestas, por tal razón es importante conocer:



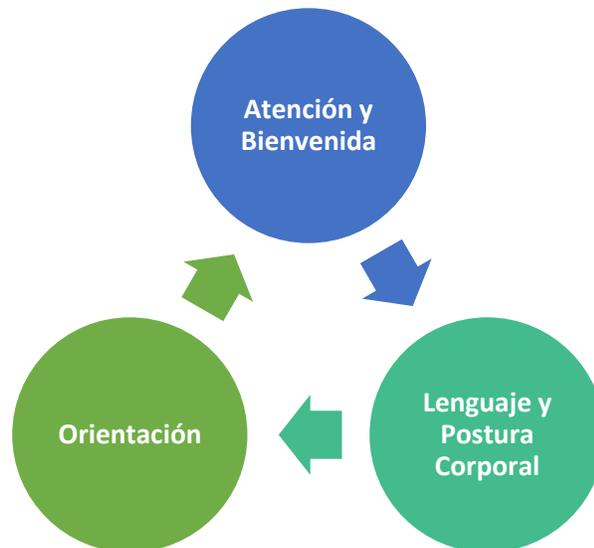
- ✓ La disposición y acceso a baños de las sedes territoriales y nivel central.
- ✓ Salidas de emergencia.
- ✓ Conocer los directorios de contacto de otras entidades, para facilitar la orientación a la ciudadanía
 - ✓ Informar sobre los canales de atención para la radicación de PQRSD.
 - ✓ Orientar de acuerdo con los protocolos establecidos y los enfoques establecidos por la entidad.
 - ✓ Conocer el procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.

8.3 Protocolo de Atención Telefónica



Por este canal es posible la interacción a través de las redes de telefonía establecidas por la entidad. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad y el conmutador a través de la línea 3770607 en la ciudad de Bogotá.

En aras de brindar una atención humanitaria, se tener en cuenta las siguientes tres (3) recomendaciones, junto con las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD:**



Atención y Bienvenida

Las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, pueden realizar contacto telefónico con los servidores públicos y colaboradores de la entidad a través de las extensiones dispuestas o números celulares habilitados para ello y se deben tener presentes las siguientes consideraciones:



llamada.

- ✓ Atienda la llamada de su extensión o espacio de trabajo de manera oportuna.
- ✓ Identifíquese, tanto del área o dependencia de trabajo como con su nombre, promoviendo un saludo cordial y respetuoso.
- ✓ Solicite los datos básicos de contacto para llevar el registro de la llamada según sea el caso.
- ✓ Indague de manera cortés sobre la necesidad o requerimiento de servicio.
- ✓ Utilice el nombre del ciudadano o ciudadana para dirigirse a él o ella anteponiendo “Señor” o “Señora” según corresponda. Ejemplo: “Buenos días/tardes, Subdirección Administrativa y Financiera”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Indague a la persona si por alguna razón requiere que se le devuelva la

- **Lenguaje y Postura Corporal:**

Tenga en cuenta que el canal telefónico puede generar interferencias en el proceso de comunicación de todo tipo: por ruido, tono de voz, interpretación en el mensaje, entre otros, para ello se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- ✓ Mantener una postura corporal adecuada facilita la proyección de la voz de manera clara y vocalizada.
- ✓ Conocer el guion de presentación de la entidad para la atención telefónica.
- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes, sin interrumpir a la persona interesada y permitiendo que termine de hablar antes de proceder con la orientación.
- ✓ Parafrasear y confirmar el mensaje, para asegurarse de que está entendiendo la necesidad que se está manifestando.
- ✓ Evitar expresiones evasivas, desinteresadas o groseras en caso tal que la llamada no sea de su competencia.
- ✓ Indicar en la llamada que la información es de carácter confidencial
- ✓ No obligar a suministrar datos de contacto o información personal en caso tal que las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor no deseen darlo.

- **Orientación:**

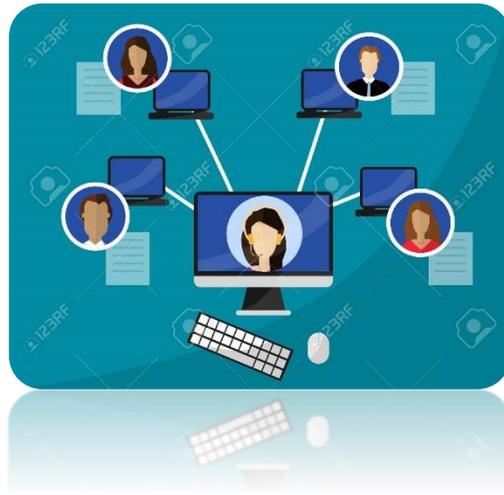
Durante el proceso de orientación, verifique previamente que cuenta con la siguiente información de manera permanente:



- ✓ Conocer las funcionalidades del teléfono asignado (llamada en espera, transferencia de llamadas, mute, entre otras).
- ✓ Disponer de la información actualizada sobre los servicios y competencias de la entidad, la dependencia responsable, contacto y extensiones.
- ✓ Disponer de un directorio actualizado de las áreas de servicio al ciudadano de otras entidades con las cuales posiblemente la ciudadanía pueda tener contacto. Si la solicitud de la persona interesada no puede ser resuelta de forma inmediata: Se le debe explicar la razón de la demora e informarle la fecha probable en la cual se generará respuesta y el medio por el cual se hará.
- ✓ Informar sobre los mecanismos para la radicación de PQRSD: En caso de recibir una PQRSD a través de estos canales, y la cual no logre ser resuelta de manera inmediata, la petición deberá recibirse y radicarse, teniendo en cuenta el procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.

- ✓ En caso que se corte la llamada, es prudente devolverla hasta finalizar efectivamente el proceso de atención.
- ✓ Si debe poner la llamada en espera, informar al ciudadano de la situación. Retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión. Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo.
- ✓ En caso tal que deba realizar transferencia de la llamada, informar el número de la extensión de la dependencia que continuará con el proceso de atención.

8.4 Protocolo para la Atención Virtual



Este canal comprende los mecanismos de comunicación a través de correos electrónicos o página Web de la entidad. En aras de brindar una atención humanitaria, se debe tener en cuenta las siguientes tres (3) recomendaciones, junto con las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD:**



- **Recepción de Información**

Las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor pueden realizar contacto a través de las cuentas de correo electrónico con los servidores públicos y colaboradores de la entidad, para ello se deben tener presentes las siguientes consideraciones:



- ✓ Utilizar las cuentas de correo institucionales asignadas, evitando el uso de las cuentas personales.
- ✓ Verificar de manera diaria el buzón de recibidos del correo electrónico.
- ✓ Realizar una lectura detallada de la información recibida, con el fin de determinar si la misma es de su competencia o debe trasladarla a otra dependencia.

- **Traslado de Información**

Durante la verificación de la información contenida en su cuenta de correo electrónico y si la misma no es de su competencia, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- ✓ Si la información recibida está relacionada con una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, deberá remitirla de manera inmediata al correo de correspondeciaubpd@ubpdbusquedadesaparecidos.co, para proceder con la respectiva radicación y trámite. *Ver procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.*
- ✓ Disponga de un directorio actualizado de las dependencias, contactos y extensiones.
- ✓ Disponga de un directorio actualizado de las áreas de servicio al ciudadano de otras entidades con la cuales posiblemente las partes interesadas pueden tener contacto.

- **Respuesta**

Todas las dependencias de nivel central o territorial que generen respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias por correo electrónico deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- ✓ Solicitar un número de radicado a la ventanilla única de correspondencia, aun cuando la PQRSD sea contestada por correo electrónico, esto asegura la trazabilidad de la gestión para la entidad y entes de control.
- ✓ Asegurarse que el peticionario ha solicitado la notificación de la respuesta a través de correo electrónico.
- ✓ Aplicar los lineamientos en cuanto a tipo, color y tamaño de letra establecidos por la entidad.
- ✓ Estructurar de manera organizada el contenido de la respuesta (asunto, saludo, cuerpo de la respuesta y despedida).
- ✓ Hacer uso de un lenguaje claro, concreto, cortés y respetuoso.
- ✓ Ser cuidadoso en los destinatarios a los cuales copia la información, recuerde la importancia de la protección de la información.
- ✓ Adjuntar la información adicional que acompaña la respuesta a la solicitud.
- ✓ Informar a Servicio al Ciudadano sobre la respuesta generada, con el fin que sea cerrada la PQRSD en la matriz de seguimiento.

8.5 Protocolo de atención en redes sociales:

Este mecanismo integra los medios de comunicación asociados a redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Para los casos en los cuales se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, es importante informar a la ciudadanía sobre canales más formales para gestionar su respuesta (presencial, telefónico, virtual – correo electrónico o formulario Web), lo anterior teniendo en cuenta la protección de los datos personales.

Si el contenido de la solicitud no indaga por información sensible, la misma podrá ser resuelta por estos canales en modalidad de orientación.



✓ Si se identifica que la solicitud da inicio a la implementación de acciones humanitarias para la búsqueda u otra información sensible, solicite al interesado sus datos de contacto, indique que le será asignado un número de radicado y que la solicitud será trasladada como una PQRSD para su óptima gestión y respuesta.

✓ Remita la información a servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co para su respectiva gestión y trámite.

Para el presente Manual se tendrá en consideración que la UBPD atiende, en el marco de su misionalidad, población víctima en razón y en contexto del conflicto armado y, por consiguiente, son personas de especial protección constitucional, reconocidas así por su condición de vulnerabilidad. En este sentido, todas las acciones se desarrollarán teniendo en cuenta este marco jurídico.

8.6 Enfoques de género y diferenciales en la atención ciudadana

Los enfoques diferenciales y de género son herramientas de análisis que permiten reconocer, comprender, actuar y transformar las situaciones de las personas o grupos específicos que sufren discriminación, vulnerabilidad, exclusión, invisibilización y desigualdad en un contexto y momento determinado en razón de su pertenencia étnica, edad, género, orientación sexual e identidad de género, discapacidad, características socioeconómicas, territorialidad, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Así mismo, se constituye en una perspectiva que permite reconocer las diferencias desde una aproximación a la singularidad de la experiencia de los sujetos, y en el marco de la construcción de relaciones basadas en la escucha y diálogo atento, respetuoso y reflexivo.

Hace referencia a la atención de los grupos de población definidos como sujetos de especial protección constitucional, quienes requieren consideración y garantías específicas de acuerdo con cada una de sus particularidades, entre estos grupos se encuentran mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas con orientaciones sexuales, e identidades de género diversas, LGBTI, personas mayores de 60 años, personas pertenecientes a grupos étnicos, población campesina, líderes y lideresas sociales, personas con discapacidad sensorial, cognitiva, física o múltiple.



✓ Los servidores de la UBPD deben reconocer las características de cada enfoque diferencial para brindar una atención oportuna a las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor que acudan a la entidad, libre de prejuicios, estereotipos y prácticas discriminatorias y excluyentes en contra de estas poblaciones.

✓ El uso de un lenguaje incluyente y dignificante es importante para el restablecimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, por ello debe evitarse el uso de palabras calificativas que pueden resultar ofensivas para quien las escucha, por ejemplo, no deben utilizarse expresiones como “negro”, “indio”, “discapacitado”, “disminuido”, “normal”, “anormal”, “pobrecito”, “viejo”, “minusválido”, entre otras.

- **Atención a niños, niñas y jóvenes**

Los niños, niñas y jóvenes pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias directamente sobre asuntos de su interés particular o general sin necesidad de la compañía de adultos, apoderados o representantes judiciales. En el caso de mujeres embarazadas, mujeres mayores de edad, personas con discapacidad... etc. la UBPD ha definido un trato preferencial, con lo cual estas personas serán atendidas con prelación

Para su atención se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD:**

- ✓ Escuchar atentamente y otorgar a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o jóvenes diga; conviene en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Llamar por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y acorde con la edad.
- ✓ Verificar que la información ha sido entendida claramente

- **Personas en situación de vulnerabilidad**

Dado que el universo de personas atendidas por la UBPD está compuesto, en su gran mayoría, por personas víctimas del conflicto armado, especialmente afectadas por el hecho victimizante de desaparición, se consideran personas en situación de vulnerabilidad. Con el fin de atender efectivamente a estas personas, deben incorporarse en el servicio al ciudadano actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria a través del lenguaje adecuado y la buena disposición de los servidores.

Para su atención, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD**



- ✓ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✓ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ Tener en cuenta la importancia del principio de gratuidad

- **Grupos étnicos**

Se consideran víctimas al pueblo Rrom o gitano, las Kumpaño y a sus miembros considerados de forma individual que hayan sufridos daños por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario, Derechos Humanos que hayan ocurrido en el marco del conflicto armado⁹¹.

Los grupos étnicos son grupos de personas que habitan un territorio determinado, compartiendo una lengua, creencias y tradiciones que les atribuyen una identidad propia. A este enfoque diferencial pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos Rrom o gitanos, quienes debido a sus características particulares requieren la garantía de ciertas condiciones para una correcta atención personalizada.

Para brindar una atención oportuna, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD**

⁹¹ Tomado del Decreto 4634 de 2011



✓ En caso de presentarse solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y en donde se requiera un intérprete, se dejará constancia de ese hecho en medio escrito y se grabará la PQRSD en cualquier medio tecnológico o electrónico, para solicitar el apoyo técnico de entidades u otras instancias, quienes puede servir de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

✓ Es importante tener en cuenta que puede ser un procedimiento dispendioso, el cual exigirá paciencia y voluntad de servicio. Ver procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.

✓ Los servidores de la UBPD deben pensar en la lógica propia de cada una de las culturas e idiosincrasias de su interlocutor.

✓ Evitar cualquier tipo de juicio sobre sus creencias y conocimientos, pues el diálogo de saberes entre las partes enriquece la misionalidad y los procesos de búsqueda que ofrece la entidad.

- ✓ Reconocer el valor de sus conocimientos y creencias.
- ✓ Ajustarse y procurar entender los usos y costumbres de las personas para clarificar el objeto de sus peticiones y ofrecer respuestas oportunas a sus necesidades.

8.7 Protocolo para atención de población en condición de discapacidad



Es preciso indicar que, las condiciones de discapacidad son muy diversas y en la actualidad se entienden como una consecuencia de barreras existentes en la relación de las personas con el entorno y con sus pares, que le dificultan su desenvolvimiento en sociedad en igualdad de condiciones.

Para la atención de estas personas, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **pautas generales para la atención aplicables a todos los Canales de Atención de la UBPD:**

- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares que pueden ser inapropiados.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no generar un comportamiento que genere incomodidad.
- ✓ En caso que la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine de manifestar su requerimiento, aunque pueda preverse el final de una frase.

- **Discapacidad visual**

Hace referencia a las dificultades de visión que puede tener una persona aun cuando utilice elementos de ayuda, en este sentido, puede ser total o parcial, lo que significa que la persona puede tener una capacidad de visión baja (que ve con mucha dificultad) o nula (que no puede ver nada).

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:



- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato”, o “a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, debe decirle con claridad cuáles son y caso tal leerlos.
- ✓ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- ✓ Poner a disposición las herramientas tecnológicas.

- **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

Se refiere a las dificultades que puede experimentar una persona para percibir los sonidos de su entorno y de la expresión oral producidos por sí mismo y por quienes le rodean, tal como la discapacidad visual, esta puede ser

parcial o total, dependiendo del grado de dificultad para la escucha de cada persona. La atención de las personas con este tipo de condición debe tener en cuenta lo siguiente:



- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ Hablar muy cerca del oído de la persona que realiza la consulta.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- ✓ No aparentar haber entendido.
- ✓ Verificar que la información haya sido comprendida por su interlocutor.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- ✓ Para facilitar los procesos de comunicación, los servidores y colaboradores de la entidad podrán acceder al Centro de Relevo (servicio de comunicación telefónica que permite poner en

contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen) en siguiente enlace: <https://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>

- **Discapacidad auditiva y visual**

Se refiere a personas que tienen dificultades para su pleno desenvolvimiento en sociedad, derivadas de una baja o nula visión y una baja o nula escucha.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:



- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

- **Discapacidad física o motora**

Se refiere a las dificultades que impiden el libre desenvolvimiento y movilidad y la cual se incrementa por las barreras existentes en el entorno.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:



- ✓ Preguntar a la persona si requiere o desea recibir su ayuda para moverse.
- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- ✓ Disponer de un espacio físico amplio y adecuado para la atención.

- **Personas con discapacidad cognitiva**

Es entendida como una condición ocasionada por una anomalía en el proceso de aprendizaje que complejiza o retarda la adquisición de conocimientos y el desarrollo de algunas habilidades particulares.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:



- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
 - ✓ Verificar permanentemente que la información ha sido comprendida e interiorizada.

- **Personas con discapacidad mental**

Una persona tiene discapacidad mental cuando padece limitaciones psíquicas o de comportamiento, que no le permite comprender el alcance de sus actos o asumen riesgos excesivos o innecesarios en el manejo de su patrimonio⁹².

Para la atención de las personas con este tipo de condición se debe tener en cuenta lo siguiente:



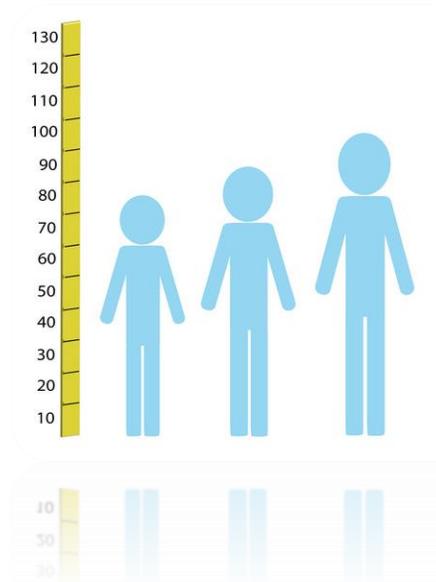
- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Verificar permanentemente que la información ha sido comprendida e interiorizada por el ciudadano.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ En caso de que se trate de una persona que ha delegado por voluntad o por condiciones de ley su capacidad de decisión dicha situación deberá verificarse y ser validada.

- **Personas de talla baja**

⁹² Tomado de (Art. 2 Ley 1306 de 2009).

Se refiere a las personas que por causa de alteraciones en el proceso de crecimiento tienen una estatura inferior al promedio de las personas de su misma raza y edad.

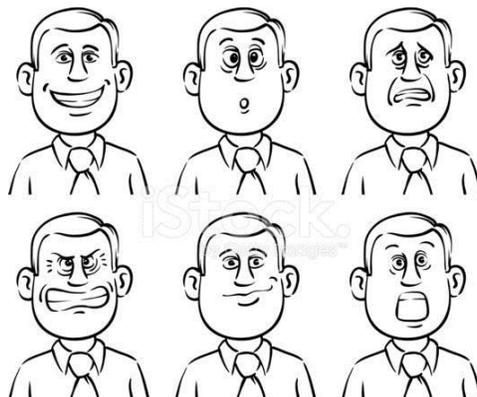
Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:



- ✓ Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- ✓ Si el punto de atención no cuenta con espacios adecuados para atender a personas de talla baja, se debe procurar buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

8.8 Recomendaciones Adicionales

- **Atención de Personas Alteradas Emocionalmente**



Es necesario comprender que la UBPD, mayoritariamente se relaciona con ciudadanos y ciudadanas en restablecimiento de sus derechos con profundo sufrimiento e impactos causados por la desaparición de sus seres queridos, de ahí que muchas personas pueden acercarse con desconfianza, lo cual requerirá comprensión de los

servidores y servidoras y esfuerzos para recuperar los lazos de confianza. De este buen relacionamiento depende en buena parte, el evitar sentimientos de revictimización en las personas vinculadas a la búsqueda.

Cuando la persona se encuentre alterada, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Escuchar con atención las necesidades manifiestas, identificando el tipo de alteración presente por: miedo, tristeza, ira, euforia u otras.
- ✓ No generar interrupciones o discusiones en el proceso de comunicación.
- ✓ Disponer un lenguaje corporal que denote una actitud de calma, comprensión y empatía, modulando el tono de voz en la medida que se va generando la comunicación.
- ✓ Evitar calificar el estado de ánimo de la persona que se encuentra atendiendo
- ✓ No pida de manera inmediata la calma, ya que esto último podría incrementar el nivel de alteración.
- ✓ No exprese sentimientos de lástima o pesar.
- ✓ Evite comentarios que refuercen el miedo o temor.
- ✓ No pierda el control; si el servidor conserva la calma es probable que la persona interesada adopte gradualmente este comportamiento.
- ✓ Genere de manera conjunta y si es de su alcance, alternativas de solución en donde la decisión sea voluntaria y participativa.
- ✓ Orientar con claridad sobre las acciones que puede emprender la UBPD para atender la solicitud, sin generar falsas expectativas.
- ✓ En dado caso que la situación no logre ser resuelta a satisfacción, informe a su jefe inmediato o supervisor.

- **Atención a Periodistas**



De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1755 del 2015, cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad profesional, se tramitará con prelación. La entidad puede negar el acceso a la información dado el carácter extrajudicial y reservado de la misma, que implica que gran parte de la misma se encuentra bajo reserva.

La atención a estos grupos de interés debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ En caso que estos grupos de interés busquen establecer contacto con servidores y/o colaboradores de la entidad para actividades como entrevistas, reportajes o relacionados, se radicará la solicitud y se pondrá en contacto con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía para los fines pertinentes.



- ✓ Informar al periodista de las restricciones para la entrega de la información para no generar falsas expectativas sobre los plazos y el acceso que tendrá a sus solicitudes.



9. CAPITULO 3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS -PQRSD



LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS -PQRSD

El presente capítulo presenta los lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de los canales de atención presencial, telefónico o virtual.

Para lo cual se debe tener en cuenta la siguiente información:

10.1 Horario de atención para la recepción y registro de las PQRSD



10.2 Consideraciones generales de las PQRSD y los Tiempos de Respuesta

Las PQRSD son definidas como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales se encuentran definidas y reguladas a través de la Ley 1755 de 2015.

PETICIÓN (P)

Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Adicionalmente, las peticiones pueden ser de información, solicitud de documento, copias y consulta

QUEJA (Q)

Expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de un servidor público o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta

RECLAMO (R)

Expresión verbal o escrita, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

SUGERENCIA (S)

Manifestación verbal o escrita de una recomendación entregada por el ciudadano, de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA (D)

Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Tipo de Peticiones	Tiempo de Respuesta
Petición de Información	10 días
Petición de documentos o copias	10 días
Petición entre autoridades	10 días
Petición de interés general	15 días
Petición de interés particular	15 días
Peticiones antes de control, Defensoría del Pueblo y Congreso	5 días
Consulta	30 días

Reclamo	15 días
Sugerencia	15 días
Queja	15 días

De acuerdo con lo anteriormente señalado, es preciso tener en cuenta las siguientes consideraciones de Ley:

- ✓ Servicio al Ciudadano recibe las peticiones verbales presenciales o vía telefónica, cuando el peticionario solicite constancia de la presentación de la petición, se procederá con el respectivo registro y número de radicado.
- ✓ Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el término señalado, el jefe de la dependencia respectiva deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de dicho término, y expresará los motivos de la demora, así como el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- ✓ Las solicitudes de información que se reciban de los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la entidad, de conformidad por lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- ✓ Con el propósito de oficializar el envío y para efectos de dar cumplimiento a los términos de vencimiento para el trámite de las peticiones, es importante recordar que dichos términos empiezan a contar a partir del día hábil siguiente de radicado el documento y finalizan cuando la Entidad suministra la respuesta al operador de correo postal para su entrega a los destinatarios.

- **Coordinación de respuestas a peticiones que involucren varias dependencias**



- ✓ Cuando se deba dar respuesta a una petición que involucre temas de competencia de varias dependencias de la estructura de la UBPD, el proceso de Servicio al Ciudadano dará traslado al área que de acuerdo con el contenido de la petición tenga mayor responsabilidad en la respuesta, quien coordinará con las dependencias involucradas los requerimientos. Una vez elaborada la respuesta ésta será firmada únicamente por el jefe de la Dependencia que coordinó la gestión.

- **Respuesta a peticiones análogas**

Cuando se constate que más de diez personas han formulado peticiones similares en objeto y contenido (de información, de interés general o de consulta), el jefe de la dependencia elaborará una única respuesta que resuelve de manera integral las peticiones.

- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito**



Cuando se identifique que se presentaron peticiones incompletas, y que estos argumentos sean necesarios para adoptar una decisión de fondo, el servidor público titular de la dependencia elaborará comunicación al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el peticionario aporte los argumentos o información requerida para dar respuesta de fondo, se reactivará el término para resolver la petición.

En caso de no presentar los argumentos o información requerida, se deberá elaborar una comunicación escrita en la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición, de la cual será notificado el peticionario.

Los peticionarios podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada.

- **Notificaciones**



En caso de que se desconozca la dirección física o electrónica, o se encuentre mal registrada y no sea posible la notificación personal, la dependencia responsable debe realizar la publicación en cartelera y en la página web de la Entidad la respuesta al peticionario.

En el caso que se presenten devoluciones por el operador de correo y no sea posible la notificación personal, se deberá proceder con la publicación en cartelera y en la página web de la Entidad la respuesta al peticionario.

Se deberá garantizar la protección de los datos personales conforme a las disposiciones del Decreto 103 de 2015 cuando se efectúen notificaciones en la cartelera y en la página web de la Entidad.

- **Denegación o rechazo de acceso a la información pública**

- ✓ Tendrán el carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:
 - Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.

- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
 - Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
 - Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
 - Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
 - Los protegidos por el sector comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
 - Los amparados por el secreto profesional.
 - Los datos genéticos humanos.
 - Las actas de las sesiones del Consejo de Ministros, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 63 de 1923.
- ✓ En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las demás consideraciones generales para el trámite de las PQRSD podrán ser consultadas en el [procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.](#)

11. BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de Colombia de 1991
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/areas-de-trabajo/practicas-culturales/grupos-etnicos

9. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS
01	26/08/2019	Versión Inicial

ELABORÓ:	26/08/2019	REVISÓ:	28/08/2019	APROBÓ:	28/08/2019
Sandra Catalina Bustos Experto Técnico		Guillermo Martínez Subdirector Administrativo y Financiero		Edilma Rojas Secretaria General	
Marcela Marín Consultor FCC					