

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



**UBPD**

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

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

**BOGOTÁ, D.C., ENERO DE 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

Contenido	
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CONCEPTOS .....	3
3. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO .....	5
3.1. OBJETIVOS .....	5
3.2. ALCANCE .....	5
3.3. MARCO NORMATIVO .....	5
4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	6
4.1. ESTADO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	6
4.2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES .....	17
4.3. ANÁLISIS DE LA FRECUENCIA DE PETICIONES, CANALES, ASIGNACIÓN POR DEPENDENCIA ..	20
4.3.1. RADICACIÓN MENSUAL.....	20
4.4. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREAS .....	24
4.4. COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS .....	29
4.5. OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS .....	34
5. CONCLUSIONES .....	34
6. RECOMENDACIONES .....	36

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia
Fecha	Enero 31 de 2020

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la programación del Plan Anual de Auditoría y Seguimientos – PAAS 2020 de la UBPD, la Oficina de Control Interno – OCI realizó seguimiento semestral a la atención quejas, sugerencias y reclamos, en virtud del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>.

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

## 2. CONCEPTOS

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

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

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

**Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos,

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

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

organizaciones sociales, de derechos humanos o que 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 biométricos. (Art. 3 Decreto 1377 de 2013).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

#### 3.1. OBJETIVOS

El presente seguimiento tiene como objetivos: Verificar que la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en adelante “PQRSD”, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, especialmente en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 así como realizar seguimiento a las actividades realizadas por el proceso frente a las observaciones y recomendaciones generadas en el informe anterior correspondiente al periodo comprendido entre el 01/01/2019 al 30/06/2019.

#### 3.2. ALCANCE

PQRSD presentadas a la UBPD durante el periodo comprendido en el segundo semestre de 2019, entre el 01/07/2019 y el 31/12/2019.

#### 3.3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 23 y 74.
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 54.
- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículos 34 y 35.
- **Ley 962 del 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 15.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5, 7 y 8.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Artículo 4.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.

- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 32.
- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12, 13 y 14.
- **Decreto 1069 de 2015.** Artículos 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2., 2.2.3.12.3., 2.2.3.12.4., 2.2.3.12.5., 2.2.3.12.6., 2.2.3.12.7., 2.2.3.12.8., 2.2.3.12.9., 2.2.3.12.10., 2.2.3.12.11., 2.2.3.12.12. y 2.2.3.12.13.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

#### **4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

El 2 de enero de 2020, la Jefe de la Oficina de Control Interno – OCI comunicó el inicio del seguimiento a la Secretaria General y a la Subdirección Administrativa y Financiera. El mismo 2 de enero de 2020, la OCI remitió comunicación mediante correo electrónico solicitando información relacionada con el proceso, por lo que frente a las PQRSD presentadas durante el periodo comprendido entre el 01/07/2019 y el 31/12/2019, se realizó un análisis de la oportunidad de respuesta de las mismas, así como se seleccionó una muestra representativa para revisar la completitud de las respuestas.

#### **4.1. ESTADO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

##### **4.1.1. Estructura del proceso**

De acuerdo con la información reportada por la Subdirección Administrativa y Financiera, en el nivel central el encargado de recibir las peticiones verbales y escritas es el proceso de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera a través de sus tres (3) Servidoras Públicas vinculadas y, que por las propias necesidades del Servicio de manera integral participan en dicha gestión.

Para el caso de los equipos territoriales, es preciso indicar que tanto la Dirección y Subdirección General consideran que todos los servidores presentes en las sedes se encuentran en la capacidad de recibir las PQRSD verbales o escritas y brindar atención y orientación sobre las mismas, aunado a las propias características que implican la búsqueda en el territorio y dado el carácter humanitario y extrajudicial

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co) / [notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

de la UBPD; sin perjuicio de lo anterior se encuentran 17 servidores(as) encargados para las 17 sedes territoriales existentes.



#### 4.1.2. Canales de atención

También se informó que la UBPD ha puesto a disposición los siguientes canales de atención:



#### Canal presencial

El canal presencial se encuentra ubicado en las oficinas de la UBPD, tanto en nivel central como en las sedes territoriales las cuales se encuentran en las siguientes direcciones como se muestra a continuación:

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co) / [notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

SEDE	DIRECCION	TELEFONO
<b>Barranquilla (Atlántico)</b>	Carrera. 60 # 75 – 157 Barrio Bello Horizonte	(316) 280-0157
<b>Sincelejo (Sucre)</b>	Calle 22 # 14 – 32 Barrio La Pajuela	(316) 281-1765
<b>Montería (Córdoba)</b>	Carrera 16 # 27 – 33 barrio Costa de Oro	
<b>Cúcuta (Norte de Santander)</b>	Avenida 0 # 3 – 41	(316) 280-1955
<b>Apartadó (Antioquia)</b>	Calle 100 Av. López entre calles 95 y 96 Antiguo Seg	(316) 284-2561
<b>Barrancabermeja (Santander)</b>	Carrera 14 No. 49 – 28 barrio Colombia	(316) 280-2405
<b>Medellin, Antioquia</b>	Carrera 77 No. 48-01 barrio Floresta	(316) 282-3206
<b>Arauca</b>	Calle 19 # 25 – 28	
<b>Yopal (Casanare):</b>	Carrera 27 # 19 – 09	
<b>Bogotá, Cundinamarca</b>	Avenida Calle 40a No. 13 – 09 Piso 20	(316) 281-0740
<b>Ibagué</b>	Carrera 7a # 16 – 95	(316) 286-8799
<b>Cali (Valle del Cauca)</b>	Carrera. 43a #5c – 45	(316) 278-3057
<b>Villavicencio (Meta)</b>	Carrera 40 No. 35 – 22 Barzal Alto	(316) 281-9857
<b>San José del Guaviare (Guaviare)</b>	Carrera 23 No. 10 – 104 Barrio la Esperanza	(316) 280-7760
<b>Florencia (Caquetá)</b>	Carrea 4b # 15b – 08	
<b>Puerto Asís (Putumayo)</b>	Carrera 25 # 14 -30	(316) 285-1395

Frente a la adecuación de espacios para la consulta de expedientes y documentos, así como la atención del público, el proceso informó que la UBPD inició en el año 2019 su despliegue territorial para lo cual la Subdirección Administrativa y Financiera participó activamente en la disposición e implementación de las sedes territoriales; los requerimientos de infraestructura, seguridad y equipamiento solicitados por la UBPD fueron consignados en los correspondientes anexos técnicos, los cuales contemplaron espacios adecuados para la atención de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor. Para el caso particular de la sede central y donde se encuentra el proceso de Servicio al Ciudadano, se cuenta con una sala insonorizada en el Piso 20 del Edificio UGI.

La Oficina de Control Interno - OCI indagó por el estado en el que se encuentra el estudio de los mecanismos para la adquisición de buzones, así como el desarrollo de los instrumentos para el trámite de sugerencias, frente a lo cual el proceso contestó que la implementación de los buzones de sugerencias para las sedes de la UBPD y nivel central se encuentra en el siguiente estado:

- Se incluyó la necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2020.
- Una vez se cuente con la aprobación del PAA, se construirá la ficha técnica y estudios previos para la adquisición de los mismos (*minima cuantía*) y se desarrollará el respectivo estudio de mercado por parte del Grupo Contractual.
- Conforme con los insumos entregados se procederá con la publicación del proceso y adquisición de los buzones.
- Por otra parte, se indica que el proceso de Servicio al Ciudadano ha desarrollado una primera versión borrador de un instructivo para el uso de los buzones de sugerencias, así como el formato de recepción de sugerencias, sin embargo, hasta no ser aprobada la necesidad en el

Plan Anual de Adquisiciones no se procederá con las gestiones correspondientes ante la Oficina Asesora de Planeación para las correspondientes validaciones.

- En caso tal que se dé curso a la adquisición, se proyecta la implementación de los buzones de sugerencias para el segundo semestre de 2020.

En cuento a la implementación de turno, la Oficina de Control Interno - OCI preguntó si se ha contemplado la posibilidad de implementar un sistema de turnos para la atención de peticiones verbales y escritas, al respecto el proceso contestó que no se considera pertinente la implementación de un sistema de turnos para la atención de peticiones verbales y escritas dados los siguientes argumentos:

- La Ley 1755 de 2015 reguló el Derecho de Petición, estableciendo que el mismo puede ser presentado bien sea de manera escrita o verbal, y que el hecho de invocarlo de esta forma no afecta su idoneidad o procedencia, siempre que se cumpla con lo definido en dicha ley respecto a la necesidad de presentarlo en la oficina o dependencia que la entidad defina para tal fin.
- En este sentido, el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 166 de 2016 expresa en el inciso 2 *“No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada”*.
- Sobre las solicitudes verbales de la ciudadanía se presentan las siguientes situaciones:
  - i) Pueden ingresar por el canal telefónico, dependiendo del tema, pueden ser resueltas por directamente por Servicio al Ciudadano (artículo 2.2.3.12.4, o bien, pueden ser direccionadas de manera inmediata a la Dirección de Participación de acuerdo a la cobertura territorial de la UBPD y allí son atendidas (artículo 2.2.3.12.4); o, en caso que no pueden ser resultas de manera inmediata en ninguna de las anteriores instancias son registradas como PQRSD (petición verbal) en el formato SCI-FT-001, registro que cumple con lo indicado en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 (Número de radicado o consecutivo asignado a la petición, fecha y hora de recibido, nombres y apellidos completos del solicitante si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia, el objeto de la petición, identificación del funcionario responsable de la recepción, constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, entre otros.)
  - ii) Las solicitudes verbales pueden ser recibidas por el canal presencial, en estos casos: en dependencia del tema son resueltas directamente por Servicio al Ciudadano (artículo 2.2.3.12.4); son direccionadas de manera inmediata a la Dirección de Participación de acuerdo a la cobertura territorial de la UBPD y allí son atendidas (artículo 2.2.3.12.4); pueden ser remitidas a la Territorial Bogotá según competencia de cobertura territorial o en caso que no pueden ser resultas de manera inmediata en ninguna de las anteriores instancias son registradas como PQRSD (petición verbal) en el formato SCI-FT-001 y asignadas según procedimiento y competencia.

Por lo anteriormente descrito, el proceso concluye:

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co) / [notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

- La UBPD cuenta con las instancias pertinentes para la atención de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, por lo cual un sistema de turnos no agregaría valor en el Servicio y de lo contrario si requería la inversión de recursos inherentes a la adquisición, instalación, uso y apropiación, actualización de software correspondientes, mantenimientos preventivos de hardware y software, entre otros.
- La Directora General ha sido enfática en la no utilización de Sistemas de Turnos de ninguna índole, que modifiquen o distorsionen nuestras acciones humanitarias.
- Bajo los esquemas procedimentales actuales se da cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto 166 de 2016.

### Canal telefónico

El canal telefónico incluye el teléfono fijo y celular de la sede nacional, así como los teléfonos celulares de las sedes territoriales. En cuanto las opciones del IVR y de la línea nacional se observaron los siguientes avances frente a las actividades reportadas por el proceso con respecto al primer semestre de 2019 como se muestra a continuación:

- **Ajustes de las opciones IVR de la línea 3770607**

**Primer semestre de 2019:** Ha realizado articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, de lo cual media solicitud por correo electrónico como evidencia, para ajustar las opciones del IVR de la línea 3770607, para establecer un sistema de buzón de mensajes para la atención de la ciudadanía por fuera de los horarios establecidos y la medición del tráfico de llamadas a través de las opciones de IVR contempladas.

**Segundo semestre de 2019:** En la vigencia 2019, el caso de solicitud de servicios de telefonía interpuesto por el proceso de Servicio al Ciudadano fue creado el día martes 24 de septiembre de 2019 con el "TICKET-2746-1-484" (adjunto corre evidencia). Los requerimientos remitidos formalmente a la Oficina de Tecnologías de la Información contemplaron:

- Ajustes del IVR, los cuales consistieron en modificar el audio de la llamada entrante, caso fue resuelto y se contó con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones en la grabación del mensaje.
- Así mismo, se solicitó la validación con la compañía prestadora de Servicios ETB, para establecer un sistema de buzón de mensajes para la atención de la ciudadanía fuera de los horarios establecidos.
- Finalmente, la medición del tráfico de llamadas a través de las opciones de IVR contempladas.

De lo anteriormente descrito se concluye:

- Los audios del IVR fueron modificados satisfactoriamente con un tiempo de respuesta menor (13 segundos) al establecido anteriormente (inicio de la vigencia 2019).

- En cuanto al Sistema de buzón de mensajes, la Oficina de Tecnologías de la Información manifestó mediante correo electrónico (adjunto como evidencia) que, en mesa de trabajo de seguimiento con ETB se solicitó verificación el estado del requerimiento del asunto y, en respuesta la ETB evaluará los costos asociados al servicio de grabaciones y se confirmará si es requerida alguna información adicional para cotizar y dimensionar el servicio. Así mismo, se evaluará la pertinencia del servicio, dado que los buzones de mensajes deben tener una capacidad de almacenamiento, la cual está dada en minutos de grabación, por lo cual bajo los supuestos analizados, en una sola llamada, un solo ciudadano(a) podría agotar la capacidad de almacenamiento o en su defecto, tocaría limitar el tiempo otorgado a la ciudadanía para dejar sus mensajes, lo cual no sería procedente en términos de la prestación de un servicio al ciudadano de carácter humanitario y extrajudicial. En este orden de ideas, se analiza de forma paralela la opción más adecuada y asociada a indicar a través del IVR los horarios de atención de la UBPD y los canales alternos dispuestos como lo son el correo electrónico y página Web.
- Sobre la medición del tráfico de llamadas, igualmente el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra a la espera que el correspondiente supervisor del contrato ETB provea las facturas que permitan identificar el tráfico de llamadas. Sin perjuicio de lo anterior, Servicio al Ciudadano registra los PQRSD que ingresan a través del canal telefónico y da el trámite pertinente.

En cuanto a la línea única nacional, la Oficina de Control Interno preguntó al proceso si se encuentra habilitada la línea única nacional 018000, frente a lo cual el proceso respondió que la línea 018000 no se encuentra habilitada actualmente, sin embargo, se han realizado las siguientes gestiones:

- El proceso de Servicio al Ciudadano, convocó a mesa de trabajo a la Oficina de Tecnologías de la Información el día 10 de enero de 2020 con el propósito de revisar la necesidad identificada en la atención a través de sus canales telefónicos, la cual se enfoca en la adquisición de una línea gratuita nacional 018000. Lo anterior teniendo en cuenta las recomendaciones de la Dirección General en los Comités de Control Interno, así como la identificación de ciudadanos que se comunican a través de la línea en Bogotá 3770607 desde otros departamentos y municipios del País.
- Atendiendo al carácter humanitario de la UBPD, la disposición y optimización de los canales de atención que faciliten el acceso a la información, se propende por la validación técnica y presupuestal para la puesta en marcha de esta línea que no genera costos a los diferentes grupos de interés en su contacto.
- La Oficina de Tecnologías de la Información, indicó que actualmente la dependencia tiene a cargo la supervisión del contrato interadministrativo 015 de 2018 suscrito con la ETB, el cual consta de 2 anexos asociados a la cobertura de diferentes servicios, precisando que, en dependencia del plan tarifario escogido, la apropiación presupuestal actual del contrato podría cubrir los costos mensuales de la línea 018000.
- Para ello, en mesa de trabajo, la ETB presentó los planes con los que cuenta el operador, los cuales constan de paquetes tipo bolsa, cuyo consumo o tarifas unitarias dependen de los departamentos o municipios de donde provenga la llamada. Entre más lejano a la ciudad de Bogotá (punto receptor) más alto es el costo.

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co) / [notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

- El plan más económico es de \$300.000 mil pesos mensuales antes de IVA, del cual el minuto más costoso (zonas más alejadas) se tarifa en \$90 pesos, por lo cual, bajo el supuesto de consumo promedio con esta tarifa, se obtendrían 3.333 minutos mensuales.
- Sobre la adquisición de la línea 018000 indica la ETB, que esta no tendría costo asociado, por lo cual, una vez realizada la solicitud formal, presentarían a la UBPD opciones de líneas disponibles y de fácil recordación.
- En este orden de ideas, la OTIC manifiesta que, frente a los recursos con los que cuenta el contrato actualmente, permitirían amparar el plan de \$300.000 mil pesos antes de IVA, precisando que, en caso de tomar una alternativa superior, se deberá solicitar una modificación en el PAA por los recursos faltantes.
- Dado que, durante los primeros meses de implementación de una línea 018000 no se espera un alto tráfico de llamadas debido a la promoción de la línea telefónica a la ciudadanía, la accesibilidad, usabilidad, recordación y estabilización del servicio, se considera procedente la toma del plan antes mencionado.
- Junto con la OTIC se revisaría la facturación asociada a la línea, para identificar consumos mensuales, recomendaciones y toma de decisiones para mantener o incrementar el plan.
- Una vez se remita la solicitud formal tanto a la OTIC y esta última a la ETB, el proceso de adquisición e implementación se estimará en 15 días hábiles.
- En este orden de ideas, la Secretaría General y Subdirección Administrativa y Financiera aprueban dar continuidad con el proceso de adquisición e implementación de la línea 018000.
- Se remite a la OTIC solicitud en la mesa de ayuda (TICKET 3881-1-739.)
- Se adjuntan actas de gestión.

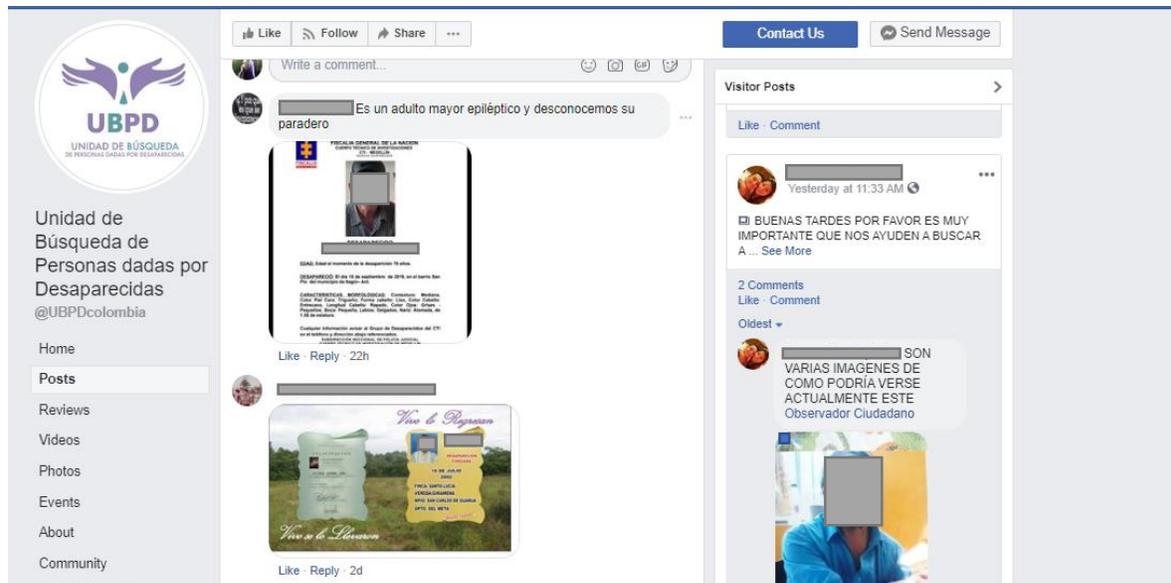
### **Gestión de PQRSD en Redes Sociales**

Se efectuó una verificación de la gestión de las cuentas oficiales de la UBPD en redes sociales, donde inicialmente se revisa el procedimiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía “Comunicación Interna y Externa”, código CEP-PR-002, versión 001 y fecha del 22/11/2019; donde en el numeral 5, se define a las redes sociales como un “Canal de Comunicación Externo”; y en el numeral 6, se enmarcan las condiciones generales para su uso o finalidad como lo son el envío de mensajes directos, interacción con los usuarios, atender inquietudes, conocer opiniones, comentar actividades, realizar convocatorias y foros; así mismo, como la responsabilidad en cuanto a la actualización periódica de las redes sociales de la UBPD.

Po otro lado, se verifica el procedimiento del área de Servicio al Ciudadano “Tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD”, código SCI-PR-001, versión 001 y fecha del 26/08/2019; donde en el numeral 6, se define lo siguiente “*Toda PQRSD presentada través de las redes sociales oficiales de la UBPD, deberá ser tramitada a través de los canales de atención definidos por la UBPD.*”; así mismo, dentro del mismo numeral se definen los canales dispuestos para la recepción de PQRSD en la UBPD como lo son: Presencial, Telefónico, Virtual y Formulario Web; por otro lado, el numeral 5 define el término “Canales de Atención” así, “*Medios disponibles para que la ciudadanía*

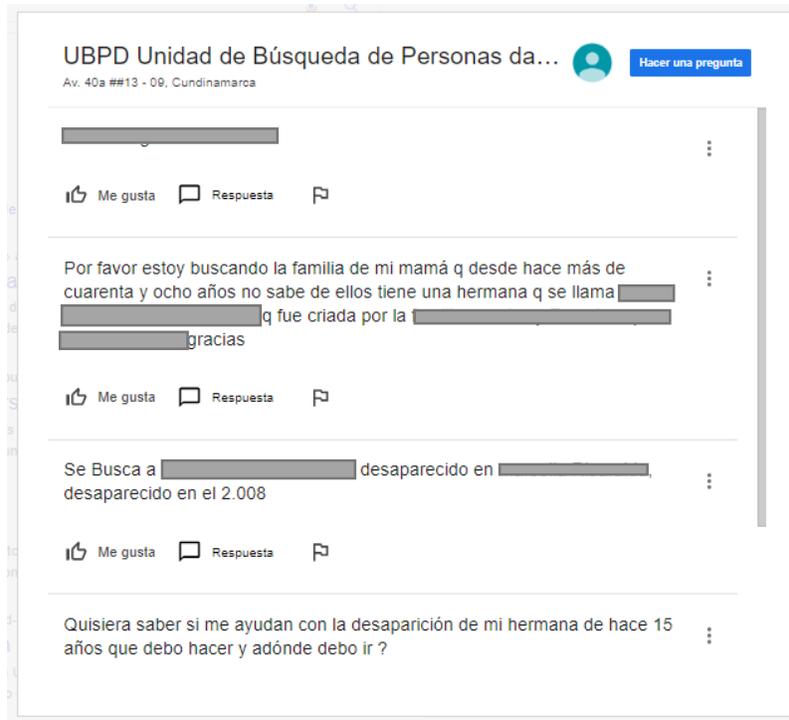
*acuda a la entidad y establezca el primer nivel de contacto para efectos de radicar su PQRSD, recibir cualquier tipo de orientación, información, asistencia de acuerdo con el objeto de las entidades”.*

En la cuenta de Facebook @UBPDcolombia, se identificó que los ciudadanos acuden a esta cuenta para solicitar información de familiares desaparecidos, por ejemplo:



Fuente: cuenta oficial de Facebook de la UBPD, consultada el 31/01/2020.

Por otro lado, a través del servicio de mensajes de Google también los ciudadanos usan este espacio para efectuar solicitudes o peticiones, por ejemplo:



Fuente: Google, consultado el 31/01/2020

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co ▾  
**UBPD - Unidad de Búsqueda de Personas dadas por ...**  
 UBPD se creó a raíz del acuerdo de paz en Colombia. Es un equipo de especialistas enfocado en la búsqueda de personas desaparecidas durante el conflicto ...

**Acerca de la UBPD**  
 UBPD: La Unidad de Búsqueda de Desaparecidos se encarga de ...

**Servicio al ciudadano**  
 Manual y protocolo de servicio al ciudadano - Notificaciones por ...

**Sobre la búsqueda**  
 En Colombia las entidades del Estado han realizado la ...

**Más resultados de ubpdbusquedadesaparecidos.co »**

www.altocomisionadoparalapaz.gov.co > abc-del-proceso-de-paz > ab... ▾  
**ABC Unidad especial para la búsqueda de personas dadas ...**  
 Para la estructuración de la UBPD el/la director/a recibirá las recomendaciones y sugerencias de la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas ...

www.cofb.org.co > content > unidad-de-busqueda-de-personas-dadas-... ▾  
**Unidad de búsqueda de personas dadas por desaparecidas ...**



Fuente: Google, consultado el 31/01/2020

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

## Documentos del proceso

De acuerdo con la información recibida por la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF y la Oficina Asesora de Planeación – OAP y la información consultada en Sistema de Gestión del UBPD, se observó un avance respecto de la aprobación y publicación de los documentos de gestión del proceso con respecto al seguimiento realizado al corte del 30 de junio de 2019 en donde se evidenció que los documentos se encontraban en revisión. A continuación, se relacionan los estados de avance evidenciados frente a cada uno de los documentos reportados:

Documento	Estado al 31/06/2019	Estado al 31/12/2019
Formato para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.	En revisión por la Consultoría de procesos y procedimientos	Versión 002 del formato para la recepción de peticiones publicado en el Sistema de Gestión. De acuerdo con los líderes del proceso se actualizó el formato con el fin de contar con los datos necesarios para la recepción de peticiones verbales.
Procedimiento para el trámite de PQRSD		Aprobado el 26/08/2019 y publicado en el Sistema de Gestión
Resolución que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD	En revisión por la Oficina Asesora Jurídica	De acuerdo a la información reportada por el proceso mediante memorando No. 17012019-2010-3-581 del 17 de julio de 2019, al Subdirección Administrativa y Financiera se realizó la solicitud de revisión de la Resolución a la Oficina Asesora Jurídica, la cual fue reiterada mediante memorando No. 160-3-201901328 del 9 de septiembre de 2019 y mediante correo electrónico el 14 de noviembre de 2019.
Caracterización del Proceso	En revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación	Aprobado el 22/08/2019 y publicado en el Sistema de Gestión
Política de Servicio al Ciudadano	En revisión por parte de la Dirección de Participación, Dirección de Información, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Gestión de Conocimiento para retroalimentación.	Aprobada en noviembre de 2019 y publicado el Sistema de Gestión
Manual y protocolos de Servicio al Ciudadano		Aprobado en agosto de 2019 y publicado en el Sistema de Gestión
Carta de trato digno		Se observó publicada en la página web de la entidad <a href="https://www.ubpbusquedadesaparecidos.co/wp-content/uploads/2019/11/Carta-Trato-Digno.pdf">https://www.ubpbusquedadesaparecidos.co/wp-content/uploads/2019/11/Carta-Trato-Digno.pdf</a>

Documento	Estado al 31/06/2019	Estado al 31/12/2019
Mapa de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano	En revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación	Publicado en el Sistema de Gestión de la UBPD
Matriz Partes interesadas, Matriz Oportunidades, Matriz de Conocimiento	No se reportaron por el proceso.	Publicadas en el Sistema de Gestión de la UBPD
Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública	No se reportaron por el proceso.	Aprobada el 13/11/2019 y publicadas en el Sistema de Gestión de la UBPD

En cuanto a la atención de PQRSD, frente a los enfoques diferenciales, la Oficina de Control Interno – OCI preguntó cómo se ha realizado el seguimiento a implementación de los protocolos de atención que considera los enfoques diferenciales de género, étnico y territorial en donde se establecen recomendaciones generales a tener en cuenta por los servidores que tienen contacto con los ciudadanos, frente a lo cual es proceso contestó que, el proceso de Servicio al Ciudadano formuló protocolos de atención que considera los enfoques diferenciales de género, étnico y territorial con recomendaciones generales para los servidores de la UBPD de acuerdo con la orientación recibida por la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales – DTPCVED. La implementación y seguimiento de los enfoques diferenciales está a cargo de la DTPCVED.

Señala que, es importante mencionar, en el momento de la atención a la ciudadanía se identifica si se requiere o no la aplicación de los enfoques, entendiéndose esto como acciones afirmativas en pro de los derechos sistemáticamente vulnerados a través del tiempo a diferentes grupos poblacionales.

Sin embargo, el proceso aclara que al UBPD no orienta la implementación de enfoques en la atención preferencial por situaciones diferenciales como es estado de gestación, etnia, edad, entre otros, pues realizar una atención con enfoque diferencial va más allá de una priorización en los procesos o respuestas. Lo que se pretende, indica, es reconocer los derechos y la auto gestión de la ciudadanía, identificando las diferencias en el relacionamiento, o entendiendo sus dinámicas, tomando en cuenta las opiniones y decisiones y orientando según las necesidades específicas, frente a lo anterior se señala que la Subdirección Técnica y Territorial orienta los diferentes enfoques en las sedes territoriales.

Por lo tanto, Servicio al Ciudadano propende por el fortalecimiento de competencias a través de unas acciones de sensibilización y/o cualificación, de lo cual formuló 3 posibles estructuras de actividades que permitirán a los servidores de la UBPD reconocer y autogestionar las recomendaciones dadas en los protocolos y que serán realizadas en la vigencia 2020.

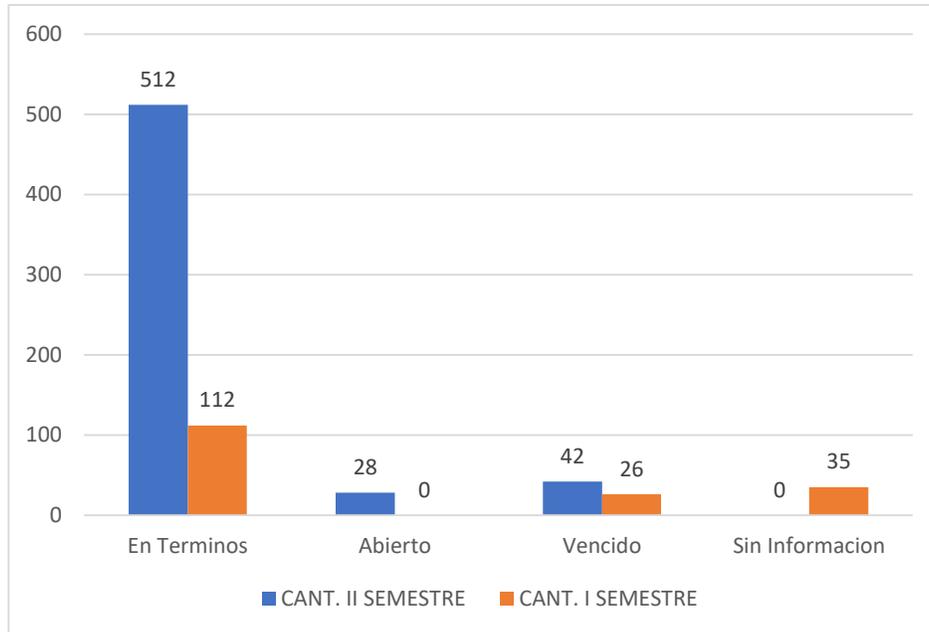
## 4.2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

### 4.2.1. Estado

De acuerdo con la información remitida por la Subdirección Administrativa y Financiera, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, fueron presentadas un total de 582 peticiones, esto en contraste con el primer semestre del año 2019, evidencia un incremento del 236,4%, debido posiblemente a la entrada en funcionamiento de las sedes territoriales; en cuanto a la gestión de las peticiones, se presenta un incremento del 357,1% en las respuestas dadas “*En Términos*”, pero también de denota un crecimiento del 61,5% en las contestaciones por fuera de los términos legales; por otro lado, no se reportaron registros sin información en la gestión; los 28 registros con estado “*Abierto*” corresponden a peticiones que al corte de la solicitud, aún estaban en términos legales para dar respuesta.

ESTADO	CANTIDAD	PROPORCION
En Términos	512	87,97%
Abierto	28	4,81%
Vencido	42	7,22%
<b>Total general</b>	<b>582</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivo “Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx”



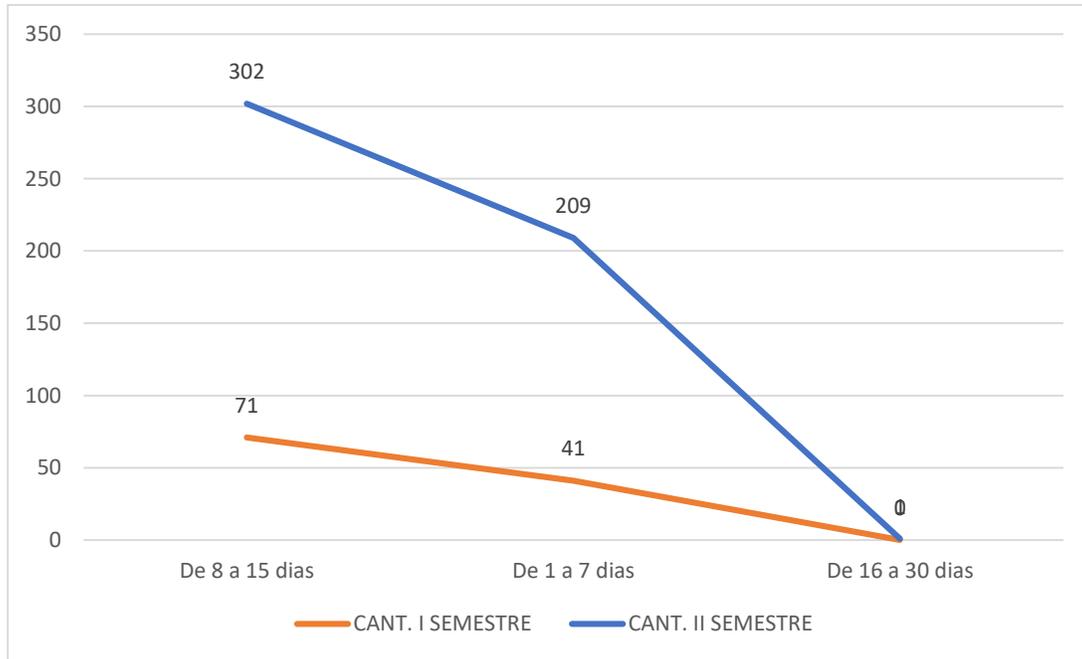
Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

#### 4.2.2. Estado En Términos y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo en el que se gestionaron las (512) PQRSD con estado "En Términos", se evidencia que el 40,8% se gestionó dentro de los primeros 7 días, con un incremento del 409.8% frente al primer semestre de 2019; el 58,9% entre 8 y 15 días, con un incremento del 325,4% y una (1) PQRSD entre los 16 a 30 días.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	CANT. I SEMESTRE	CANT. II SEMESTRE
De 8 a 15 días	71	302
De 1 a 7 días	41	209
De 16 a 30 días	0	1

Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"



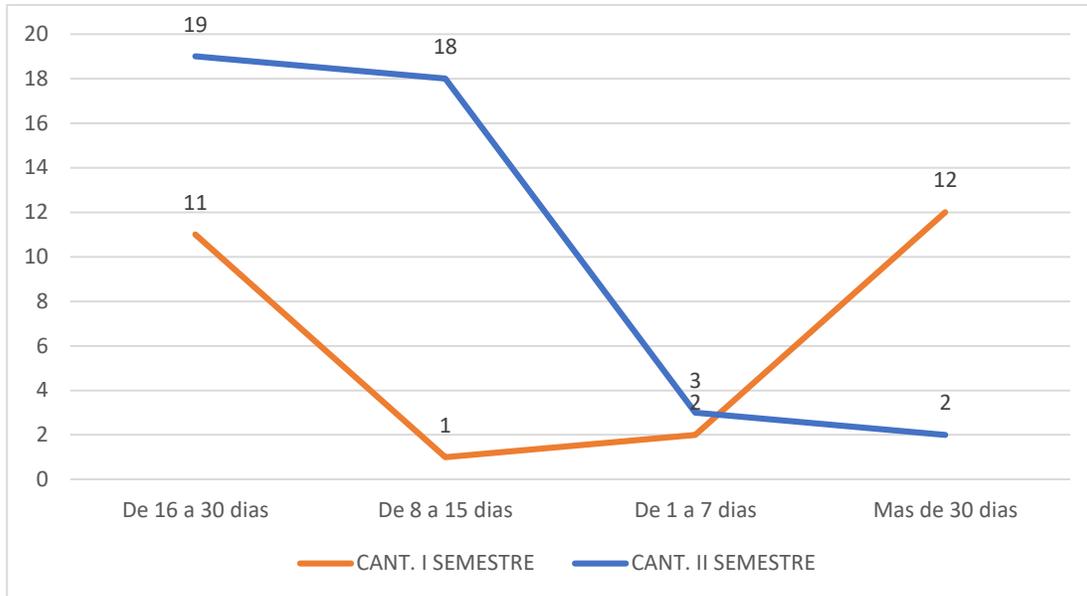
Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

#### 4.2.3. Estado Vencido y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo en el que se gestionaron las (42) PQRSD con estado "Vencido", se evidencia que el 7,14% se gestionó posteriormente al vencimiento legal dentro de los primeros 7 días, con un incremento del 50% frente al primer semestre de 2019; el 42,8% entre 8 y 15 días; el 45,23% entre 16 y 30 días y el 4,76% se gestionó con más de 30 días de vencimiento, es importante aclarar al respecto que se presenta una disminución del 83,3%.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	CANT. I SEMESTRE	CANT. II SEMESTRE
De 16 a 30 días	11	19
De 8 a 15 días	1	18
De 1 a 7 días	2	3
Más de 30 días	12	2

Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

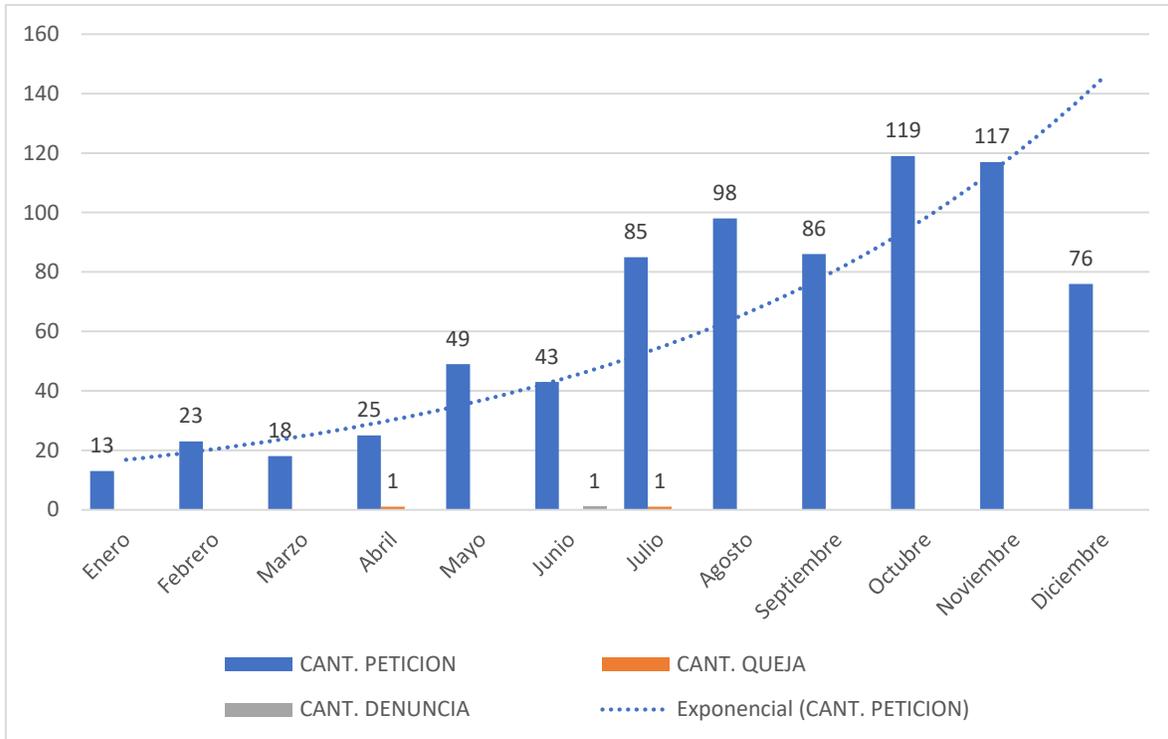


Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

### 4.3. ANÁLISIS DE LA FRECUENCIA DE PETICIONES, CANALES, ASIGNACIÓN POR DEPENDENCIA

#### 4.3.1. RADICACIÓN MENSUAL

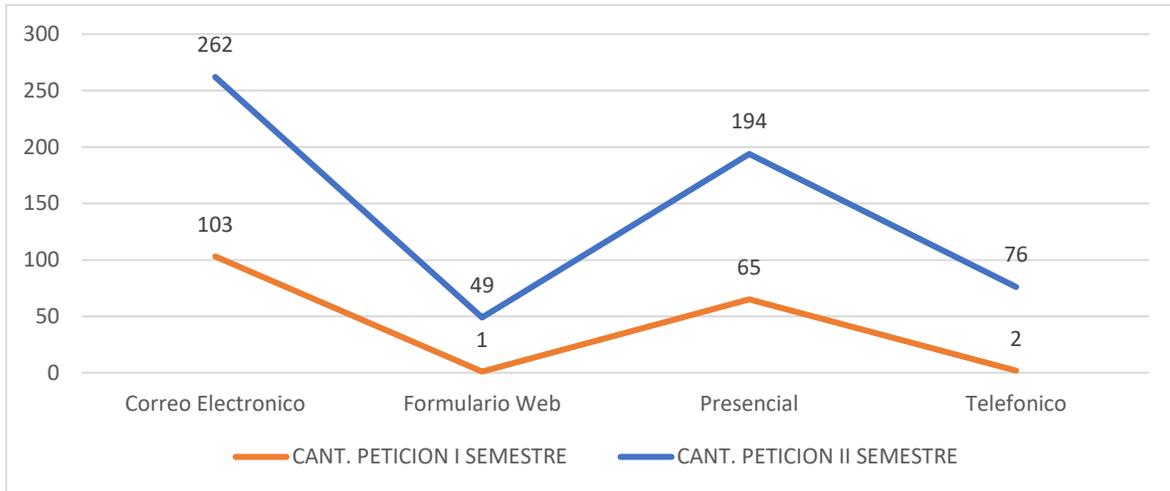
Se presenta un importante aumento en la radicación de PQRSD, entre el primer semestre y el segundo de 2019 el incremento es del 236,4%; los promedios de radicación entre el tercer y cuarto trimestre de 2019 es de 89,6 y 104 respectivamente, lo que indica un aumento del 16%.



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

#### 4.3.2. Radicación por Canales

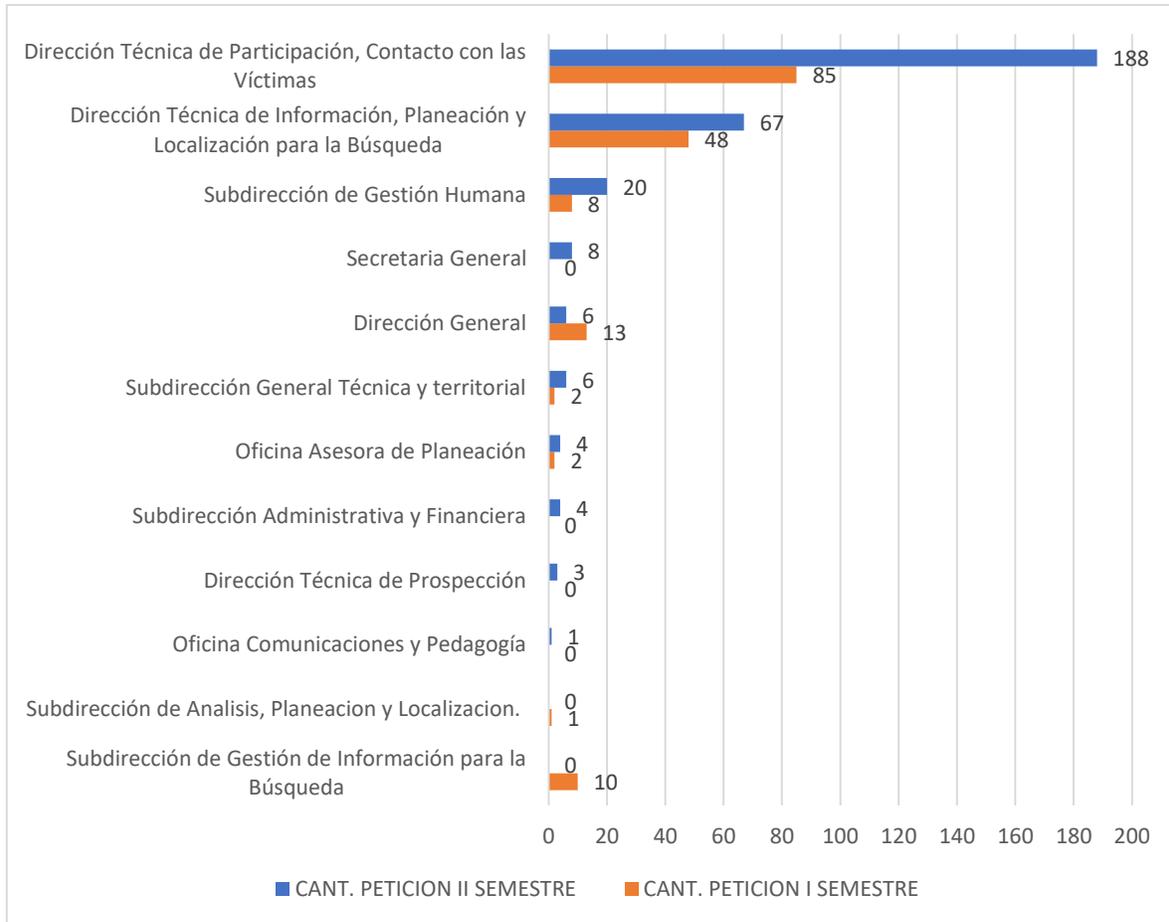
El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención, dispuestos por la UBPD (Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial, Telefónico) en el segundo semestre de 2019, indica que para las peticiones recibidas por Correo Electrónico presentaron un aumento del 154,37%; a través del Formulario Web un aumento del 4800%; a nivel Presencial el aumento es del 198,46% y por vía Telefónica el incremento es del 3700%; a continuación se presenta el comportamiento a nivel gráfico; es importante aclarar que en la gráfica se presentan únicamente los datos de las Peticiones por ser el segmento con mayor observancia, con relación a las quejas y denuncias, únicamente se presentó (una) 1 queja en el segundo semestre de 2019.



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

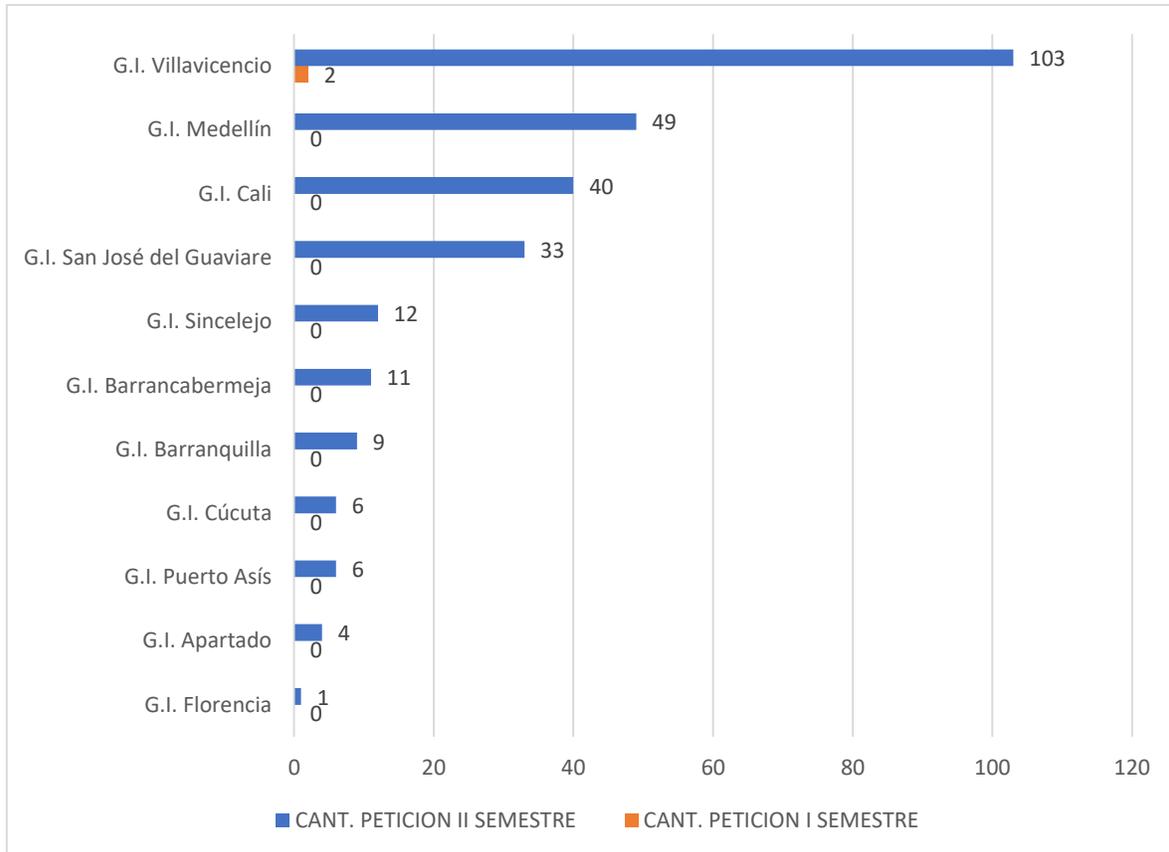
#### 4.3.4. Asignación a Dependencias

Teniendo en cuenta el incremento en la radicación de PQRSD, el comportamiento en la distribución evidencio que, a nivel central se presentó una variación del 81,66% en la distribución de PQRSD a estas áreas, donde la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas, fue la dependencia que más se le asignó PQRSD, con un incremento del 121%.



Fuente: Archivo “Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx”

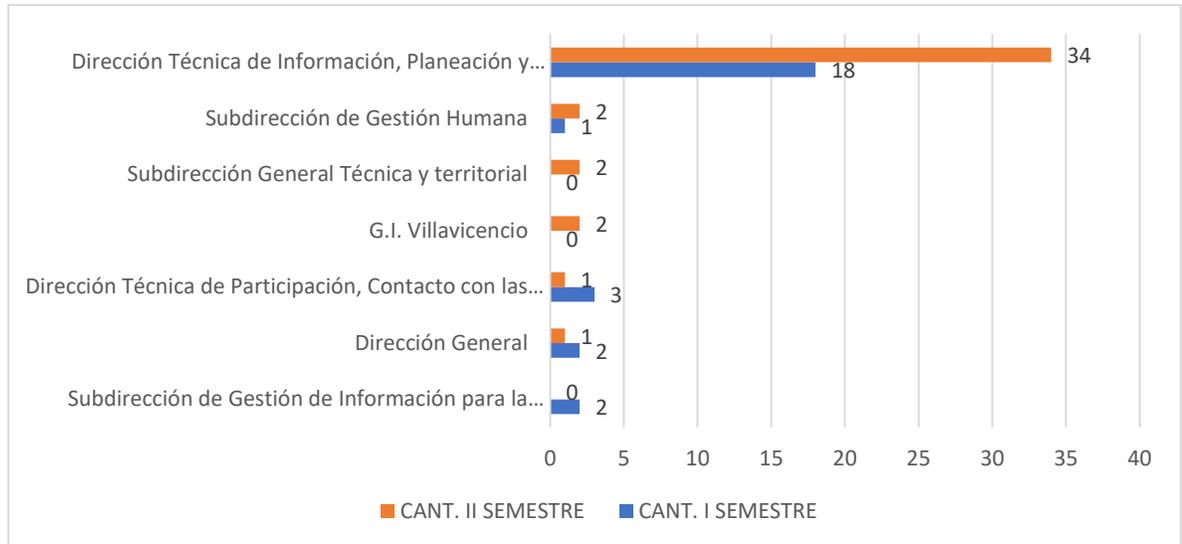
Con relación a la asignación en las Sedes Territoriales, se destaca que la sede ubicada en la ciudad de Villavicencio – Meta presenta el mayor número de asignaciones de PQRSD en el segundo semestre de 2019 con un 37,59%; es importante aclarar que las Sedes Territoriales con asignaciones iniciaron actividades en el segundo semestre de 2019, por lo que no es posible contrastar la asignación de PQRSD.



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

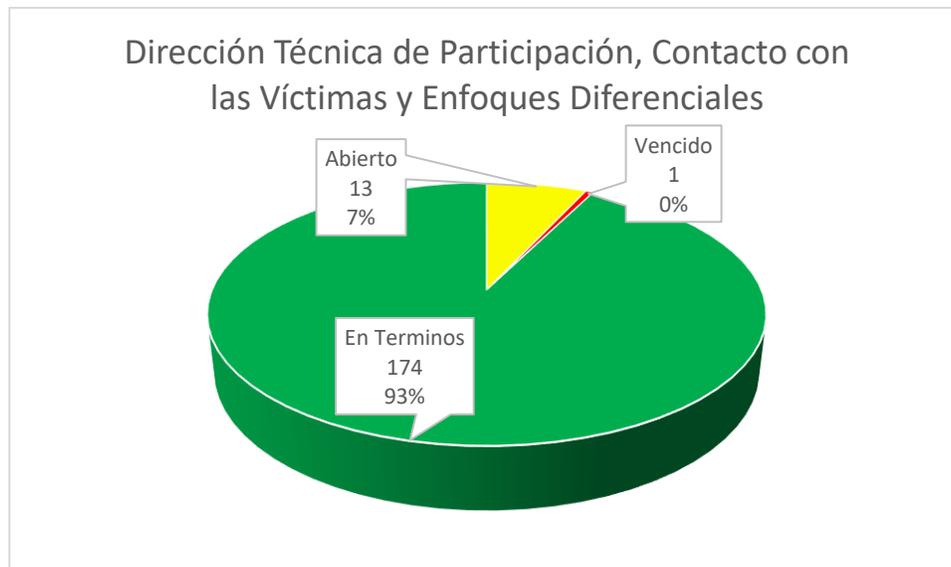
#### 4.4. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREAS

La verificación de la gestión de las PQRSD efectuada por las dependencias durante el segundo semestre de 2019, evidenció un aumento del 61,54% con relación al trámite extemporáneo de las mismas, esto en contraste con la gestión del primer semestre de 2019; el área con mayor índice de respuestas extemporáneas es la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda con un total de (34) PQRSD durante el segundo semestre de 2019, lo que representa el 80,95% del total de PQRSD vencidas.

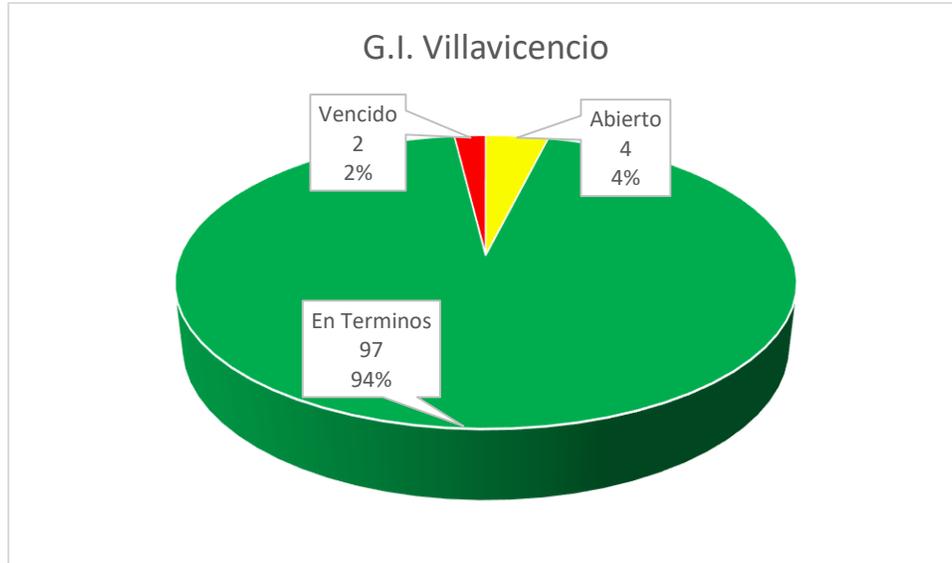


Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

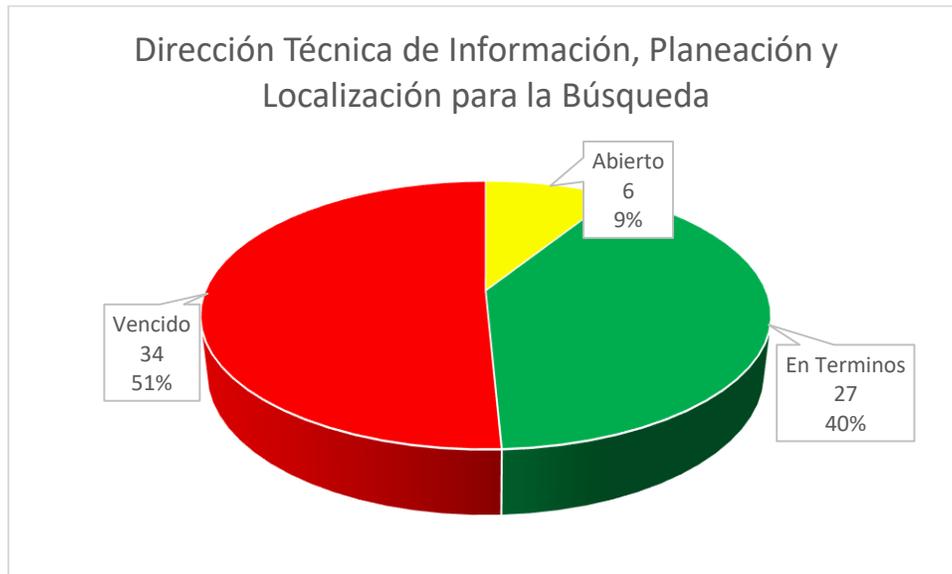
A continuación, se muestran a través de graficas la proporción de la gestión de PQRSD por dependencias donde se evidenciaron respuestas extemporáneas.



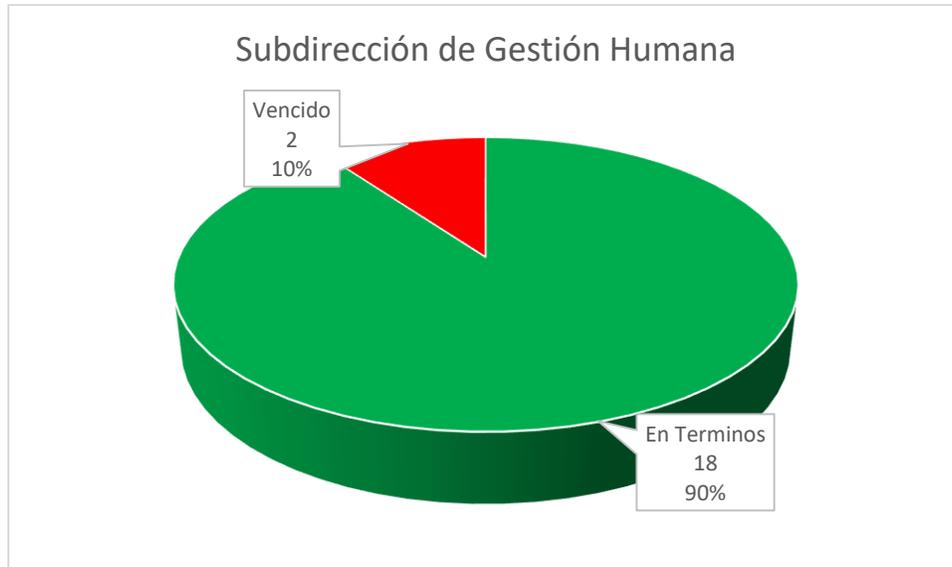
Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"



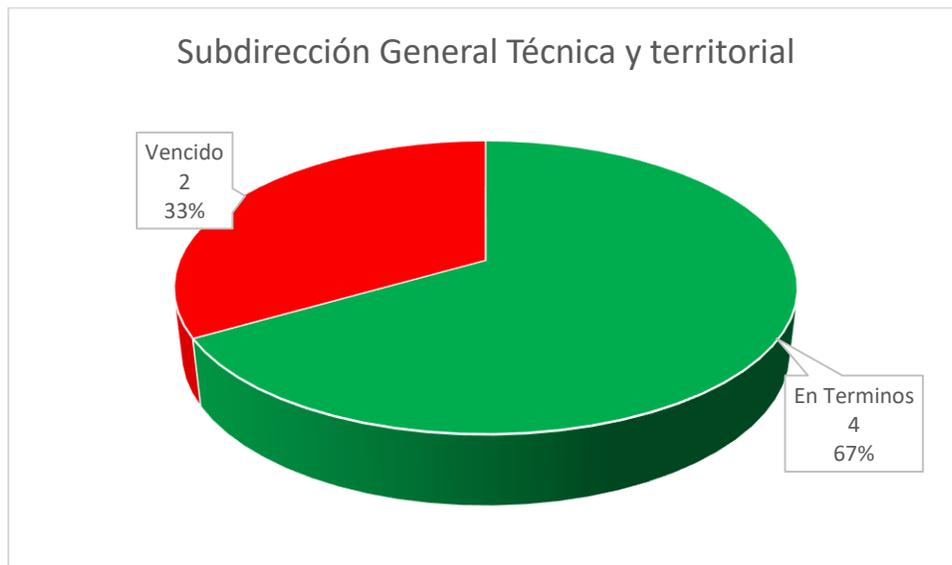
Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"



Fuente: Archivo "Base PQRSD Consolidada II Semestre.xlsx"

En este punto es importante señalar que de acuerdo al artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Independientemente del trámite administrativo que surtan las áreas para búsqueda de personas dadas por desaparecidas en la UBPD, el término para dar respuesta a las solicitudes de los peticionarios corresponde a los plazos señalados por la ley.

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

...Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011<sup>2</sup> y C-951 de 2014<sup>3</sup>, se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

*-La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles<sup>4</sup>"*

En este sentido, y de acuerdo al artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte

<sup>2</sup> M.P Jorge Ignacio Pretelet Chaljub.

<sup>3</sup> M.P Martha Victoria Sachica Méndez.

<sup>4</sup> Mediante sentencia C-951 de 2014 se previó una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales.

[www.ubpbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpbusquedadesaparecidos.co)

Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

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

Es importante precisar que muchas de las solicitudes no se pueden contestar de fondo dentro de los términos señalados por la norma, pero sobre esta circunstancia debe darse una respuesta expresa al peticionario.

De otra parte, se recuerda el compromiso del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de 15 de enero de 2020, de revisar los criterios de direccionamiento de las peticiones a la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales para determinar la eficiencia de este procedimiento y definir el concepto “Solicitud de Búsqueda” y requisitos mínimos para activar de forma oficial dentro de la UBPD los mecanismos de búsqueda de la persona desaparecida.

#### **4.4. COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS**

Para realizar la revisión de las respuestas a las peticiones con el fin de verificar su completitud, de las 582 solicitudes observadas se excluyeron las solicitudes de los entes de control, quedando una población de 512 peticiones, de las cuales se tomó una muestra a criterio auditor de 41 peticiones correspondientes a un nivel de confianza del 95%, porción de éxito del 97% y error muestral del 5%.

Dentro de la revisión de la muestra seleccionada se observó de manera general que las respuestas a las solicitudes de búsqueda se dan con texto estándar en donde se explica la misión y la naturaleza extrajudicial y humanitaria de la UBPD.

De otro lado, durante la revisión de las respuestas a las peticiones, se observaron las siguientes situaciones presentadas en peticiones, en especial en aquellos requerimientos diferentes a las solicitudes de búsqueda:

##### **Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva**

En las respuestas a las peticiones con radicado No. 310-2-20109001838 y 330-2-201901745 dadas por la Dirección Técnica de Información, Planeación y Búsqueda, en las cuales se dio respuesta a las solicitudes de forma extemporánea luego de 17 y 20 días contados desde el día hábil después a la recepción de la solicitud, no se observó el fundamento jurídico que sustenta el rechazo de la petición, al explicar las razones por las cuales no se dio curso a la solicitud, como se muestra a continuación:

Teniendo en cuenta su solicitud, a través de la cual nos remiten el derecho de petición del señor [REDACTED] en el que solicita "Quisiera que me compartieran toda la información que tengan sobre desaparecidos en la masacre de [REDACTED]. Cifras, datos, nombres, cualquier información que tengan en torno a los desaparecidos." nos permitimos responder de la siguiente manera:

Debido al carácter confidencial de la UBPD, la información recibida o recaudada no puede ser divulgada, razón por la cual, los nombres de las personas desaparecidas no pueden ser divulgados por tratarse de información confidencial ya que contiene, entre otros, datos personales. Por otro lado, debido a que se refiere a la "masacre de [REDACTED]" y a "cifras, datos" la solicitud no puede ser resuelta ya que no hay claridad sobre el tipo de cifras o datos requeridos, por lo cual tampoco es posible establecer la disponibilidad de tales datos.

*Texto extraído del memorando de respuesta a la petición con radicado No. 330-2-201901745*

Teniendo en cuenta su solicitud, a través de la cual nos piden informar:

1. Si en los municipios de [REDACTED], ubicados en la subregión del [REDACTED], la Unidad de Búsqueda de personas Dadas por Desaparecidas, cuenta con información sobre posibles cuerpos inhumados en esos territorios
2. De ser positiva la respuesta, solicito indicar las veredas donde se encuentran los posibles lugares de enterramiento, y si van a ser objeto de investigación por parte de esta entidad.

En respuesta, y con el fin de preservar la naturaleza extrajudicial de la UBPD y el carácter confidencial de la información recaudada, no es posible responder a sus solicitudes, y tampoco es viable indicar las veredas donde se encuentran los posibles lugares de enterramiento.

*Texto extraído del memorando de respuesta a la petición con radicado No. 11072019-002-728*

Al respecto la Ley 1755 de 2015, señala en su artículo 25 que, toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

De igual forma, el artículo 28 de la Ley 1712 de 2014 señala que frente a las solicitudes de acceso a la información le corresponde al sujeto obligado aportar las razones y pruebas que fundamenten y evidencien que la información solicitada debe permanecer reservada o confidencial. En particular, el sujeto obligado debe demostrar que la información debe relacionarse con un objetivo legítimo establecido legal o constitucionalmente. Además, deberá establecer si se trata de una excepción contenida en los artículos 18 y 19 de la mencionada Ley y si la revelación de la información causaría un daño presente, probable y específico que excede el interés público que representa el acceso a la información.

Frente a las respuestas brindadas por la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda llama la atención que, en otra respuesta brindada a una petición rechazada, correspondiente al radicado No. 310-2-20109001838 si se observó la inclusión de los fundamentos jurídicos en donde se argumentó por qué la UBPD no puede dar respuesta a su solicitud al citar el artículo transitorio 3 del acto legislativo 01 d 2017 y los artículos 2 y 3 del Decreto Ley 589 de 2017 y apartes de las Sentencias C-067/18 y C-080/2018.

Por lo que la Oficina de Control Interno recomienda adoptar el protocolo y lineamiento de seguridad y confidencialidad de la información, que debía ser expedido antes del 31 de diciembre de 2019, conforme la medida para evitar el riesgo antijurídico de *"No guardar la confidencialidad y reserva de la información que recibe o produce la UBPD en cumplimiento del mandato conferido"*, como quiera que ese instrumento complementará el fundamento jurídico para rechazar el suministro de información. De igual manera, se sugiere revisar los controles internos de cada uno de los procesos que dan respuesta para que, en caso de que las solicitudes deban ser rechazadas por requerir información confidencial, se dé una respuesta motivada con el sustento jurídico que permita, por una lado que el peticionario comprenda por qué no puede darse curso a la solicitud así como prevenga un posible daño antijurídico para la entidad por violación del derecho fundamental de petición y el derecho al acceso a la información pública.

### **Consultas sobre el Registro Nacional de Desaparecidos**

En la solicitud con radicado No. 23072019-002-793 remitida a la UBPD por la Defensoría del Pueblo, no se observó respuesta por parte de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales a la petición de informar si el familiar del peticionario se encuentra en el registro nacional de desaparecidos que administra Medicina Legal.

ACUDIDO A LA FISCALIA PERO NO LE DAN INFORMACION DEL CASO - SOLICITA ACTIVACION MECANISMO DE BUSQUEDA URGENTE; INFORMACION SI ESTA REGISTRO NACIONAL DE DESAPARECIDOS QUE ADMINISTRA MEDICINA LEGAL; REPORTAR GRUPO DE BUSQUEDA, IDENTIFICACION Y ENTREGA DE PERSONAS DESAPARECIDAS DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL TOLIMA FISCALIA (BOGOTA CRA 30 N 13-24 PISO 3 / 3163892091 - 3134412697 - (091) 5879750 EXT 1302

*Texto extradido de la petición con radicado No. 23072019-002793*

No obstante que, de otro lado, se observó que en la respuesta a la solicitud con radicado No. 330-2-201901840 brindada por la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para Búsqueda se informó el estado del registro de su familiar dentro del Registro Nacional de Desaparecidos del Instituto Nacional de Medicina Legal, no obstante que el peticionario no realizó la solicitud expresa sino que pidió que se informara si la UBPD adelantó investigación, proceso y/o acompañamiento frente a la desaparición de su familiar, quien aparentemente falleció en combate.

Sin embargo, al verificar los datos, se encuentra que el [REDACTED] está registrado como desaparecido en el Registro Nacional de Desaparecidos del Instituto Nacional de Medicina Legal.

*Texto extraído del memorando de respuesta a la petición con radicado No. 330-2-201901840*

Frente a lo anterior, llama la atención que el tiempo de respuesta a la solicitud en donde expresamente se solicitó información sobre el registro en el registro nacional de desaparecidos se dio 1 día hábil después, contado desde la fecha de radicación de la petición y que en la segunda solicitud se entregó información sobre el registro nacional de desaparecidos pese a que el peticionario no lo había solicitado. Por lo que se sugiere unificar los criterios de respuesta frente a las solicitudes expresas de información sobre el registro nacional de desaparecidos así como de las peticiones generales de información del estado general frente al proceso de búsqueda, para determinar si se va informar o no si la persona se encuentra en el registro nacional de desaparecidos, pues si bien es mandatorio dar respuesta rápida y oportuna dentro de los tiempos establecidos por la ley, también lo es el dar respuesta completa y de fondo a todas y cada una de las solicitudes elevadas por los peticionarios.

### **Remisión por competencia**

En la solicitud con radicado No. 310-2-2009001838 en donde se requiere información sobre el accionar de determinados bloques de las Autodefensas Unidas de Colombia, la Dirección técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda brindó respuesta explicando las razones por las cuales no puede dar curso a la solicitud, sin embargo, el peticionario incluyó expresamente en su solicitud que en caso de que la UBPD no contara con la información, se remitiera al competente:

**En caso de no contar con la información requerida se solicita que se remita el oficio correspondiente, a la dependencia o dependencias competentes de ese municipio o del Ministerio Público que posean la información solicitada para que estas den respuesta a este derecho de petición.**

Al revisar la respuesta a la solicitud, no se observó comunicación en donde se informa la remisión por competencia a la solicitud realizada por el peticionario, así como se dio respuesta luego de 17 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud. Sobre el particular, el artículo 21 del Decreto 1755 de 2015, señala que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

### **Respuesta a destinatario diferente al solicitante**

Se observó que la respuesta dada por la Dirección de Información, Planeación y localización para la Búsqueda a la solicitud con radicado No. 330-2-201901836 se remitió a la servidora de la JEP quien

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co) / [notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

remitió el derecho de petición por competencia, pero no al peticionario quien solicitó dar respuesta acerca de desanimado e inspección de fosas comunes y relatos de testigos oculares.

Sobre el particular es importante tener en cuenta que para que se entienda satisfecho el derecho de petición es necesario que el interesado reciba respuesta de manera directa, completa y oportuna, por lo que se recomienda verificar los controles frente a los protocolos de atención y respuesta, pues, aunque Dirección de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda dio respuesta a la petición en 2 días hábiles, no remitió la comunicación directamente al interesado. Sobre este caso en particular se sugiere hacer seguimiento y si es del caso dar alcance a la comunicación para dar respuesta directamente al peticionario.

### **Solicitudes de búsqueda de personas privadas de la libertad**

Se observó que, de manera general, en las respuestas a la solicitud de búsqueda se le indica al peticionario que se estará definiendo un primer encuentro en donde se tendrá un diálogo inicial, en donde el peticionario y la UBPD se conocerán personalmente para poder ampliar la información consignada con mayor detalle y escuchar las observaciones y preguntas del peticionario.

estaremos definiendo con usted un primer encuentro donde tendremos un Diálogo Inicial. Diálogo donde usted y la UBPD nos conoceremos personalmente para poder ampliar la información consignada en esta comunicación con mayor detalle y escuchar sus observaciones y preguntas. Este espacio será la oportunidad para conversar de manera amplia sobre dicho proceso de búsqueda y la forma como **su participación** en la misma, si usted así lo considera, resultará fundamental.

El escucharle y conocer su experiencia durante ese Diálogo Inicial nos permitirá construir de manera conjunta un camino para fortalecer su participación desde el carácter humanitario de la búsqueda, de acuerdo con su historia, su sentir, sus expectativas y las decisiones que según como se dé el proceso usted deberá tomar.

Por lo anterior, el Equipo Territorial de [REDACTED] se pondrá en contacto con usted en los próximos días para citarlo a diálogo inicial. Sin embargo, si usted así lo desea, podrá comunicarse con el Coordinador [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] a través del correo electrónico [REDACTED] o el profesional de apoyo administrativo [REDACTED] al correo electrónico [REDACTED]@ubpdbusquedadesaparecidos.co .

*Texto extraído del memorando de respuesta a la petición con radicado No. 330-2-201902143*

Esta información se observó también en la respuesta dada por la Dirección de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales a la petición con radicado No. 330-2-201902143, no obstante, que de acuerdo a los datos de notificación del peticionario éste se encuentra privado de la libertad en un complejo carcelario y penitenciario. Dicha información es susceptible de verificación mediante la consulta electrónica del Registro de la Población Privada de la Libertad en la página web del INPEC.

Sobre el particular es importante que si bien las respuestas a las solicitudes de búsqueda iniciales, es decir, las solicitudes presentadas por primera vez contienen la información estándar sobre las actividades a realizar para recolectar la información y analizar la posibilidad de dar inicio al proceso de búsqueda, se sugiere verificar la metodología, canales o protocolos de atención de solicitudes de búsqueda de personas privadas de la libertad, con el fin de garantizar una comunicación efectiva.

#### 4.5. OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS

**Recepción de peticiones verbales:** Realizado el seguimiento y verificación con el proceso de servicio al ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, se observó que la entidad recibió una (1) de interés particular por el canal telefónico con número de radicado 05062019-022-590 del 05/06/2019 la cual fue registrada en la matriz de seguimiento. Sin embargo, se observó que en el escrito de la recepción de la llamada no se incluyó el nombre del funcionario que recibió la petición y la hora de la recepción de la llamada, con el fin de generar controles; situación que persiste del anterior informe.

**Radicación de comunicaciones:** Se observó que la respuesta a la petición con radicado No. 310-2-201901324 se realizó mediante correo electrónico sin que se observe número de radicado de salida y no obstante que según las condiciones generales del Proceso de comunicaciones oficiales enviada y recibidas GDO-PR-001 V1., señala que las comunicaciones enviadas, sean internas o externas deben estar elaboradas de acuerdo con las plantillas oficiales y tipo de fuente definida, para las comunicaciones enviadas externas se deberán proyectar en la plantilla de comunicación oficial enviada (oficio) y en los casos de las internas estas se realizarán la plantilla de comunicación interna (memorando) de acuerdo con el sistema de gestión de la entidad, así como señala que cuando las comunicaciones requieran ser enviadas por correo electrónico institucional se deberá escanear y adjuntar la respuesta.

#### 5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la verificación realizados al proceso de Servicio al Ciudadano, se observó que el proceso cuenta con un equipo de servidores que dependen de la Subdirección Administrativa y Financiera, así como enlaces a nivel central y territorial para atender las PQRS en los equipos territoriales; así mismo, el proceso, actualmente, cuenta con documentos de gestión aprobados que orientan la actividad del proceso, así como está avanzando en la adquisición de los buzones.

En cuanto a los canales de atención, se observó de manera particular que no existen actividades de articulación entre la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía – OACP como responsable actual del manejo de información y actualización del contenido en redes sociales con el área de Servicio al Ciudadano quien es la encargada de dar trámite a las PQRS, con fin de gestionar las PQRS allegadas por los ciudadanos a través de las cuentas de redes sociales oficiales de la UBPD.

De igual forma, se observó un incremento de las peticiones en comparación con el primer semestre de 2019 del 236,4%, en cuanto a la gestión de las peticiones, se presenta un incremento del 357,1% en las respuestas dadas “*En Términos*”, pero también se denota un crecimiento del 61,5% en las contestaciones por fuera de los términos legales.

En la verificación de la oportunidad de las respuestas, se observó que el 7% de las solicitudes se dio respuesta de forma extemporánea correspondiente a 42 peticiones con respuesta fuera de los términos legales establecidos de acuerdo a al tipo de petición. Se observó que, de éstas 42 peticiones con respuesta extemporáneas, 7,14% se gestionó posteriormente al vencimiento legal dentro de los primeros 7 días, con un incremento del 50% frente al primer semestre de 2019; el 42,8% entre 8 y 15 días; el 45,23% entre 16 y 30 días y el 4,76% se gestionó con más de 30 días de vencimiento.

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

Respecto al uso de canales se observó que las peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó un aumento del 154,37%; a través del Formulario Web un aumento del 4800%; a nivel Presencial el aumento es del 198,46% y por vía Telefónica el incremento es del 3700%.

Dentro de la asignación para dar respuesta a las peticiones se evidenció que la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas, fue la dependencia que más se le asignó PQRSD, con un incremento del 121%. Con relación a la asignación en las Sedes Territoriales, se destaca que la sede ubicada en la ciudad de Villavicencio – Meta presenta el mayor número de asignaciones de PQRSD en el segundo semestre de 2019 con un 37,59%. Así también, se observó que la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda es el área que cuenta con más respuestas extemporáneas con un 51% de respuestas brindadas fuera de términos.

En cuanto a la completitud, de la muestra de peticiones, se observó que en todas dentro de la revisión de la muestra seleccionada se observó que de manera general que las respuestas a las solicitudes de búsqueda se dan con texto estándar en donde se explica la misión y la naturaleza extrajudicial y humanitaria de la UBPD, no obstante se observaron las situaciones que representan oportunidades de mejora para el proceso así como posibles riesgos de daño antijurídico relacionadas con respuestas incompletas, comunicaciones sin el fundamento jurídico que sustenta el rechazo de la petición por solicitar información confidencial, la no remisión por competencia de solicitudes y la respuesta a un remitente diferente al peticionario.

De manera particular, se observó una solicitud de búsqueda de una persona que actualmente se encuentra privada de la libertad, a la que se dio la respuesta estándar a las solicitudes de búsqueda, en donde se comunica la invitación para realizar un diálogo inicial, por lo que surge la inquietud frente a como se podría hacer el contacto con esta población, tanto para realizar una solicitud de búsqueda

[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

así como para brindar información para la búsqueda y en ese sentido si la metodología propuesta por la unidad atiende a las alternativas de comunicación de las personas privadas de la libertad.

De igual forma, durante la revisión de las respuestas y de los documentos del proceso se observaron situaciones que pueden afectar el desarrollo, seguimiento y control del proceso, así como el cumplimiento misional de la entidad, tales como el no uso del formato de atención de peticiones en la recepción de peticiones verbales y la no radicación de peticiones realizadas mediante correo electrónico.

## 6. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información remitida por el líder del proceso de atención al ciudadano en las Direcciones Territoriales, todos los servidores presentes en las sedes se encuentran en la capacidad de recibir las PQRS verbalmente o escritas y, brindar atención y orientación sobre las mismas, aunado a las propias características que implican la búsqueda en el territorio y dado el carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD, sin embargo se recomienda establecer controles internos en cada equipo territorial así como en las diferentes áreas misionales para la revisión, aprobación y firma de los documentos, con el fin de unificar criterios frente al contenido y asignar responsabilidades frente al seguimiento de tiempos de respuesta dentro de los términos legales.

También se sugiere continuar con las actividades para analizar la pertinencia del IVR y de la línea gratuita nacional 018000, con el fin de contar con canales de comunicación que faciliten el contacto con las personas que buscan y al acceso a la información, teniendo en cuenta el aumento de solicitudes observado durante el periodo y con respecto al semestre anterior.

Frente a la gestión de redes sociales se recomienda implementar el procedimiento de atención al PQRS allegadas a través de las cuentas de redes sociales a las PQRS y tener en cuenta, como valor adicional los siguientes pasos básicos para garantizar el derecho de acceso a la información pública según la Ley 1712 de 2014 a través de la gestión de redes sociales, así:

- Realizar inventario de las redes sociales de la entidad.
- Determinar la utilidad de la red.
- Caracterizar el tipo de interacción que tiene la entidad en redes sociales.
- Designar responsabilidades claras para la administración de las redes sociales de la entidad.
- Identificar los medios idóneos disponibles para la recepción de solicitudes.
- Redireccionar las solicitudes a los medios idóneos.
- Identificar tendencias y convertirlas en transparencia activa.

En atención al alto incremento de las peticiones, en especial de las solicitudes de búsqueda, se sugiere implementar, por parte de las áreas que dan respuesta y en especial de las misionales actividades de control tendientes a realizar seguimiento al cumplimiento de los términos de la respuesta, así como la

[www.ubpbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co) / [notificacionesjudiciales@ubpbusquedadesaparecidos.co](mailto:notificacionesjudiciales@ubpbusquedadesaparecidos.co)

verificación de la misma, de tal manera que varios servidores sean los que intervengan en el proceso de elaboración, revisión, aprobación y firma. Adicionalmente, se recomienda con el fin de evitar incumplimientos legales que, en el caso de que por la complejidad del tema o por diversas circunstancias no sea posible dar respuesta dentro de los términos se comunique al peticionario y posteriormente se dé un alcance a la comunicación.

En cuanto a la extemporaneidad y completitud de las respuestas, se recomienda implementar actividades de control para dejar un registro con sellos de tiempo y responsables de las asignaciones entre las diferentes dependencias, con el fin de determinar no solo el tiempo de respuesta, sino los días que demora cada área en remitir la comunicación y cuellos de botella en el flujo de las peticiones y sus respuestas.

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

Así como es mandatorio dar respuesta completa a las solicitudes y que cuando ellos no sean posible la remisión por competencia y el rechazo de las mismas debe contar con sustento jurídico correspondiente, por lo que se sugiere elevar la consulta a la Oficina Asesora Jurídica sobre cuál sería la mejora sustento jurídico para dar respuesta a este tipo de peticiones, así como se reitera la recomendación de adoptar el protocolo y lineamiento de seguridad y confidencialidad de la información, que debía ser expedido antes del 31 de diciembre de 2019, conforme la medida para evitar el riesgo antijurídico de *"No guardar la confidencialidad y reserva de la información que recibe o produce la UBPD en cumplimiento del mandato conferido"*, como quiera que ese instrumento complementará el fundamento jurídico para rechazar el suministro de información.

Finalmente, es importante se incluyen las recomendaciones realizadas en Comité Institucional del Coordinación de Control Interno No. 7 de 2019 relacionadas con:

- La necesidad de efectuar una reunión con las áreas relacionadas con el fin de revisar los protocolos y criterios de direccionamiento, asignación y atención, debido a que se envían las peticiones y/o solicitudes a las áreas por reacción y no se está analizando y respondiendo de forma adecuada y humanitaria la petición o solicitud.
- La necesidad de implementar una línea gratuita nacional.
- Elaborar el procedimiento para la definición de los conceptos y tiempos para el trámite efectivo de las PQRSD.
- Que a las PQRSD se les apliquen criterios de seguridad de la información, tratamiento de datos y confidencialidad teniendo en cuenta que los marcos de seguridad y confidencialidad de la información son importantes, pero lo que es mucho más relevante es el análisis profundo, la calidad y oportunidad en el trámite dentro de un marco completamente humanitario y menos burocrático.

- Avanzar en la implementación del procedimiento de las PQRSD para definir cómo debo dar respuesta y solicitar prórrogas si no se cuenta con el tiempo suficiente, revisar los criterios bajos los cuales se están dando respuesta a las PQRSD.
- Se hace necesaria la existencia de un mecanismo de recepción de información permanentemente, tipo buzón o una persona que efectúe este procedimiento.
- Se requiere establecer o definir que es una “Solicitud de Búsqueda”, los medios y requisitos mínimos para activar de forma oficial dentro de la UBPD los mecanismos de búsqueda de la persona desaparecida.

Cordialmente,

(Original firmado)

**IVONNE DEL PILAR JIMÉNEZ GARCÍA**

Jefe Oficina de Control Interno

<b>Elaborado por:</b>	Natalia Sofía Beltrán Ballén Carlos Andrés Rico Reina	<b>Experto Técnico</b>	FIRMA:
<b>Aprobado por:</b>	Ivonne del Pilar Jiménez García Oficina de Control Interno	<b>Jefe Oficina de Control Interno</b>	FIRMA: