

**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., FEBRERO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CONCEPTOS	3
3.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	4
3.1.	OBJETIVOS	4
3.2.	ALCANCE	5
4.	MARCO NORMATIVO:	5
5.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	6
5.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	7
5.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	7
5.2.1.1.	METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	7
5.2.1.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	10
5.2.1.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS.....	16
5.3.	COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS.....	32
6.	CONCLUSIONES	35
7.	RECOMENDACIONES	37

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia
Fecha	4 de febrero de 2021

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, la Oficina de Control Interno (OCI), realizó seguimiento semestral a la atención quejas, sugerencias y reclamos.

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, revisión de las entradas y salidas de la muestra seleccionada de las respuestas a las (PQRSD) presentadas durante el segundo semestre de 2020.

2. CONCEPTOS

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

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

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

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

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

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

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 la oportunidad de la respuesta dada por la (UBPD) a las (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, de acuerdo a las normas vigentes (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

Objetivos específicos:

- Análisis de oportunidad, completitud y claridad de las respuestas dadas a las peticiones.
- Análisis de la frecuencia de peticiones, canales, asignación por dependencia.

3.2. ALCANCE: inventario de (PQRSD) presentadas a la (UBPD) en el segundo semestre de 2020, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

4. MARCO NORMATIVO:

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

- **Decreto 417 de 2020.** (marzo 17). Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social, Ecológica en todo el territorio Nacional.
- **Decreto 491 de 2020.** (marzo 28). Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- **Resolución 385 de 2020** del Ministerio de Salud y protección Social *“Por el cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”*.
- **Resolución 844 de 2020** del Ministerio de Salud y protección Social *“Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID - 19, se modifica la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, modificada por las Resoluciones 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones”*.
- **Resolución 1462 de 2020** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, se modificaron las Resoluciones 385 y 844 de 2020 y se dictan otras disposiciones”*.
- **Resolución 2230 de 2020** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se proroga nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, modificada por la Resolución 1462 de 2020.”*
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El 8 de enero de 2021, la Jefe de la Oficina de Control Interno (OCI), comunicó el inicio del seguimiento a la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (GITSC) de la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

El mismo día, la (OCI) remitió comunicación mediante correo electrónico solicitando información relacionada con el proceso, producto del cual se realizó un análisis de la oportunidad de respuesta del total de las peticiones presentadas durante el segundo semestre de 2020 teniendo en cuenta la ampliación de términos para atender las peticiones, establecida por el artículo 5º del Decreto 491 de 2020², así como se seleccionó una muestra para revisar la completitud de las respuestas.

² Decreto 491 de 2020 (28 de marzo). Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no

A continuación, se relacionan los principales resultados del seguimiento realizado de acuerdo a la información suministrada por el proceso producto de las solicitudes realizadas por la (OCI).

La presentación del informe incluirá el análisis estadístico de las peticiones, respecto a la oportunidad de la respuesta seguido del análisis de completitud de las mismas para cerrar con las conclusiones y recomendaciones generales.

5.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La (OCI) solicitó el registro de las (PQRSD) recibidas durante el segundo semestre de 2020, el cual fue remitida por el (GITSC) el 14 de enero de 2021. La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en Excel nombrada como “REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx”, con la precisión de que los datos contenidos son sensibles y solo podrán ser utilizados para efectos del presente seguimiento y como se señala en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Se observó que el registro aportado se encuentra identificado dentro de la clasificación de activos de información, por lo cual los datos son de carácter restringidos.

5.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

5.2.1.1. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El objetivo es dar ampliación en lo que respecta a la metodología y las técnicas utilizadas para efectuar los análisis estadísticos que soportan el informe de seguimiento de (PQRSD) del segundo semestre de 2020.

El informe incorpora análisis segmentados principalmente para la gestión general y la efectuada según lo indicado en el Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020; asimismo, bajo dos (2) componentes de análisis, uno de oportunidad de las respuestas a peticiones y otro de frecuencia de peticiones, canales y asignación por dependencia; los análisis se desglosan en la presentación de tablas, gráficos y argumentación en texto; de acuerdo con lo anterior se presenta a continuación el método y las técnicas aplicadas para cada uno de los puntos del informe anteriormente mencionado.

DEFINICIÓN DE UNIVERSO DE ANÁLISIS

Se analizó la totalidad de registros tipificados como Peticiones y Solicitudes de Búsqueda contenidos en la base de datos de (PQRSD) suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

(GITSC), donde presentan fecha de radicación inicial entre el 01 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado (Oportunidad General y Decreto 0491 de 2020)

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx”, donde para determinar el estado de cumplimiento en la gestión de las (PQRSD) se tomaron los datos contenidos en las columnas “APLICACIÓN DECRETO 491 DE 2020”, “DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA REPARTO”, “FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)” y “TIEMPO EN QUE SE RESPONDIÓ LA PQRS”; a través de cálculos entre las anteriores variables se determinaron los siguientes estados (En Términos, Vencido y Abierto); una vez determinada esta clasificación, se efectúan conteos por cada estado y el cálculo de la proporción se calculó entre la cantidad por estado y el universo de (PQRSD).

Los análisis están compuestos por gestión del periodo analizado y por contraste entre el primer y el segundo semestre de 2020; los análisis anteriormente mencionados, se representan a través de una (1) tabla, donde se presenta la gestión de las (PQRSD) durante el segundo semestre de 2020; por otro lado, los contrastes se presentan de forma cualitativa y de un gráfico de barras.

El objetivo del análisis es presentar la gestión de (PQRSD) durante el periodo analizado y la finalidad del contraste se basa en presentar el comportamiento de la radicación y la respectiva gestión, asimismo, del impacto operativo y los riesgos legales y reputaciones en el que se encuentra la (UBPD), ante respuestas extemporáneas.

Estado En Términos y Tiempo de Respuesta y Estado Vencido y Tiempo de Respuesta (General y Decreto 0491 de 2020)

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx”, donde para determinar la oportunidad en la gestión de las (PQRSD) para los estados “En Términos” y “Vencido”, se tomaron los datos contenidos en las columnas “APLICACIÓN DECRETO 491 DE 2020”, “TIEMPO EN QUE SE RESPONDIÓ LA PQRS” y “VALIDA OPORTUNIDAD RESPUESTA” (campo calculado); a través de cálculos se determinó la siguiente tipología de gestión (de 1 a 7 días, de 8 a 15 días, de 16 a 30 días, más de 30 días) y se creó una variable nombrada “TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA”, una vez determinada esta clasificación, se efectuaron conteos por los estados (En Términos y Vencido) y por los dos (2) semestres analizados (I 2020 y II 2020).

Los análisis están compuestos por el contraste según la tipología del tiempo de respuesta, los estados (En Términos y Vencido) y los periodos analizados; lo anteriormente mencionado, se representan a

través de dos (2) tablas y dos (2) gráficos de líneas; por otro lado, los contrastes se apoyan con análisis cualitativos.

El objetivo del análisis es presentar la oportunidad en la respuesta de las (PQRSD) para los estados “*En Términos*” y “*Vencido*” y contrastarlas entre los periodos analizados, esto con el fin de presentar la gestión adelantada, asimismo, del impacto operativo y los riesgos legales y reputaciones en el que se encuentra la (UBPD), ante respuestas extemporáneas.

ANÁLISIS DE LA FRECUENCIAS

Radicación Mensual (General y Decreto 0491 De 2020)

Como fuente de información se usó el archivo “*REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx*”, donde para determinar la frecuencia de radicación mensual de las (PQRSD), se tomaron los datos contenidos en las columnas “*APLICACIÓN DECRETO 491 DE 2020*”, “*MES*” y “*TIPOLOGÍA NIVEL I*”; a través de conteos y agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas.

Los análisis están compuestos por un análisis cualitativo del contraste de la radicación de (PQRSD) entre los dos (2) semestres analizados (I 2020 y II 2020) y se apoya con un gráfico de barras que representa la frecuencia de radicación mensual, adicionalmente se agrega una línea de tendencia exponencial, debido a que hay comportamientos no uniformes en los datos.

El objetivo del análisis es presentar el comportamiento mensual en la radicación de (PQRSD) y la tendencia hacia futuro.

Radicación por Canales (General y Decreto 0491 de 2020)

Como fuente de información se usó el archivo “*REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx*”, donde para determinar la frecuencia de radicación a través de los canales de recepción de (PQRSD), se tomaron los datos contenidos en las columnas “*APLICACIÓN DECRETO 491 DE 2020*”, “*RECEPCIÓN CANAL*”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los dos (2) semestres analizados (I 2020 y II 2020).

Los análisis están compuestos por un análisis cualitativo del contraste anteriormente mencionado y se apoya con un gráfico de líneas.

El objetivo del análisis es presentar el comportamiento mensual en la radicación de PQRSD y la tendencia hacia futuro.

Asignación a Dependencias

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRS D 2020_31DIC.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación a través de los canales de recepción de (PQRS D), se tomaron los datos contenidos en las columnas “APLICACIÓN DECRETO 491 DE 2020”, “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los dos (2) semestres de analizados (I 2020 y II 2020).

Los análisis están compuestos por dos (2) análisis cualitativos (Nivel Central y Grupos Interno de Trabajo Territoriales GITT) del contraste anteriormente mencionado y se apoya con dos (2) gráficos de barras.

El objetivo del análisis es presentar el comportamiento en la asignación de (PQRS D) hacia las distintas dependencias de la (UBPD).

ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRS D 2020_31DIC.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de (PQRS D) con estado “Vencido” por dependencias, se tomaron los datos contenidos en las columnas “APLICACIÓN DECRETO 491 DE 2020”, “VALIDA OPORTUNIDAD RESPUESTA” (campo calculado), “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los dos (2) semestres analizados (I 2020 y II 2020).

Los análisis están compuestos por un (1) análisis cualitativo del contraste anteriormente mencionado, apoyado por un (1) gráfico de barras y los respectivos gráficos circulares.

El objetivo del análisis es presentar inicialmente la cantidad de (PQRS D) vencidas por área y la proporción que representan las mismas dentro de la gestión de estas dependencias.

5.2.1.2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado General

De acuerdo con la información remitida por el (GITSC), durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, fueron presentadas un total de (135) peticiones y (449) solicitudes de búsqueda, para un total de (584) radicaciones, esto en contraste con el primer semestre del 2020, evidencia una reducción del 56.58 %, debido posiblemente al mantenimiento de las medidas de confinamiento, aislamiento preventivo obligatorio decretadas y/o adoptadas por los gobiernos nacional y locales con ocasión de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19); en cuanto a la gestión de las Peticiones y de las Solicitudes de Búsqueda, se presenta una reducción del 57.21 % en las respuestas dadas “En Términos”; también se denota una disminución del 59.26 % en

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

las contestaciones por fuera de los términos legales, lo anterior en el marco de la significativa disminución en la radicación general de (PQRSD) y que dentro del periodo de análisis, las peticiones y solicitudes de búsqueda con estado de oportunidad "Vencido" representan el 1,54% (11) del total (584) de las radicaciones.

ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
EN TÉRMINOS	564	96,58%
VENCIDO	11	1,88%
ABIERTO	9	1,54%
Total general	584	100,00%

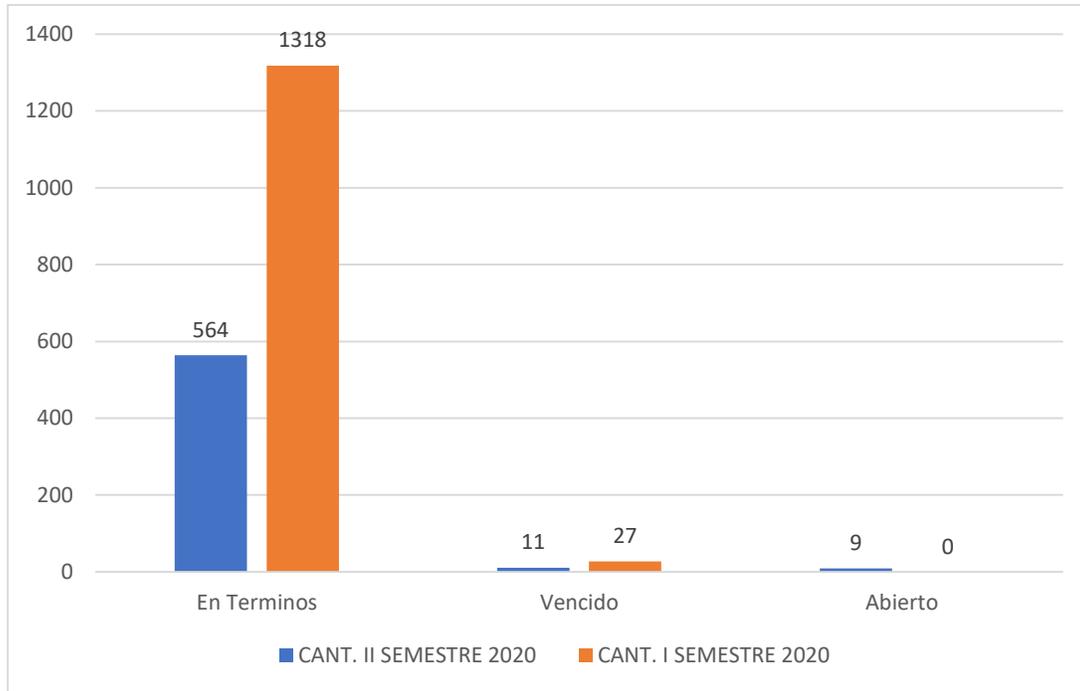
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

ESTADO	CANT. SOLICITUD DE BÚSQUEDA	PROPORCIÓN	CANT. PETICIÓN	PROPORCIÓN	Total general
EN TÉRMINOS	442	98,44%	122	90,37%	564
VENCIDO	1	0,22%	10	7,41%	11
ABIERTO	6	1,34%	3	2,22%	9
Total general	449	100,00%	135	100,00%	584

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

ESTADO	CANT. II SEMESTRE 2020	CANT. I SEMESTRE 2020	DIF. PORCENTUAL
EN TÉRMINOS	564	1318	-57,21
VENCIDO	11	27	-59,26
ABIERTO	9	0	-
Total General	584	1345	-56,58

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Estado - Decreto 0491 de 2020

La base de (PQRSD) entregada por el (GITSC), permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020, la dependencia marcó como aplicable un total de (8) radicaciones por concepto de Peticiones y (6) Solicitudes de Búsqueda, para un total de (14) radicaciones, lo que representa un 2,40 % del universo de radicaciones durante el periodo a analizar (II Semestre de 2020); la gestión general de las mismas se presenta así:

ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
EN TÉRMINOS	12	85,71%
VENCIDO	2	14,29%
Total general	14	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

ESTADO	CANT. SOLICITUD DE BÚSQUEDA	PROPORCIÓN	CANT. PETICIÓN	PROPORCIÓN	Total general
EN TÉRMINOS	6	100,00%	6	75,00%	12

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

ESTADO	CANT. SOLICITUD DE BÚSQUEDA	PROPORCIÓN	CANT. PETICIÓN	PROPORCIÓN	Total general
VENCIDO	0	0,00%	2	25,00%	2
Total general	6	100,00%	8	100,00%	14

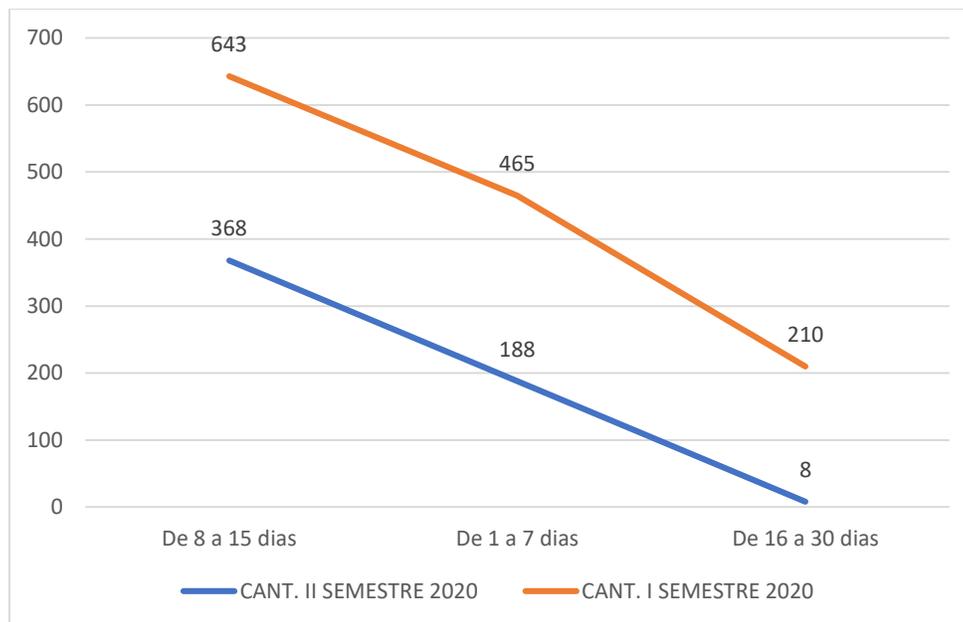
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Estado General - En Términos y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo en el que se gestionaron las (564) (PQRSD) con estado "En Términos", se evidencia que el 33.33 % se gestionó dentro de los primeros 7 días, con una reducción del 59.57 % frente al primer semestre de 2020; el 65.25 % entre 8 y 15 días con una reducción del 42.77 % y el 1,42 % entre 16 y 30 días con una reducción del 96.19 %.

ESTADO	TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	CANT. II SEMESTRE 2020	CANT. I SEMESTRE 2020
EN TÉRMINOS	De 8 a 15 días	368	643
	De 1 a 7 días	188	465
	De 16 a 30 días	8	210
Total General		564	1318

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Estado Decreto 0491 de 2020 - En Términos y Tiempo de Respuesta

La base de (PQRSD) entregada por el (GITSC), permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020; se identificaron un total de (12) radicaciones gestionadas en los términos legales, lo que representa el 85.71 % del total de las (14) gestionadas en el marco normativo anteriormente mencionado.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	CANTIDAD	PROPORCION
De 16 a 30 días	6	50,00 %
De 8 a 15 días	6	50,00 %
Total General	12	85.71 %

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

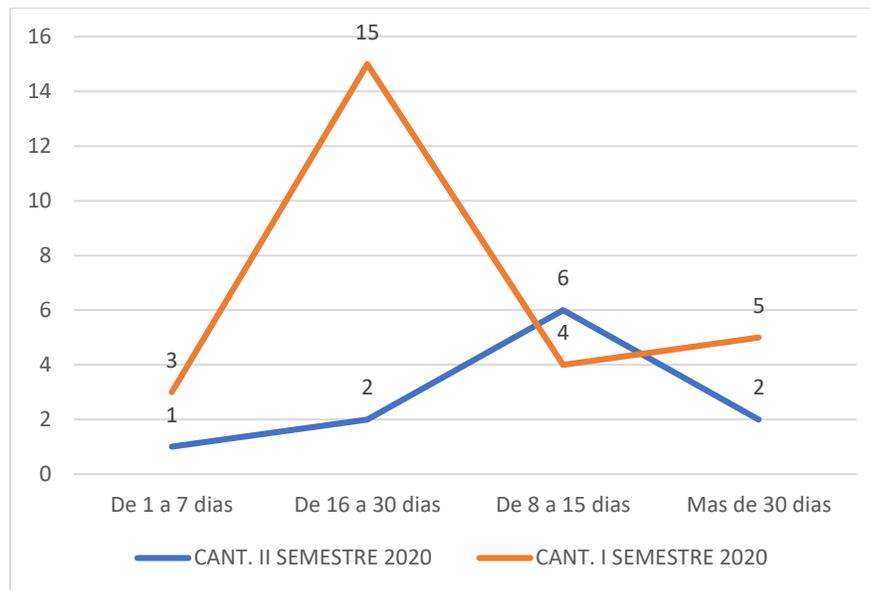
Estado General - Vencido y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo en el que se gestionaron las (11) radicaciones con estado "Vencido", se evidencia que el 9.09 % fueron gestionadas entre (1) y (7) días y presentó vencimiento de (1) día, el 54.55 % fueron gestionadas entre (8) y (15) días y presentaron vencimientos entre (1) y (4) días, el 18.18 % fueron gestionadas entre (16) y (30) días y presentaron vencimientos entre (3) y (6) días y el 18,18 % fueron gestionadas con más de 30 días y presentaron vencimientos de (1) días; es importante mencionar que presentó una reducción del 59.26 % en las (PQRSD) con estado "Vencido", cifra cercana a la reducción del porcentaje de radicación entre los periodos analizados.

TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
Más de 30 días	5	1
	21	1
Total Más de 30 días		2
TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 16 a 30 días	3	1
	6	1
Total De 16 a 30 días		2
TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 8 a 15 días	1	4
	2	1
	4	1
Total De 8 a 15 días		6

TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 1 a 7 días	1	1
Total De 1 a 7 días		1
Total general		11

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Estado Decreto 0491 de 2020 - Vencido y Tiempo de Respuesta

La base de (PQRSD) entregada por el (GITSC), permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020; con relación al tiempo en el que se gestionaron las (2) radicaciones con estado "Vencido", se evidencia que el 50 % fueron gestionadas entre (16) y (30) días y presentaron vencimientos de (6) días y el 50 % restante fue gestionado con más de (30) días y presentó vencimiento de (1) días.

TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 16 a 30 días	6	1
Total De 16 a 30 días		1
TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
Más de 30 días	5	1
Total Más de 30 días		1

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

TIPOLOGÍA TIEMPO RESPUESTA	DÍAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
Total general		2

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

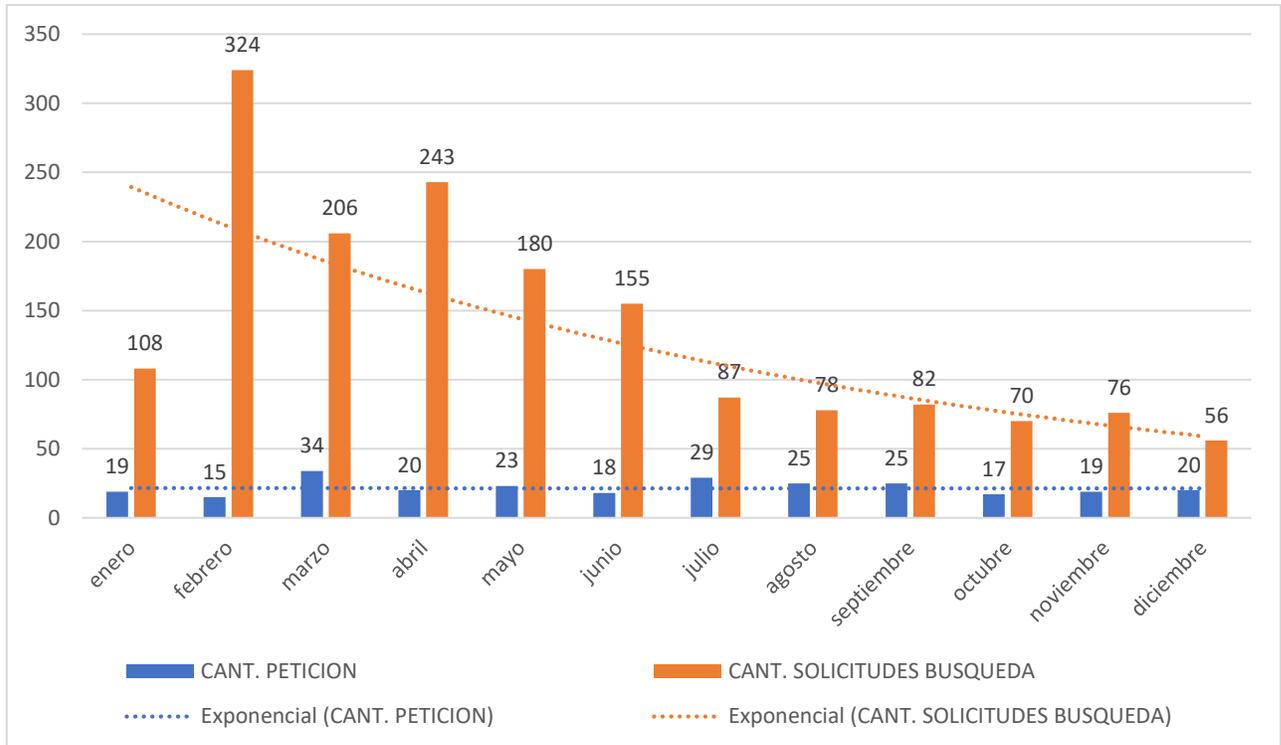
5.2.1.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación General Mensual

Se presenta una importante reducción del 56.58 % en la radicación de (PQRSD) entre el primer semestre de 2020 y el segundo semestre de 2020, donde, para este último periodo se radicaron un total de (135) Peticiones y (449) Solicitudes de Búsqueda; los promedios de radicación para el segundo semestre de 2020 son de (22,5) Peticiones y (74,8) Solicitudes de Búsqueda.

TIPOLOGÍA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCIÓN
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	julio	87	19,38%
	agosto	78	17,37%
	septiembre	82	18,26%
	octubre	70	15,59%
	noviembre	76	16,93%
	diciembre	56	12,47%
Total SOLICITUD DE BÚSQUEDA		449	76,88%
TIPOLOGÍA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCIÓN
PETICIÓN	julio	29	21,48%
	agosto	25	18,52%
	septiembre	25	18,52%
	octubre	17	12,59%
	noviembre	19	14,07%
	diciembre	20	14,81%
Total PETICIÓN		135	23,12%
Total general		584	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

En lo que respecta al comportamiento en la radicación de Peticiones, la línea de tendencia muestra una estabilización a través de los periodos observados; así mismo, el comportamiento en la radicación de Solicitudes de Búsqueda muestra el aumento al inicio de las dos (2) primeras observaciones (enero y febrero de 2020), a partir de ahí, la tendencia marca una importante disminución hasta el final de las observaciones o del segundo semestre de 2020; esta reducción en la radicación de Solicitudes de Búsqueda, posiblemente se vio afectada por las medidas de confinamiento y de aislamiento preventivo obligatorio decretadas y/o adoptadas por los gobiernos nacional y locales con ocasión de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19).

Radicación Mensual – Decreto 0491 de 2020

La base de (PQRSD) entregada por el (GITSC), permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020; con relación a la radicación de Peticiones y Solicitudes de Búsqueda durante el segundo semestre de 2020, se presentan los siguientes datos:

TIPOLOGÍA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCIÓN
PETICIÓN	agosto	2	25,00%

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

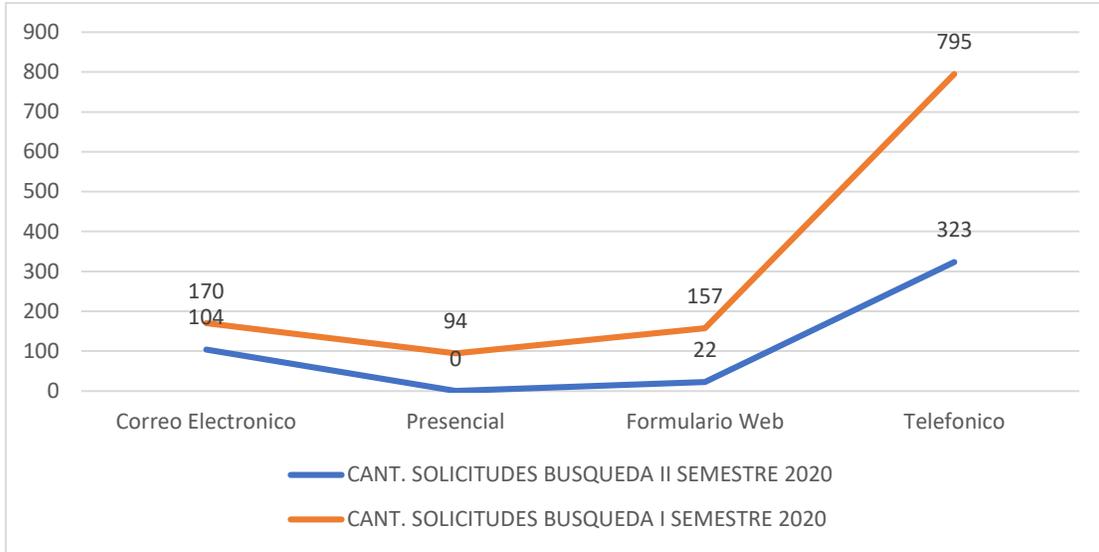
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

TIPOLOGÍA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCIÓN
	septiembre	2	25,00%
	octubre	1	12,50%
	noviembre	2	25,00%
	diciembre	1	12,50%
Total PETICIÓN		8	57,14%
TIPOLOGÍA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCIÓN
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	julio	2	33,33%
	agosto	1	16,67%
	noviembre	1	16,67%
	diciembre	2	33,33%
Total SOLICITUD DE BÚSQUEDA		6	42,86%
Total general		14	100,00%

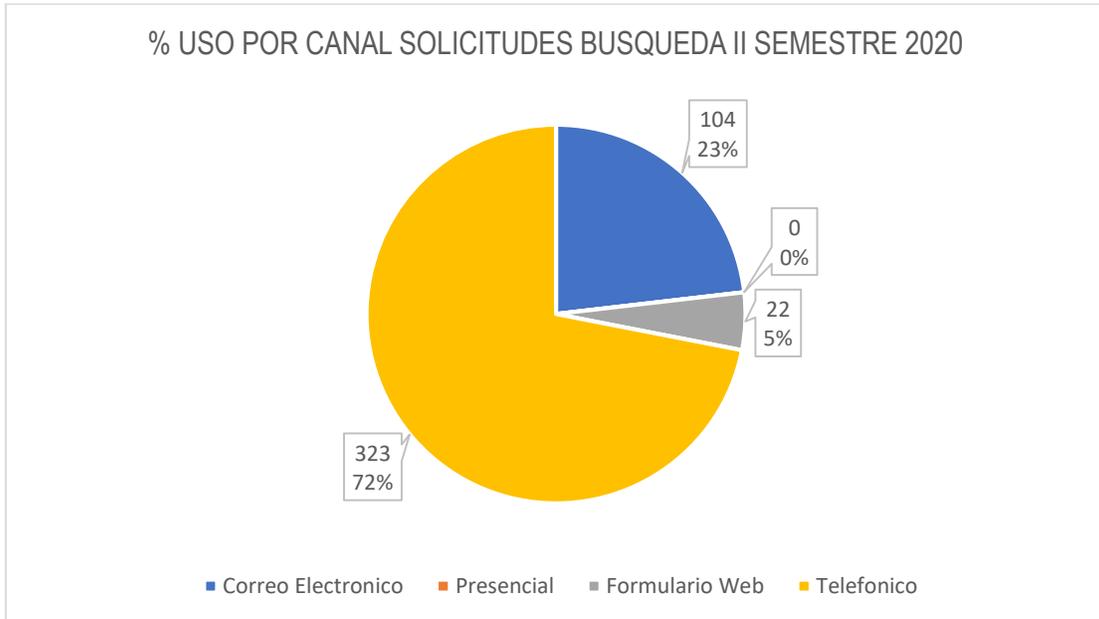
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Radicación General por Canales

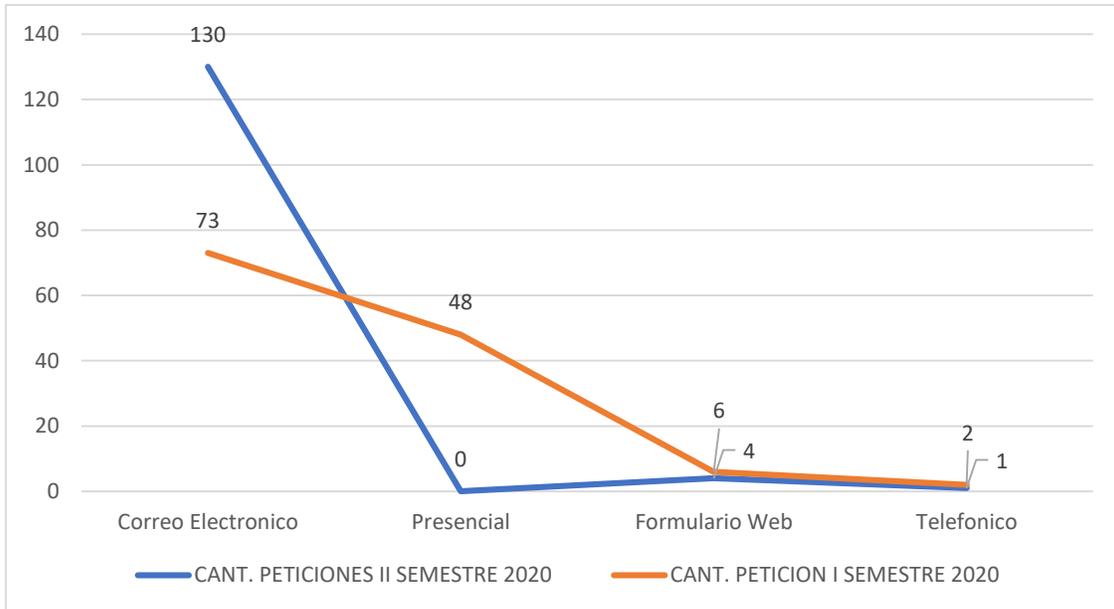
El comportamiento de la radicación de las (PQRSD) a través de los canales de atención, dispuestos por la (UBPD) como lo son el Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial y Telefónico, en el segundo semestre de 2020, indica que para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 78.08 %; a través del Formulario Web una disminución del 33.33 %; a nivel Presencial una disminución del 100 % y por vía Telefónica la disminución es del 50 %; en lo que respecta a la radicación de Solicitudes de Búsqueda, recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 38.82 %; a través del Formulario Web una disminución del 85.99 %; a nivel Presencial una disminución del 100 % y por vía Telefónica la disminución es del 59.37 %; a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por tipologías:



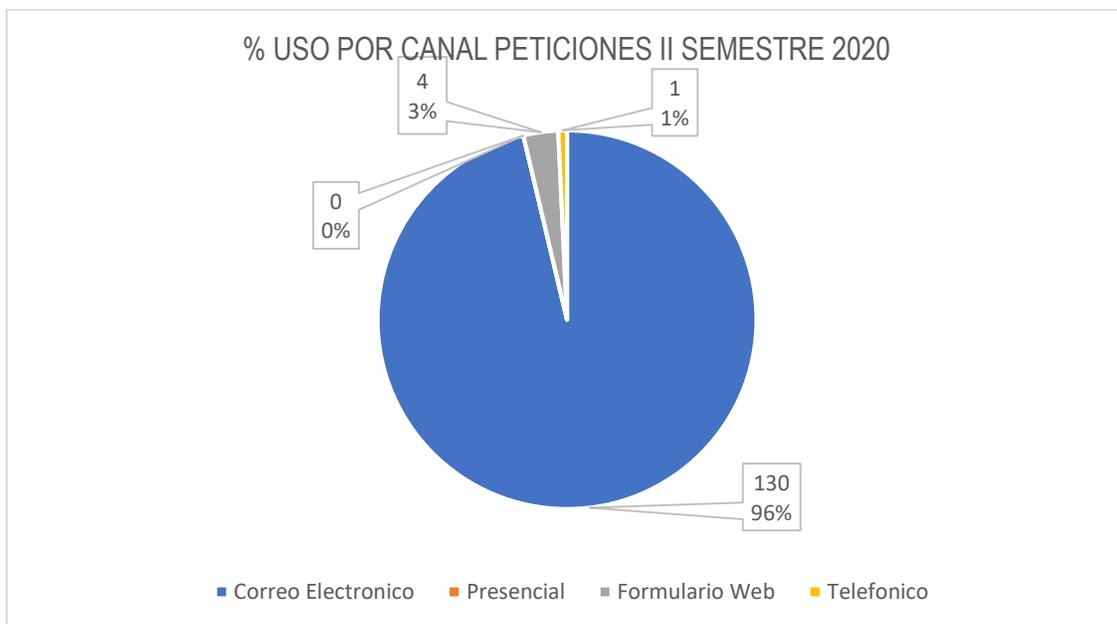
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



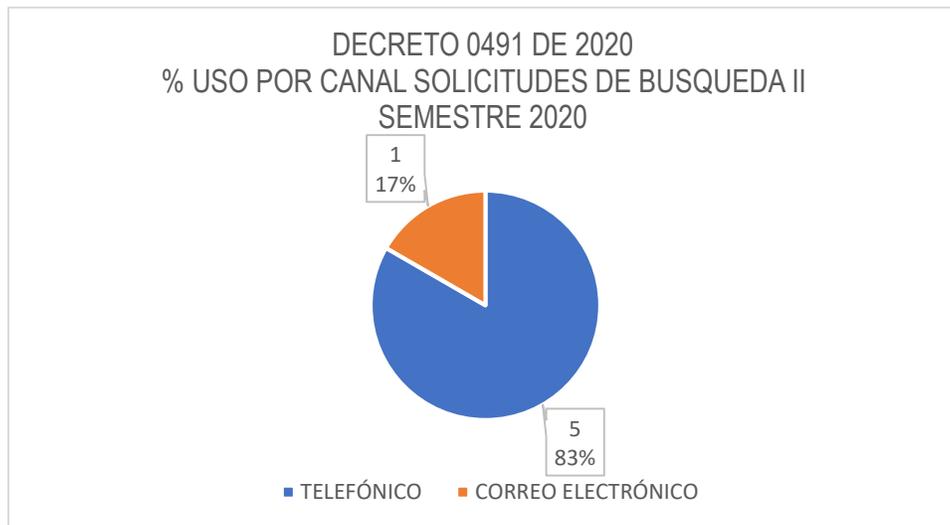
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



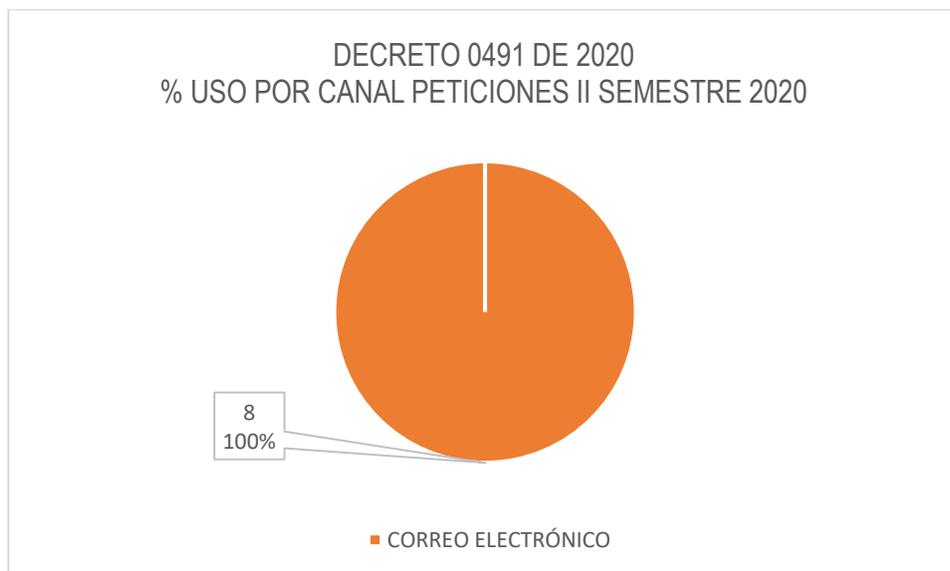
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Radicación Decreto 0491 de 2020 por Canales

La base de (PQRSD) entregada por el (GITSC), permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020; con relación al uso de los canales oficiales de la (UBPD) para la radicación de (PQRSD), en el marco de la norma anteriormente mencionada, presenta los siguientes datos:



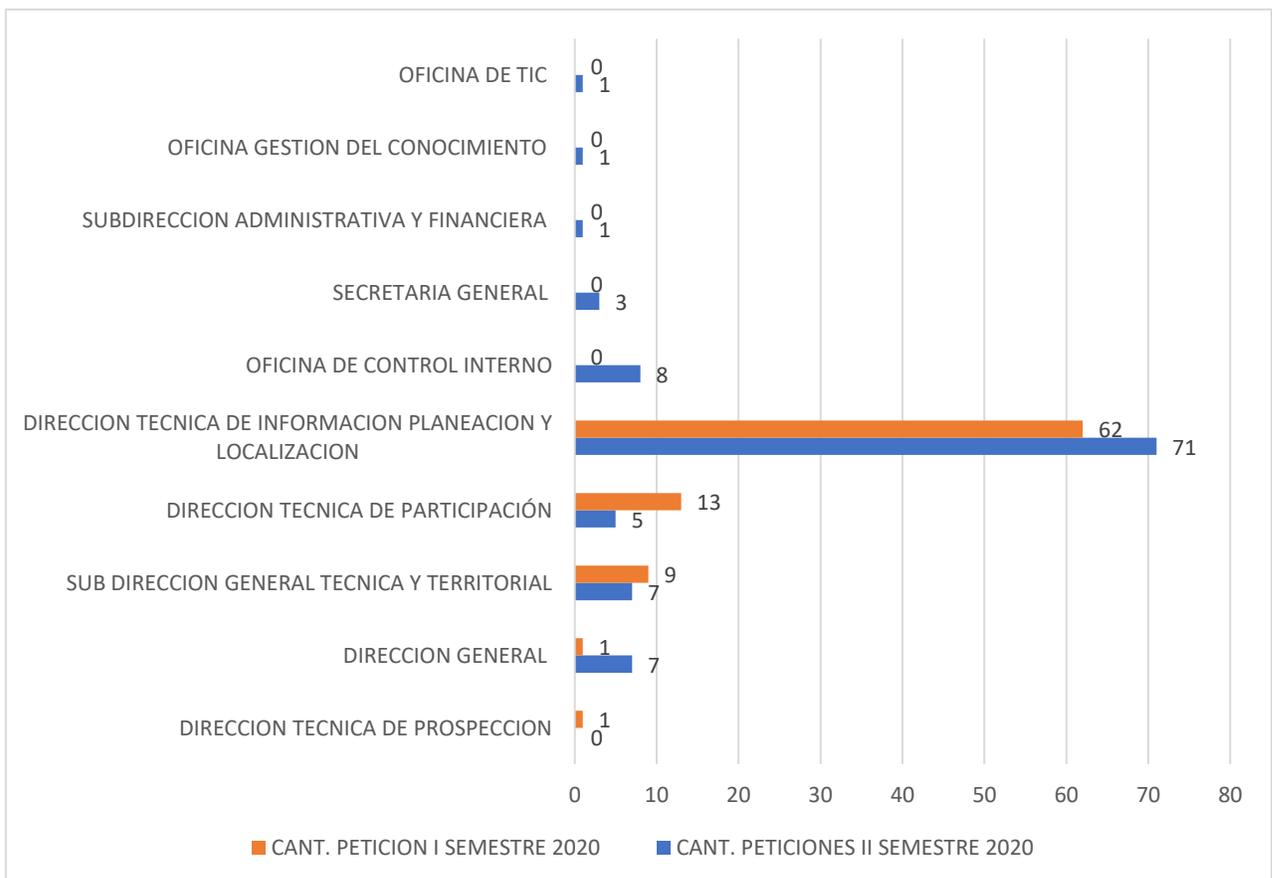
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



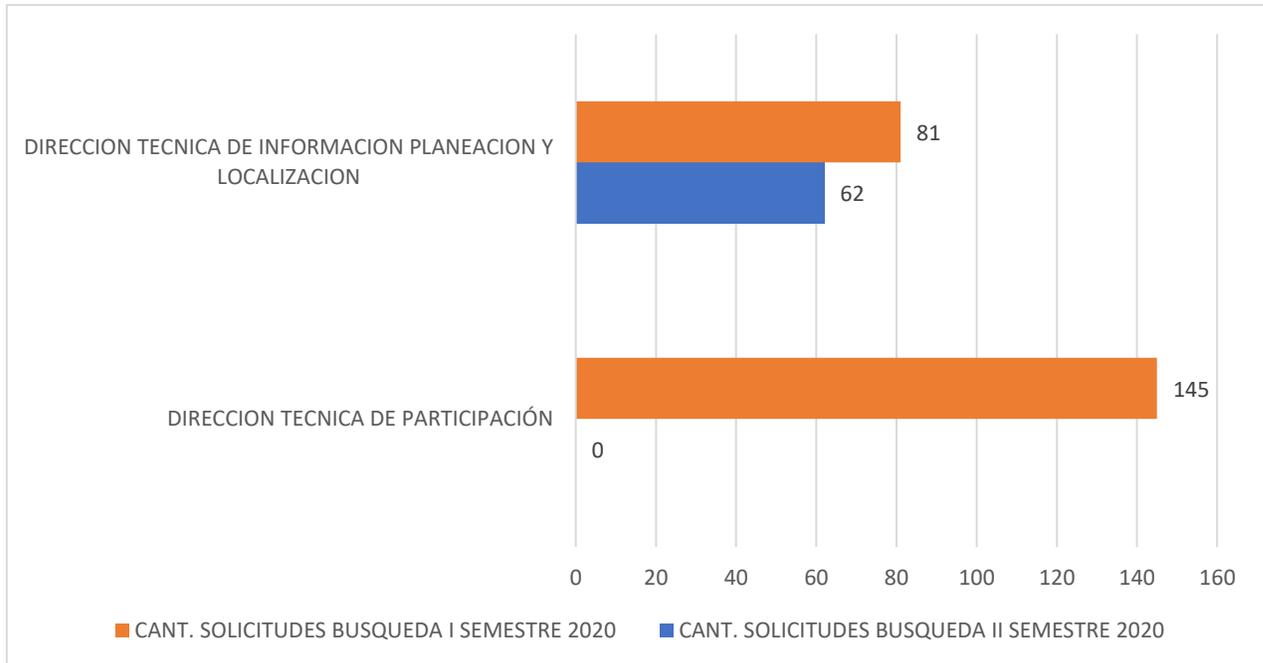
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Asignación a Dependencias

Teniendo en cuenta la reducción en la radicación de (PQRSD) durante el segundo semestre de 2020, el comportamiento en la distribución evidencio que, a nivel central se presentó un aumento del 20.93 % en la distribución de Peticiones, donde la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización fue la dependencia con mayor número de peticiones asignadas con un total de (71); con relación a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 72.57 % y donde la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas, fue la dependencia que mayor número de solicitudes asignadas con un total de (145), seguido de la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización con (81) asignaciones; a continuación se presentan las gráficas con los datos de las asignaciones por tipología, así:

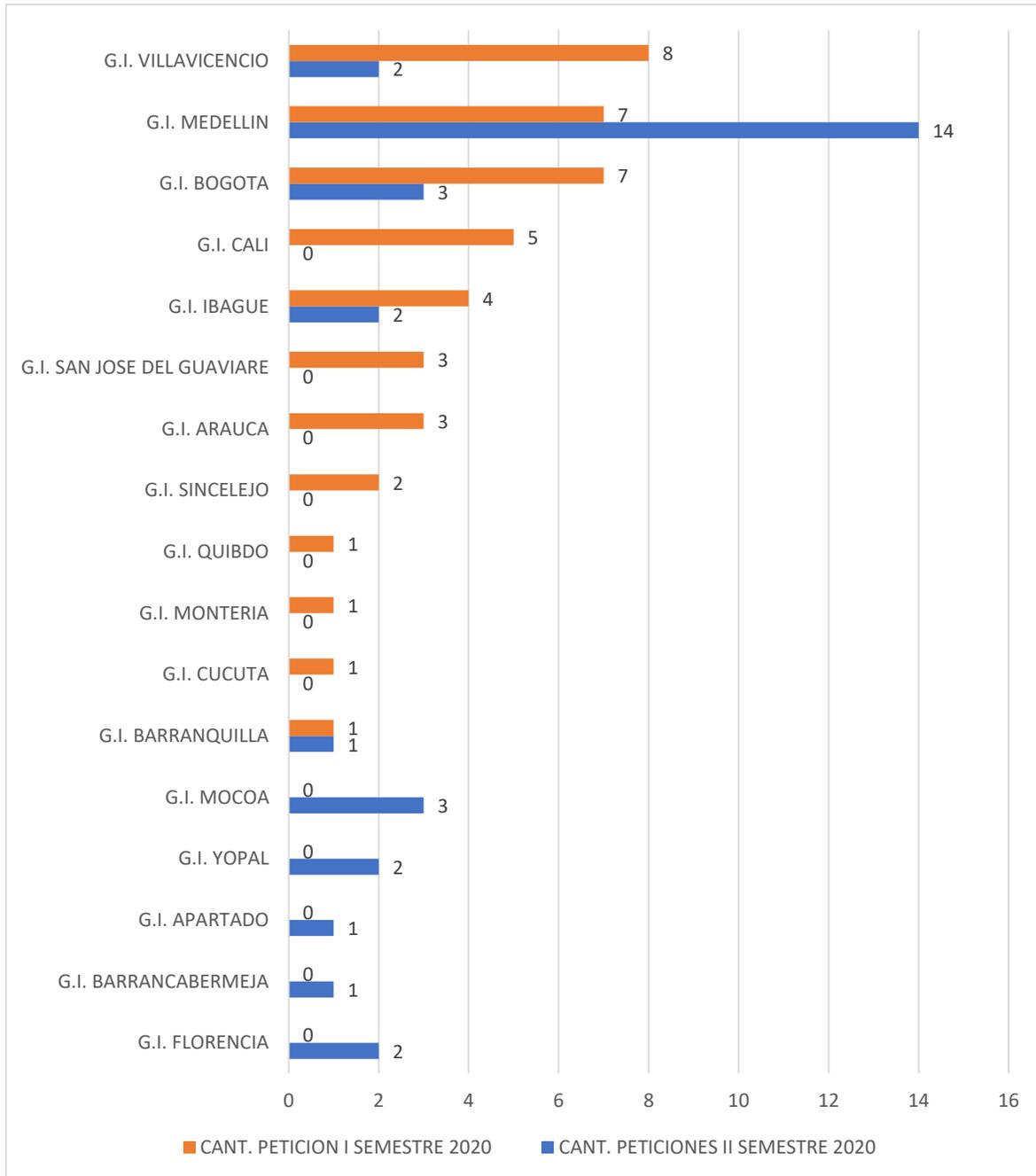


Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

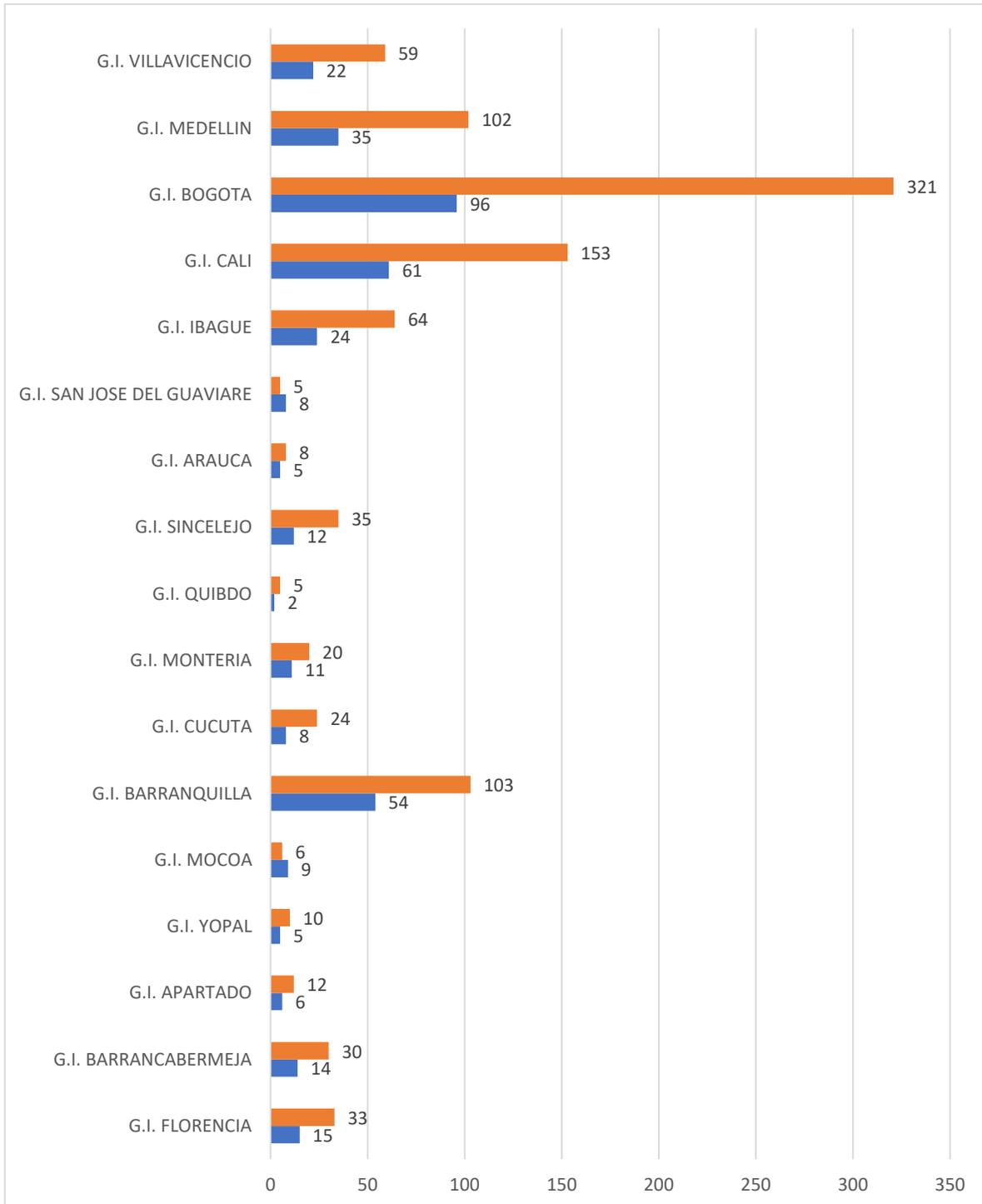


Fuente: Archivo "REGISTRO PQRS D 2020_31DIC.xlsx"

Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales (GITT), se presentó una reducción del 27.91 % en la asignación de Peticiones, donde la sede ubicada en la ciudad de Medellín fue el (GITT) con mayor número de asignaciones con un total de (14) correspondiente al 45.16 %; en lo que respecta a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 60.91% , la sede ubicada en la ciudad de Bogotá fue el (GITT) con mayor número de asignaciones con un total de (96) correspondiente al 24.81 %; a continuación se presentan las gráficas con los datos de las asignaciones por tipología y las tablas ejecutivas con los datos de gestión general, así:



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN	
PETICIÓN	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	EN TÉRMINOS	64	90,14%	
		VENCIDO	7	9,86%	
	Total DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN		71	68,27%	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EN TÉRMINOS	8	100,00%	
	Total OFICINA DE CONTROL INTERNO		8	7,69%	
	SUB DIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		EN TÉRMINOS	5	71,43%
			VENCIDO	1	14,29%
			ABIERTO	1	14,29%
	Total SUB DIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		7	6,73%	
	DIRECCIÓN GENERAL		EN TÉRMINOS	3	42,86%
			VENCIDO	2	28,57%
			ABIERTO	2	28,57%
	Total DIRECCIÓN GENERAL		7	6,73%	
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	EN TÉRMINOS	5	100,00%	
	Total DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN		5	4,81%	
	SECRETARIA GENERAL	EN TÉRMINOS	3	100,00%	
	Total SECRETARIA GENERAL		3	2,88%	
	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EN TÉRMINOS	1	100,00%	
	Total SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	0,96%	
	OFICINA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	EN TÉRMINOS	1	100,00%	
	Total OFICINA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		1	0,96%	
	OFICINA DE TIC	EN TÉRMINOS	1	100,00%	
	Total OFICINA DE TIC		1	0,96%	
Total PETICIÓN			104	62,65%	
TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN	
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	EN TÉRMINOS	61	98,39%	
		VENCIDO	1	1,61%	
	Total DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN		62	100,00%	



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
Total SOLICITUD DE BÚSQUEDA			62	37,35%
Total general			166	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRS 2020_31DIC.xlsx"

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	G.I. BOGOTÁ	EN TÉRMINOS	94	97,92%
		ABIERTO	2	2,08%
	Total G.I. BOGOTÁ		96	24,81%
	G.I. CALI	EN TÉRMINOS	61	100,00%
		Total G.I. CALI		61
	G.I. BARRANQUILLA	EN TÉRMINOS	51	94,44%
		ABIERTO	3	5,56%
	Total G.I. BARRANQUILLA		54	13,95%
	G.I. MEDELLÍN	EN TÉRMINOS	35	100,00%
		Total G.I. MEDELLÍN		35
	G.I. IBAGUÉ	EN TÉRMINOS	24	100,00%
		Total G.I. IBAGUÉ		24
	G.I. VILLAVICENCIO	EN TÉRMINOS	21	95,45%
		ABIERTO	1	4,55%
	Total G.I. VILLAVICENCIO		22	5,68%
	G.I. FLORENCIA	EN TÉRMINOS	15	100,00%
		Total G.I. FLORENCIA		15
	G.I. BARRANCABERMEJA	EN TÉRMINOS	14	100,00%
		Total G.I. BARRANCABERMEJA		14
	G.I. SINCELEJO	EN TÉRMINOS	12	100,00%
		Total G.I. SINCELEJO		12
	G.I. MONTERÍA	EN TÉRMINOS	11	100,00%
		Total G.I. MONTERÍA		11
	G.I. MOCOA	EN TÉRMINOS	9	100,00%
		Total G.I. MOCOA		9

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
	G.I. CÚCUTA	EN TÉRMINOS	8	100,00%
	Total G.I. CÚCUTA		8	2,07%
	G.I. SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	EN TÉRMINOS	8	100,00%
	Total G.I. SAN JOSÉ DEL GUAVIARE		8	2,07%
	G.I. APARTADO	EN TÉRMINOS	6	100,00%
	Total G.I. APARTADO		6	1,55%
	G.I. ARAUCA	EN TÉRMINOS	5	100,00%
	Total G.I. ARAUCA		5	1,29%
	G.I. YOPAL	EN TÉRMINOS	5	100,00%
	Total G.I. YOPAL		5	1,29%
	G.I. QUIBDÓ	EN TÉRMINOS	2	100,00%
Total G.I. QUIBDÓ		2	0,52%	
Total SOLICITUD DE BÚSQUEDA			387	92,58%
TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
PETICIÓN	G.I. MEDELLÍN	EN TÉRMINOS	14	100,00%
	Total G.I. MEDELLÍN		14	45,16%
	G.I. MOCOA	EN TÉRMINOS	3	100,00%
	Total G.I. MOCOA		3	9,68%
	G.I. BOGOTÁ	EN TÉRMINOS	3	100,00%
	Total G.I. BOGOTÁ		3	9,68%
	G.I. VILLAVICENCIO	EN TÉRMINOS	2	100,00%
	Total G.I. VILLAVICENCIO		2	6,45%
	G.I. YOPAL	EN TÉRMINOS	2	100,00%
	Total G.I. YOPAL		2	6,45%
	G.I. IBAGUÉ	EN TÉRMINOS	2	100,00%
	Total G.I. IBAGUÉ		2	6,45%
	G.I. FLORENCIA	EN TÉRMINOS	2	100,00%
	Total G.I. FLORENCIA		2	6,45%
	G.I. APARTADO	EN TÉRMINOS	1	100,00%
Total G.I. APARTADO		1	3,23%	

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

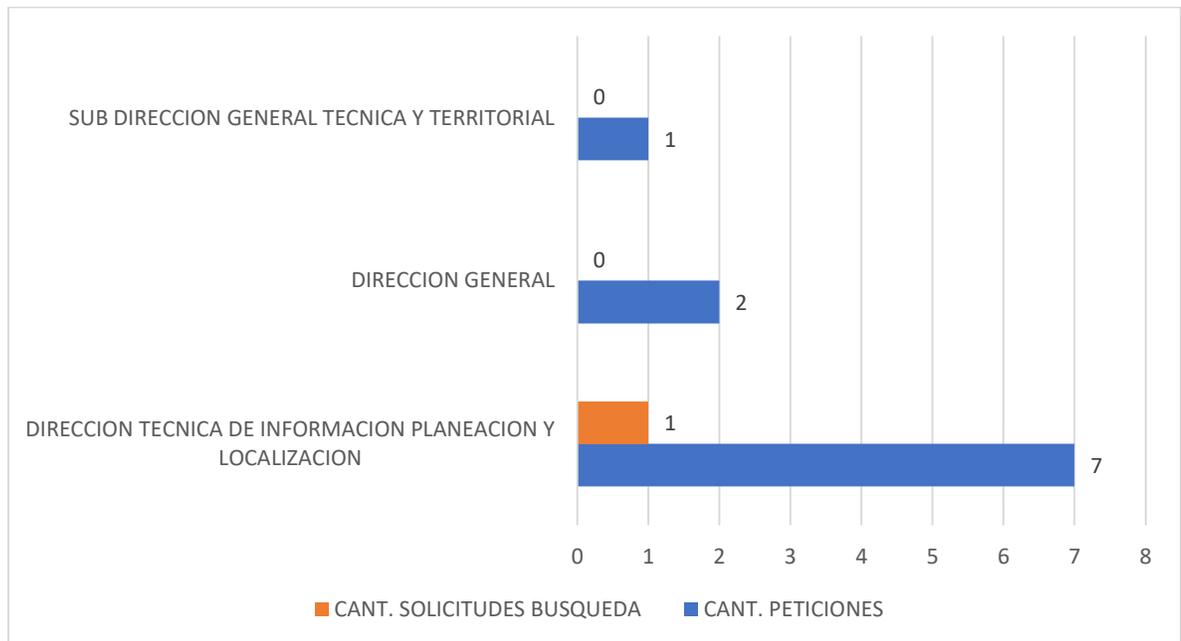
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
	G.I. BARRANCABERMEJA	EN TÉRMINOS	1	100,00%
	Total G.I. BARRANCABERMEJA		1	3,23%
	G.I. BARRANQUILLA	EN TÉRMINOS	1	100,00%
	Total G.I. BARRANQUILLA		1	3,23%
Total PETICIÓN			31	7,42%
Total general			418	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Dependencias con Respuestas Extemporáneas

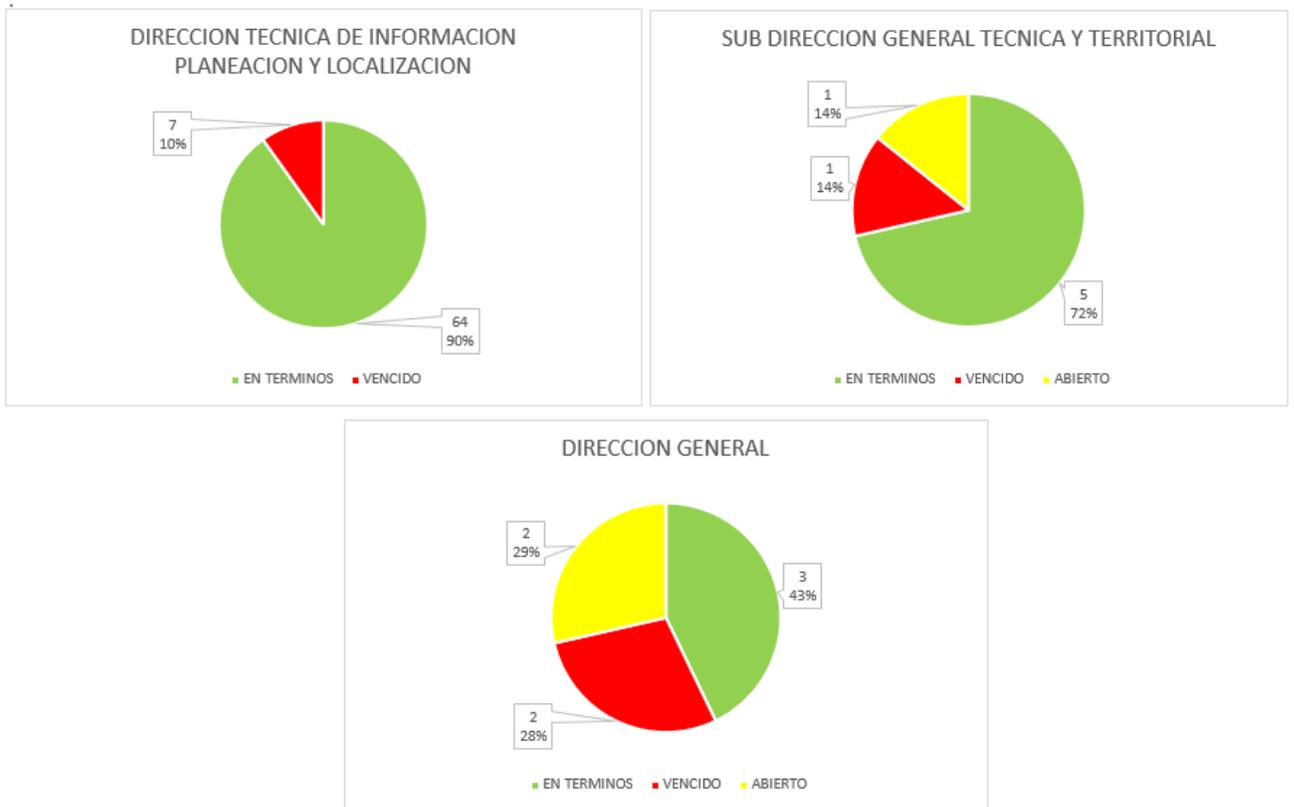
La verificación de la gestión de las (PQRSD) efectuada por las dependencias durante el segundo semestre de 2020, evidencio una reducción en la radicación de (PQRSD), asimismo, una disminución del 6.17 % con relación al trámite extemporáneo de las mismas, esto en contraste con la gestión del primer semestre de 2020; el área con mayor índice de respuestas (peticiones y solicitudes de búsqueda) extemporáneas es la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda con un total de (7) (PQRSD) durante el segundo semestre de 2020, lo que representa el 63,64 % del total de (PQRSD) vencidas (11).



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

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

Peticiones – Gestión General:



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Solicitudes de Búsqueda – Gestión General



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

Peticiones – Decreto 0491 de 2020



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx"

5.3. COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS

5.3.1. Trámite solicitudes - Activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente

Dentro de la muestra seleccionada se observó una (1) petición de marzo de 2020 terminada en 0620, en donde aunada a la Solicitud de Búsqueda se solicitó la activación del mecanismo de búsqueda urgente, frente a lo cual se observó como respuesta los siguiente:

“La Unidad de Búsqueda, mantendrá la competencia de adelantar acciones de la búsqueda de las personas desaparecidas en el marco del conflicto armado de manera permanente, bajo el carácter humanitario y extrajudicial. De ésta manera, dispondrá de las labores necesarias para buscar a su familiar y garantizar su participación y la de su familia en este proceso en el marco del Decreto Ley 589 de 2017 y no los parámetros de Ley 589 de 2000.

Lo anterior atendiendo a que la UBPD como entidad creada por el Acuerdo de Paz, tiene un objeto diferente al de la Comisión de Búsqueda de personas desaparecidas creada por la Ley 589 de 2000; que fue modificada por el artículo 29 del Decreto Ley 2017 que refiere "Artículo B: Comisión de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. Créase una Comisión nacional y permanente de búsqueda de personas desaparecidas con el fin de apoyar y promover la investigación del delito de desaparición forzada en los casos en que no se enmarquen dentro del conflicto armado, con pleno respecto de las competencias institucionales y las facultades de los sujetos procesales”.

Por su parte, el mandato de la Ley 971 de 2005 que reglamenta el Mecanismo de Búsqueda Urgente, faculta a las autoridades judiciales a realizar las diligencias tendientes a las localizaciones de quien se presume desaparecido. Es por eso que, ante la naturaleza extrajudicial de la UBPD, la entidad no adelanta dichas acciones en el marco de esta norma, sino en las facultades expresas en el Acuerdo de Paz y decreto ley que la regula”.

Frente a lo anterior y con posterioridad a la respuesta brindada, la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) comunicó mediante Memorando con radicado No. 160-3-202004677 del 11 de noviembre de 2020 y dirigido a los Servidores y Contratistas de la (UBPD), las pautas para el manejo de las solicitudes de activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU) allegadas a la (UBPD), teniendo en cuenta que, de acuerdo a lo indicado por la (OAJ) en el referido memorando se indicó que *“este mecanismo es de carácter preventivo, informal, de resolución inmediata y de tramitación obligatoria”.*

De acuerdo a la (OAJ) *“Cuando la solicitud de activación del MBU se realiza por escrito, se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano de la UBPD redirigirla y de acuerdo a la obligación del artículo 3³*

³ Art. 3 de la Ley Estatutaria 971 de 2005. Los servidores públicos que, por cualquier medio, se enteren de que una persona ha sido probablemente desaparecida deberán, de oficio, activar el mecanismo de búsqueda urgente, si fueren competentes, o dar aviso del hecho a cualquier autoridad judicial para que proceda a www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

descrita, adoptar las medidas pertinentes para garantizar su manejo confidencial y, efectuar el traslado en el menor tiempo posible del escrito a la autoridad judicial (juez o fiscal) de la región o municipio donde se presente la solicitud, para que proceda a activarlo. En caso que la misma sea recibida por los servidores de las oficinas en territorio, deberán proceder de igual manera, enviando copia a la Oficina de Servicio al Ciudadano. Sin embargo, la Oficina de Servicio al Ciudadano podrá definir de considerarlo necesario un procedimiento específico.

De igual forma, se recomienda establecer un lineamiento al interior del Grupo de Servicio al Ciudadano en el que se establezca:

- *El tiempo máximo en el que se deberá realizar el traslado a la autoridad judicial más cercana, el cual se sugiere no supere las cinco (5) horas contadas a partir de la recepción.*
- *Las medidas a adoptar para garantizar el manejo confidencial de la solicitud.*
- *Informar al solicitante el trámite dado a su solicitud de activación del MBU, explicándole de forma clara las características y alcance del MBU y, las diferencias de éste con las gestiones que adelanta la UBPD, aclarando que el MBU se trata de un mecanismo judicial”*

Consultados los documentos de gestión del proceso en la carpeta compartida en el Drive del Sistema de Gestión, no se observaron lineamientos relacionados con el (MBU), por lo que, teniendo en cuenta que actualmente se encuentra abierto el Plan de Mejoramiento (PM) suscrito y aprobado por la (OCI) el 20 de noviembre de 2020 por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (GITSC), se recomienda tener en cuenta la comunicación de la (OAJ) para la actualización de los procedimientos y otros documentos de gestión de tal manera que se incluyan los lineamientos para la respuesta a la solicitudes de activación del (MBU).

5.3.2. Respuesta de Fondo - Solicitudes de Banco de Datos Genético

Dentro de la muestra seleccionada se observó una petición del mes de marzo terminada en “0620” en donde aunada a la Solicitud de Búsqueda se solicitó “ordenar el banco de datos genéticos de mi familia”, frente a lo cual la (UBPD) respondió: “Atendiendo el punto 2 comentar que la identificación es un proceso en cabeza del INMLCF, es por esto que la UBPD realizará el seguimiento a todas las etapas de identificación y apoyará lo que se requiera para la consolidación del informe correspondiente entre ellas las acciones relacionadas con las tomas de muestras biológicas que permita contribuir al proceso de búsqueda”.

Sobre el particular es importante tener en cuenta que de acuerdo a la reiterada jurisprudencia⁴, de la Corte Constitucional se ha señalado que:

activarlo. Si el servidor público recibe la noticia de una fuente anónima, valorará su contenido para determinar si actúa de acuerdo con lo señalado en este inciso.

⁴ Ver Sentencia T-216-18. Corte Constitucional.

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”⁵. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones⁶: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁷.

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición.

La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”⁸. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”⁹.

Frente al caso en concreto de la solicitud de “Banco de Datos Genético” es relevante tener en cuenta que una de las funciones y atribuciones de la (UBPD) conforme a lo establecido en el literal e) del Numeral 3 del Artículo No. 5 del Decreto 0589 de 2017, es “En coordinación con el INMLCF, promover y adelantar acciones que permitan la recolección y aporte de muestras biológicas de los familiares para complementar el “Banco de Perfiles Genéticos” previa autorización de los mismos”.

⁵ Ver Sentencia T-376/17. Corte Constitucional.

⁶ Ver Sentencia C-951 de 2014. Corte Constitucional.

⁷ Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

⁸ Ver Sentencias T-610/08 y T-814/12.

⁹ Ver Sentencia T-376/17.

Por lo que se observa que la respuesta otorgada versa sobre las funciones de la (UBPD) y no da una respuesta concreta frente a la solicitud de incorporación en el “*Banco de Perfiles Genéticos*” y se invita a la persona a iniciar el proceso de participación con el diálogo inicial o con los diálogos de ampliación, por lo que se considera importante analizar, sí el dar una respuesta general invitando a la persona con el fin de dar una respuesta de fondo y frente al caso en concreto, este tipo de gestión podría entrar en conflicto con lo establecido por la Corte Constitucional respecto a que la respuesta debe ser concreta y en ese sentido es posible informar al Peticionario, sobre el procedimiento de toma de muestras así como de las condiciones o requisitos que se deben agotar dentro del proceso de búsqueda sin vulnerar la confidencialidad de la información.

5.3.3. Remisión por Competencia

Se observó en una de las respuestas de las Peticiones de la muestra seleccionada y terminada en “2133” del 13 de julio de 2020, que se remitió la Solicitud por Competencia sin comunicar al Peticionario del mismo, lo que no se ajusta a lo establecido en el Artículo No. 21 de la Ley 1755 de 2015, en donde se señala que “*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*”. Por lo que se sugiere tener en cuenta esta situación frente al desarrollo de las acciones del Plan de Mejoramiento (PM) vigente del (GITSC) y en especial en las relacionadas con “*Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los traslados de PQRSD por competencia*” y “*Socializar a los Servidores los lineamientos en materia diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión*”.

6. CONCLUSIONES

Frente a la revisión de fondo de las solicitudes, se observaron aspectos sobre los cuales se han empezado hacer reflexiones y a emitir lineamientos, tales como la activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU) y las remisiones por competencia de las solicitudes a otras entidades, así como se destaca el adecuado uso de los formatos de solicitudes telefónicas, la claridad para dar respuesta a las solicitudes de información por autoridades dentro de procesos disciplinarios y judiciales frente al carácter confidencial, humanitario y extrajudicial de la (UBPD), así como, el mantenimiento de las respuestas y el contacto con las personas que buscan en el proceso de Participación en el marco de la Emergencia Sanitaria con el uso de las herramientas tecnológicas.

Adicionalmente, se observa que, de manera general, las respuestas a los Derechos de Petición relacionados con las Solicitudes de Búsqueda se subsumen dentro del proceso de Participación, pues se observó que se da respuesta con un formato estándar, que varía entre un Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) y otro, en el cual se incluyen los aspectos generales del proceso de búsqueda.

Se observó una reducción del 56.58 % en la radicación de (PQRSD) en comparación con el primer semestre de 2020, debido posiblemente al mantenimiento de las medidas de confinamiento, aislamiento preventivo obligatorio decretadas y/o adoptadas por los gobiernos nacional y locales con ocasión de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19).

En cuanto a la gestión de las Peticiones y de las Solicitudes de Búsqueda, se presenta una reducción del 57.21 % en las respuestas dadas "*En Términos*"; también se denota una disminución del 59.26 % en las contestaciones por fuera de los términos legales, lo anterior en el marco de la significativa disminución en la radicación general de (PQRSD) y que dentro del periodo de análisis, las peticiones y solicitudes de búsqueda con estado de oportunidad "*Vencido*" representan el 1,54% (11) del total (584) de las radicaciones.

La radicación en virtud del Artículo No. 5 del Decreto 0491 de 2020, la dependencia marcó como aplicable un total de (8) radicaciones por concepto de Peticiones y (6) Solicitudes de Búsqueda, para un total de (14) radicaciones, lo que representa un 2,40 % del universo de radicaciones durante el periodo a analizar (II Semestre de 2020)

Con relación a las respuestas dadas de forma extemporánea, (9) radicaciones se respondieron entre (1) y (5) días después al vencimiento legal, y (2) radicaciones se respondieron entre (6) y (21) días después del vencimiento legal.

En lo que respecta al comportamiento en la radicación de Peticiones, la línea de tendencia muestra una estabilización a través de los periodos observados; así mismo, el comportamiento en la radicación de Solicitudes de Búsqueda muestra el aumento al inicio de las dos (2) primeras observaciones (enero y febrero de 2020), a partir de ahí, la tendencia marca una importante disminución hasta el final de las observaciones o del segundo semestre de 2020; esta reducción en la radicación de Solicitudes de Búsqueda, posiblemente se vio afectada por las medidas de confinamiento y de aislamiento preventivo obligatorio decretadas y/o adoptadas por el Gobierno Nacional y gobiernos locales con ocasión de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19).

El comportamiento de la radicación de las (PQRSD) a través de los canales de atención, dispuestos por la (UBPD) como lo son el Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial y Telefónico, en el segundo semestre de 2020, indica que para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 78.08 %; a través del Formulario Web una disminución del 33.33 %; a nivel Presencial una disminución del 100 % y por vía Telefónica la disminución es del 50 %; en lo que respecta a la radicación de Solicitudes de Búsqueda, recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 38.82 %; a través del Formulario Web una disminución del 85.99 %; a nivel Presencial una disminución del 100 % y por vía Telefónica la disminución es del 59.37 %.

Teniendo en cuenta la reducción en la radicación de (PQRSD) durante el segundo semestre de 2020, el comportamiento en la distribución evidencio que, a nivel central se presentó un aumento del 20.93

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

% en la distribución de Peticiones, donde la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización fue la dependencia con mayor número de peticiones asignadas con un total de (71); con relación a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 72.57 % y donde la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas, fue la dependencia que mayor número de solicitudes asignadas con un total de (145), seguido de la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización con (81) asignaciones.

Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales (GITT), se presentó una reducción del 27.91 % en la asignación de Peticiones, donde la sede ubicada en la ciudad de Medellín fue el (GITT) con mayor número de asignaciones con un total de (14) correspondiente al 45.16 %; en lo que respecta a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 60.91% , la sede ubicada en la ciudad de Bogotá fue el (GITT) con mayor número de asignaciones con un total de (96) correspondiente al 24.81 %.

7. RECOMENDACIONES

Se sugiere tener en cuenta las recomendaciones realizadas por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) de acuerdo al Memorando No. 160-3-202004677 del 11 de noviembre de 2020, relacionadas con las pautas para el manejo de las solicitudes del Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU), en especial en lo relacionado con el establecimiento al interior del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (GITSC) sobre los lineamientos que establezcan el tiempo máximo de traslado a la autoridad judicial, las medidas para garantizar la confidencialidad de la solicitud e informar al solicitante el trámite dado a su solicitud de activación del (MBU) explicándole de forma clara las características y alcance del mismo y, las diferencias de éste con las gestiones que adelanta la (UBPD), aclarando que el (MBU) se trata de un mecanismo judicial.

En la respuesta a la solicitud de inclusión en “*Banco de Datos Genético*”, esta Oficina llama la atención que la respuesta se limitó a señalar las funciones de la (UBPD) y para dar respuesta de fondo se invitó al peticionario a iniciar al proceso de Participación, por lo que se sugiere establecer lineamientos para dar respuesta respecto a los procedimientos o pasos dentro del proceso de búsqueda, garantizando la confidencialidad de la información, pues dicha garantía no se encuentra relacionada con la confidencialidad de los procedimientos internos, pues lo mismos son de carácter público, para este caso el procedimiento para la recolección de muestras, sino con la información brindada por las personas que buscan y obtenidas en el proceso de búsqueda.

Se recomienda orientar a los procesos frente a la remisión por competencia de las peticiones en los términos establecidos en el Artículo No. 21 de la Ley 1755 de 2015, según la cual 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, así como dentro del término señalado, se 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.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

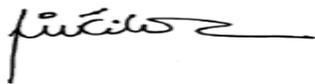
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

El archivo "REGISTRO PQRSD 2020_31DIC.xlsx" registra en la columna "TIEMPO EN QUE SE RESPONDIÓ LA PQRS" el cálculo de la cantidad de días hábiles entre la fecha de radicación inicial y la fecha de respuesta, la fórmula que se usa para este cálculo, utiliza una serie de fechas correspondientes a los días feriados de las vigencias 2019 y 2020, para el 2020 el último día feriado relacionado en la columna "AI" es el 25 de diciembre, al revisar la formula se evidenció que no se está tomando esta última fecha feriado, afectando los cálculos para algunos registros de la columna "TIEMPO EN QUE SE RESPONDIÓ LA PQRS", tampoco se evidenciaron los registros con las fechas de los días feriados de enero de 2021, los que son necesarios para los cálculos anteriormente mencionados para las (PQRSD) radicadas a finales de diciembre de 2020; De acuerdo con lo anterior, se recomienda revisar la formulación y la actualización de los parámetros que usa la hoja de cálculo "REGISTRO PQRSD".

Teniendo en cuenta la importante reducción en la radicación de (PQRSD) en el segundo semestre de 2020, debido posiblemente al mantenimiento de las medidas de confinamiento, aislamiento preventivo obligatorio decretadas y/o adoptadas por el Gobierno Nacional y gobiernos locales con ocasión de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19), es importante establecer estrategias adicionales de comunicación o divulgación que ayuden a impulsar el uso de los canales de atención al ciudadano de la (UBPD) y que a pesar de las limitaciones y/o restricciones por condiciones sanitarias, siempre han estado habilitados como lo son el Formulario Web, Líneas Telefónicas Gratuitas y el Correo Electrónico.

Finalmente, se recomienda dar continuidad y cumplimiento al Plan de Mejoramiento (PM) vigente del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (GITSC).

Cordialmente,



IVONNE DEL PILAR JIMÉNEZ GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno

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