

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



UBPD

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

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

BOGOTÁ, D.C., JULIO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	3
2.1.	OBJETIVOS:.....	3
2.2.	ALCANCE:.....	3
3.	MARCO NORMATIVO:.....	4
4.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	5
4.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6
4.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	6
4.2.1.	METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO	6
	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	6
	ANÁLISIS DE LA FRECUENCIAS.....	8
	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS	9
4.2.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	9
4.2.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS	11
5.	DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS.....	21
6.	OBSERVACIONES.....	23
7.	RECOMENDACIONES.....	24

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
Fecha	16 de julio 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. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

2.1. OBJETIVOS:

Verificar la oportunidad de las respuestas 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, frecuencia de radicación, uso de canales, asignación por dependencia.

2.2. ALCANCE:

Inventario de (PQRSD) presentadas a la (UBPD) en el primer semestre de 2021, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021.

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

3. MARCO NORMATIVO:

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

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El 29 de junio 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 primer semestre de 2021 teniendo en cuenta la ampliación de términos para atender las peticiones, establecida por el artículo 5º del Decreto 491 de 2020².

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.

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 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.

La presentación del informe se encuentra compuesto por el análisis estadístico de las PQRSD, respecto a la oportunidad de la respuesta, para cerrar con las conclusiones y recomendaciones generales.

4.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La OCI solicitó el registro de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021, el cual fue remitida por el GITSC el 07 de julio de 2021. La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en Excel nombrada como “REGISTRO PQRSD_2021.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.

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.2.1. 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 primer semestre de 2021.

El informe incorpora análisis segmentados principalmente para la gestión general; 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, Solicitudes de Búsqueda y Quejas contenidos en la base de datos de PQRSD suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano GITSC, donde presentan fecha de radicación inicial entre el 01 de enero de 2021 al 02 de julio de 2021.

ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado (Oportunidad General)

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar el estado de cumplimiento en la gestión de las PQRSD se tomaron los datos contenidos en las columnas “DÍAS DE VENCIMIENTO POR NORMA”, “FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)” y “CANT DIAS RESPUESTA” (campo calculado); a través de cálculos entre las anteriores variables se determinaron

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

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 segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2021; los análisis anteriormente mencionados, se representan a través de una (1) tabla, donde se presenta la gestión de las PQRSD durante el primer semestre de 2021; 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

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.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 “CANT DIAS RESPUESTA” (campo calculado) 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 (2) semestres analizados (II 2020 y I 2021).

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

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación mensual de las PQRSD, se tomaron los datos contenidos en las columnas “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 (2) semestres analizados (II 2020 y II 2021) 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

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación a través de los canales de recepción de PQRSD, se tomaron los datos contenidos en la columna “RECEPCIÓN CANAL”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los (2) semestres analizados (II 2020 y I 2021).

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 PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación a través de los canales de recepción de PQRSD, se tomaron los datos contenidos en la columna “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los (2) semestres de analizados (II 2020 y I 2021).

Los análisis están compuestos por (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 PQRSD 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 PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de PQRSD con estado “*Vencido*” por dependencias, se tomaron los datos contenidos en las columnas “*VALIDA OPORTUNIDAD RESPUESTA*” (campo calculado), “*ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO*”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los (2) semestres analizados (II 2020 y I 2021).

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 PQRSD vencidas por área y la proporción que representan las mismas dentro de la gestión de estas dependencias.

4.2.2. 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 enero de 2021 al 02 de julio de 2021, fueron presentadas un total de (271) peticiones, (236) solicitudes de búsqueda y (1) Queja, para un total de (508) radicaciones, esto en contraste con el segundo semestre de 2020, evidencia una reducción del 13.01 %, 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 oportuna de las Peticiones, Solicitudes de Búsqueda y Quejas radicadas durante el periodo analizado se presentan los siguientes datos:

Consolidado

ESTADO	CANTIDAD	PROPORCIÓN
EN TÉRMINOS	458	90.16 %
VENCIDO	13	2.56 %
ABIERTO	37	7.28 %
Total general	508	100,00%

Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”

Peticiones

ESTADO	CANTIDAD.	PROPORCIÓN
TÉRMINOS	237	87,45 %
ABIERTO	21	7,75 %
VENCIDO	13	4,80 %
Total general	271	100,00 %

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Solicitudes de Búsqueda

ESTADO	CANTIDAD.	PROPORCIÓN
TÉRMINOS	220	93,22%
ABIERTO	16	6,78%
Total general	236	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Entes de Control

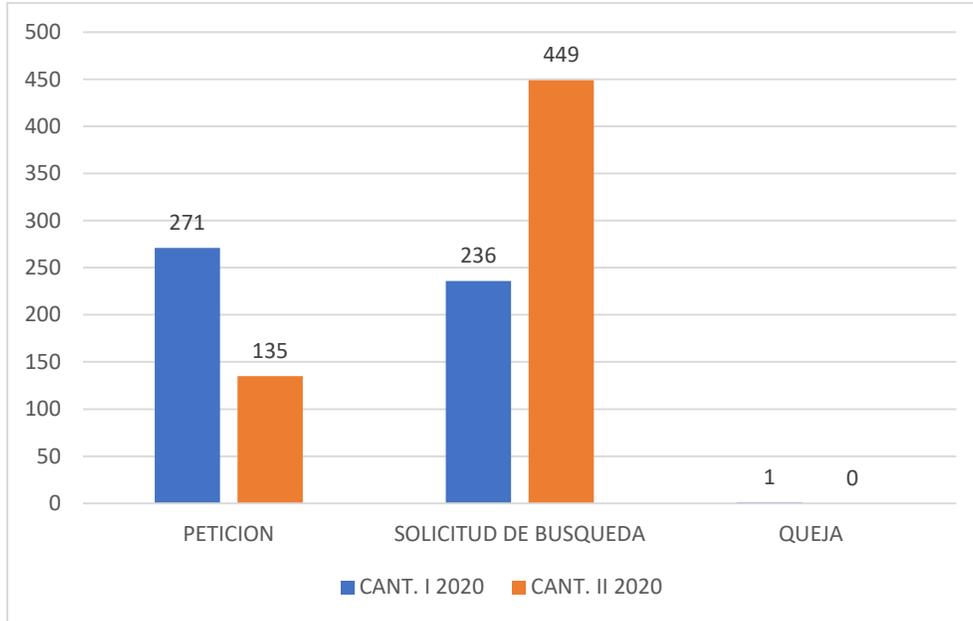
ESTADO	CANTIDAD.	PROPORCIÓN
TÉRMINOS	58	96,67%
ABIERTO	2	3,33%
Total general	60	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Contraste de Gestión

TIPOLOGÍA	CANT. I 2020	CANT. II 2020	DIF. PORCENTUAL
PETICIÓN	271	135	100,74%
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	236	449	-47,44%
QUEJA	1	0	100%
Total general	508	584	-13,01%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

4.2.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación General Mensual

Se presenta una reducción del 13.01 % en la radicación de PQRSD entre el primer semestre de 2021 y el segundo semestre de 2020; los promedios de radicación para el primer semestre de 2021 son de (38,7) Peticiones y (39,3) Solicitudes de Búsqueda.

TIPOLOGÍA NIVEL I	MES RADICACIÓN	CANT.	PROPORCIÓN
PETICIÓN	ENERO	35	12,92%
	FEBRERO	33	12,18%
	MARZO	50	18,45%
	ABRIL	48	17,71%
	MAYO	45	16,61%
	JUNIO	56	20,66%
	JULIO	4	1,48%
Total PETICIÓN		271	53,35%
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	ENERO	47	19,92%

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

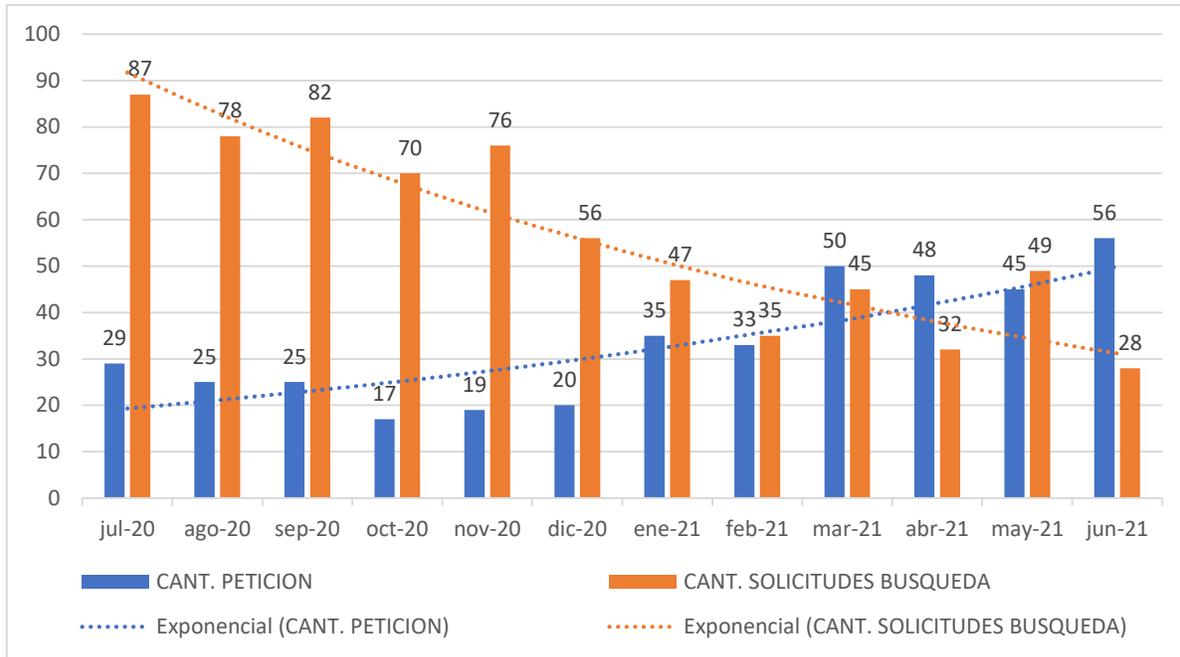
TIPOLOGÍA NIVEL I	MES RADICACIÓN	CANT.	PROPORCIÓN
	FEBRERO	35	14,83%
	MARZO	45	19,07%
	ABRIL	32	13,56%
	MAYO	49	20,76%
	JUNIO	28	11,86%
Total SOLICITUD DE BÚSQUEDA		236	46,46%
QUEJA	MARZO	1	100,00%
Total QUEJA		1	0,20%
Total general		508	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Entes de Control

TIPOLOGÍA NIVEL I	MES RADICACIÓN	CANT.	PROPORCIÓN
PETICIÓN	ENERO	5	10,00%
	FEBRERO	7	14,00%
	MARZO	9	18,00%
	ABRIL	10	20,00%
	MAYO	9	18,00%
	JUNIO	9	18,00%
	JULIO	1	2,00%
Total PETICIÓN		50	83,33%
SOLICITUD DE BÚSQUEDA	ENERO	1	10,00%
	MARZO	2	20,00%
	ABRIL	1	10,00%
	MAYO	6	60,00%
Total SOLICITUD DE BÚSQUEDA		10	16,67%
Total general		60	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"



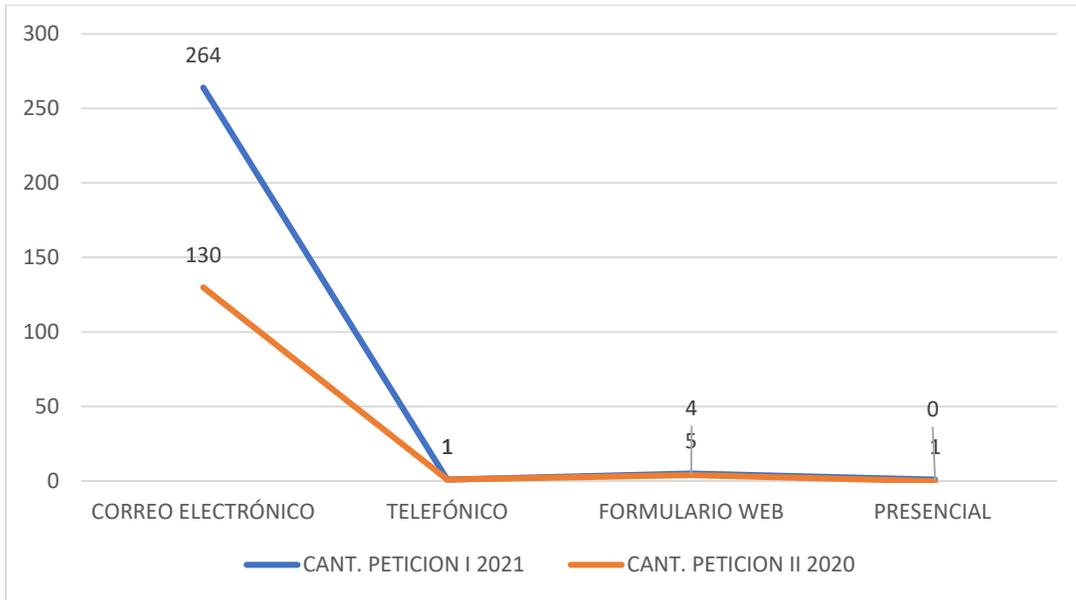
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

En lo que respecta al comportamiento en la radicación de Peticiones, la línea de tendencia muestra un aumento a través de los periodos observados; así mismo, el comportamiento en la radicación de Solicitudes de Búsqueda muestra tendencia hacia la disminución; esta reducción en la radicación de Solicitudes de Búsqueda, posiblemente se vio afectada por el mantenimiento de 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 General por Canales

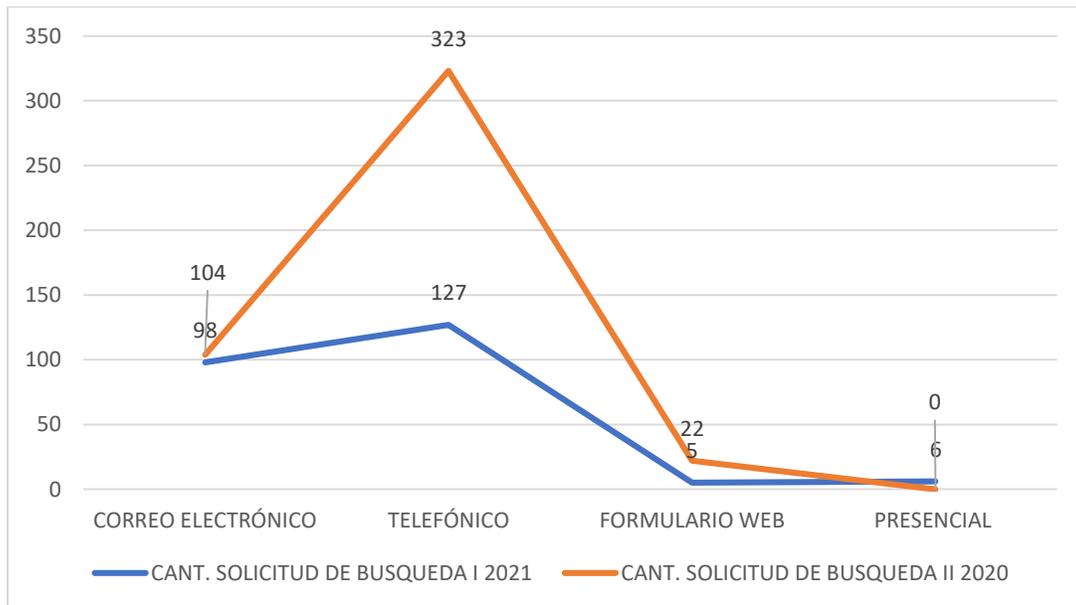
El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención, dispuestos por la UBPD como lo son el Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial y Telefónico, en el primer semestre de 2021, indica que para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó un aumento del 103.08 %; a través del Formulario Web un aumento del 25 %; a nivel Presencial un aumento del 100 % y por vía Telefónica se mantuvo en la misma proporción; en lo que respecta a la radicación de Solicitudes de Búsqueda, recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 5.77 %; a través del Formulario Web una disminución del 77.27 %; a nivel Presencial un aumento del 600 % y por vía Telefónica la disminución es del 60.68 %; a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por tipologías:

Contraste para Radicación de Peticiones



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Contraste para Radicación de Solicitudes de Búsqueda

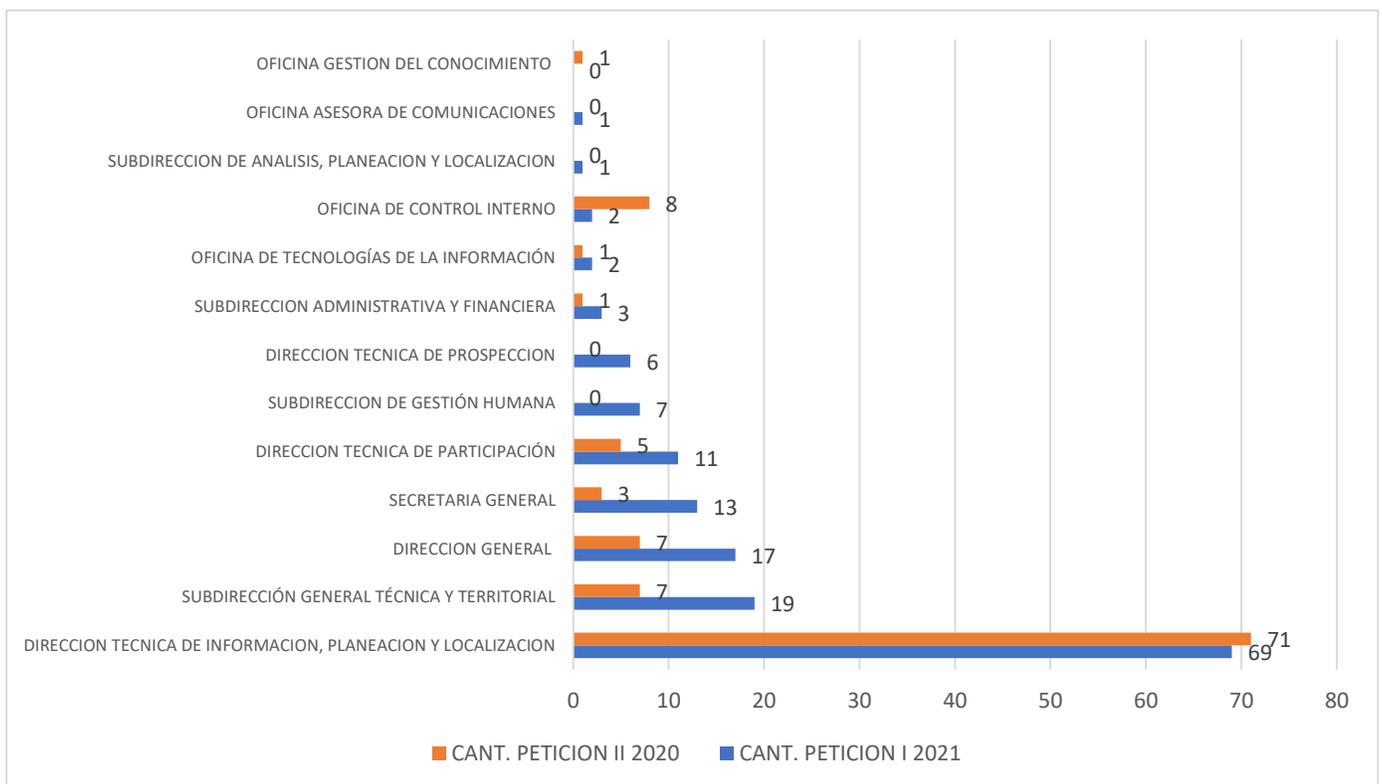


Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Asignación a Dependencias

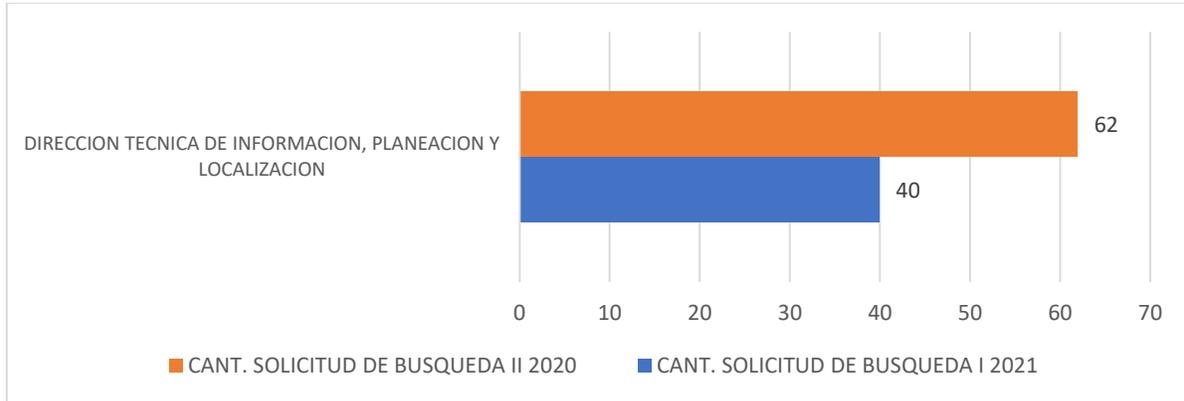
Teniendo en cuenta la reducción en la radicación de PQRSD durante el primer semestre de 2021, el comportamiento en la distribución evidenció que, a Nivel Central se presentó un aumento del 45.19 % en la distribución de Peticiones, donde la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización DTIPLB fue la dependencia con mayor número de peticiones asignadas con un total de (69); con relación a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 35.48 % , donde, la DTIPLB fue la dependencia con el 100 % de solicitudes asignadas con un total de (40); a continuación se presentan las gráficas con los datos de las asignaciones por tipología, así:

Peticiones Nivel Central



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

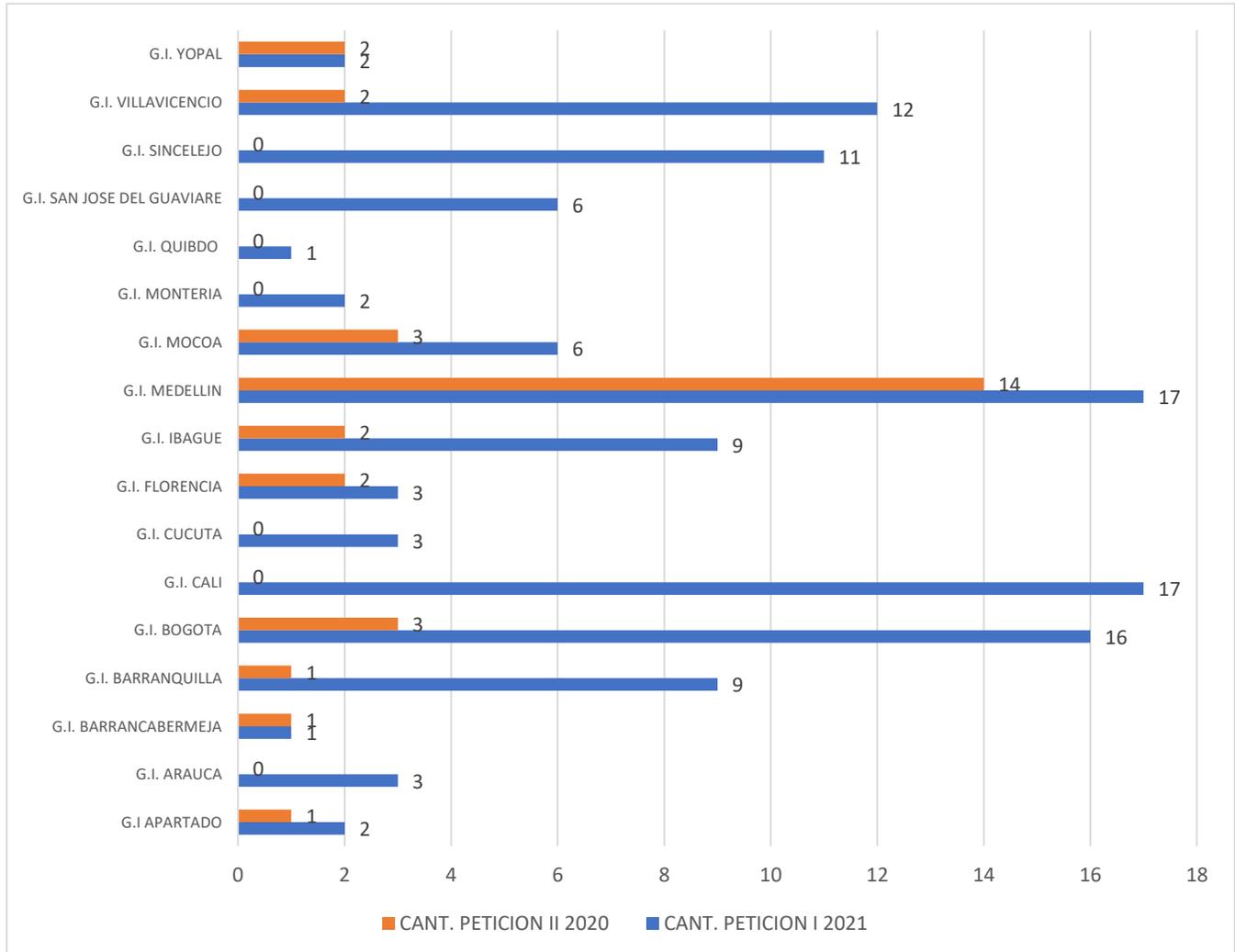
Solicitudes de Búsqueda Nivel Central



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

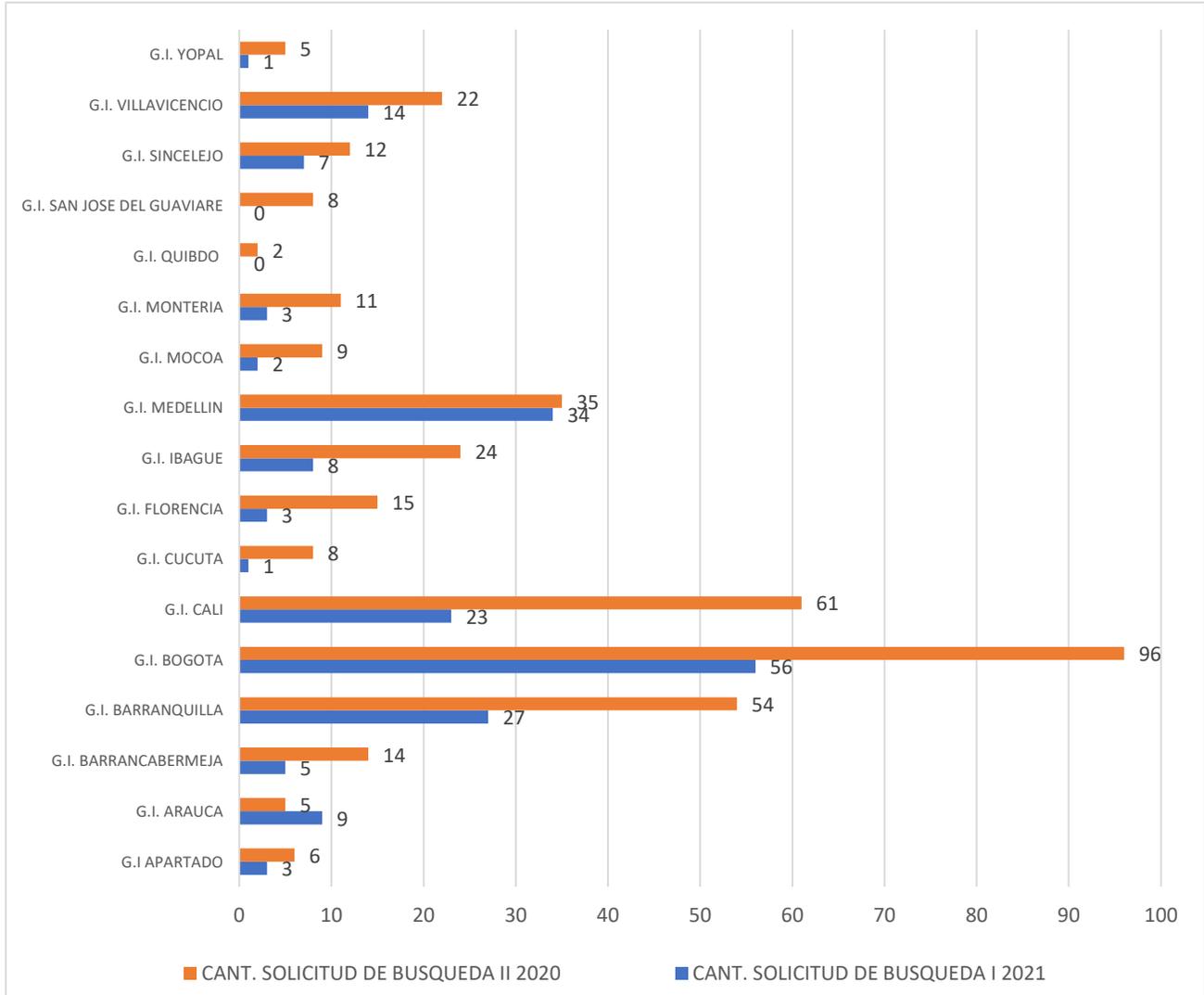
Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales (GITT), se presentó un aumento del 287.10 % en la asignación de Peticiones, donde, las sedes ubicadas en las ciudades de Medellín y Cali fueron los GITT con mayor número de asignaciones con un total de (17) cada una; en lo que respecta a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 49.35 % , la sede ubicada en la ciudad de Bogotá fue el GITT con mayor número de asignaciones con un total de (56); 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:

Peticiones GITT



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Solicitudes de Búsqueda GITT



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Gestión General Nivel Central para Dependencias con PQRSD Vencidas

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANT.	PROPORCIÓN
PETICIÓN	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	TÉRMINOS	64	92,75%
		VENCIDO	3	4,35%
		ABIERTO	2	2,90%
	Total DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN		69	59,48%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	TÉRMINOS	18	94,74%
		VENCIDO	1	5,26%
	Total SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		19	16,38%
	DIRECCIÓN GENERAL	TÉRMINOS	11	64,71%
		VENCIDO	5	29,41%
		ABIERTO	1	5,88%
	Total DIRECCIÓN GENERAL		17	14,66%
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	TÉRMINOS	8	72,73%
		ABIERTO	2	18,18%
		VENCIDO	1	9,09%
Total DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN		11	9,48%	
Total general			116	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Gestión General GITT para Dependencias con PQRSD Vencidas

TIPOLOGÍA NIVEL I	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANT.	PROPORCIÓN
PETICIÓN	G.I. CALI	TÉRMINOS	15	88,24%
		VENCIDO	1	5,88%
		ABIERTO	1	5,88%
	Total G.I. CALI		17	65,38%
	G.I. BARRANQUILLA	TÉRMINOS	6	66,67%
		VENCIDO	2	22,22%
		ABIERTO	1	11,11%
	Total G.I. BARRANQUILLA		9	34,62%
Total general			26	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Dependencias con Respuestas Extemporáneas

La verificación de la gestión de las PQRSD efectuada por las dependencias durante el primer semestre de 2021, evidenció una reducción en la radicación de PQRSD, asimismo, un aumento del 18.18 % con relación al trámite extemporáneo de las mismas, esto en contraste con la gestión del segundo semestre de 2020; el área con mayor índice de respuestas a PQRSD extemporáneas fue la Dirección General con un total de (5) PQRSD durante el primer semestre de 2021, lo que representa el 50 % del total de PQRSD vencidas (10) del Nivel Central.

Nivel Central

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT. PETICIÓN I 2021
DIRECCIÓN GENERAL	5
DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACION, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	1
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	1
Total general	10

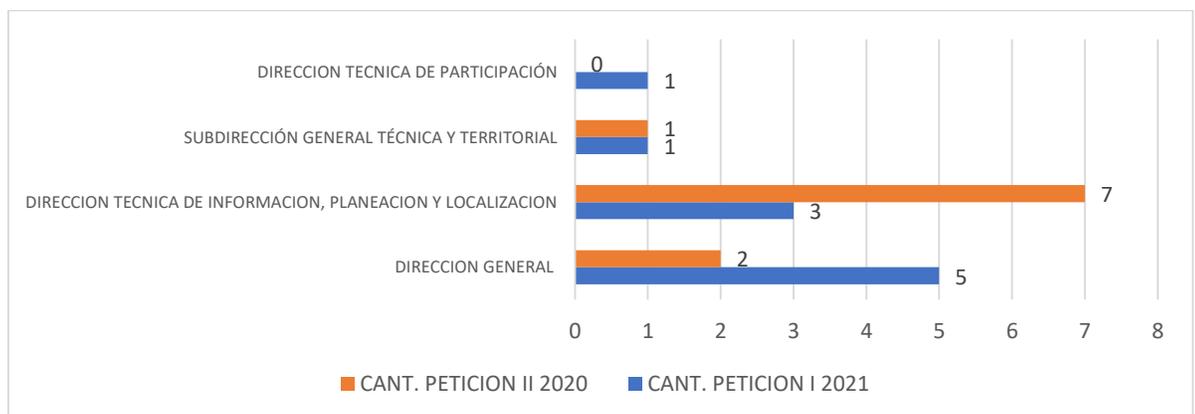
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

GITT

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT. PETICIÓN I 2021
G.I. BARRANQUILLA	2
G.I. CALI	1
Total general	3

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

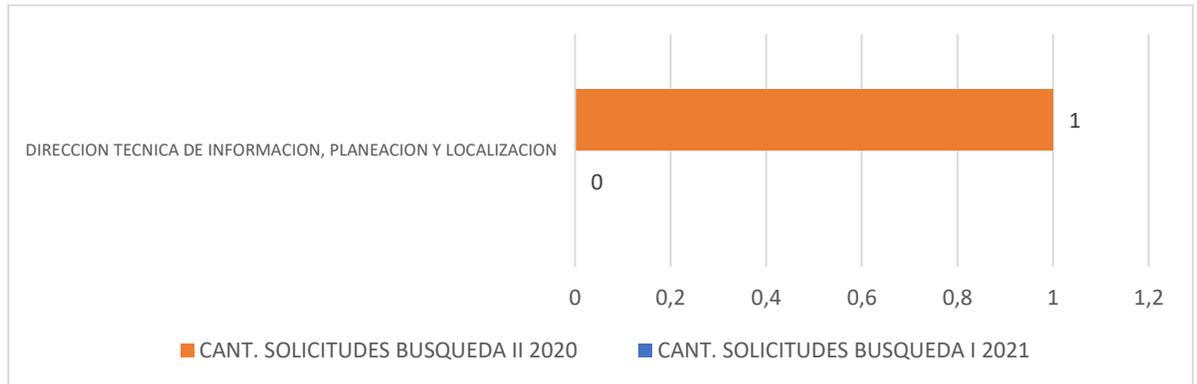
Contraste Nivel Central Peticiones Vencidas



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

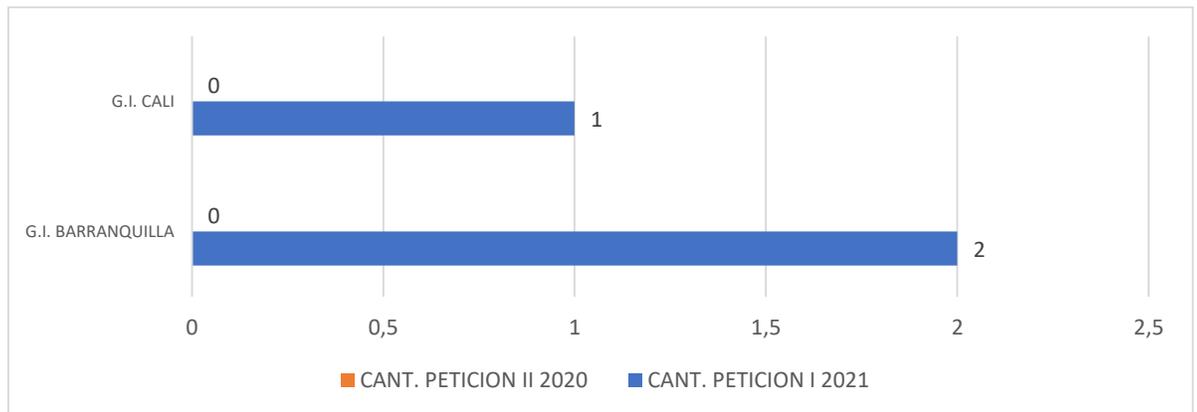
www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

Contraste Nivel Central Solicitudes de Búsqueda Vencidas



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Contraste GITT Peticiones Vencidas



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

5. DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS

Dificultades	Aspectos por Mejorar	Fortalezas
El registro de las PQRSD a través de una hoja de cálculo en Excel, en la medida en que se incorporan más datos, continúa siendo una herramienta no adecuada para la gestión, sin embargo, el Grupo efectúa constantes revisiones para	Se debe continuar reforzando con los equipos territoriales la remisión de las PQRSD al Grupo de Servicio al Ciudadano de manera inmediata a su recepción, tal y como lo indica el procedimiento y los lineamientos asociados.	El día 6 de julio se tuvo la primera capacitación de módulo de PQRSD incorporado en el SGDEA, por lo que se observa una oportunidad de cambio positiva para el registro, control y seguimiento de los PQRSD una

Dificultades	Aspectos por Mejorar	Fortalezas
<p>mantener una base limpia y con caracteres de búsqueda de información apropiados.</p> <p>Se han presentado algunas inconsistencias con las formulas en el cálculo de los términos, por lo cual se ha adoptado como medida emergente realizarlo contra calendario para evitar la ocurrencia o inducción de errores. Continúa presentándose casos donde se da respuesta fuera de términos, sin embargo, el porcentaje de inoportunidad se mantiene dentro del mismo margen que se ha obtenido en vigencias anteriores.</p> <p>Dado el incremento de PQRSD asignadas a territorio, se observa una resistencia por parte de los grupos territoriales en gestionar las respuestas que son de su competencia, aludiendo que es responsabilidad de otras direcciones, en particular la Dirección de Información.</p> <p>Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta por parte de la Dirección General, así como el no envío a servicio al ciudadano de los oficios elaborados para el cierre de los casos en la matriz de seguimiento, así como el cumplimiento de los lineamientos generados como a utilización de los formatos de comunicaciones oficiales, radicación, entre otros.</p> <p>No existe compromiso por parte de los servidores públicos para la</p>	<p>Se observa la necesidad de generar sinergias con la Subdirección Técnica y Territorial, para que a través de esta instancia se apoye oportuna y continuamente las necesidades de información para dar respuesta a las PQRSD asignadas a las territoriales.</p> <p>Frente a solicitudes donde se requiere la articulación y contribución de información de varias dependencias, se ha identificado que es débil la comunicación para la construcción y consolidación de respuestas a PQRSD.</p> <p>Se necesita facilitar la aprobación y/o facultar a los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo para la migración de documentos como lineamientos y demás formatos en el Sistema de Gestión, dado que actualmente se tarda más tiempo del programado mientras se revisa por los de jefes de dependencias.</p> <p>Se requiere que los Coordinadores(as) de los equipos de trabajo apropien y comprendan la trascendencia e integralidad que representa la atención y el servicio al ciudadano, que no se reduce a las Solicitudes de Búsqueda o contacto inicial, sino a todos los procesos de servicio requeridos para el relacionamiento con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se debe dar continuidad a las visitas presenciales a territorio,</p>	<p>vez se inicie el ambiente de producción.</p> <p>Dados los vencimientos de términos que se observaron al cierre de la vigencia 2020 y con ocasión al primer informe trimestral 2021 en las Direcciones Misionales, la OCI recibió con agrado comunicación de la Subdirección General Técnica y Territorial mediante el Memorando 2130-3- 202103284 del 10 de junio a través del cual se exponen los análisis de causas revisados en los casos de incumplimiento presentados.</p> <p>Observamos con gran avance la construcción de la Guía para la recepción, registro y designación de solicitudes de búsqueda y consulta de información entregada por las personas que buscan y otros actores sociales e institucionales, que, entre otros, diferencia el tratamiento para los PQRSD.</p> <p>La implementación de una herramienta diagnóstico junto con una estrategia de cualificación presencial a los equipos territoriales representó un escenario de apropiación para los servidores(as) que se encuentran en territorio, en donde se profundizaron conceptos sobre PQRSD (modalidades del derecho de petición, términos, normatividad, notificación, manejo de WhatsApp, rutas de atención, procedimiento de PQRSD, lineamiento Circular 033 de 2020),</p>

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Dificultades	Aspectos por Mejorar	Fortalezas
atención de llamadas telefónicas en temas propios de su competencia, lo que dificulta el relacionamiento con los diferentes grupos de interés.	toda vez que se debe seguir fortaleciendo los diferentes temas de servicio al ciudadano.	así como la verificación de espacios físicos, buzones, carteleras y la resolución de dudas frente al proceso. Se logró la culminación del proyecto de Resolución que reglamenta el trámite de PQRSD en la UBPD, el cual se radicó a la Directora General para firma.

Fuente: DOCUMENTO RESPUESTA.pdf

6. OBSERVACIONES

Para realizar un correcto y confiable análisis estadístico de Oportunidad y de Frecuencias en la radicación, uso de canales, asignación y de gestión de respuestas dadas por los responsables a las PQRSD presentadas en la UBPD, es importante que se cuenten con fuentes de información que provean un alto nivel de calidad en la información registrada y que sean un reflejo de la realidad del procedimiento que apoyan.

A continuación, se presentan una serie de observaciones relacionadas con inconsistencias en el registro de información, que afectan la confiabilidad de los cálculos y/o estadísticas que permiten medir criterios tan importantes como lo son la oportunidad entre distintos eventos y que por ende, no reflejan la realidad institucional, en materia de PQRSD, así:

- Se observaron (18) registros con Fecha de Recepción de “enero de 2020”, donde, los campos de “Año” y “Mes” indican al contrario que corresponden a enero de 2021; lo que corresponde a error en la digitación de estas fechas.
- Se observaron (3) registros con fecha de respuesta anterior a la fecha de recepción, así: Caso No. 1, Fecha de Recepción (09 de marzo de 2021) y Fecha de Respuesta (23 de marzo de 2012); Caso No. 2, Fecha de Recepción (18 de marzo de 2021) y Fecha de Respuesta (23 de febrero de 2021); Caso No. 3, Fecha de Recepción (09 de junio de 2021) y Fecha de Respuesta (16 de junio de 2012); lo que corresponde a error en la digitación de estas fechas.
- Se observó (1) registro con Fecha de Recepción “24-06-201”; lo que corresponde a error en la digitación de esta fecha.
- Se observó (1) registro con Fecha Limite de Vencimiento “22 de abril de 2004”; lo que corresponde a error en la digitación de esta fecha.
- No se observó la columna con el cálculo de la cantidad de días de respuesta dada a las PQRSD, por parte del responsable del trámite al interior de la UBPD.

7. RECOMENDACIONES

La OCI en cumplimiento de su rol normativo de Evaluación y Seguimiento y de sus funciones, de forma independiente realiza análisis bajo criterios definidos, asimismo, presenta a los procesos recomendaciones que son el resultado de un procedimiento de revisiones, verificaciones y análisis depurados, con el fin de apoyar los ciclos PHVA representados en las caracterizaciones de cada uno de los procesos y que son base de la mejora continua, por lo anterior, la OCI presenta las siguientes recomendaciones:

- Establecer controles de calidad de la información registrada en la base de PQRSD.
- Fortalecer las actividades de monitoreo y control en las dependencias (del nivel central y territorial) que presentaron respuestas extemporáneas de PQRSD, en especial, las que son recurrentes
- Realizar análisis de efectividad de los informes trimestrales que son presentados a la Secretaría General sobre las PQRSD resueltas de forma extemporánea para la adopción de las acciones a que haya lugar, lo anterior teniendo en cuenta que desde diciembre de 2020 se están realizando estas acciones de traslado y que al final del presente ejercicio de análisis, aún se presenta recurrencia en este evento.
- Ante la necesidad de que el GITSC cuente con un Sistema de Información que fortalezca tecnológicamente el proceso de gestión y control de las PQRSD, es importante, que se fortalezcan las fuentes de información con controles de seguridad y confidencialidad de estos orígenes, teniendo en cuenta la información que allí se registra.
- 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:	Carlos Andrés Rico Reina	Experto Técnico	FIRMA: 
Aprobado por:	Ivonne del Pilar Jiménez García Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	FIRMA: 