

**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**

Versión 2.

BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CONCEPTOS	3
3.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	5
4.	MARCO NORMATIVO:.....	5
5.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	6
5.1.	ESTADO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
5.2.	GESTIÓN DE LAS PQRSD RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN	12
5.3.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	18
5.4.	COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS	37
5.5.	GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES DEL PROCESO	38
5.6.	OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS	44
6.	CONCLUSIONES	45
7.	RECOMENDACIONES	47

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia
Fecha	Agosto 12 de 2020

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la programación del Plan Anual de Auditoría y Seguimientos – PAAS 2020 de la UBPD, la Oficina de Control Interno – OCI, realizó seguimiento semestral a la atención quejas, sugerencias y reclamos, en virtud del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹.

Las fuentes de información empleadas para el seguimiento fueron: Entrevistas de conocimiento con el líder del proceso y el Grupo de Atención al Ciudadano, consultas en la carpeta del Drive de los documentos del Sistema de Gestión y en la página web de la UBPD, solicitud de información al líder del proceso y confrontación de las respuestas con otras dependencias, finalmente, la revisión de las entradas y salidas de las peticiones de la muestra seleccionada de las respuestas a las peticiones presentadas durante el primer semestre de 2020.

2. CONCEPTOS

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

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

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

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, 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 PQRS presentadas por la ciudadanía, de acuerdo a las normas vigentes (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

Objetivos específicos:

- Revisión del estado del proceso de servicio al ciudadano.
- Análisis de oportunidad, completitud y claridad de las respuestas dadas a las peticiones.
- Análisis de la frecuencia de peticiones, canales, asignación por dependencia.
- Análisis de la completitud de la respuesta.

3.2. ALCANCE: PQRS presentadas a la UBPD en el primer semestre de 2020, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio 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 del 12 de marzo 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.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El 16 de junio de 2020, la Jefe de la Oficina de Control Interno – OCI (E), comunicó el inicio del seguimiento a la Secretaría General y a la Subdirección Administrativa y Financiera. El 19 de junio de 2020, la OCI remitió comunicación mediante correo electrónico solicitando información relacionada con el proceso, así como realizó entrevistas con el líder del proceso y el Grupo de Atención al Ciudadano para documentar el estado del mismo, los principales avances y frente a las PQRSD presentadas durante el periodo comprendido entre el 01/01/2020 y el 30/06/2020, se realizó un análisis de la oportunidad de respuesta de las mismas teniendo en cuenta la ampliación de términos para atender las peticiones, establecida por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020², así como se seleccionó una muestra representativa 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 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

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 Oficina de Control Interno, así como las respuestas brindadas durante entrevista.

La presentación del informe se realizará en un modelo de las preguntas realizadas por la Oficina de Control Interno y a continuación las respuestas e información remitidas por el proceso de Servicio al Ciudadano junto con las observaciones de la Oficina de Control Interno, en un segundo momento se presentará 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. ESTADO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

¿Cuáles son los canales de atención con los que se cuenta para la atención de peticiones?

Respuesta del proceso: La UBPD ha puesto a disposición los siguientes canales de atención:

Canales Presenciales: Los cuales se refieren a las oficinas en las cuales se presta atención a la ciudadanía, en Bogotá Sede central ubicada en la Av. Calle 40ª # 13-09 Piso 20 Edificio UGI y en las sedes territoriales. Vínculo Web <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/>

Canales Telefónicos: Redes de telefonía fija y celular dispuestos por la UBPD.

Línea Fija en Bogotá: 3770607

Línea Celular Nacional: 316-2783918

Líneas Celulares Territoriales: **Barranquilla (Atlántico):** (316) 280-0157. **Sincelejo (Sucre):** (316) 281-1765. **Montería (Córdoba):** (316) 286-8799. **Cúcuta (Norte de Santander):** (316) 280-1955. **Apartadó (Antioquia):** (316) 284-2561. **Barrancabermeja (Santander):** (316) 280-2405 **Medellín, Antioquia:** (316) 282-3206. **Quibdó (Chocó):** (316) 281-5512. **Arauca (Arauca):** (316) 287-2306. **Yopal (Casanare):** (316) 280-9395. **Bogotá, Cundinamarca:** (316) 281-6568. **Ibagué (Tolima):** (316) 281-5606. **Cali (Valle del Cauca):** (316) 278-3057. **Villavicencio (Meta):** (316) 281-9857. **San José del Guaviare (Guaviare):** (316) 280-7760. **Florencia (Caquetá):** (316) 281-0740. **Mocoa (Putumayo):** (316) 285-1395

Línea Gratuita Nacional: 018000-117175

Canales Virtuales: Mecanismos de acceso a través de:

Formulario Web de PQRSD <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

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

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Correo Electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co.

Nota: Las redes sociales (twitter @ubpdcolombia - Facebook) no son considerados canales formales para la recepción de peticiones, sin embargo, son medios a través de los cuales se mantiene interacción con la ciudadanía y a través de los cuales se resuelven inquietudes por parte de la UBPD.

Observaciones OCI: Se evidenció que los mencionados canales se encuentran en operación, con excepción del canal presencial desde el inicio del confinamiento por la emergencia sanitaria, así como se observó que la información reportada por el proceso se encuentra publicada en la página web de la UBPD.

¿Cómo se realiza la consulta de documentos y expedientes?

Respuesta del proceso: La consulta se puede realizar se puede realizar por contacto con la Dirección Técnica, de Información, Planeación y Localización teniendo en cuenta el carácter extrajudicial de la entidad, los índices de clasificación y los activos de información, lo anterior, sin perjuicio que la consulta de los expedientes también pueda elevarse a través de una petición de documentos y/o en el caso de consultas del Estado, de forma similar la Dirección Técnica de Participación, Contactos con las víctimas y Enfoque Diferenciales y la Oficina Asesora de Comunicaciones tiene acciones de fortalecimiento y acciones pedagógicas. Sobre los espacios de atención al público, a nivel central se encuentran habilitadas dos (2) salas en el edificio UGI en el piso 20, se debe validar con el equipo de infraestructura.

¿Cuál ha sido el avance frente al proceso de adquisición de buzones?

Respuesta del proceso: Frente a los mecanismos para la adquisición de buzones, se realizó una primera mesa técnica el día 21 de febrero de 2020. Dada las características del buzón, el día 25 de febrero de 2020, se envió la ficha técnica a la Oficina Asesoría de Comunicaciones y Pedagogía para su revisión validación. El día 18 de junio de 2020, la Subdirección Administrativa y Financiera radicó la ficha técnica junto con los estudios previos y demás documentos a la Oficina de Contratación mediante memorando con radicado número 210-3-202002457. A la fecha, se está realizando el estudio de mercado, simultáneamente se ha realizado la elaboración de los instrumentos que deben acompañar el buzón, el cual consta de un instructivo que se está revisando con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y un formato donde se consignara la información correspondiente.

¿Cuáles fueron los principales avances frente a la gestión del canal telefónico?

Respuesta del proceso: En los meses de enero y febrero 2020, se realizaron las gestiones y articulación con la OTIC, para la adquisición de la línea, que la provee el operador ETB. El 13 de marzo se hace entrega formal de la línea telefónica a la UBPD, la cual fue puesta en funcionamiento el 27 de marzo, ese mismo día se publicó en la página web la entrada en funcionamiento de la línea 018000. El

flujo de llamadas que reportó el operador es de 25 llamadas en promedio, la línea ha operado sin interrupciones en el horario de lunes a viernes de 8.00 am a 5.pm.

Frente al buzón de mensajes de la línea telefónica fija 3770607, en reunión con la Empresa de Teléfonos de Bogotá ETB y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se decidió no generar este buzón, ya que se puede llenar con un solo mensaje y puede consumir la bolsa de minutos de grabación que ofrece el proveedor. Se decidió dejar un mensaje que informa los canales de atención y horarios de los mismos.

¿Cuáles fueron los resultados de la medición del tráfico de llamadas de la línea 3770607, de la línea 01800 y de las líneas celulares de las territoriales?

Respuesta del proceso: Sobre el requerimiento, es preciso indica las siguientes consideraciones para el análisis del requerimiento:

El proceso de Servicio al Ciudadano no cuenta con herramientas tecnológicas que le permitan la medición en tiempo real del tráfico de llamadas y/o tarificadores de las mismas, para las líneas en mención.

La medición se realiza a través de un requerimiento a los Supervisores de dichos servicios, entre los cuales se encuentra la Subdirección Administrativa y Financiera, para las líneas de telefonía.

Frentes a las líneas 3770607 y 018000117175, se indica que el enrutamiento para las llamadas entrantes está configurado por la Empresa de Teléfonos de Bogotá ETB a través de un sistema PBX, programa que unifica cierta cantidad de líneas a un solo número, y que los colaboradores en el caso particular de Servicio al Ciudadano no pueden identificar.

La línea 018000 fue asignada el 13 de marzo del año en curso y puesta en funcionamiento a partir del 27 de marzo, una vez fue instalado el software en el equipo de uno de los colaboradores del proceso.

Se presenta para este informe el tráfico de llamadas para las líneas de telefonía celular de los equipos territoriales, la información proporcionada por el proveedor, se encuentra en depuración por lo cual se adjunta sábana de datos como soporte evidencia al requerimiento. Para la línea celular operada por Servicio al Ciudadano, se presenta el estimado de atenciones realizado del cual el proceso tiene pleno control.

Con relación a la línea de atención telefónica se presenta el tráfico de llamadas efectivamente atendidas por Servicio al Ciudadano, lo anterior teniendo en cuenta que, para el caso de la línea fija y 0180000, no todas las llamadas que ingresan son enrutadas a la extensión 2017, por lo cual se derivan a otras extensiones de la UBPD. Sin perjuicio de lo anteriormente descrito, se ha solicitado el consumo de las líneas en mención.

Finalmente, para efectos de la tabla que se presenta a continuación, el tráfico de llamadas presentado solo corresponde a las llamadas entrantes, dado que el consumo asociado a llamadas salientes responde a diferentes necesidades del servicio que no están asociadas a la función inherente del proceso.

CANALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANAL TELEFÓNICO LÍNEA CELULAR NACIONAL	100	190	220	132	149	Pendiente reporte	791
CANAL TELEFÓNICO LÍNEA FIJA BOGOTÁ (INCLUYE LÍNEA 018000)	31	128	22	86	134	Pendiente reporte	401
CANAL TELEFÓNICO LÍNEA GRATUITA NACIONAL	NA	NA	8	17	Pendiente reporte	Pendiente reporte	25

Observaciones de la OCI: El análisis del tráfico de llamadas para las líneas de telefonía celular de los equipos territoriales, es información que resulta relevante para el proceso de Servicio al Ciudadano como para los procesos misionales de información y participación, toda vez que a partir de ella se puede determinar, cuál es el volumen de llamadas y el tiempo que emplean los servidores de los equipos territoriales en la atención de consultas y peticiones. Por lo anterior, resulta recomendable que la información proporcionada por el proveedor sea depurada, de tal manera que puede ser interpretada.

¿Cómo se realiza la gestión de PQRSD en Redes Sociales?

Respuesta del proceso: Las peticiones que llegan por redes sociales las cuales son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía, no son consideradas en primera instancia en un derecho de petición, porque no contiene los requisitos mínimos para esto, la UBPD en articulación con la Oficina de Servicio al ciudadano y Oficina Asesoría de Comunicaciones y Pedagogía genera una respuesta contactándose con los personas que se han comunicado con la UBPD por estos medios, para identificar la necesidad que existe, la cual se registra en el formato de solicitud establecido por la entidad, y a partir de este proceso se genera el derecho de petición y/o solicitud de búsqueda, a la cual se le da una respuesta acorde a lo que el peticionario requiere.

En el procedimiento de PQRSD, existe una actividad relacionada con solicitudes de búsqueda que llegan a la UBPD por redes sociales, el procedimiento está en proceso de modificación a una versión dos (2), ya que existen cambios en el flujo de información a la fecha, y así se visibilizara de una forma

más concreta las solicitudes que se realizan por las redes sociales, ya que en el procedimiento actual se encuentran de manera general.

La Oficina Asesoría de Comunicaciones y Pedagogía, recoge en un documento las preguntas que están asociadas a una posible y/o solicitud de búsqueda, el cual es remitido por correo electrónico a la oficina de Servicio al Ciudadano y a la Dirección Técnica, de Información, Planeación y Localización.

La Dirección Técnica, de Información, Planeación y Localización, a través de la Subdirección de Gestión de Información y Subdirección de Análisis, Planeación y Localización, realiza la validación de las solicitudes de búsqueda en el sistema de Información, y la Dirección Técnica, de Información, Planeación y Localización, se contacta directamente con los peticionarios para informar el estado en que se encuentra la solicitud de búsqueda. Así las cosas:

- No todos los grupos de interés que se comunican con la UBPD son Peticionarios.
- Las partes interesadas que han elevado sus peticiones productos de los eventos tienen el tratamiento frente a lo establecido.
- Las preguntas o inquietudes elevadas frente en los eventos, deberán ser consolidadas por las dependencias que lideran el evento, y resueltas de fondo por las dependencias que por competencia les corresponda.

Observaciones de la OCI: Conforme a lo expuesto por el proceso, se evidenció que en la página web de la UBPD se encuentran publicadas las respuestas a las preguntas que se realizaron durante el evento de rendición de cuentas de la entidad.

¿Cómo pueden los ciudadanos hacer seguimiento al estado de sus peticiones?

Respuesta del proceso:

A través de los canales de atención telefónicos “Línea telefónica Bogotá 3770607 y línea gratuita a nivel nacional 01-8000-117175 línea celular 3162783918” y virtual “Correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedada.com y formulario electrónico publicado en la página web de la UBPD”.

El canal presencial no se encuentra en operación dada la emergencia sanitaria.

Como acción y oportunidad una vez se cuente con el sistema de Gestión Documental de documentos electrónicos que contiene un módulo de PQRSD, se podrá avanzar con la fase de interfaz para el seguimiento de peticiones en línea.

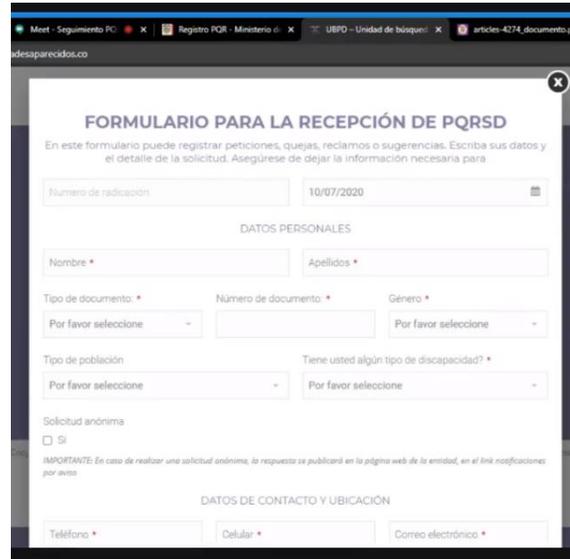
La resolución que reglamenta el tratamiento interno de las PQRSD, se encuentra actualmente en validación, toda vez que esta resolución debe contener un capítulo o un apartado donde indique cual va ser el tratamiento para las peticiones que están asociadas a solicitudes de búsqueda.

Durante la entrevista se realizó la radicación de una PQRSD de prueba por el formulario virtual para la recepción de PQRSD

En la verificación del formulario se evidencia que el campo de discapacidad está marcado como obligatorio, pero se puede dejar sin diligenciar, y no tiene la opción “ninguno”, para personas que no se encuentran en condición de discapacidad.

Al enviar el formulario este no valida la opción de número de radicación y fecha.

Observaciones OCI: De acuerdo al ejercicio desarrollado se recomienda la validación y ajustes de los campos no funcionales del formulario de radicación PQRSD de la Página web, para la dependencia quien tiene a cargo los diseños y ajustes de esta.



5.2. GESTIÓN DE LAS PQRSD RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN

¿Cómo se ha realizado el seguimiento e implementación de los protocolos de atención que considera los enfoques diferenciales de género, étnico y territorial donde se establecen recomendaciones generales a tener en cuenta por los servidores que tienen contacto con los ciudadanos?

Respuesta del proceso:

El proceso de servicio al ciudadano generó un manual que contiene los protocolos de atención y recomendaciones transversales que considera los enfoques diferenciales.

Servicio Ciudadano en la labor cotidiana de aplicación a los enfoques diferenciales.

El proceso realiza seguimientos a través de los diálogos permanentes que tiene con las territoriales “Telefónico y virtual”.

El seguimiento no se realiza en el marco de una valoración formal, dado que jerárquicamente los equipos territoriales no dependen de Servicio al ciudadano.

El direccionamiento esencial de los enfoques esta con cargo a la Dirección Técnica de Participación, Contactos con las víctimas y Enfoque Diferenciales, de acuerdo con sus funciones y competencia.

Servicio al ciudadano utiliza un lenguaje incluyente, para que no se vulnere el trato digno, o temas de derechos humanos, pautas para las desapariciones forzadas recientes.

Servicio al ciudadano está articulado con el área misional, respetando los avances y desarrollos que ellos tengan frente a los temas de la competencia de servicio al ciudadano “Enfoque Diferencial”.

Observaciones de la OCI: Se evidenció el Manual de Protocolos de Atención, el cual se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de la UBPD. Se recomienda realizar capacitaciones y sensibilizaciones de manera permanente al equipo del Grupo de Servicio al Ciudadano y en especial, a los servidores que fungen como enlaces en cada una de las dependencias y en las sedes territoriales de la UBPD.

¿Qué avances se han realizado frente a la definición o diferenciación entre un derecho de petición y una solicitud de búsqueda?

Respuesta del proceso: Se conformó una mesa de trabajo donde se trataron temas misionales sobre las solicitudes de búsqueda elevadas a través de derechos de petición y creación de la definición de solicitud de búsqueda con el soporte jurídico y técnico. Estas mesas están integrada por Subdirección General Técnica y Territorial, Dirección Técnica, de Información, Planeación y Localización, Dirección Técnica de Participación, Contactos con las víctimas y Enfoque Diferenciales, Oficina Asesora Jurídica y Servicio al Ciudadano.

La conformación y reunión de estas mesas de trabajo deja como resultado un documento de diagnóstico que recoge el comportamiento de PQRSD asociadas a solicitudes de búsqueda, argumento jurídico que explica las connotaciones de esta índole en el proceso de búsqueda, y matriz de clasificación de PQRSD, con los criterios de direccionamiento.

Se elaborará un protocolo técnico y jurídico que explique qué se debe responder para que sea una respuesta de fondo de las solicitudes de búsquedas, cuando estas son elevadas a través de PQRSD. “Se encuentra en borrador”.

Dado que la UBPD no tiene clasificado las solicitudes de búsqueda como un trámite o servicio, debe existir un documento, acto administrativo y/o procedimiento, que sustenten e indique cual es el tratamiento de las solicitudes de búsqueda que ingresan por canales de atención existentes, y diversas formas, cada una de ellas tendrá una respuesta particular, que encamine al peticionario a una respuesta sólida.

Observaciones de la OCI: Tal y como lo menciona el proceso, se recomienda priorizar la aprobación del acto administrativo que reglamente o regule el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en el cual se sustente el tratamiento de las solicitudes de búsqueda de manera diferenciada a los derechos de petición, de tal manera que queden claros los tiempos de respuesta frente a una solicitud de búsqueda o una consulta sobre el estado de la búsqueda respecto a los tiempos establecidos para dar respuesta a un derecho de petición, pues dichos lineamientos también pueden actuar como controles para la prevención del daño antijurídico frente a presuntos incumplimientos a las respuestas a derechos de petición.

¿Se han llevado actividades con la Oficina Asesora Jurídica o con las demás áreas para dar el fundamento jurídico correspondiente a las peticiones que lo requieran?

Respuesta del proceso: Si, se ha realizado la articulación con la Oficina Asesora Jurídica en los siguientes aspectos:

Se remite copia de las peticiones que provienen de los entes de control fiscal, disciplinario y político a la Oficina Asesora Jurídica.

La Oficina Asesora Jurídica, participa en las mesas de trabajo para la construcción del protocolo de tratamiento de solicitudes de búsqueda diferenciadas de los derechos de petición. La Oficina Asesora Jurídica, elaboro el memorando rad. 100-3-201902401, "Pautas para el manejo de la información que reciba o produzca la UBPD".

Servicio al ciudadano cuenta con la vinculación de un abogado a su equipo de trabajo a partir del 04 de mayo de 2020.

Se generó el primer contacto entre el equipo jurídico de las dependencias.

Observaciones OCI: Sobre el particular se sugiere priorizar la revisión del acto administrativo que reglamente o regule el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en el cual se sustente el tratamiento de las solicitudes de búsqueda de manera diferenciada a los derechos de petición, la cual también puede actuar como un control para la prevención del daño antijurídico frente a una posible acción de tutela por la vulneración de los términos del derecho de petición por medio de la cual se realizó una solicitud de búsqueda de una persona dada por desaparecida.

¿Qué actividades se han desarrollado producto de los resultados de la encuesta de percepción de servicios, así como la identificación de grupos de interés?

Respuesta del proceso: Durante la planeación estratégica de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas para la vigencia 2020, fue aprobado en el plan de acción la actividad "Elaborar e implementar la metodología para la evaluación de la percepción de los diferentes grupos de interés, frente a las respuestas de la UBPD, en el proceso de búsqueda", enmarcada dentro de la acción estratégica "monitorear permanentemente el proceso de búsqueda para mejorar las respuestas a los diferentes grupos de interés, y la transformación asociada a la UBPD, brindar respuesta sobre el proceso de búsqueda, que dan cuenta de los avances y múltiples resultados del proceso", la actividad en mención se encuentra a cargo de la Oficina de Gestión del Conocimiento.

En la Identificación de Grupos de Interés, se estableció la actividad "Coordinar la Identificación de expectativas, necesidades y participación de grupos de interés teniendo en cuenta sus diferencias", enmarcado dentro de la acción estratégica "mantener un relacionamiento fluido con actores de interesados en la labor de la UBPD, a través de los diferentes mecanismos de dialogo y trabajo conjunto", y la transformación, la UBPD, construye relaciones de confianza con los interesados en su labor, la actividad en mención se encuentra a cargo de la Oficina de Gestión del Conocimiento.

¿Cuáles fueron los resultados del Informe de evaluación de grupos de interés y/o mapa de actores y grupos interesados – mapa de conocimiento, participación y relacionada?

Respuesta del proceso: De conformidad con el seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2019, llevado a cabo en enero de este año, se informó sobre la caracterización de los grupos de interés (*Mapa de actores y grupos interesados – mapa de conocimiento, participación y relaciones*), una serie de acciones armonizadas y articuladas con la Oficina Asesora de Planeación. Tanto la matriz de referencia como las evaluaciones previstas a dichos grupos, fueron actividades replanteadas en el marco de la Planeación Estratégica de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas para la vigencia 2020, y junto con la aprobación del Plan de Acción se estableció la actividad “*Coordinar la identificación de expectativas, necesidades y particularidades de los grupos de interés teniendo en cuenta sus diferencias*”, enmarcada dentro de la acción estratégica “*Mantener un relacionamiento fluido con actores interesados en la labor de la UBPD, a través de diferentes mecanismos de diálogo y trabajo conjunto*”, y la transformación “*La UBPD construye relaciones de confianza con los actores interesados en su labor*”. Dicho lo anterior, la actividad en mención se encuentra con cargo a la Oficina de Gestión del Conocimiento, por lo cual para la pregunta en cuestión no podemos generar pronunciamiento alguno, y sugerimos de manera atenta y respetuosa validar directamente con la dependencia el desarrollo de tal actividad.

¿Cuáles fueron los resultados de la medición de precepción Servicio al Ciudadano de la UBPD a la fecha?

Respuesta del proceso: De conformidad con el seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2019, llevado a cabo en enero de este año, se informó sobre la “*Medición de percepción de Servicio al Ciudadano*” que: las gestiones adelantadas por el proceso, estuvieron orientadas en la elaboración de una metodología, de un instrumento para la recolección de información y, contó con un plan piloto que abarcó los grupos de interés asociados a los peticionarios registrados en la base de datos de PQRS, todo lo anterior desarrollado directamente por los colaboradores del proceso, dado que la actividad no fue contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2019, y por la temporalidad del año, no era procedente adelantar un proceso de contratación (*concurso de méritos*) que permitiera la adecuada planeación y ejecución de las actividades para tal fin. Aunado con lo anteriormente descrito, se suministró a la Oficina de Control Interno los resultados obtenidos.

Ahora bien, en este orden de ideas, nos permitimos precisar que durante la Planeación Estratégica de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas para la vigencia 2020, fue aprobado en el Plan de Acción la actividad “*Elaborar e implementar la metodología para la evaluación de la percepción de los diferentes grupos de interés, frente a las respuestas de la UBPD en el proceso de búsqueda*”, enmarcada dentro de la acción estratégica “*Monitorear permanentemente el proceso de búsqueda para mejorar las respuestas a los diferentes grupos de interés*” y la transformación asociada a “*La UBPD brinda respuestas sobre el proceso de búsqueda, que dan cuenta de los avances y múltiples resultados del proceso*”. La actividad en mención se encuentra con cargo a la Oficina de Gestión del Conocimiento.

Observaciones OCI: De acuerdo a lo establecido en el numeral 12 del artículo 17 del Decreto 1393 de 2018, la Subdirección Administrativa y Financiera tiene dentro de sus funciones el “establecer los lineamientos administrativos y coordinar el desarrollo del proceso de atención al ciudadano, control y trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias o felicitaciones de los ciudadanos frente a la UBPD”, en este sentido, a pesar de que la actividad de *“Elaborar e implementar la metodología para la evaluación de la percepción de los diferentes grupos de interés, frente a las respuestas de la UBPD en el proceso de búsqueda”* se encuentre a Cargo de la Oficina de Gestión del Conocimiento la Subdirección Administrativo y Financiera cuenta dentro de su mandato la función de coordinar el proceso de atención al ciudadano. Por lo anterior, es importante que el Grupo de Servicio al Ciudadano esté enterado de estas actividades toda vez que inciden directamente en su proceso.

Pues de acuerdo a la metodología la evaluación de la percepción, es que el proceso de servicio al ciudadano podrá “Evaluar el nivel de percepción de los grupos de interés” y así generar el “Informe de evaluación de Percepción de Grupos de Interés” de acuerdo a lo señalado en la Caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano SCI-CR-001 V1.,

De igual forma, según la política de Servicio al Ciudadano SCI-PC-001 V1, la medición y análisis de la percepción del servicio al ciudadano es relevante para la formulación del Plan de Acción el cual se encuentra alineado con el Plan Anticorrupción, pues frente a la Estrategia No.2 el componente de relacionamiento con el ciudadano, da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objeto así como sus intereses y percepción respecto al servicio recibidos, de acuerdo a la mencionada política, éste reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la UBPD.

Aunado a lo anterior, dentro de la estrategia No. 5 dentro de los ejes estratégicos de Servicio al Ciudadano se encuentra dentro del numeral IV) Experiencia de Servicio, “Estructurar e implementar estrategias para la medición de la percepción ciudadano, brindar acompañamiento en los procesos de adecuación de los espacios físicos para el Servicio al Ciudadano en las sedes físicas de la UBPD de nivel central y territorial de conformidad con la normatividad aplicables y generar estrategias de contacto con los ciudadanos solicitantes de PQRSD a efecto de validar que las respuestas a los requerimientos se han dado de manera oportuna y clara.”

Así las cosas, y teniendo en cuenta el deber de coordinación frente al desarrollo del proceso de atención al ciudadano se considera recomendable la participación y trabajo conjunto del Grupo de Atención al Ciudadano en la *“Elaborar e implementar la metodología para la evaluación de la percepción de los diferentes grupos de interés, frente a las respuestas de la UBPD en el proceso de búsqueda”*, pues dicho documento es el insumo para generar el informe de evaluación y de éste generar las actividades de mejora, para cumplir con el mandato de la Unidad.

¿Se han llevado a cabo actividades con las diferentes dependencias para la atención de solicitudes entre autoridades y entes de control?

Respuesta del proceso: Si, se han llevado a cabo actividades con las dependencias de la UBPD, en especial con Dirección General:

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Elaboración de la matriz de clasificación y criterios de direccionamiento.
Validación con dependencias, vía correo electrónico 21-04-2020
Presentación con la asesora de la Dirección General.
Se cuenta con un enlace en la Dirección General, para la validación de PQRSD.
Pronunciamento de la Oficina Asesora Jurídica, sobre peticiones de entes de control.

Observación OCl: Se recomienda emitir lineamientos para la gestión de solicitudes de organismos de control, así como capacitar al Grupo de Servicio al Ciudadano para identificar las solicitudes de control de gestión y de control político, así como las entidades que ejercen control a la UBPD conforme el Artículo 28 del Decreto Ley 589 de 2017.

¿Qué actividades se han desarrollado frente al tratamiento de datos personales?

Servicio al ciudadano en articulación con la Oficina Asesoría de Comunicaciones y Pedagogía, publicó la política de tratamiento de datos personales, en la página web, opción servicio al ciudadano. De otro lado, la Oficina Asesora Jurídica, emitió un concepto donde informa que la UBPD no está obligada a pedir la autorización de tratamiento de datos personales, si no a informar el propósito de la utilización de estos, con el fin de dar respuestas a sus peticiones.

Observaciones OCl: Se recomienda incluir en el formulario de PQRSD el texto en donde se informe que la UBPD no está obligada a pedir autorización para el tratamiento de datos personales y se informe el propósito de utilización de los mismos.

¿Se han desarrollado actividades relacionadas con la creación de la respuesta a preguntas frecuentes?

Respuesta del proceso: Si, está publicado en la página web de la UBPD, se encuentra en el módulo de servicio al ciudadano.

¿Cuáles fueron las actividades de capacitación realizadas por el proceso y programadas en el plan anual de capacitaciones de la UBPD?

Respuesta del proceso: Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, de conformidad con el Plan Anual de Capacitación de la UBPD, aprobado en Comité de Gestión en la sesión No 07 del 13/05/2020, el proceso de Servicio al Ciudadano participó en la sesión llevada a cabo el 24 de junio sobre “hábitos auditivos”, así como en las jornadas pedagógicas lideradas por Gestión del Conocimiento.

En cuanto a las actividades de capacitación realizadas, es importante mencionar que el proceso no ha realizado actividades específicas de capacitación, por lo cual solo ha brindado acompañamiento a los equipos territoriales en los procesos de inducción y elementos esenciales para el trámite de PQRSD, los cuales realiza a través de la Subdirección General Técnica y Territorial, encuentro realizado el 3 de abril a las 2:00PM, el acta de evidencia reposa en la Subdirección General.

No obstante lo anterior, el proceso tiene contemplado escenarios de sensibilización para el segundo semestre de la vigencia 2020, si las circunstancias de modo, tiempo y lugar propician su desarrollo. Adicionalmente, cabe resaltar las siguientes motivaciones asociadas al no desarrollo de actividades de capacitación durante el primer semestre, las cuales obedecen a que el personal de apoyo se ha venido vinculando de manera progresiva (última vinculación el 4 de mayo), por lo cual no se contaban con los servidores suficientes para atender todas las necesidades del proceso, aunado con las dinámicas de trabajo en caso por causa de la Emergencia decretada en el país.

Observaciones OCI: Se recomienda la participación activa del Grupo de Servicio Ciudadano en los procesos de inducción así se sugiere promover la inclusión en la parrilla de capacitación de temas de interés al Servicio al Ciudadano, tales como derechos de petición, atención al usuario, solicitudes de acceso a la información y peticiones verbales, código de integridad, conflictos de interés y dilemas éticos, cultura del servicio, etc.

5.3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

La Oficina de Control Interno solicitó el registro de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2020, la cual fue remitida por el proceso 06 de julio de los presentes. La información fue suministrada en formato Excel, 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.

5.3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

METODOLOGIA

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 I semestre de 2020.

El informe incorpora análisis segmentados principalmente para la gestión general y la efectuada según lo indicado en el Artículo 5º del Decreto 0491 de 2020; así, mismo bajo dos 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.

DEFINICION DE UNIVERSO DE ANALISIS

Del universo de registros contenidos en la base de datos de PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, se excluyen del análisis todo registro que, en su descripción, no está relacionado directamente con la misión de la UBPD (Petición o Solicitud de Búsqueda).

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.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 realizó 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 2019 y el primer 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 primer 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 es presentar el alto impacto operativo y el riesgo legal en el que se encuentra la UBPD, debido al incremento en la radicación de PQRSD.

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.xlsx”, donde para determinar la oportunidad en la gestión de las PQRSD para los estados “En Términos” y “Vencido”, para esto 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 donde se determinó la siguiente tipología (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 efectúan conteos por los estados (En Términos y Vencido) y por los dos (2) semestres analizados (II 2019 y I 2020).

Los análisis están compuestos por el contraste según la tipología del tiempo de respuesta, los estados (En Términos y Vencido) y los períodos (primer semestre de 2020 y segundo semestre de 2019); 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 el primer semestre de 2020 y el segundo semestre de 2019, esto con el fin de presentar gestión, el alto impacto operativo y el riesgo legal en el que se encuentra la UBPD, debido al incremento en la radicación de PQRSD.

ANÁLISIS DE LA FRECUENCIA DE PETICIONES, CANALES, ASIGNACIÓN POR DEPENDENCIA

RADICACIÓN MENSUAL (General y Decreto 0491 de 2020)

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD.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 “TIPOLOGIA 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 (II 2019 y I 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 crecimiento no uniforme en los datos.

El objetivo del análisis es presentar el alto impacto 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.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”, “RECEPCION CANAL”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los dos (2) semestres analizados (II 2019 y I 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 alto impacto mensual en la radicación de PQRSD y la tendencia hacia futuro.

Asignación a Dependencias

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD.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”, “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”; a través de conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los dos (2) semestres de analizados (II 2019 y I 2020).

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

El objetivo del análisis es presentar el alto impacto en la radicación de PQRSD en las distintas dependencias de la UBPD.

ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREAS

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de PQRSD 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 (II 2019 y I 2020).

Los análisis están compuestos por un (1) análisis cualitativo del contraste anteriormente mencionado, apoyado por un (1) gráfico de barras y (26) 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.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Análisis de Oportunidad

- Estado General

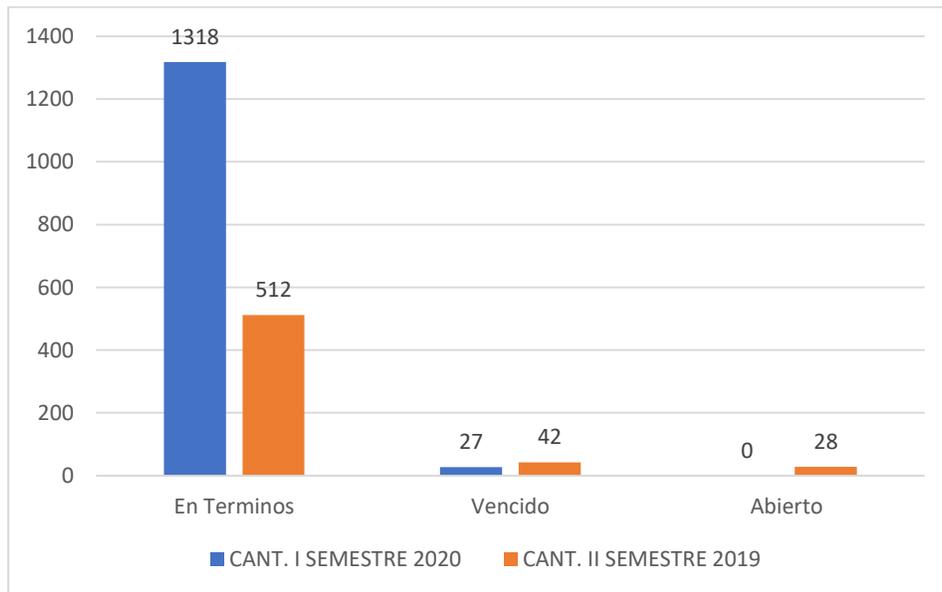
De acuerdo con la información remitida por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, fueron presentadas un total de (129) peticiones y (1216) solicitudes de búsqueda, para un total de (1345) radicaciones, esto en contraste con el segundo semestre del año 2019, evidencia un incremento del 131,1%, debido posiblemente a la entrada en funcionamiento de otras sedes territoriales y a una mayor difusión de la misión de la UBPD en medios de comunicación; en cuanto a la gestión de las peticiones y de las solicitudes de búsqueda, se presenta un incremento del 157,4% en las respuestas dadas “En

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

Términos”; como aspecto positivo se denota una disminución del 35.7% en las contestaciones por fuera de los términos legales, teniendo en cuenta también el crecimiento en la radicación de las mismas y que dentro del período de análisis, las peticiones y solicitudes de búsqueda con estado de oportunidad “Vencido” representan el 2,01% (27) del total (1345) de las radicaciones.

ESTADO	CANT. I SEMESTRE 2020	CANT. II SEMESTRE 2019	DIF. PORCENTUAL
En Términos	1318	512	157.4
Vencido	27	42	-35.7
Abierto	0	28	-100,0
Total General	1345	582	131,1

Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”



Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”

- Estado - Decreto 0491 de 2020

La base de PQRSD entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo 5° del Decreto 0491 de 2020, el proceso marcó como aplicable un total de (24) radicaciones por concepto de peticiones y (200) solicitudes de búsqueda, para un total de (224) radicaciones, lo que representa un 16,65% del universo de radicaciones durante el período a analizar (I Semestre de 2020); la gestión general de las mismas se presenta así:

ESTADO	CANTIDAD	PROPORCION
En Términos	219	97,77%
Vencido	5	2,23%
Abierto	0	0,00%
Total general	224	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

Peticiones			Solicitudes de Búsqueda		
ESTADO	CANTIDAD	PROPORCION	ESTADO	CANTIDAD	PROPORCION
En Términos	24	100,00%	En Términos	195	97,50%
Vencido	0	0,00%	Vencido	5	2,50%
Abierto	0	0,00%	Abierto	0	0,00%
Total general	24	100,00%	Total general	200	100,00%

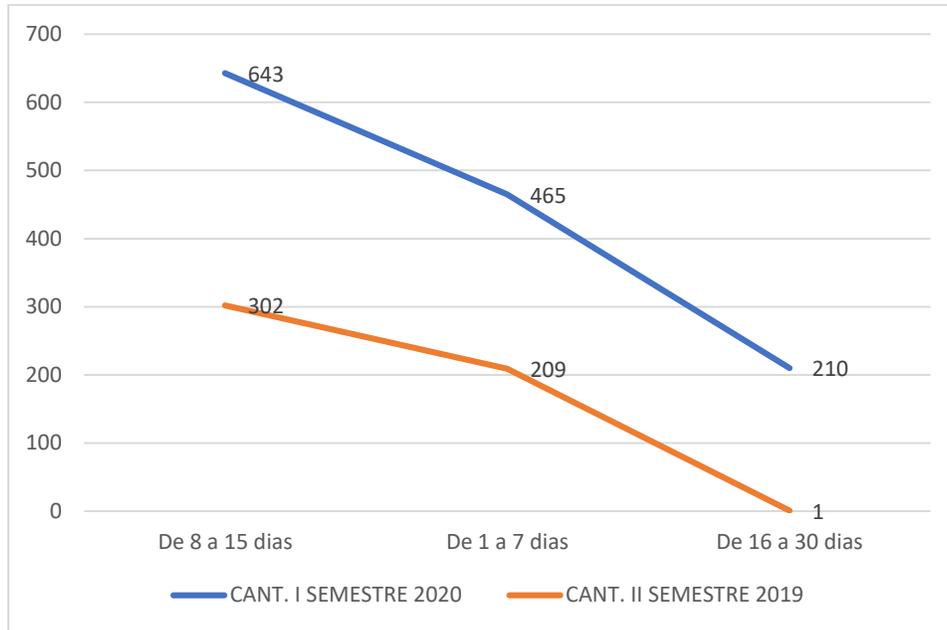
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

- Estado General - En Términos y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo en el que se gestionaron las (1318) PQRSD con estado "En Términos", se evidencia que el 35,28% se gestionó dentro de los primeros 7 días, con un incremento del 122,5% frente al segundo semestre de 2019; el 48,79% entre 8 y 15 días con un incremento del 112,9% y el 15,93% entre 16 y 30 días frente a una (1) radicación gestionada en este lapso en el segundo semestre de 2019.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	CANT. I SEMESTRE 2020	CANT. II SEMESTRE 2019
De 8 a 15 días	643	302
De 1 a 7 días	465	209
De 16 a 30 días	210	1
Total General	1318	512

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

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

La base de PQRSD entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo 5° del Decreto 0491 de 2020; se identificaron un total de (219) radicaciones gestionadas en los términos legales, lo que representa el 97,77% del total de las (224) gestionadas en el marco normativo anteriormente mencionado.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	CANTIDAD	PROPORCION
De 16 a 30 días	210	95,89%
De 8 a 15 días	9	4,11%
Total General	219	97,77%

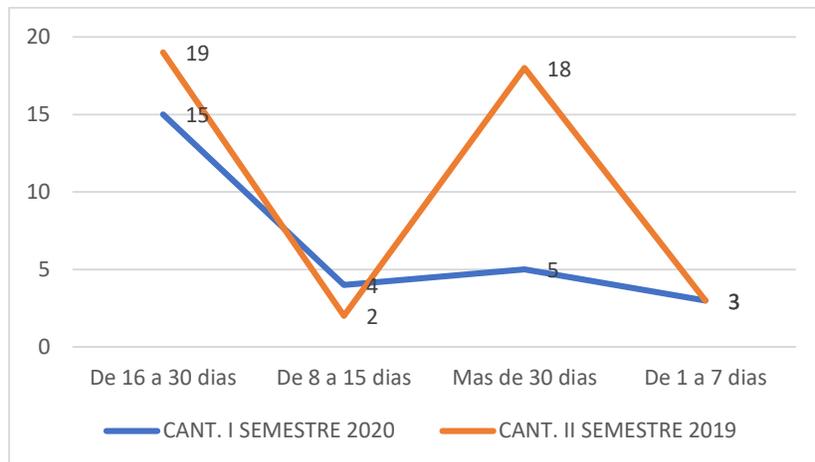
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

- Estado General - Vencido y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo en el que se gestionaron las (25) radicaciones con estado "Vencido", se evidencia que el 11,11% fueron gestionadas entre (1) y (7) días y presentaron vencimientos entre (2) y (3) días, el 14,81% fueron gestionadas entre (8) y (15) días y presentan vencimientos de (1) día, el 55,56% fueron gestionadas entre (16) y (30) días y presentan vencimientos entre (1) y (12) días y el 18,52% fueron gestionadas con más de 30 días y presentan vencimientos entre (1) y (21) días.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	DIAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
Más de 30 días	1	4
	21	1
Total Más de 30 días		5
TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	DIAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 16 a 30 días	1	9
	6	1
	10	1
	12	4
Total De 16 a 30 días		15
TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	DIAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 8 a 15 días	1	4
Total De 8 a 15 días		4
TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	DIAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
De 1 a 7 días	2	2
	3	1
Total De 1 a 7 días		3
Total general		27

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

- Estado Decreto 0491 de 2020 - Vencido y Tiempo de Respuesta

La base de PQRSD entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo 5° del Decreto 0491 de 2020; con relación al tiempo en el que se gestionaron las (5) radicaciones con estado “Vencido”, se evidencia que el 100% fueron gestionadas con más de (30) días y presentaron vencimientos entre (1) y (21) días.

TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA	DIAS DE VENCIMIENTO	CANTIDAD
Más de 30 días	1	4
	21	1
Total Más de 30 días		5

Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”

Análisis de Frecuencia

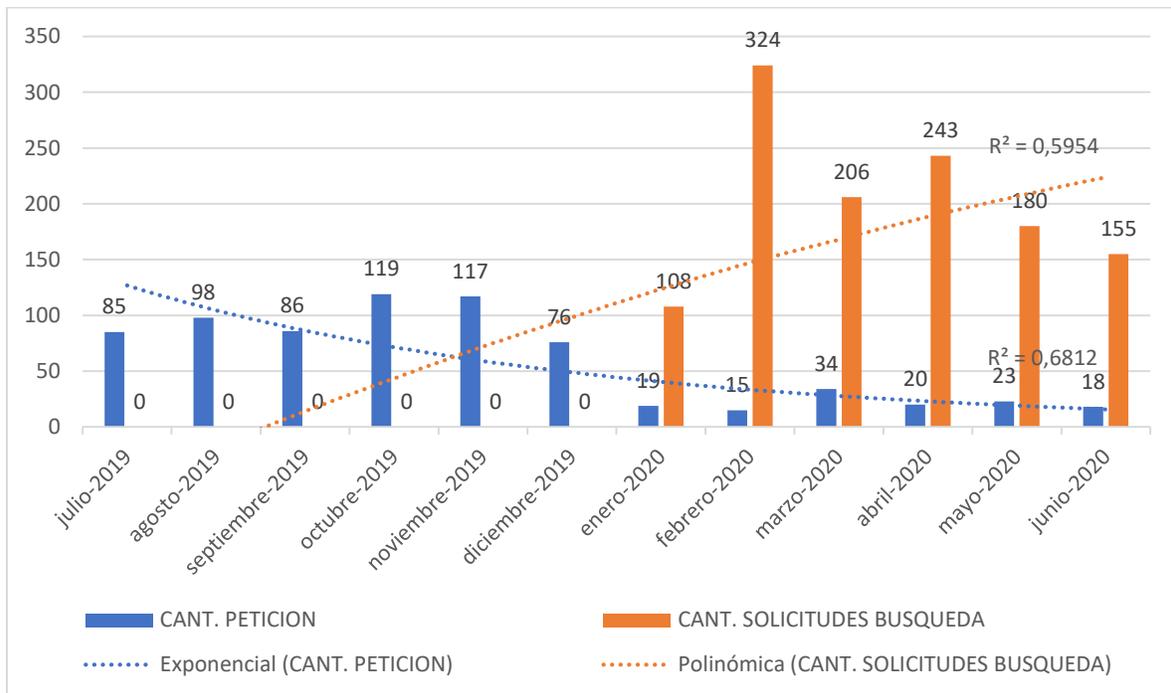
- Radicación General Mensual

Se presenta un importante aumento en la radicación de PQRSD, entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020 el incremento es del 132,82%, se radicaron un total de (126) peticiones y (1216) solicitudes de búsqueda; el promedio de radicación para el primer semestre es de (21,5) peticiones y (202,6) solicitudes de búsqueda, es importante aclarar que para la vigencia 2019 no se tipificaban en la radicación, las solicitudes de búsqueda, procedimiento implementado a partir del 2020.

TIPOLOGIA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCION
Petición	enero	19	14,73%
	febrero	15	11,63%
	marzo	34	26,36%
	abril	20	15,50%
	mayo	23	17,83%
	junio	18	13,95%
Total PETICION		129	9,59%
TIPOLOGIA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCION
Solicitud de Búsqueda	enero	108	8,88%
	febrero	324	26,64%
	marzo	206	16,94%

TIPOLOGIA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCION
	abril	243	19,98%
	mayo	180	14,80%
	junio	155	12,75%
Total SOLICITUD DE BUSQUEDA		1216	90,41%
Total general		1345	100,00%

Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

En lo que respecta al comportamiento en la radicación de peticiones, la línea de tendencia muestra la reducción al final de los períodos observados; así mismo, el comportamiento en la radicación de solicitudes de búsqueda muestra el aumento al inicio de las observaciones y una disminución al final de los periodos; las reducciones coinciden con el hito de la tipificación de las solicitudes de búsqueda en la radicación de PQRSD.

- Radicación Mensual – Decreto 0491 de 2020

La base de PQRSD entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el

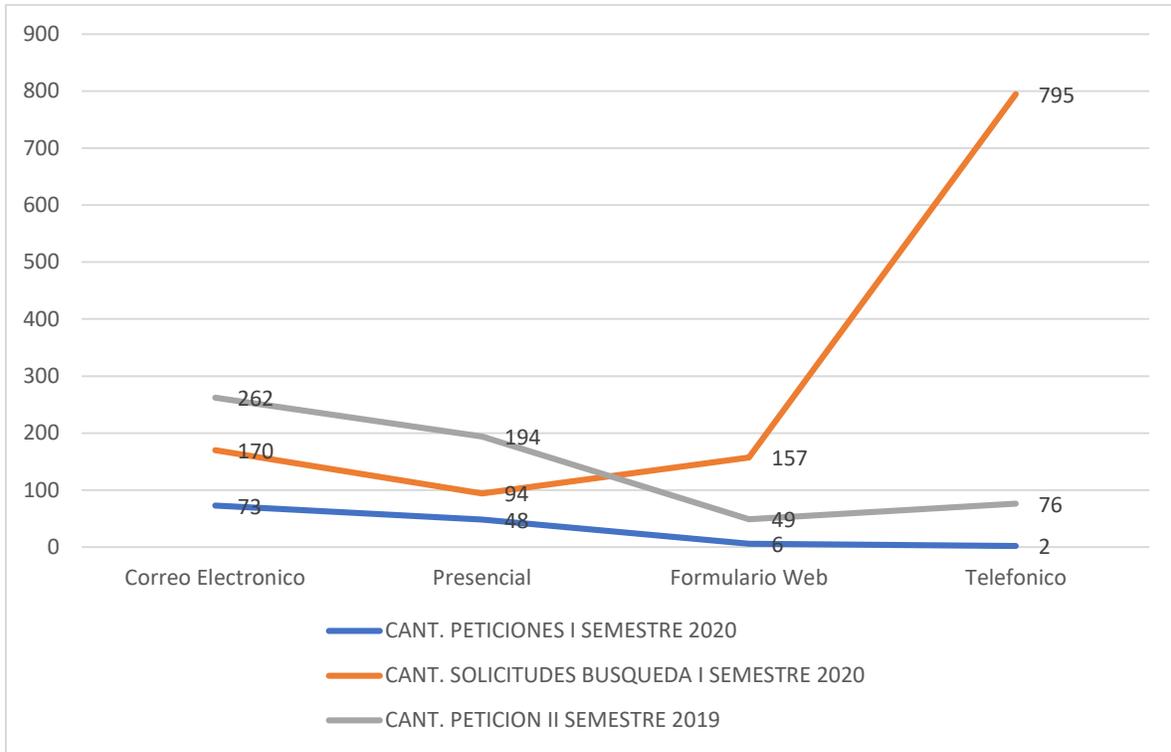
Artículo.5° del Decreto 0491 de 2020; con relación a la radicación de peticiones y solicitudes de búsqueda durante el primer semestre de 2020, se presentan los siguientes datos:

TIPOLOGIA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCION
Petición	marzo	6	25,00%
	abril	13	54,17%
	mayo	5	20,83%
Total PETICION		24	10,71%
TIPOLOGIA NIVEL I	MES	CANTIDAD	PROPORCION
Solicitud de Búsqueda	marzo	15	7,50%
	abril	93	46,50%
	mayo	57	28,50%
	junio	35	17,50%
Total SOLICITUD DE BUSQUEDA		200	89,29%
Total general		224	100,00%

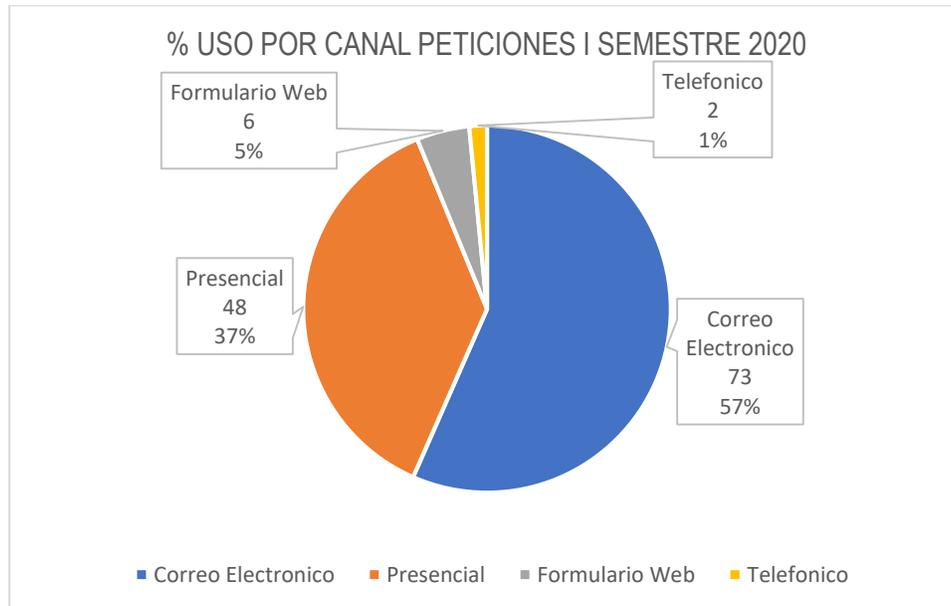
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

- Radicación General por Canales

El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención, dispuestos por la UBPD (Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial, Telefónico) en el primer semestre de 2020, indica que para las peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 72,1%; a través del Formulario Web una disminución del 87,8%; a nivel Presencial una disminución del 75,3% y por vía Telefónica la disminución es del 97,4%; en lo que respecta a la radicación de solicitudes de búsqueda, no hay contraste entre períodos debido a que la tipificación se efectúa desde la vigencia 2020, así mismo, se presentó que los canales con mayor uso son el Correo Electrónico y el Telefónico; a continuación se presenta el comportamiento a nivel gráfico:



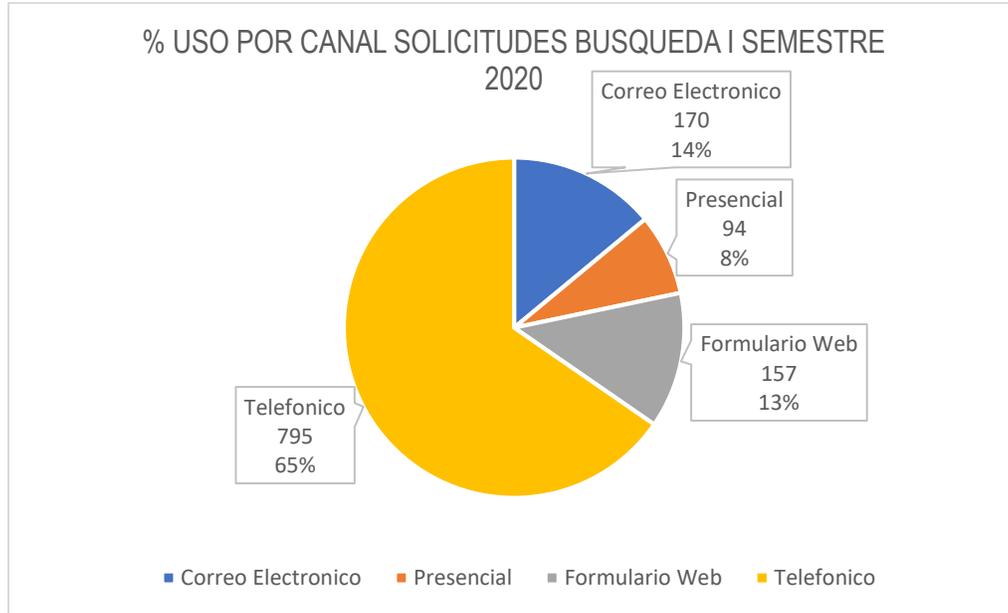
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

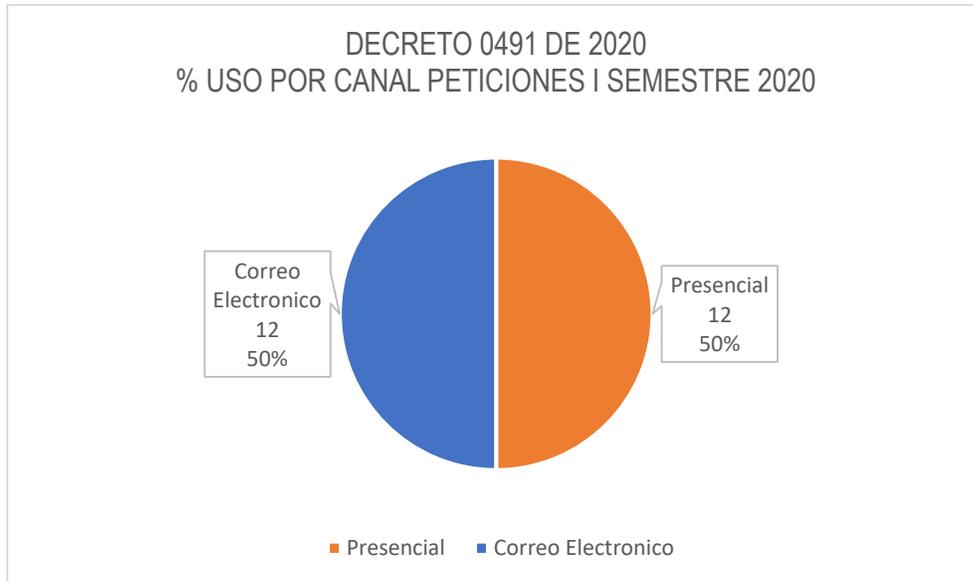
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co



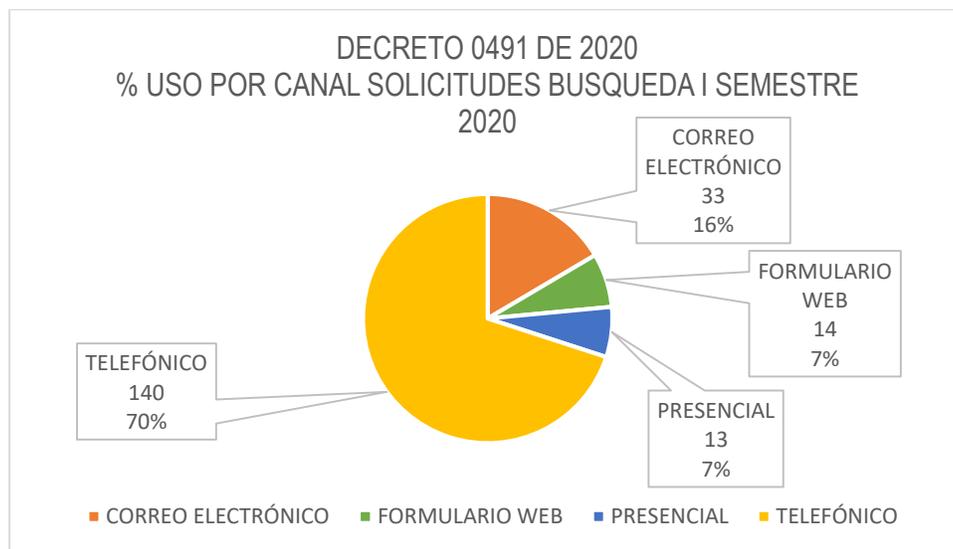
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

- Radicación Decreto 0491 de 2020 por Canales

La base de PQRSD entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, permite identificar para cada uno de los registros, si aplica o no la ampliación de términos para atender peticiones, indicadas en el Artículo 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.xlsx"

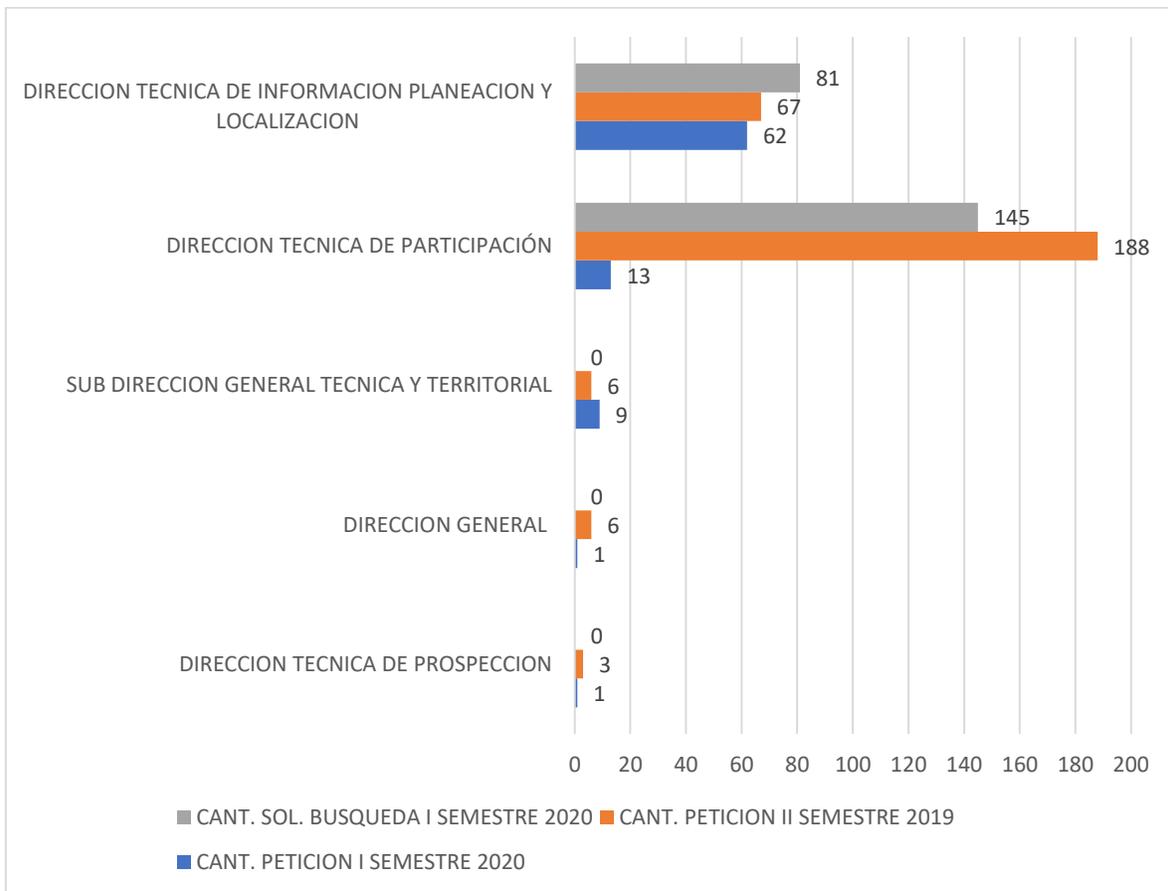


Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

- Asignación a Dependencias

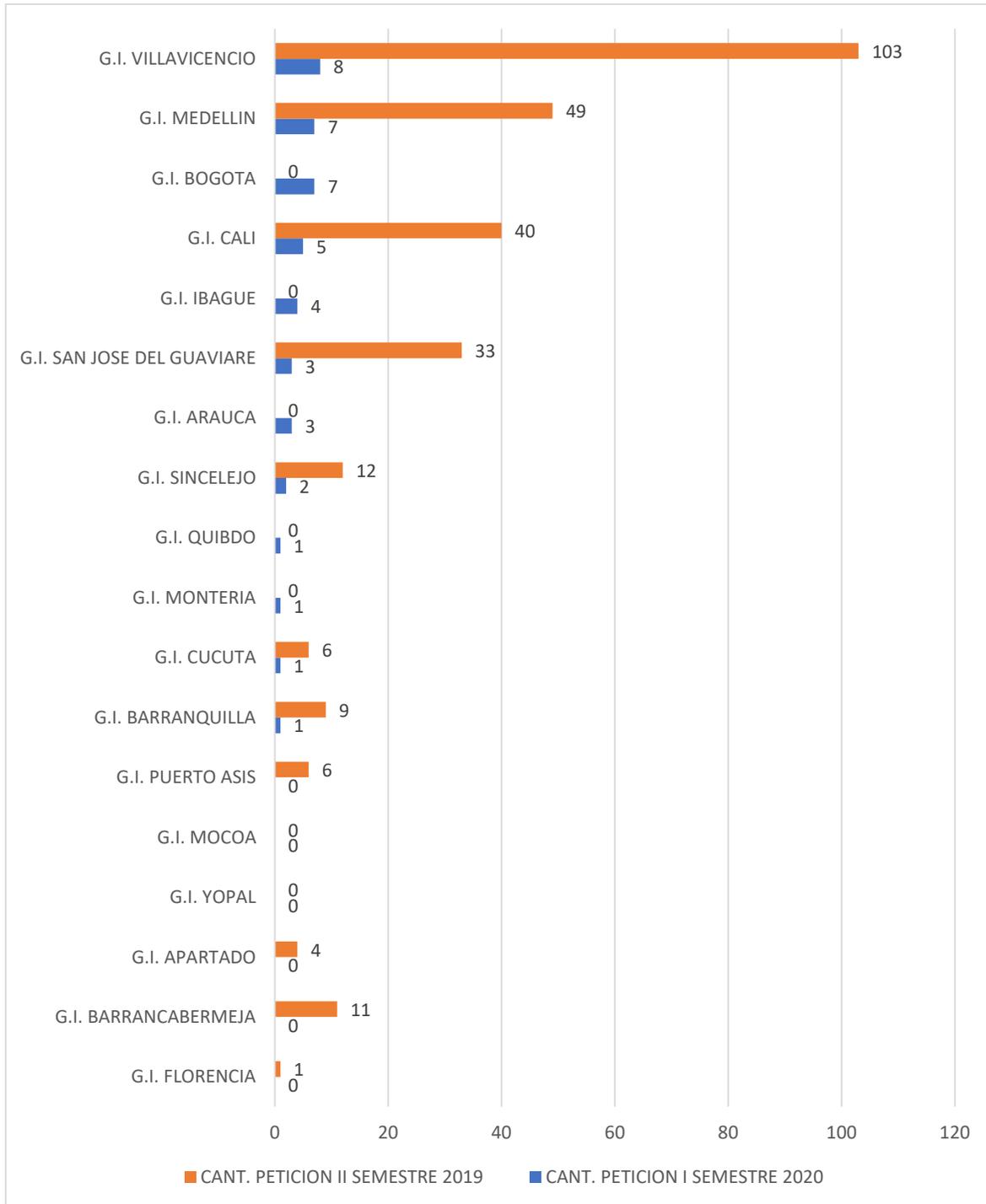
Teniendo en cuenta el incremento en la radicación de PQRSD durante el primer semestre de 2020, el comportamiento en la distribución evidenció que, a Nivel Central, se presentó una variación y aumentó del 15,56% en la distribución de PQRSD (peticiones y solicitudes de búsqueda) a estas áreas, donde

la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización fue la dependencia con más peticiones asignadas con un total de (62) y la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas, la dependencia con mayor cantidad de solicitudes de búsqueda asignadas (188), a continuación se presenta la gráfica con los datos de las asignaciones, así:



Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”

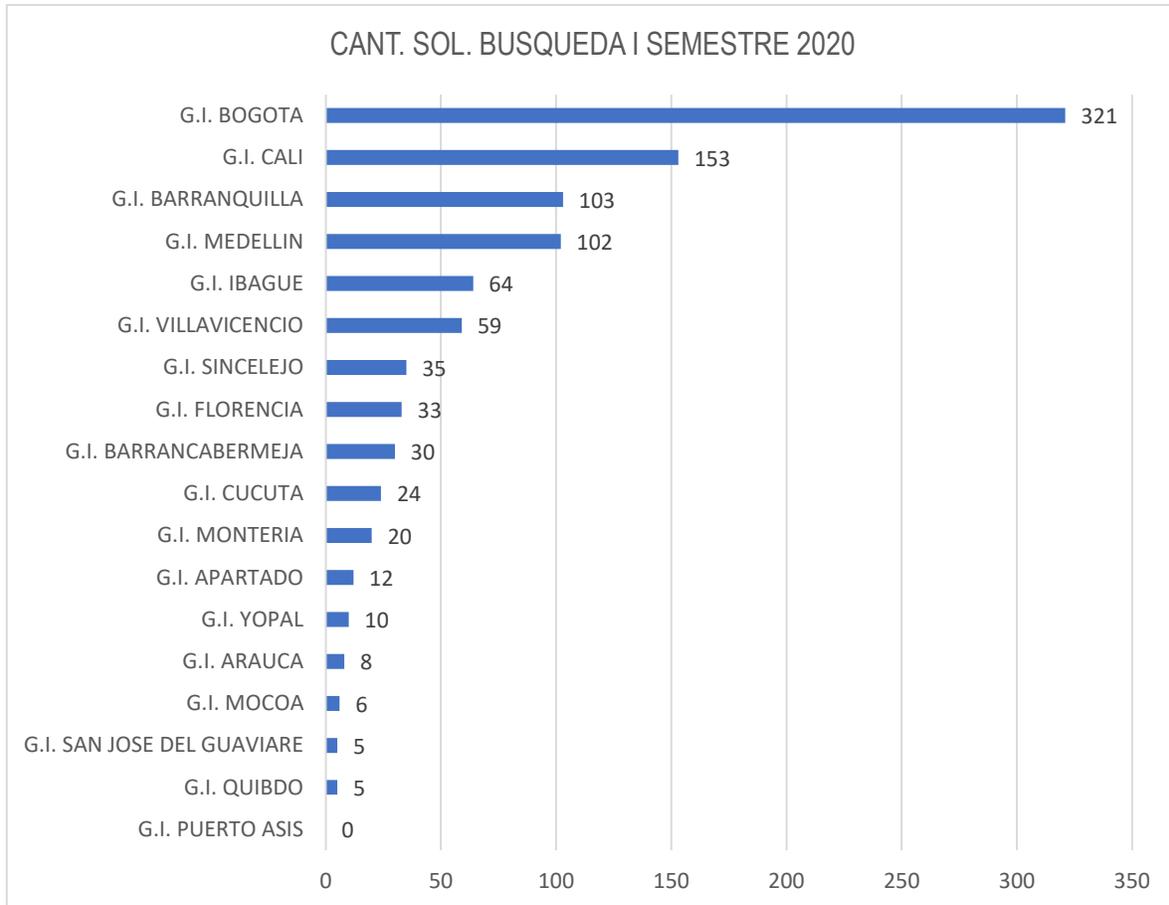
Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales – GITT, se destaca que la sede ubicada en la ciudad de Villavicencio – Meta presenta el mayor número de asignaciones de peticiones en el primer semestre de 2020 con un 18,60% y la sede de Bogotá presenta el mayor número de asignaciones de Solicitudes de Búsqueda, lo que representa el 32,42%; al efectuar el contraste entre el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020, se evidencia una reducción del 84.31% en la cantidad de peticiones asignadas, lo anterior se debe a que en la vigencia 2019 no existía la tipificación para las Solicitudes de Búsqueda, hito que se efectuó a partir del 2020, situación que se ve reflejada en los siguientes gráficos:



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

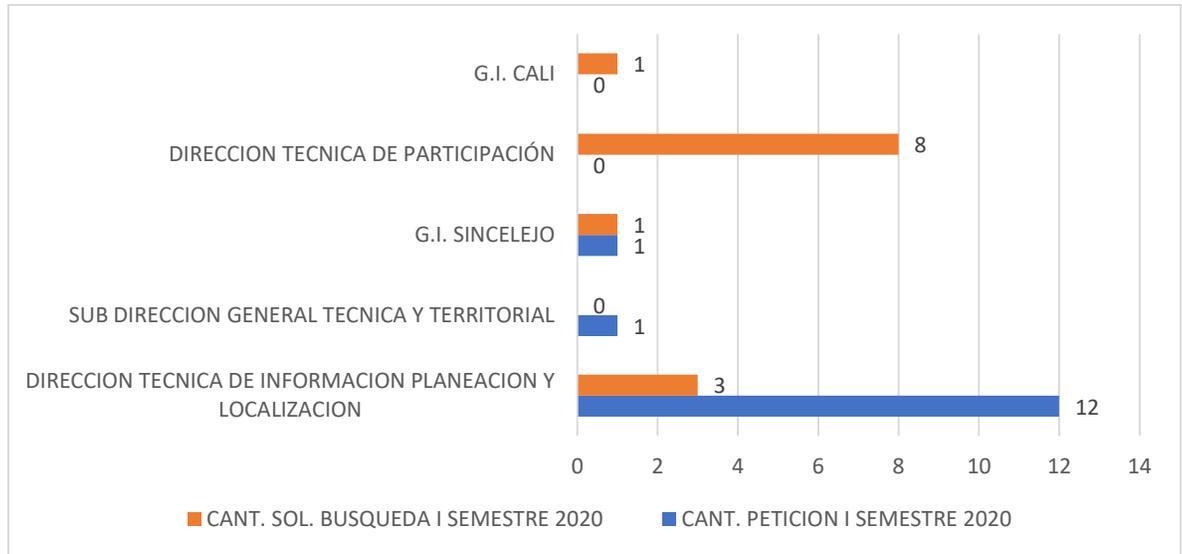
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

Dependencias con Respuestas Extemporáneas

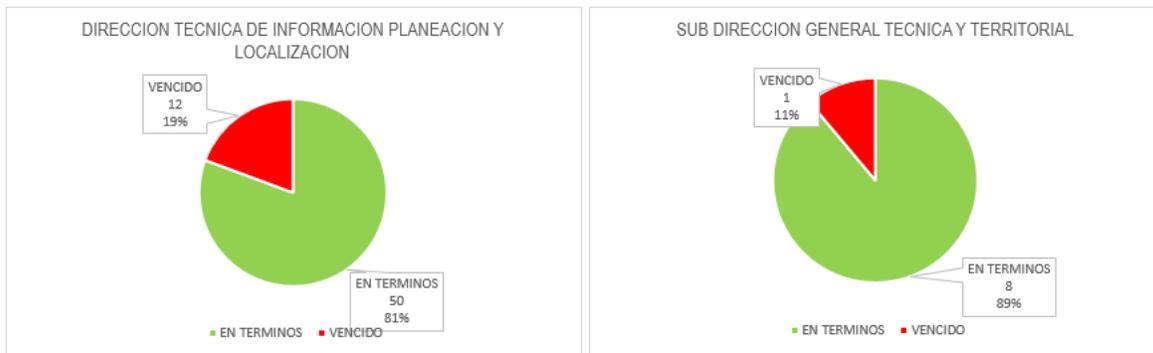
La verificación de la gestión de las PQRSD efectuada por las dependencias durante el primer semestre de 2020, evidenció un crecimiento en la radicación de PQRSD y así mismo, una importante disminución con relación al trámite extemporáneo de las mismas, esto en contraste con la gestión del segundo semestre de 2019; 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 (15) PQRSD durante el segundo semestre de 2019, lo que representa el 55,56% del total de PQRSD vencidas.

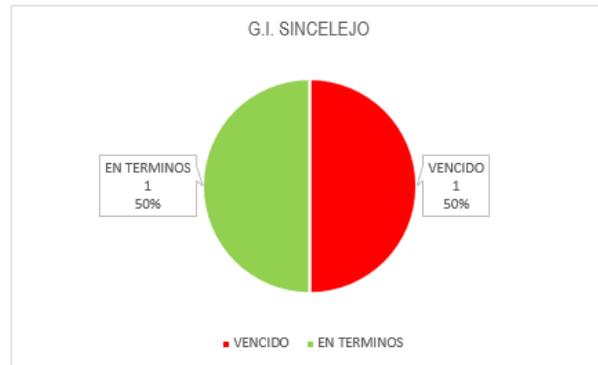


Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”

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

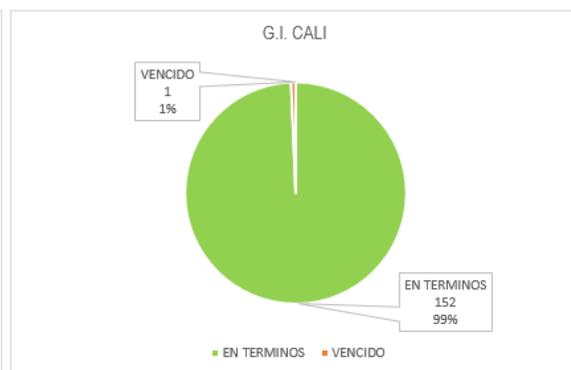
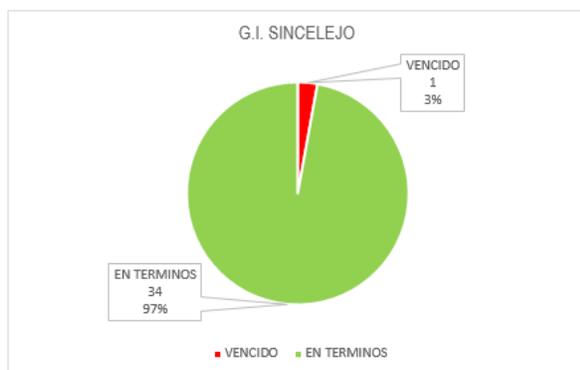
Peticiones – Gestión General:





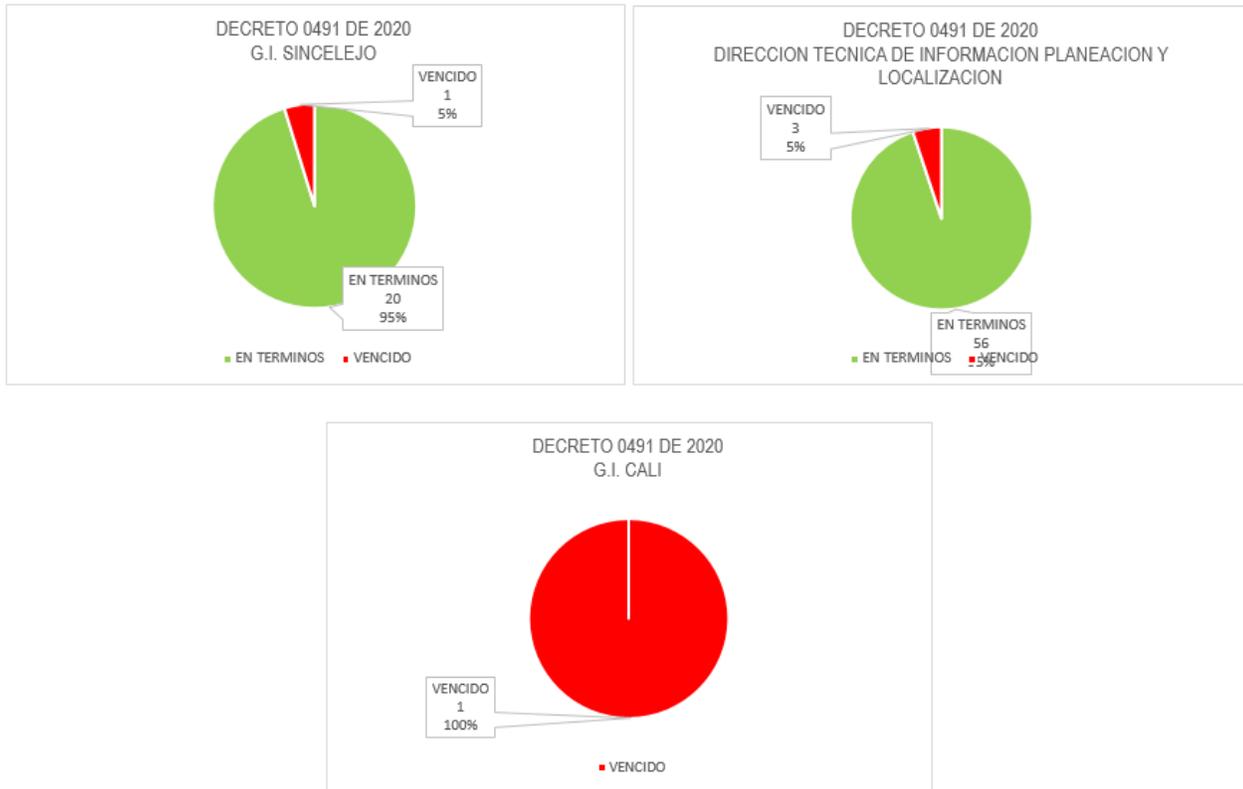
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

Solicitudes de Búsqueda – Gestión General



Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD.xlsx"

Solicitudes de Búsqueda – Decreto 0491 de 2020



Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD.xlsx”

5.4. COMPLETITUD DE LAS RESPUESTAS

Remisión por competencia

En la solicitud No. 310-2-201000058 se consulta a la UBPD si una persona determinada, se encuentra reportada como desaparecida, la Dirección técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda brindó respuesta y señaló expresamente que en ese caso determinado la UBPD no tiene competencia y le recomienda al peticionario poner el caso en conocimiento de la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas (CNBP), no obstante lo anterior no se observó que la solicitud fuera remitida por competencia a la CNBP.

Sobre el particular, el artículo 21 del Decreto 1755 de 2015, señala que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado

remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

En atención a lo anterior, la UBPD no tiene competencia en el caso del señor [redacted] la cual le corresponde al sistema ordinario. En ese orden de ideas, le recomendamos poner el caso en conocimiento de la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas (CNBP), a los efectos de que esta tome las acciones pertinentes para localizar y contactar a los familiares del señor [redacted]

La no remisión por competencia de las peticiones ya había sido advertida por la Oficina de Control Interno en el anterior informe de seguimiento a PQRSD correspondiente al segundo semestre 2019, en donde se observó que dentro de la muestra seleccionada para su revisión, la petición con radicado No. 310-2-2009001838 en donde se requiere información sobre el accionar de determinados bloques de las Autodefensas Unidas de Colombia, la Dirección técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda brindó respuesta explicando las razones por las cuales no puede dar curso a la solicitud, sin que se observara la remisión por competencia.

5.5. GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES DEL PROCESO

La Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico a la Subdirección Administrativa y Financiera las evidencias de las actividades de control de los riesgos del proceso, en respuesta se remitieron los soportes correspondientes al monitoreo realizado para la vigencia 2020 consistentes en un Informe en PDF de seguimiento a los Controles establecidos y los soportes documentales de los controles efectuados. A continuación, se relacionan los riesgos junto con los soportes evidenciados y las observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

R1: Formulación inadecuada de la Política de Servicio al Ciudadano

Tipo de Riesgo: Operativo

Control: Cada vez que se establecen lineamientos para la gestión del proceso el experto técnico, valida que los lineamientos cumplan con los requisitos adecuados al Servicio al Ciudadano de la UBPD; en caso encontrar inconsistencias devuelve el lineamiento definido vía electrónico al responsable de la actividad.

Seguimiento reportado por el proceso: Durante la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano, se revisaron las inconsistencias o variaciones de los lineamientos establecidos con las diferentes dependencias de la UBPD y al interior del proceso de Servicio al Ciudadano, esta actividad incluyó de manera particular:

Revisiones y retroalimentación con el equipo de trabajo de Servicio al Ciudadano del documento previo de Política.
Validación y ajuste de la Oficina Asesora Jurídica.
Validación y retroalimentación con dependencias.
Presentación en Comités de Gestión
Aprobación, Publicación y Socialización.

Lo anteriormente implica que la Política de Servicio al Ciudadano solo ha tenido una (1) formulación y que, durante el proceso, el experto técnico validó que los lineamientos cumplieran con los requisitos adecuados de Servicio al Ciudadano de la UBPD. Lo anteriormente manifestado se soporta en los correos electrónicos intercambiados durante toda la gestión.

Observaciones de la OCI: Teniendo en cuenta que la Política de Servicio al Ciudadano fue aprobada y se encuentra publicada en el Sistema de Gestión de la UBPD, se sugiere eliminar o reformular el riesgo ya que el evento de riesgo formulado se constituye en hecho superado, por lo que resulta recomendable actualizar los riesgos de acuerdo la evolución del proceso y de la formulación de los documentos de gestión del mismo.

R2: Prestación Inadecuada del Servicio al Ciudadano frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés que de la UBPD.

Tipo de Riesgo: Imagen

Control:

Cada vez que se requiera contratar o vincular personal para el proceso de Servicio al ciudadano, el Subdirector Administrativo y Financiero valida a través de lista de chequeo que el perfil cumpla con los requisitos mínimos establecidos para el cargo, en caso de identificar inconsistencias, informa a la Subdirección de Gestión Humana o Contratación mediante correo electrónico para subsanación de la información correspondiente.

Cada vez que se vincule personal nuevo a la UBPD, el experto técnico de Servicio al Ciudadano acompañará los procesos de inducción y/o reinducción informando acerca de los procedimientos, código de integralidad y política del Servicio al Ciudadano, en caso de no ser incluido en estas actividades, el experto técnico solicitará listado de personal nuevo para brindar la información correspondiente.

El experto técnico de servicio al ciudadano a través de mesa de trabajo verifica que los analistas técnicos del proceso conocen la normatividad aplicable para la protección de datos personales, en caso de encontrar debilidades en la apropiación de conceptos, generará la capacitación correspondiente.

Durante el proceso de formulación de estudios previos requeridos para la contratación de la metodología de percepción, el experto técnico de servicio al ciudadano incluirá la información relacionada con caracterización de grupos de interés, particularidades territoriales, análisis de

www.ubpbusquedadesaparecidos.co

contexto y requisitos aplicables, en caso de no incluirlos el Subdirector Administrativo y Financiero solicitará el ajuste correspondiente.

Seguimiento:

Durante los procesos de vinculación del personal para el proceso de Servicio al Ciudadano, el Subdirector Administrativo y Financiero validó previamente los perfiles, a efecto de que los mismos cumplieran con los requisitos mínimos establecidos para los cargos, armonizando constantemente las acciones con a la Subdirección de Gestión Humana mediante correo electrónico o Memorando. No se adjunta evidencia de lo manifestado por cuanto la acción fue llevada a cabo directamente entre las Subdirecciones. En cada uno de los procesos de inducción liderados por la Subdirección de Gestión Humana, el experto técnico de Servicio al Ciudadano acompañó dichos ejercicios, precisando en: Procedimientos del proceso, Política del Servicio al Ciudadano, Canales de atención y Ruta de PQRSD. Las evidencias tales como listados de asistencia se encuentran en custodia de la Subdirección de Gestión Humana, sin perjuicio de lo anterior se presenta como soporte del control correos electrónicos que evidencian la participación en las inducciones y las presentaciones utilizadas.

En cuanto a la apropiación de la normatividad asociada a la protección de datos personales, el experto técnico de servicio al ciudadano a través de mesas de trabajo y correo electrónico verificó que los analistas técnicos del proceso conocieran y aplicaran los lineamientos contemplados, dicha verificación se da en el contexto del diálogo sostenido entre los profesionales, la revisión del correo servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co y documentos producidos por los analistas.

El control de tipo detectivo, no ha sido necesario en el marco de los seguimientos, dado que el proceso de Servicio al Ciudadano no ha generado la formulación de estudios previos para la contratación de metodologías de percepción, durante la vigencia 2019, se llevó a cabo como un ejercicio piloto *in house* y para la vigencia 2020, la actividad se encuentra con cargo a la Oficina de Gestión del Conocimiento.

Observaciones de la OCI: Se sugiere revisar los controles 1 y 4, toda vez que, respecto al control 1., la validación de perfiles es una actividad de control que ya se encuentra establecida en el numeral 6 “Verificar requisitos mínimos del cargo” del procedimiento de Vinculación de Personal de la Subdirección de Gestión Humana con código GTH-PR-001 V2, en donde el experto técnico de la subdirección “efectúa la revisión del cumplimiento de los requisitos mínimos del cargo, la verificación de la experiencia académica y profesional adicional, como las certificaciones laborales y docentes deberán venir con las funciones detalladas del cargo.”

En cuanto al control número 4, es importante que los controles de riesgo asociados se establezcan frente a actividades que corresponden al núcleo del proceso y no a situaciones y que se realicen de

manera periódica para evitar la materialización de los riesgos o darle un tratamiento adecuado a los mismos, por lo que se sugiere replantear frente a la actividad cotidiana del proceso.

R3: Desarrollo ineficiente del objetivo y funciones del proceso de servicio al ciudadano

Tipo de Riesgo: Operativo

Control:

Trimestralmente a través de mesa de trabajo, el experto técnico del proceso de servicio al ciudadano realiza seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades del Plan de Acción de la vigencia, si evidencia incumplimiento o retraso en lo programado se informa a los responsables y se consignan compromisos en acta de reunión y se realizan los ajustes pertinentes por el equipo

Seguimiento:

Se realizó para el primer trimestre de la vigencia 2020 seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades del Plan de Acción y plan de trabajo interno del proceso, la cual se consignó en matriz de seguimiento tal y como se presenta en evidencia.

Observaciones de la OCI: Se sugiere revisar y replantear la actividad de control frente al riesgo teniendo en cuenta que la ejecución de las acciones definidas en cada uno de los planes institucionales, así como realizar el reporte de dichas actividades de acuerdo a la periodicidad definida por la entidad son actividades que ya se encuentran incluidas en el los numeral 22 y 23 del procedimiento “Formulación, Implementación y Seguimiento al Plan Estratégico, plan de Acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” con código DPE-PR-004 V1, de la Oficina Asesora de Planeación.

R4: Tratamiento inadecuado de la información pública reservada y clasificada de los grupos de interés

Tipo de Riesgo: Cumplimiento

Control:

El experto técnico de servicio al ciudadano a través de mesa de trabajo verifica que los analistas técnicos del proceso conocen la normatividad aplicable para la protección de datos personales, en caso de encontrar debilidades en la apropiación de conceptos, generará la capacitación correspondiente.

Seguimiento:

Los expertos técnicos de servicio al ciudadano a través de mesas de trabajo en conjunto con los analistas técnicos del proceso han participado durante la vigencia 2020 en la construcción

de las matrices de identificación y clasificación de información a través de los activos. Por lo cual se adjunta como evidencia, las actas, y convocatorias realizadas alrededor del tema.

4.3.3. Controles

¿Qué controles internos han desarrollado o se han implementado para garantizar la oportunidad, claridad, pertinencia y transparencia de las respuestas, cual considera como actividad de control exitosa y cuales considera que se pueden mejorar?

Los controles de oportunidad:

Continuidad de las alertas semanales, las cuales contienen la trazabilidad de todas las PQRSD, recibidas, fechas próximas de respuestas y vencidas. “Control documentado y efectivo”.

Informe trimestral en la página web.

Emisión de informe trimestral a las dependencias, con presentación del comportamiento y estado de las PQRSD.

Matriz mensual de oportunidad en las respuestas.

Remisión de correo electrónico de agradecimiento y recomendaciones en términos de las respuestas.

Controles claridad, pertinencia y transparencia:

Elaboración del memorando 100-3-201902401, por la Oficina Asesora Jurídica. “Pautas para el manejo de la información que reciba o produzca la UBPD”.

Socialización de las recomendaciones de control interno derivadas del seguimiento de PQRSD, del segundo trimestre del 2019.

Se sugiere la validación de las preguntas directamente con las dependencias que proyectan las respuestas.

Observaciones de la OCI: El artículo 2.2.21.5.4 del Decreto 1083 de 2015, determina que las entidades públicas establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno. Para tal efecto, la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente e interactivo entre la administración y las unidades de control interno o quien haga sus veces, evaluando aspectos, tanto internos como externos, que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizacionales, con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que en la verificación de la gestión de las PQRSD efectuada por las dependencias durante el primer semestre de 2020, se evidenció un aumento con relación al trámite extemporáneo de las peticiones, se recomienda incluir dentro de los riesgos del proceso la respuesta inoportuna a los derechos de petición así como incluir actividades de control a nivel central y en las diferentes dependencias en especial en las áreas misionales ya que de acuerdo al análisis realizado 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 (42) PQRSD durante el segundo semestre de 2019, lo que representa el 33,33% del total de PQRSD vencidas.

Para el efecto, se sugiere adoptar un enfoque preventivo en donde se propicie por parte del líder del proceso de servicio al ciudadano en articulación con las demás dependencias de la unidad espacios en los cuales se realicen ejercicio de autoevaluación en el que los servidores públicos examinen y evalúen la efectividad de los controles frente a la oportunidad de las respuestas en cada una de las dependencias de la UBPD, pues aunque se observaron controles para evitar el vencimiento de términos a nivel central, se evidencia que los mismos no son efectivos, en la medida que permanece la extemporaneidad de las respuestas por lo que resulta relevante revisar los controles internos de cada una de las dependencias para evitar la materialización del riesgo.

Finalmente, es importante resaltar que la extemporaneidad de las respuestas a los derechos de petición representa un incumplimiento directo al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el cual se señalan los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, lo cual puede representar un riesgo jurídico frente a la posible presentación de acciones de tutela por vulneración del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Por ello también se insisten la priorización de la aprobación del acto administrativo que reglamenta o regula el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.

De igual forma, se observó que permanece la debilidad en la remisión por competencia a otras entidades cuando la UBPD no es la competente para dar respuesta, por lo que se sugiere orientar a los procesos, en especial a la Dirección técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda, sobre cómo remitir por competencia las peticiones en los términos establecidos en el artículo 21 de la 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.

¿Cuáles son los documentos del proceso que aún se encuentran pendientes de aprobación?

De acuerdo a la consulta realizada en los documentos del Sistema de Gestión y a lo informado por el proceso durante entrevista, el documento del proceso que aún se encuentra pendiente de aprobar corresponde a la Resolución que reglamenta el trámite interno de peticiones, el cual se encuentra en revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

Documento	Estado al 31/12/2019	Estado al 30/06/2020	Estado actual
Resolución que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.	En revisión por la Oficina Asesora Jurídica	En revisión por la Oficina Asesora Jurídica	Respuesta del proceso: La resolución que reglamenta el tratamiento interno de las PQRSD, se encuentra actualmente en validación, ya que esta resolución debe contener un capítulo o un apartado donde indique cual va ser el tratamiento para las peticiones que están asociadas a solicitudes de búsqueda.

Observaciones de la OCI: Se reitera la recomendación de priorizar la aprobación de la Resolución que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD en el cual se sustente el tratamiento de las solicitudes de búsqueda de manera diferenciada a los derechos de petición de manera tal que se diferencien los tiempos de respuesta de los derechos de petición y las solicitudes de búsqueda y que ello sea claro, tanto para los servidores de la Unidad como para los peticionarios y las personas que buscan a las personas dadas por desaparecidas.

5.6. OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS

Desde el inicio de la cuarentena y del trabajo en casa ¿Qué cambios ha realizado los procesos para la atención PQRSD? ¿Cuáles ha sido las principales dificultades?

La contingencia sanitaria se dio en un momento donde estaba entrando en funcionamiento herramientas tecnológicas para la optimización del proceso de Servicio al ciudadano.

Articulación desde el 26 de marzo con la Oficina Asesora de Comunicaciones y pedagogía para la generación de piezas informativas, Publicadas en la página web alineadas con las circulares emitidas por la UBPD en el marco de la contingencia sanitaria por covid-19

Cierre de atención a través del canal virtual.

Habilitación de la línea gratuita nacional 018000-117175.

Instalación del software de llamadas en el equipo de cómputo de una de las profesionales del grupo de Servicio al Ciudadano (Línea 3770607 y 018000-117175).

Contribución a la expedición de la circular sobre el funcionamiento de la UBPD, por causa de la emergencia sanitaria.

Articulación con el servicio de vigilancia del piso 20 edificio UGI, y 4-72, para la recepción de comunicaciones y eventuales visitantes.

Análisis del Decreto 491 del 2020, “artículo 5, modificación términos de respuesta”.

Articulación con el grupo de Gestión Documental, "Circular 12, frente a la suscripción de respuestas con firma escaneada, firmado en original y notificaciones por correo electrónico".

Retroalimentación permanente con los equipos territoriales.

Capacitación de hábitos auditivos. (Capacitación programada del uso de herramientas para consulta de estado de las solicitudes de búsqueda).

Solicitud de herramientas informáticas y software para trabajo en casa.

Dificultades:

Dificultad para articular varios procesos en la toma de decisiones.

Incremento de recepción de solicitudes de búsqueda.

Mayor uso de canales de atención.

6. CONCLUSIONES

De manera general se observa el avance del proceso de Servicio al Ciudadano respecto de la creación y aprobación de los documentos de gestión del proceso, así como la implementación de la Línea Nacional 018000, los avances frente a la adquisición de buzones y la gestión de comunicación mediante las redes sociales en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía y la Dirección Técnica, de Información, Planeación y Localización.

De igual forma se observa la articulación del proceso de Servicio al Ciudadano con el cumplimiento de la misión, pues más que un proceso de apoyo, dada la misionalidad de la UBPD, el proceso de Servicio al Ciudadano se configura como un aliado estratégico en el proceso de búsqueda de las personas dadas por desaparecidas, pues a través de él ingresa y sale la información relacionada con las solicitudes de búsqueda, el suministro de información para búsqueda, entre otras.

De igual forma se evidenció avance frente a la diferenciación entre una PQRSD y una solicitud de búsqueda en articulación con las diferentes dependencias de la entidad, así como el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica respecto al tratamiento de diferentes temas sensibles del proceso de atención al ciudadano.

Es muy importante la distinción que se implementó en el primer semestre de 2020 en cuanto a las Peticiones y las Solicitudes de Búsqueda, lo que permite analizar los comportamientos y tomar decisiones por separado.

Es muy importante la distinción que se implementó en el primer semestre de 2020 en cuanto a las Peticiones y las Solicitudes de Búsqueda, lo que permite analizar los comportamientos y tomar decisiones por separado.

Se observó un incremento en la radicación de PQRSD (Peticiones y Solicitudes de Búsqueda) en comparación con el segundo semestre de 2019, se evidencia un incremento del 131,1%, debido

posiblemente a la entrada en funcionamiento de otras sedes territoriales y a una mayor difusión de la misión de la UBPD en medios de comunicación.

En cuanto a la gestión de las peticiones y de las solicitudes de búsqueda, se presenta un incremento del 157,4% en las respuestas dadas “En Términos”; como aspecto positivo se denota una disminución del 35.7% en las contestaciones por fuera de los términos legales, teniendo en cuenta también el crecimiento en la radicación de las mismas y que dentro del período de análisis, las peticiones y solicitudes de búsqueda con estado de oportunidad “Vencido” representan el 2,01% (27) del total (1345) de las radicaciones.

La radicación en el marco del Artículo 5° del Decreto 0491 de 2020, e identificada por el área como marco aplicable fue de un total de (24) radicaciones por concepto de peticiones y (200) solicitudes de búsqueda, para un total de (224) radicaciones, lo que representa un 16,65% del universo de radicaciones durante el periodo a analizar.

Con relación a las respuestas dadas de forma extemporánea, (20) radicaciones se respondieron entre (1) y (5) días después al vencimiento legal, y (7) 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 la reducción al final de los períodos observados; así mismo, el comportamiento en la radicación de solicitudes de búsqueda muestra el aumento al inicio de las observaciones y una disminución al final de los períodos; las reducciones coinciden con el hito de la tipificación de las solicitudes de búsqueda en la radicación de PQRSD.

El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención, dispuestos por la UBPD (Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial, Telefónico) en el primer semestre de 2020, indica que para las peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 72,1%; a través del Formulario Web una disminución del 87,8%; a nivel Presencial una disminución del 75,3% y por vía Telefónica la disminución es del 97,4%; en lo que respecta a la radicación de solicitudes de búsqueda, no hay contraste entre períodos debido a que la tipificación se efectúa desde la vigencia 2020, así mismo, se presentó que los canales con mayor uso son el Correo Electrónico y el Telefónico.

Teniendo en cuenta el incremento en la radicación de PQRSD durante el primer semestre de 2020, el comportamiento en la distribución evidenció que, a Nivel Central, se presentó una variación y aumento del 15,56% en la distribución de PQRSD (peticiones y solicitudes de búsqueda) a estas áreas, donde la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización fue la dependencia que más peticiones asignadas con un total de (62) y la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas, fue la dependencia con mayor cantidad de solicitudes de búsqueda asignadas (188).

Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales – GITT, se destaca que la sede ubicada en la ciudad de Villavicencio – Meta presenta el mayor número de asignaciones de peticiones en el primer semestre de 2020 con un 18,60% y la sede de Bogotá presenta el mayor número de asignaciones de Solicitudes de Búsqueda, lo que representa el 32,42%; al efectuar el contraste entre el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020, se evidencia una reducción del 84.31% en la cantidad de peticiones asignadas, lo anterior se debe a que en la vigencia 2019 no existía la tipificación para las Solicitudes de Búsqueda, hito que se efectuó a partir del 2020.

7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la función de Subdirección Administrativa y Financiera el “establecer los lineamientos administrativos y coordinar el desarrollo del proceso de atención al ciudadano, control y trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias o felicitaciones de los ciudadanos frente a la UBPD”, se sugiere liderar acciones conjuntas para priorizar la revisión del acto que reglamente o regule el tratamiento interno de las PQRSD para contar con un documento formal que permita la diferenciación de una solicitud de búsqueda y una PQRSD.

En el mismo sentido frente a la función de coordinación, se sugiere participar de forma mancomunada con la Oficina de Gestión del Conocimiento en la elaboración e implementación de la metodología para la evaluación de la percepción de los diferentes grupos interés, frente a las respuestas de la UBPD en el proceso de búsqueda.

Realizar las gestiones y actividades pertinentes para asegurar que se pueda realizar el análisis del tráfico de llamadas para las líneas de telefonía celular de los equipos territoriales, con en el fin de que el proceso y las áreas misionales conozcan el volumen de llamadas y el tiempo que emplean los servidores de los equipos territoriales en la atención de consultas y peticiones, pues la información que suministren los proveedores de servicios externos a la UBPD deber comprensible y útil para el análisis del estado y desempeño del proceso.

En coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía, realizar la validación y ajustes de los campos no funcionales del formulario de radicación PQRSD de la Página web, respecto del campo de discapacidad que está marcado como obligatorio sin opción de marcar “ninguno” y que al enviar el formulario éste no valida la opción de radicado y fecha.

Incluir dentro de los escenarios de sensibilización adicional a la socialización del manual que contiene los protocolos de atención y recomendaciones transversales que considera los enfoques diferenciales, de igual forma, se recomienda realizar la revisión de los controles internos de cada una de las dependencias para dar respuesta oportuna a las peticiones, así como la forma adecuada de realizar una remisión por competencia, pues si bien el proceso de servicio al ciudadano cuenta con actividades de control a nivel central a es importante que en todos los niveles se implementen dichos controles teniendo en cuenta los responsables y la dinámica propia de cada proceso, más aún frente a la

persistencia en la extemporaneidad en las respuestas a las peticiones, las cuales pueden acarrear sanciones disciplinarias.

En cuanto a la capacitación del Grupo de Servicio al Ciudadano se sugiere promover la inclusión en la parrilla de capacitación de temas de interés al Servicio al Ciudadano, tales como derechos de petición, atención al usuario, solicitudes de acceso a la información y peticiones verbales, código de integridad, conflictos de interés y dilemas éticos, cultura del servicio, etc.

Se recomienda orientar a los procesos frente a la remisión por competencia de las peticiones en los términos establecidos en el artículo 21 de la 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 remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Teniendo en cuenta el importante incremento y la estabilización por lo alto en la radicación de PQRSD, debido posiblemente a la entrada en funcionamiento de otros GITT y del mayor despliegue publicitario de la UBPD en medios de comunicación, se recomienda establecer estrategias para garantizar la eficiencia del proceso de servicio al ciudadano y brindar respuestas sobre el proceso de búsqueda, que dan cuenta de los avances y múltiples resultados del proceso.

Es muy importante para la precisión, integridad y seguridad de la información, que los datos correspondientes a la radicación, gestión y respuesta se efectúe a través de un sistema de información que permita generar estadísticas, alertas y que apoye la toma de decisiones.

Resulta necesario que el Grupo de Servicios Ciudadanos analice las causas y consecuencias del vencimiento en el término de respuesta con las áreas responsables y se suscriban compromisos para que evitar su ocurrencia.

Finalmente, se recomienda realizar una revisión de los riesgos de gestión asociados al proceso, como quiera que a medida que la entidad ha aprobado los documentos de gestión de las diferentes áreas los controles de riesgos asociados ya han sido incluidos dentro las actividades propias de cada uno de los procesos, por lo que se hace necesario actualizar la matriz de riesgos de acuerdo a la evolución de la entidad y a las situaciones de riesgo potencial o materializado que ha sido identificados por el proceso y por la Oficina de Control Interno en las observaciones realizadas en el presente informe.

Cordialmente,



IVONNE DEL PILAR JIMÉNEZ GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno

<p>Elaborado por:</p>	<p>Natalia Sofía Beltrán Ballén Carlos Andrés Rico Reina Katheryne Perdomo Puentes</p>	<p>Experto Técnico Experto Técnico Técnico de Apoyo</p>	<p>FIRMA: <i>Natalia Beltrán B.</i> FIRMA: <i>Car. Rico</i> FIRMA: <i>Katheryne Perdomo</i></p>	
<p>Aprobado por:</p>	<p>Ivonne del Pilar Jiménez García Oficina de Control Interno</p>	<p>Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>FIRMA: <i>Ivonne Jimenez Garcia</i></p>	