

**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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Y
SOLICITUDES DE BÚSQUEDA (SB)**

BOGOTÁ, D.C., FEBRERO DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	3
2.1.	OBJETIVOS:.....	3
2.2.	ALCANCE:.....	3
3.	MARCO NORMATIVO:.....	4
4.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	5
4.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5
4.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	6
4.2.1.	METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO	6
	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	6
	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS	7
	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS	8
4.2.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	9
4.2.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS	11
5.	DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS.....	25
6.	RECOMENDACIONES DEL FORMULARIO UNICO DE REPORTE DE AVANCES DE LA GESTION (FURAG).....	26
7.	OBSERVACIONES.....	28
8.	RECOMENDACIONES.....	29

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y Solicitudes de Búsqueda (SB).
Fecha	1 de febrero de 2022.

1. INTRODUCCIÓN

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

Las fuentes de información empleadas para el seguimiento fueron: Consultas en la carpeta del Drive de los documentos del Sistema de Gestión y en la página Web de la (UBPD), solicitud de información al líder del proceso, revisión de las entradas y salidas de la muestra seleccionada de las respuestas a las PQRSD y Solicitudes de Búsqueda SB presentadas durante el segundo semestre de 2021.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

2.1. OBJETIVOS:

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

Objetivos específicos:

- Análisis de oportunidad, frecuencia de radicación, uso de canales, asignación por dependencia.

2.2. ALCANCE:

Inventario de PQRS) y SB presentadas a la UBPD en el segundo semestre de 2021, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.

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

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

3. MARCO NORMATIVO:

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 23 y 74.
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 54.
- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículos 34 y 35.
- **Ley 962 del 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 15.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5, 7 y 8.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Artículo 4.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 32.
- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12, 13 y 14.
- **Decreto 1069 de 2015.** Artículos 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2., 2.2.3.12.3., 2.2.3.12.4., 2.2.3.12.5., 2.2.3.12.6., 2.2.3.12.7., 2.2.3.12.8., 2.2.3.12.9., 2.2.3.12.10., 2.2.3.12.11., 2.2.3.12.12. y 2.2.3.12.13.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- **Decreto 417 de 2020.** (marzo 17). Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social, Ecológica en todo el territorio Nacional.
- **Decreto 491 de 2020.** (marzo 28). Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

- **Resolución 385 de 2020** del Ministerio de Salud y protección Social “*Por el cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus*”.
- **Resolución 1913 de 2021** del Ministerio de Salud y Protección Social “*Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID - 19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 22, 738 y 1315 de 2021*”.
- **CONPES 3785 de 2013**. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El 14 de enero de 2022 y mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno (OCI) comunicó el inicio del seguimiento a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (GITSC) de la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), asimismo, se solicitó información relacionada con el presente seguimiento, producto del cual se realizó un análisis de la oportunidad de respuesta del total de las peticiones presentadas durante el segundo semestre de 2021, teniendo en cuenta la ampliación de términos para atender las peticiones, establecida por el artículo 5º del Decreto 491 de 2020².

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

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

4.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El 14 de enero de 2022, la OCI solicitó el registro de las PQRSD y SB recibidas durante el segundo semestre de 2021, siendo entregado a través de correo electrónico, el 24 de enero de 2022 por el GITSC; La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en “Excel” nombrada como “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, con la precisión de que los datos contenidos son sensibles y solo podrán

² Decreto 491 de 2020 (28 de marzo). Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

ser utilizados para efectos del presente seguimiento y como se señala en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.2.1. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El objetivo es dar ampliación en lo que respecta a la metodología y las técnicas utilizadas para generar los análisis estadísticos que soportan el informe de seguimiento de PQRSD y SB del segundo semestre de 2021.

El informe incorpora análisis segmentados principalmente para la gestión general; asimismo, bajo 2 componentes de análisis, uno de oportunidad de las respuestas a peticiones y otro de frecuencia de peticiones, canales y asignación por dependencia; los análisis se desglosan en la presentación de tablas, gráficos y argumentación en texto; de acuerdo con lo anterior se presenta a continuación el método y las técnicas aplicadas para cada uno de los puntos del informe anteriormente mencionado.

DEFINICIÓN DE UNIVERSO DE ANÁLISIS

Se analizó la totalidad de registros tipificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Quejas, Denuncias y Solicitudes de Búsqueda contenidos en el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx” y registradas en el campo “Fecha de Recepción” entre el 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado (Oportunidad General)

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar el estado de cumplimiento en la gestión de las PQRSD se tomaron los datos contenidos en las columnas “DÍAS DE VENCIMIENTO POR NORMA”, “FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)” y “CANT DIAS RESPUESTA” (campo calculado); a través de cálculos y relaciones entre las anteriores variables, la OCI estableció los siguientes estados (En Términos, Vencido y Abierto); una vez determinada esta clasificación, se efectúan conteos por cada estado y el cálculo de la proporción se calculó entre la cantidad por estado y el universo de PQRSD y SB.

Los análisis están compuestos por gestión del periodo analizado y por contraste entre el primer y el segundo semestre de 2021; los análisis anteriormente mencionados, se representan a través de 1 tabla,

donde se presenta la gestión de las PQRSD y SB durante el segundo semestre de 2021; por otro lado, los contrastes se presentan de forma cualitativa y de 1 gráfico de barras.

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

Estado “En Términos y Tiempo de Respuesta” y “Estado Vencido y Tiempo de Respuesta”

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde, para determinar la oportunidad en la gestión de las PQRSD y SB para los estados “En Términos” y “Vencido”, se tomaron los datos contenidos en las columnas “CANT DIAS RESPUESTA” (campo calculado) y “VALIDA OPORTUNIDAD RESPUESTA” (campo calculado); a través de cálculos se determinó la siguiente tipología de gestión (de 1 a 7 días, de 8 a 15 días, de 16 a 30 días, más de 30 días) y se creó una variable nombrada “TIPOLOGIA TIEMPO RESPUESTA”, una vez determinada esta clasificación, se efectuaron conteos por los estados (En Términos y Vencido) y por los 2 semestres analizados (I 2021 y II 2021).

Los análisis están compuestos por el contraste según la tipología del tiempo de respuesta, los estados (En Términos y Vencido) y los periodos analizados; lo anteriormente mencionado, se representan a través de 2 tablas y 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 y SB para los estados “En Términos” y “Vencido” y contrastarlas entre los periodos analizados, esto con el fin de presentar la gestión adelantada, asimismo, del impacto operativo y los riesgos legales y reputaciones en el que se encuentra la UBPD, ante respuestas extemporáneas.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación Mensual

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación mensual de las PQRSD y SB, se tomaron los datos contenidos en las columnas “MES” y “TIPOLOGÍA NIVEL I”; a través de conteos y agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas.

Los análisis están compuestos por un análisis cualitativo del contraste de la radicación de PQRSD y SB entre los 2 semestres analizados (I 2021 y II 2021) y se apoya con un gráfico de barras que representa la frecuencia de radicación mensual, adicionalmente se agrega una línea de tendencia exponencial, debido a que hay comportamientos no uniformes en los datos.

El objetivo del análisis es presentar el comportamiento mensual en la radicación de PQRSD y SB, con la línea de promedio y tendencia a futuro.

Radicación por Canales

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

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

El objetivo del análisis es presentar el comportamiento mensual en la radicación de PQRSD y SB, con la línea de promedio y tendencia a futuro.

Asignación a Dependencias

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación y asignación de PQRSD y SB a las dependencias; se tomaron los datos contenidos en la columna “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”, donde, se realizaron conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y contraste entre los 2 semestres de analizados (I 2021 y II 2021).

Los análisis están compuestos por 2 análisis cualitativos y desagregados por: “Nivel Central” y “Grupos Interno de Trabajo Territoriales (GITT)”, asimismo, el contraste entre los 2 semestres de analizados (I 2021 y II 2021) se apoya con 2 gráficos de barras.

El objetivo del análisis es presentar el comportamiento en la asignación de PQRSD y SB hacia las distintas dependencias de la UBPD.

ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

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

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

El objetivo del análisis es presentar la cantidad de PQRSD y SB vencidas por dependencia y la proporción que representan las mismas dentro de la gestión interna.

4.2.2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado General

De acuerdo con la información remitida por el GITSC, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021, fueron presentadas un total de 328 Peticiones, 256 Solicitudes de Búsqueda y 5 Quejas, para un total de 589 radicaciones, esto en contraste con el primer semestre de 2021, evidencia un aumento del 16,87 %; en cuanto a la gestión oportuna de las PQRSD y SB radicadas durante el periodo analizado se presentan los siguientes datos:

Consolidado

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
ESTADO	CANT.	PROPORCION
ABIERTO	1	0,17%
EN TERMINOS	581	98,64%
VENCIDO	7	1,19%
Total	589	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Peticiones

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
ESTADO	CANT.	PROPORCION
ABIERTO	1	0,30%
EN TERMINOS	321	97,87%
VENCIDO	6	1,83%
Total	328	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Solicitudes de Búsqueda

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
ESTADO	CANT.	PROPORCION
EN TERMINOS	256	100,00%
Total	256	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Quejas

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
ESTADO	CANT.	PROPORCION
EN TERMINOS	4	80,00%
VENCIDO	1	20,00%
Total	5	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Entes de Control

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
ESTADO	CANT.	PROPORCION
EN TERMINOS	43	95,56%
VENCIDO	2	4,44%
Total	45	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

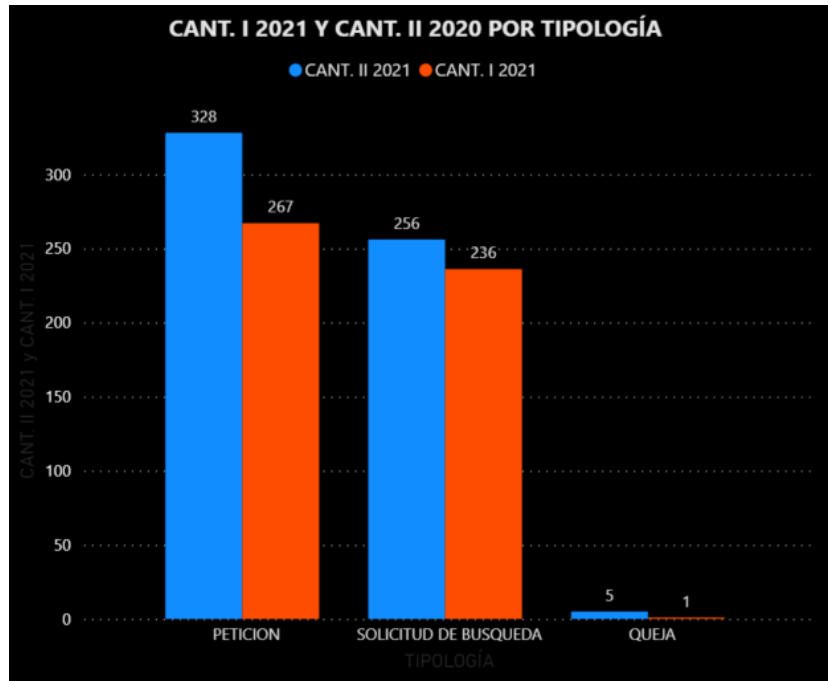
Contraste de Radicación

CANTIDAD PERIODO ACTUAL Y ANTERIOR, DIFERENCIA PORCENTUAL POR TIPOLOGIA			
TIPOLOGÍA	CANT. II 2021	CANT. I 2021	DIFERENCIA PORCENTUAL
PETICION	328	267	22,85 %
QUEJA	5	1	400,00 %
SOLICITUD DE BUSQUEDA	256	236	8,47 %
Total	589	504	16,87 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

4.2.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación General Mensual

Se presentó un aumento del 16.87 % en la radicación de PQRSD y SB entre el primer y segundo semestre de 2021; los promedios de radicación para el segundo semestre de 2021 son de 54,67 Peticiones y 42,67 Solicitudes de Búsqueda.

Peticiones

Mes	CANT.	PROPORCION
julio	44	13,41%
agosto	53	16,16%
septiembre	54	16,46%
octubre	61	18,60%
noviembre	67	20,43%
diciembre	49	14,94%
Total	328	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Solicitudes de Búsqueda

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR MES		
Mes	CANT.	PROPORCION
julio	38	14,84%
agosto	54	21,09%
septiembre	53	20,70%
octubre	52	20,31%
noviembre	31	12,11%
diciembre	28	10,94%
Total	256	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Quejas

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR MES		
Mes	CANT.	PROPORCION
agosto	1	20,00%
septiembre	2	40,00%
noviembre	2	40,00%
Total	5	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Entes de Control – Peticiones

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR MES		
Mes	CANT.	PROPORCION
julio	5	15,63%
agosto	7	21,88%
septiembre	2	6,25%
octubre	8	25,00%
noviembre	4	12,50%
diciembre	6	18,75%
Total	32	100,00%

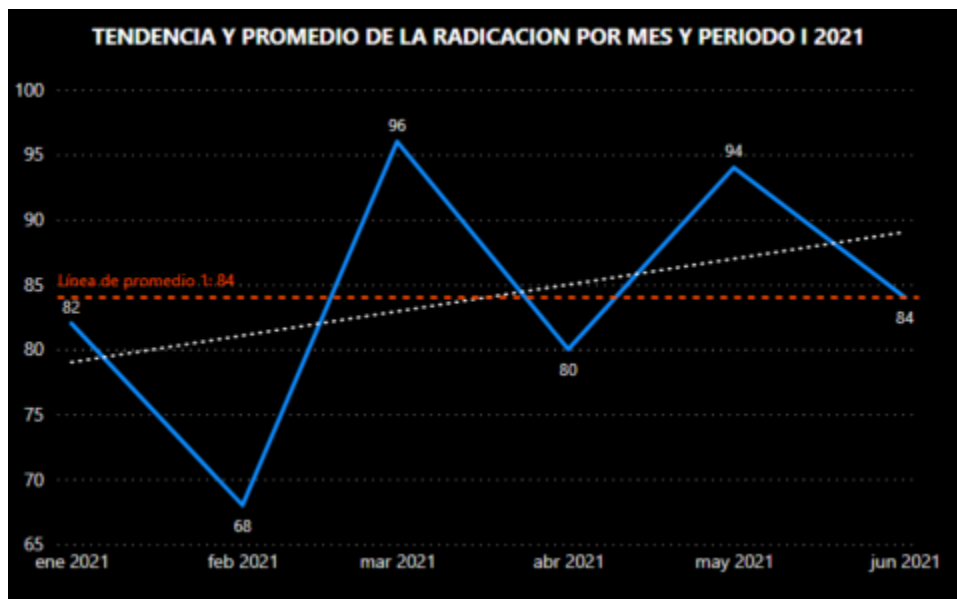
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Entes de Control – Solicitudes de Búsqueda

CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR MES		
Mes	CANT.	PROPORCION
julio	2	15,38%
septiembre	5	38,46%
octubre	2	15,38%
noviembre	1	7,69%
diciembre	3	23,08%
Total	13	100,00%

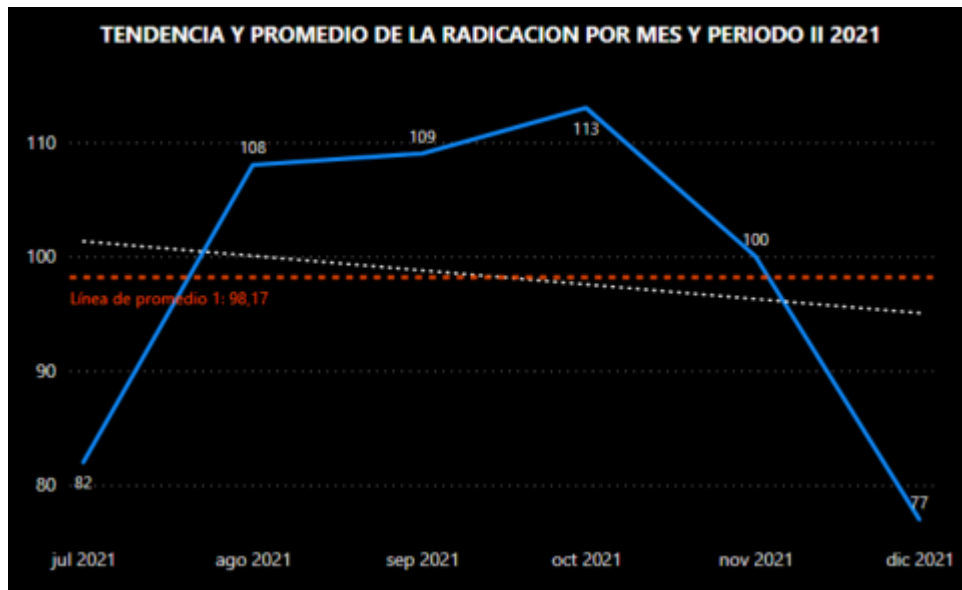
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Análisis de Radicación por Periodo de Análisis



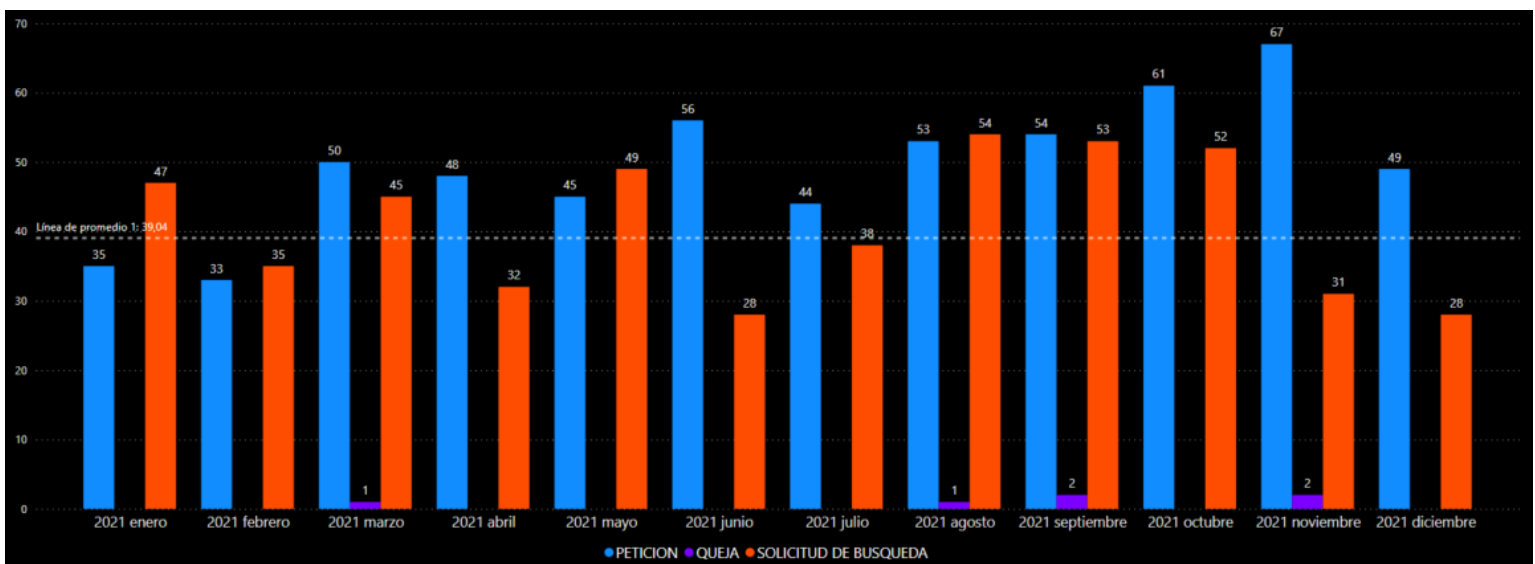
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

La tendencia para el primer semestre de 2021, mostraba un aumento en la radicación para el siguiente periodo, y como resultado final un promedio de 84 PQRSD y SB presentadas ante la UBPD.



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Si bien la tendencia hacia el final del primer semestre de 2021 indicaba un aumento en la radicación para el periodo (II 2021), al final el ritmo disminuyó y como resultado final se presentó un promedio de 94 PQRSD y SB presentadas ante la UBPD.

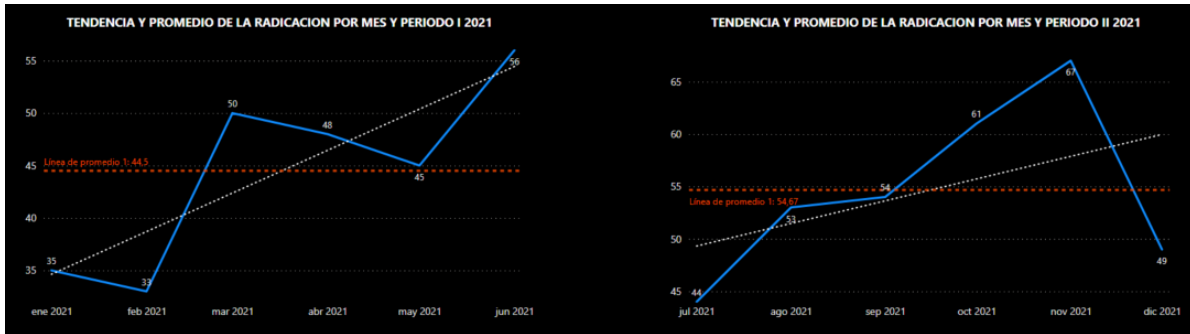


Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

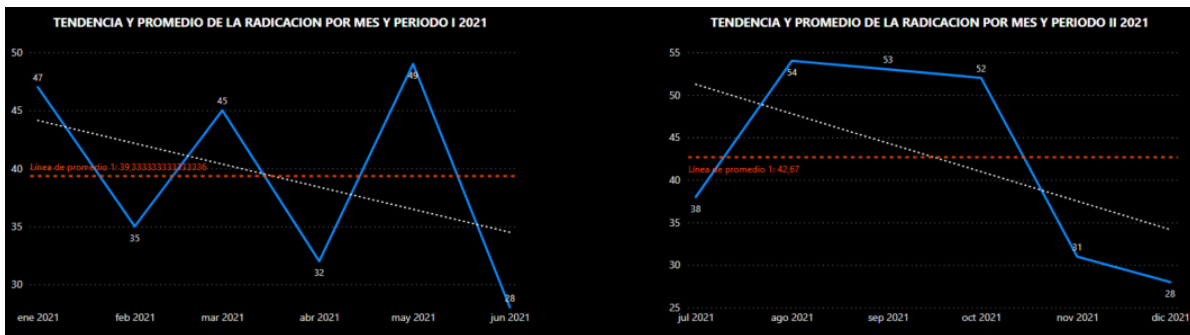
www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

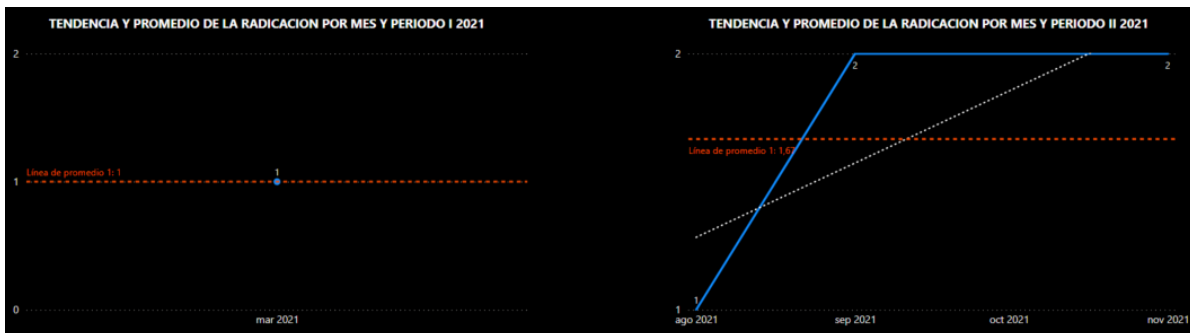
En lo que respecta al comportamiento en la radicación de Peticiones, las líneas de tendencia mostraron un aumento en el ritmo a través de los periodos observados, y un promedio final de 54, así:



Mientras que el comportamiento en la radicación de Solicitudes de Búsqueda, las líneas de tendencia mostraron una disminución en el ritmo a través de los periodos observados, y un promedio final de 42 así:



Finalmente, en el comportamiento en la radicación de Quejas, la línea de tendencia para el primer semestre de 2021 no permite ser trazada y analizada por ser una única radicación, en cambio, para el segundo semestre de 2021, la línea de tendencia apuntó hacia el aumento al final del periodo, debido a la frecuencia registrada en el último trimestre de 2021, así:



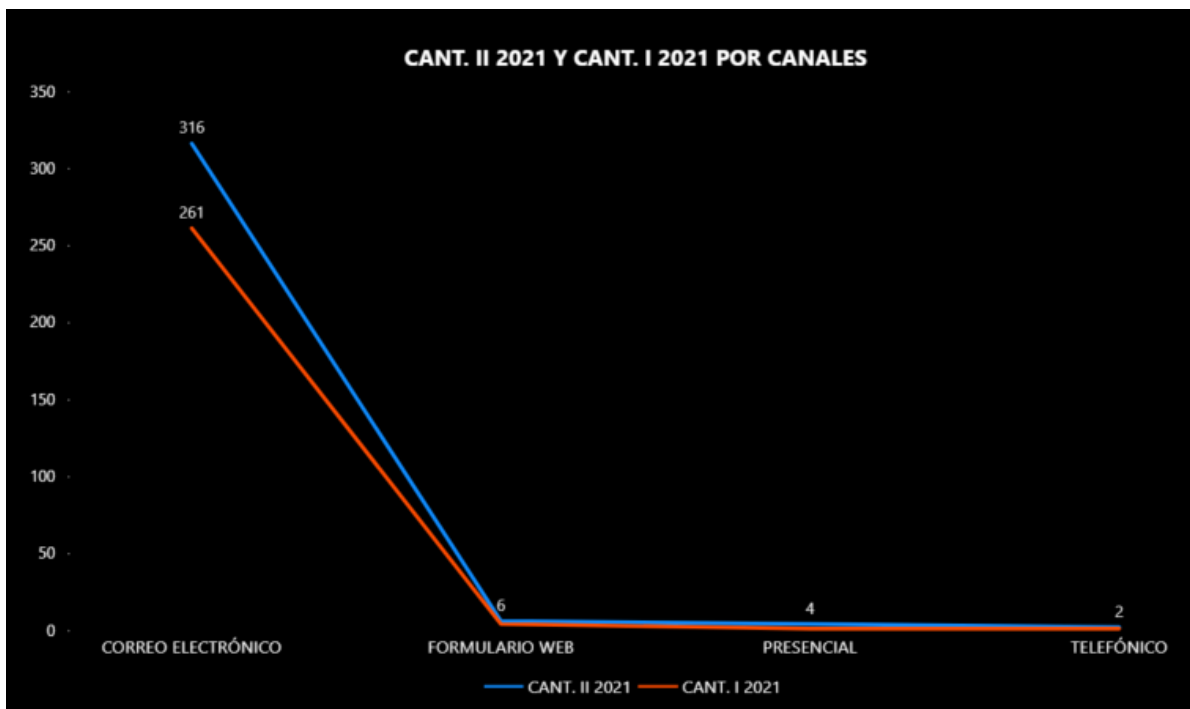
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022
www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Radicación General por Canales

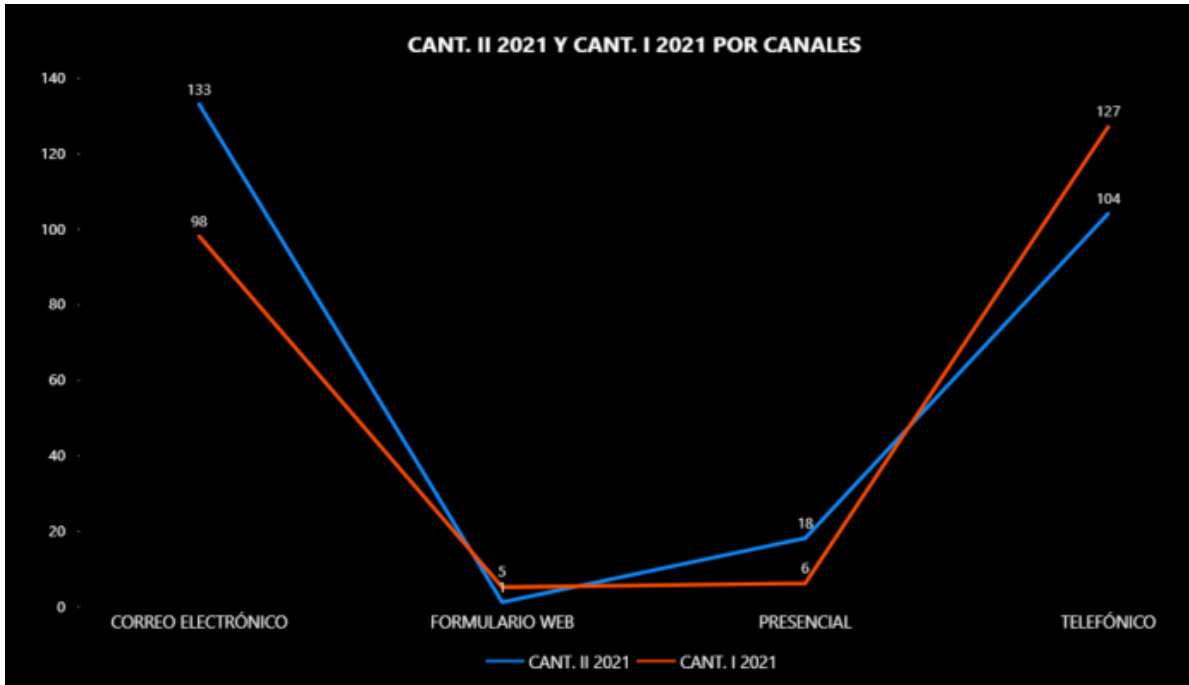
El comportamiento de la radicación de las PQRSD y SB a través de los canales de atención, dispuestos por la UBPD como lo son el Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial y Telefónico, en el segundo semestre de 2021, indica que para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó un aumento del 21,07 %; a través del Formulario Web un aumento del 50 %; a nivel Presencial un aumento del 300 % y por vía Telefónica un aumento del 100 %; en lo que respecta a la radicación de Solicitudes de Búsqueda, recibidas por Correo Electrónico, se presentó un aumento del 35,71 %; a través del Formulario Web una disminución del 80 %; a nivel Presencial un aumento del 200 % y por vía Telefónica la disminución es del 18.11 %; a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por tipologías:

Contraste para Radicación de Peticiones



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Contraste para Radicación de Solicitudes de Busqueda



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Asignación a Dependencias

Teniendo en cuenta el aumento en la radicación de PQRSD y SB durante el segundo semestre de 2021, el comportamiento en la distribución evidenció que a Nivel Central se presentó un aumento del 2,68 % en la distribución de Peticiones, donde la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTIPLB) fue la dependencia con mayor número de peticiones asignadas con un total de 73; con relación a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 52,50 %, donde, la DTIPLB fue la dependencia con el 80,32 % de solicitudes asignadas con un total de 49; a continuación se presentan las gráficas con los datos de las asignaciones por tipología, así:

Asignación de Peticiones – Nivel Central



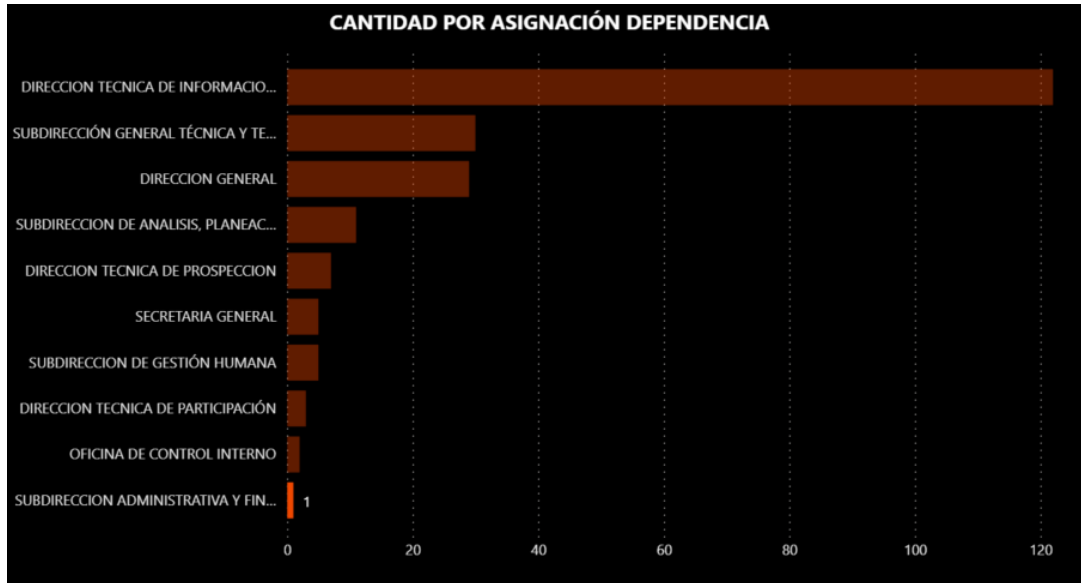
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Asignación de Solicitudes de Búsqueda – Nivel Central



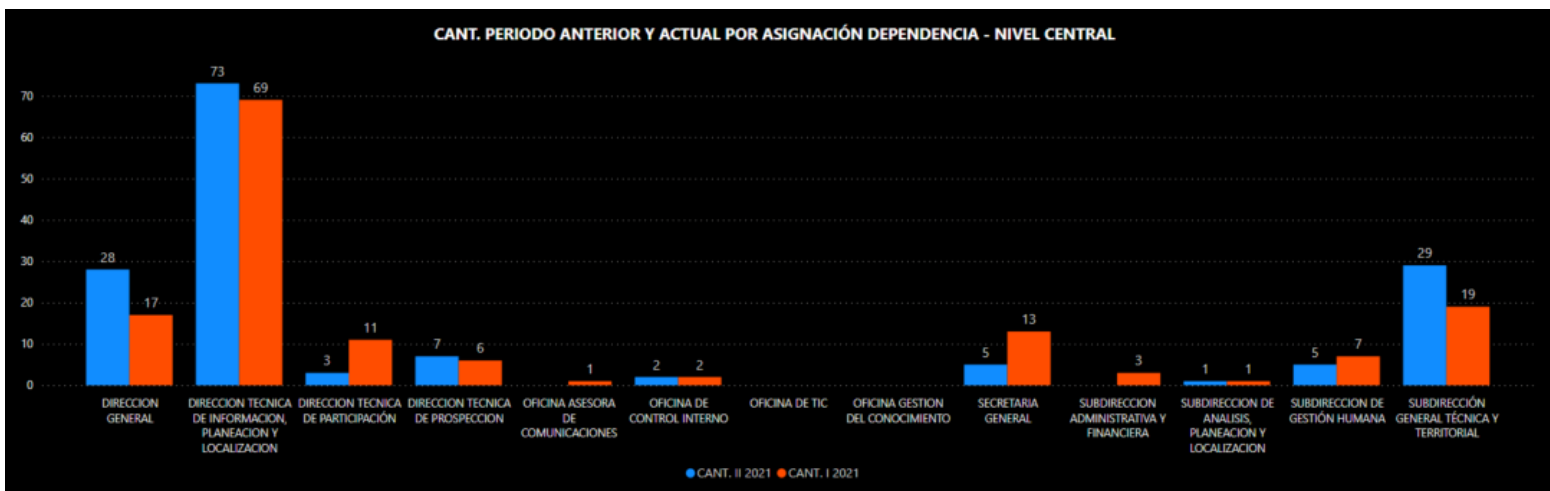
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Asignación de Quejas – Nivel Central



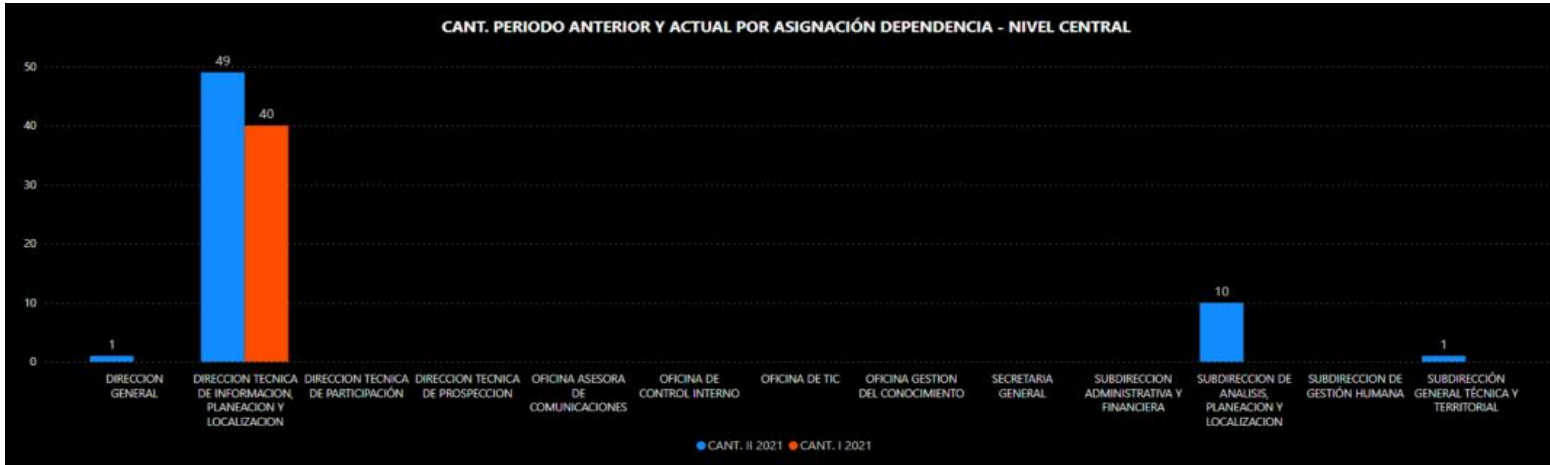
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Contraste de Asignación de Peticiones - Nivel Central



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

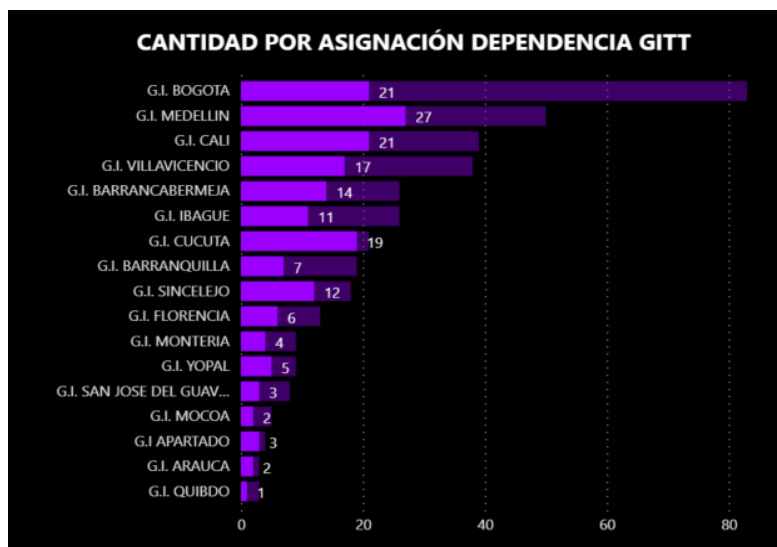
Contraste de Asignación de Solicitudes de Búsqueda - Nivel Central



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales (GITT), se presentó un aumento del 50,86 % en la asignación de Peticiones, donde las sedes ubicadas en las ciudades de Medellín (27), Cali (21) y Bogotá (21) fueron los GITT con mayor número de asignaciones; en lo que respecta a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una reducción del 0,51 %, la sede ubicada en la ciudad de Bogotá fue el GITT con mayor número de asignaciones con un total de 61, así:

Asignación de Peticiones – GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Asignación de Solicitudes de Búsqueda – GITT



Fuente: BI_PQRS_D_UBPD-2022_V28012022

Asignación de Quejas – GITT

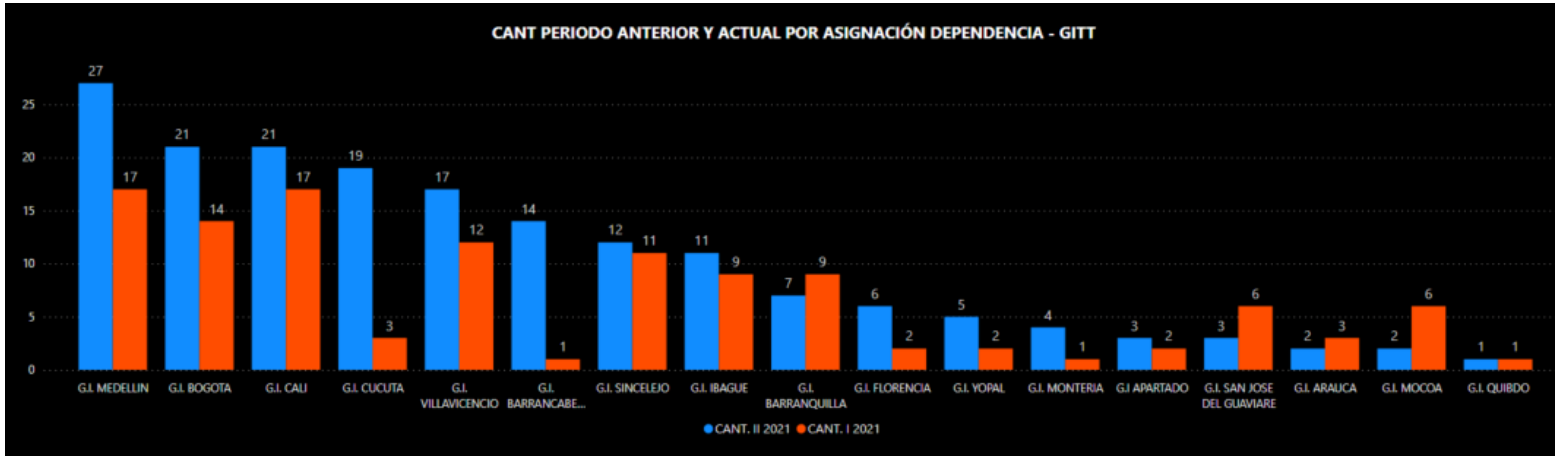


Fuente: BI_PQRS_D_UBPD-2022_V28012022

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

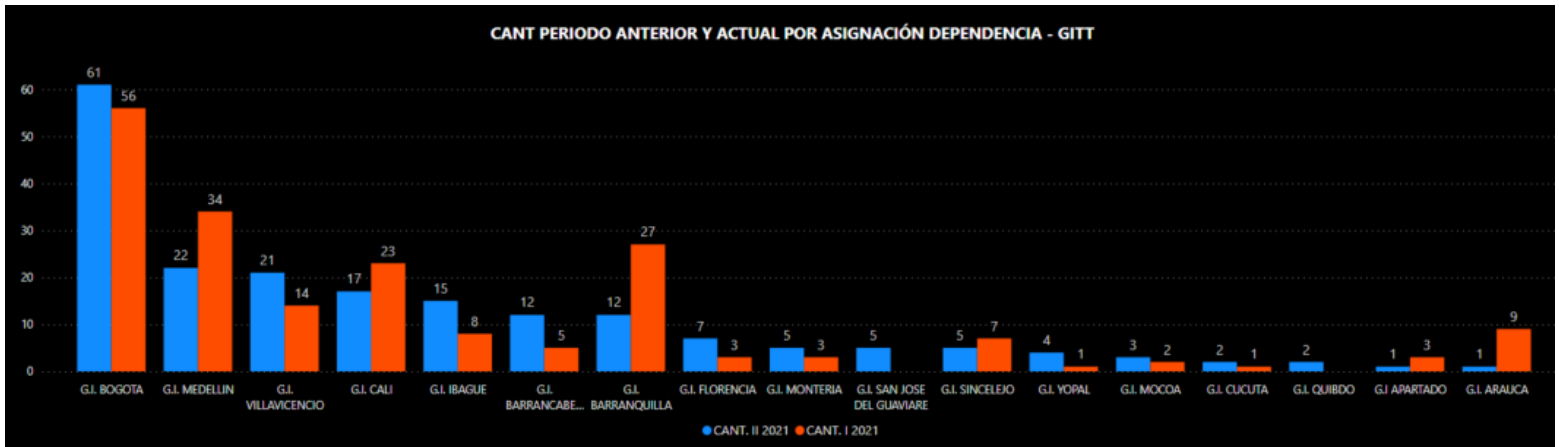
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Contraste de Asignación de Peticiones - GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Contraste de Asignación de Solicitudes de Búsqueda - GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Gestión General Nivel Central para Dependencias con PQRSD Vencidas

TABLA DE ESTADO, CANTIDAD Y PROPORCION POR DEPENDENCIA - NIVEL CENTRAL			
ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANT. II 2021	PROPORCION
SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	EN TERMINOS	24	82,76%
SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	VENCIDO	5	17,24%
Total		29	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Gestión General GITT para Dependencias con PQRSD Vencidas

TABLA DE ESTADO, CANTIDAD Y PROPORCION POR DEPENDENCIA - GITT			
ASIGNACIÓN DEPENDENCIA GITT	ESTADO	CANT. II 2021	PROPORCION
G.I. CALI	EN TERMINOS	20	90,91%
G.I. CALI	VENCIDO	2	9,09%
Total		22	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Dependencias con Respuestas Extemporáneas

La verificación de la gestión de las PQRSD y SB efectuada por las dependencias durante el segundo semestre de 2021, evidenció un aumento en la radicación, asimismo, una disminución del 50 % con relación al trámite extemporáneo de las mismas, esto en contraste con la gestión del primer semestre de 2021; la dependencia del Nivel Central con mayor cantidad de respuestas a PQRSD extemporáneas fue la Subdirección General Técnica y Territorial (SGTT) con un total de 5 Peticiones durante el segundo semestre de 2021, lo que representa el 100 % del total de PQRSD) vencidas del Nivel Central; en lo que respecta a los GITT, la sede de la ciudad de Cali fue el grupo con mayor cantidad de respuestas extemporáneas PQRSD con un total de 2 (1 Petición y 1 Queja), lo que representa el 100 % del total de PQRSD vencidas de los GITT.

Nivel Central

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT. II 2021
SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	5
Total general	5

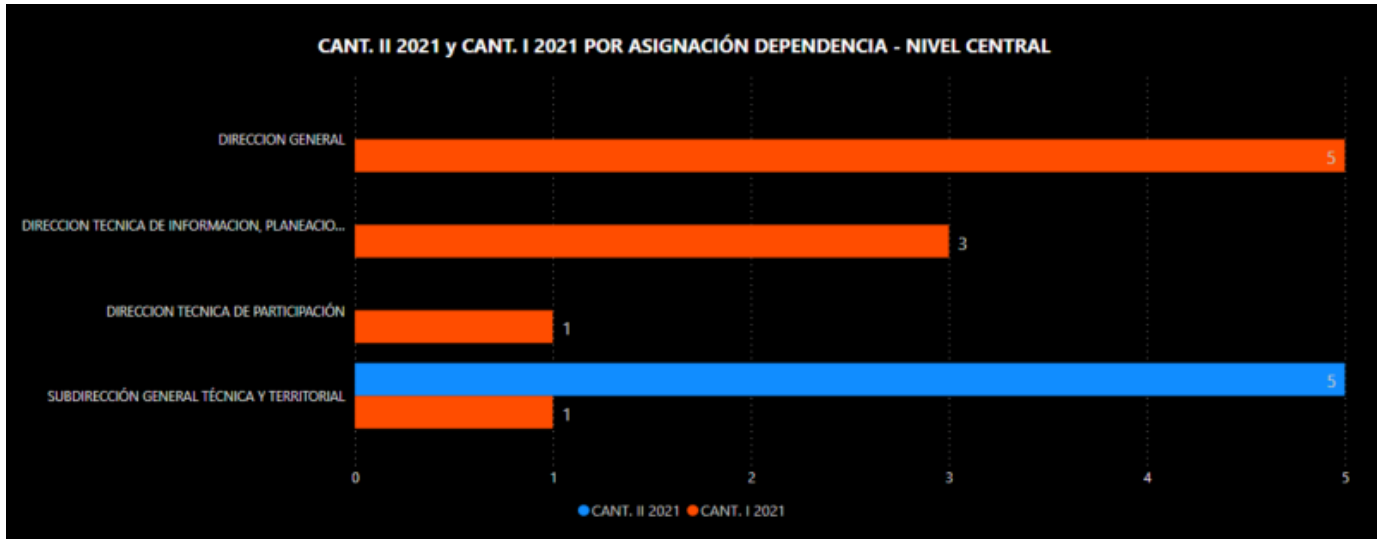
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

GITT

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT. II 2021
G.I. CALI	1
Total general	1

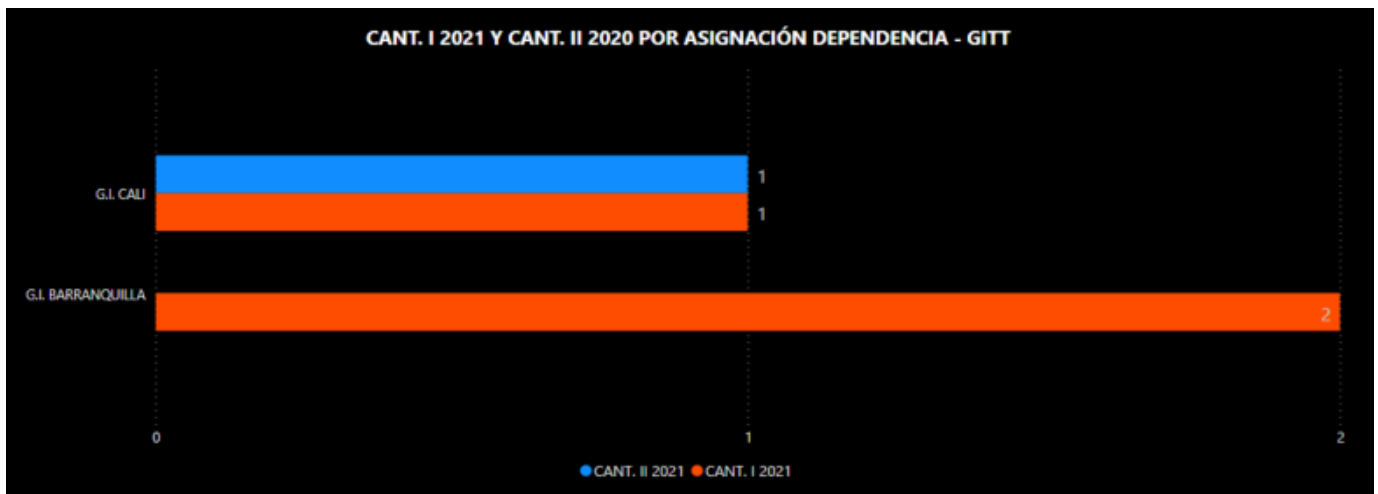
Fuente: Archivo "REGISTRO PQRSD_2021.xlsx"

Contraste Nivel Central Peticiones Vencidas



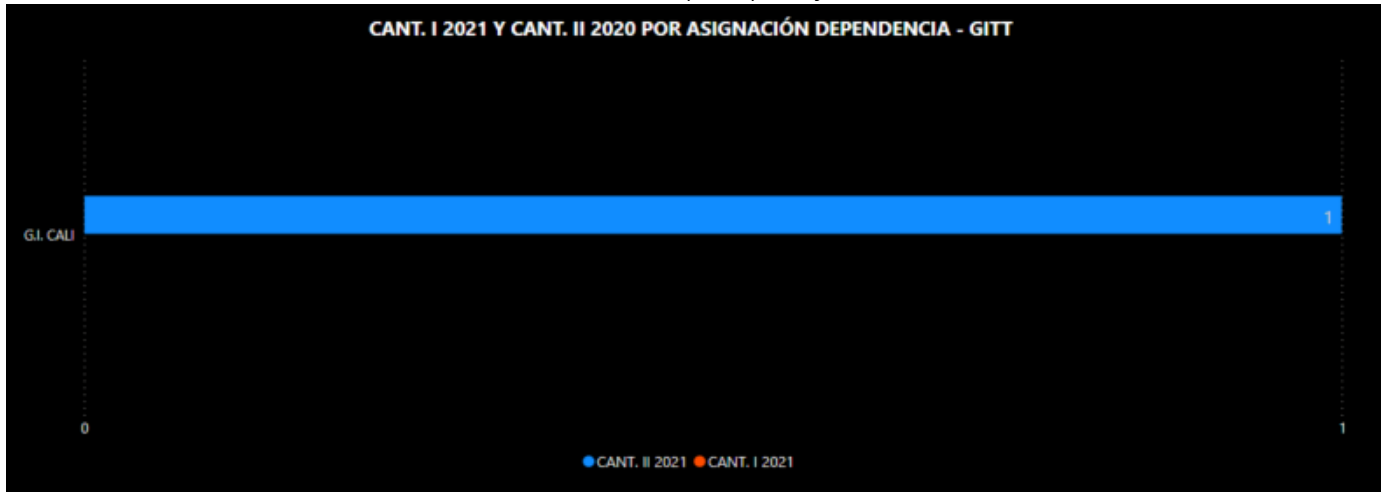
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Contraste GITT Peticiones Vencidas



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

Contraste (GITT) Quejas Vencidas



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-2022_V28012022

5. DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS

La siguiente información, corresponde a la respuesta dada por el GITSC el 24 de enero de 2022 en lo que respecta a dificultades, aspectos por mejorar y fortalezas, así:

Dificultades	Aspectos por Mejorar	Fortalezas
<p>“falta de lineamientos para el tratamiento de las Solicitudes de Búsqueda de manera diferenciada con las PQRSD, y sobre los criterios de asignación, dado que nos encontramos con versiones diferentes otorgadas por la Subdirección General Técnica y Territorial y la Dirección Técnica de Información, lo cual dificultó nuestro relacionamiento con los equipos territoriales en algunas ocasiones. Sin perjuicio de lo anterior, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, procuró de manera constante y persistente en el control de términos, de todas y cada una de las comunicaciones oficiales recibidas a través de los canales</p>	<p>“se estima para esta vigencia la elaboración de una Guía de Lenguaje Claro de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAFP y el DNP en materia, lo que implicará un fortalecimiento institucional.”</p>	<p>“En efecto el acompañamiento al Grupo de Gestión Documental en materia de la definición del SGDEA representó para Servicio al Ciudadano en el 2021 un logro, por las funcionalidades contempladas en el módulo de PQRSD, para lo cual esperamos su óptima implementación para la vigencia 2022 y dado que el registro de las PQRSD en hojas de cálculo de Excel, pese a que se han trabajado de manera estructurada, organizada y controlada, representan para el proceso pequeñas brechas de márgenes de error humano, que evidentemente son naturales dentro del quehacer diario.”</p>

Dificultades	Aspectos por Mejorar	Fortalezas
de atención (PQRSD, Solicitudes de Búsqueda)."		<p>“Resaltamos la óptima relación de articulación que se sostuvo con la Oficina de Gestión del Conocimiento para la caracterización de las particularidades, necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, así como la evaluación de la percepción de los mismos, trabajo que se verá fortalecido para la vigencia 2022.”</p> <p>“Frente a los canales de atención, el desempeño ha sido óptimo, de calidad y se resalta la adecuación del punto presencial ubicado en la Carrera 13 # 27-90, que permite procesos de atención conforme la naturaleza y carácter de la UBPD.”</p> <p>“expedición de dos lineamientos en materia de PQRSD, para el trámite de los traslados por competencias y sellos de tiempo en PQRSD, así como la actualización del Manual de Servicio al Ciudadano, junto con sus protocolos de atención.”</p>

Fuente: DOCUMENTO RESPUESTA.pdf

6. RECOMENDACIONES DEL FORMULARIO UNICO DE REPORTE DE AVANCES DE LA GESTION (FURAG)

Mediante Memorando Interno No. 1300-3-202103293 del 10 de junio de 2021, la OCI presentó al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), a la Secretaria General (SG), Oficina Asesora de Planeación (OAP) y a la Subdirección de Gestión Humana (SGH) el “Informe Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG)” correspondiente a la presentación del resultado de la Medición de Desempeño Institucional para la vigencia 2020 y realizado a través del aplicativo FURAG del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde, en las recomendaciones del precitado informe, la OCI recomendó “Verificar que el Plan Anual de Auditoría contemple auditorías de gestión conforme a la norma técnica NTC 6047 de infraestructura.” (p. 14, Informe FURAG VIGENICA [sic] 2020.pdf), norma que “...establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y

www.ubpbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpbusquedadesaparecidos.co

señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano...” (p. 2, Norma Técnica Colombiana NTC 6047 del 11 de diciembre de 2013).

Lo anterior, en base a que en el numeral 215 del formulario (FURAG), se solicita se informe si en la UBPD se desarrollan actividades relacionadas con el “*Desarrollo de auditorías de gestión conforme a la norma técnica NTC 6047 de infraestructura*”, para lo cual, en la medición de la vigencia 2020 la UBPD registró que no, en consecuencia, el 01 de octubre de 2021 la (OCI) formuló lo siguiente:

- Corrección Inmediata o Tratamiento: Enviar memorando a la Subdirección Administrativa y Financiera solicitando información sobre la aplicación de la norma técnica NTC6047:2013 Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

En cumplimiento de lo anterior, mediante Memorando Interno No. 2100-3-202104372 del 04 de agosto de 2021 la OCI solicitó a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa (GITGA) información sobre la aplicación de la “Norma Técnica NTC 6047 de 2013” en las distintas sedes de la UBPD, donde, mediante Memorando Interno No. 1300-3-202105290 del 15 de septiembre de 2021 el GITGA indicó en primera instancia, lo siguiente:

“...de acuerdo con lo establecido por el Subsistema Nacional de Calidad – SICAL, las Normas Técnicas son voluntarias y únicamente se vuelven obligatorias si existe su mención en un reglamento técnico que así lo exija; para el caso de la NTC- 6047, no existe un Reglamento Técnico, Ley o Decreto que de manera expresa la mencione como obligatoria...”.

Asimismo, de forma complementaria y aclaratoria, se indicó:

“...No obstante, en el entendido de que las sedes donde opera la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, son espacios en los cuales se atienden personas, y que al interior tienen dos áreas bien diferenciadas, una destinada al trabajo de los colaboradores y la otra destinada a la atención al usuario, desde el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa, se ha buscado facilitar la accesibilidad a las sedes en condiciones de igualdad eliminando al máximo las barreras arquitectónicas que puedan impedir el acceso, especialmente en las áreas destinadas para la atención y el servicio al ciudadano.

Teniendo claro lo anterior, en las diferentes sedes de la entidad se han implementado o se está en proceso de implementación, diferentes adecuaciones arquitectónicas y de señalización, en procura de dar cumplimiento, hasta donde la edificación lo permite, a las recomendaciones de la NTC-6047...”

7. OBSERVACIONES

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

Primero, se presenta una observación relacionada con inconsistencias en el registro de información, que afectan la confiabilidad de los cálculos y/o estadísticas que permiten medir criterios tan importantes como lo son la oportunidad entre distintos eventos y que, por ende, no reflejan la realidad institucional, en materia de gestión de las PQRSD y SB presentadas a la UBPD, así:

- Se observaron 5 registros con estado “CERRADA EN TERMINOS”, donde, la OCI al realizar la validación del estado, se estableció que realmente corresponden a 5 Peticiones con respuesta extemporánea, o sea con estado “Vencido”, así:

No.	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	CERRADA EN TÉRMINOS/FUERA DE TÉRMINOS	ESTADO VALIDADO
536	2130-2-202101661	13-jul-21	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	17	6-ago-21	13-ago-21	CERRADA EN TERMINOS	VENCIDO
742	2130-2-202102204	13-sep-21	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	20	11-oct-21	13-oct-21	CERRADA EN TERMINOS	VENCIDO
756	2130-2-202102235	17-sep-21	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	10	1-oct-21	6-oct-21	CERRADA EN TERMINOS	VENCIDO
818	2130-2-202102397	4-oct-21	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	5	11-oct-21	19-oct-21	CERRADA EN TERMINOS	VENCIDO
1005	2130-2-202102870	25-nov-21	G.I. CALI	10	10-dic-21	17-dic-21	CERRADA EN TERMINOS	VENCIDO

Fuente: Archivo “REGISTRO PQRSD_2021.xlsx”

En ese sentido, la dependencia del Nivel Central con mayor cantidad de respuestas a PQRSD extemporáneas fue la Subdirección General Técnica y Territorial (SGTT) con un total de 5 Peticiones durante el segundo semestre de 2021, lo que representa el 100 % del total de PQRSD vencidas del Nivel Central

Segundo, se presentan una serie de observaciones relacionadas con la gestión de las PQRSD y SB presentadas a la UBPD en el segundo semestre de 2021, así:

- Se observó un incremento en las Quejas, para el periodo II 2021 se presentaron un total de 5, esto en contraste con el periodo I 2021, donde, se presentó 1; Las 5 Quejas se tipificaron como: 3 Misionales y 2 Administrativas, no obstante, la Queja con Número de Radicado de Entrada 2130-2-202102755 fue respondida por el GITT de la ciudad de Cali de forma extemporánea.
- Se observó una disminución del 85,71 % en la gestión extemporánea (Vencidos) de PQRSD, donde para el periodo II 2021 se dio respuesta a un total de 7, esto en contraste con el periodo I 2021, donde, se gestionaron un total de 13.
- Los canales con mayor uso para la presentación de PQRSD y SB en el periodo II 2021, fueron los de “Correo Electrónico” con un total de 452 y “Telefónico” con 106, tendencia que se mantiene con respecto al periodo I 2021, los canales “Presencial” con 24 y “Pagina Web” con 7 son los canales con menor uso.
- Las tendencias observadas en los ritmos de radicación de Peticiones durante la vigencia 2021, indican que, en los tramos finales e iniciales de las vigencias, la radicación tiende a disminuir de forma importante.
- Se observó que los GITT de las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali continúan siendo los grupos mayor cantidad de PQRSD y SB presentadas, asimismo, hay aumentos importantes en los GITT de Villavicencio, Barrancabermeja, Ibagué y Cúcuta, sin embargo, para el grupo de la ciudad de Barranquilla se observó una disminución del 89,47 %.
- Se observó que el GITT de la ciudad de Cali, presenta respuestas extemporáneas en los periodos I 2021 con un total de 1 y II 2021 con 2.

8. RECOMENDACIONES

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

- Establecer controles de calidad de la información registrada en la base de PQRSD.
- Fortalecer las actividades de monitoreo y control en las dependencias (del nivel central y territorial) que presentaron respuestas extemporáneas de PQRSD, en especial, las que son recurrentes
- Realizar análisis de efectividad de los informes trimestrales que son presentados a la Secretaria General sobre las PQRSD resueltas de forma extemporánea para la adopción de las acciones

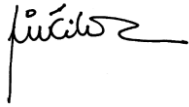
www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

a que haya lugar, lo anterior teniendo en cuenta que desde diciembre de 2020 se están realizando estas acciones de traslado y que al final del presente ejercicio de análisis, aún se presenta recurrencia en este evento.


- Analizar y establecer los posibles motivos en la importante diferencia en el uso entre los canales “Correo Electrónico” y “Formulario Web”, lo anterior, teniendo en cuenta que se hace en primera instancia bajo el mismo escenario de acceso a través de Internet.
- Finalmente, se recomienda dar continuidad y cumplimiento al Plan de Mejoramiento (PM) vigente del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (GITSC).

Cordialmente,



IVONNE DEL PILAR JIMÉNEZ GARCÍA

Jefe Oficina de Control Interno

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