



LINEAMIENTOS

TRÁMITE DE TRASLADO POR COMPETENCIA DE LAS PQRSD

[07/09/2021]

Contenido

1. Objetivo General	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	2
4. Normatividad	3
5. Orientaciones generales	3
5.1 Sobre el Derecho de Petición	3
5.2 Sobre el Traslado por Competencia	4
6. Lineamientos	4
6.1. Recepción y Traslado por Competencia ante Peticiones Verbales - Responsables: Servidores y Servidoras de la UBPD	5
6.2. Recepción y Radicación de peticiones escritas - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	5
6.3. Reparto de PQRSD y análisis de las mismas - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	5
6.4. Asignación de PQRSD- Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano .5	
6.5. Trámite de Traslado - Responsables: Dependencias del nivel central y territorial	6
6.6. Términos	6
6.7. Modelo de Traslado por Competencia	6
7. Bibliografía	9

1. Objetivo General

Generar un lineamiento para el traslado por competencia de las PQRSD, que son recibidas a través de los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (en adelante UBPD), con el fin de dar cumplimiento al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

2. Alcance

Inicia con las definiciones y normatividad vigente relacionada con el traslado por competencia de PQRSD y finaliza con las orientaciones generales y lineamientos que deben aplicarse por parte de la UBPD para el tratamiento de las solicitudes que sea necesario remitir hacia otras entidades de carácter público, ya sea de nivel Nacional, Departamental o Municipal, incluyendo la información que debe remitirse al peticionario sobre dicho traslado.

3. Definiciones

- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado¹.
- **Confidencialidad:** Característica que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención entre el servidor público y el ciudadano².
- **Denuncia** (actos de corrupción o faltas disciplinarias por parte del personal de la Unidad): Es la comunicación que hace un(a) ciudadano(a) para informar a las autoridades de conductas o hechos irregulares en por parte de servidores, contratistas o terceros, con el fin de activar los mecanismos de investigación y/o sanción a que haya lugar.
- **Comunicaciones oficiales por correo electrónico:** Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de gestión documental tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas³.
- **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son aquellas comunicaciones recibidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en una entidad, independientemente del medio utilizado. Para el caso de la UBPD es la comunicación que se recibe por las entidades públicas, entidades privadas, y personas naturales.⁴
- **Ley:** Norma expedida por el Congreso de la República en el ejercicio de su función legislativa, que tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es hacer cumplir la Constitución Nacional⁵.

¹ Tomado de GDO-PR-001 – Gestión de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas

² Tomado de PAH-PR-003 - Contribución de personas aportantes de información para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas

³ Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

⁴ *Ibidem*

⁵ Tomado de <http://www.senado.gov.co/participacion-ciudadana/congreso-para-ninos/item/11164-que-es-una-ley>

- **Lineamiento:** Pauta que orienta el conjunto de proyectos y decisiones de una institución en una misma dirección para responder al objeto para el cual fue creada. Un lineamiento pretende que todas las acciones sean coherentes entre sí y den respuesta a las necesidades⁶.
- **Petición:** Es una solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne directamente, o afecta los intereses de un colectivo o comunidad, así como aquellas donde busca obtener información, solicitud de documentos y/o copias, e indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad⁷.
- **Principio de celeridad:** las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas⁸.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley⁹.
- **Traslado por Competencia:** Es la comunicación por medio de la cual se remite un documento, a otra dependencia o entidad Externa¹⁰.

4. Normatividad

Según lo consagrado en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 21. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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 remitido 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.

5. Orientaciones generales

5.1 Sobre el Derecho de Petición

El Derecho de Petición es una de las formas más comunes y efectivas para que las personas interactúen con el Estado y además se convierte en el punto de partida para dar inicio a la actuación administrativa general.

⁶ Tomado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf

⁷ Tomado de la [Constitución Política 1 de 1991 y la Ley 1755 de 2015](#)

⁸ principios de eficacia y celeridad procesal en los procesos administrativos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en Colombia. /Justa –especialización en derecho administrativo.

⁹ Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

¹⁰ Ley 1755 del 30 de junio de 2015

Ahora bien, de parte de la administración se convierte en una obligación legal responder las peticiones de acuerdo al término establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la ley estatutaria 1755 de 2015.

La Corte Constitucional ha precisado que el derecho de petición es una garantía fundamental de aplicación inmediata, cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así y como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República¹¹.

Es entonces el derecho de petición un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano, sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión.

Es este sentido, la obligación de la entidad no cesa con la simple resolución de la solicitud presentada, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto, que esté dotada de claridad y congruencia con respecto a lo solicitado, e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante.

5.2 Sobre el Traslado por Competencia

En este sentido, el propósito del presente lineamiento es optimizar y formalizar la gestión relacionada con el trámite de todos y cada uno de los documentos y/o comunicaciones oficiales que llegan a la entidad, que deban ser trasladados, por competencia, a otras entidades, dentro de los términos establecidos en la normativa relacionada con la materia.

Al respecto cabe destacar que la Resolución 620 de 2020 *“Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Humana de la UBPD, y se dictan otras disposiciones”*, en el Artículo 5 señala la siguiente obligación a cargo del Grupo Interno de Trabajo de SERVICIO AL CIUDADANO: *“8. Trasladar a otras entidades, dentro de los términos legales, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias – PQRSD que no sean competencia de la UBPD”*.

Sin perjuicio de lo anterior, es deber de las dependencias de la UBPD realizar la pronta y oportuna remisión a Servicio al Ciudadano de la Entidad, de las comunicaciones oficiales que reciban a través de diferentes mecanismos o canales, y que requieran ser trasladadas por competencia a otras instancias o entidades, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad antes mencionada, así como de lo dispuesto en el presente lineamiento.

6. Lineamientos

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se explicarán de manera detallada los pasos para la gestión y trámite del traslado de las PQRSD que no sean de competencia de la Entidad:

¹¹ Corte Constitucional. Sentencia T-149/2013, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

6.1. Recepción y Traslado por Competencia ante Peticiones Verbales - Responsables: Servidores y Servidoras de la UBPD

La Ley 1755 de 2015 reguló el Derecho de Petición, estableciendo que el mismo puede ser presentado bien sea de manera escrita o verbal. En este sentido, el Decreto 1166 de 2016 tiene como objeto, regular diferentes aspectos como la presentación, radicación y constancia de los Derechos de Petición presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

En virtud de lo anterior, al momento de recibir una solicitud a través de canal telefónico o presencial, e identificar que no es de competencia de la entidad, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. Si al peticionario se le brinda la orientación sobre las instancias o la entidad a la que le compete dar respuesta y el mismo queda satisfecho con la información, no se requiere hacer traslado.
- b. Caso contrario, en donde el peticionario exprese ante la UBPD que solicita que sea la entidad quien realice el traslado, el(la) servidor(a) deberá recibir y registrar la solicitud en el formato SCI-FT-001 y entregarla al enlace de PQRSD el cual deberá gestionar la asignación del número de radicado a través de la ventanilla de correspondencia respectiva (del nivel central o territorial) y remitir la solicitud al correo de servicio al ciudadano, quienes realizarán el registro de la petición para el correspondiente seguimiento y control y su posterior asignación a la dependencia que corresponda, la cual efectuará el traslado por competencia.

6.2. Recepción y Radicación de peticiones escritas - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental

Toda comunicación que ingrese a la UBPD, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, deberá ser radicada en la ventanilla de correspondencia de nivel central o territorial, según corresponda, asignando un único número consecutivo, junto con la fecha de ingreso.

Para ello, las comunicaciones deberán ser radicadas en tiempo real y en los horarios establecidos por la entidad.

En caso que la comunicación recibida no corresponda a una PQRSD, la ventanilla de correspondencia procederá a direccionarla, de manera física y/o mediante correo electrónico, a los jefes de las dependencias y enlaces correspondientes, de conformidad con las funciones establecidas en el Decreto 1393 de 2018.

6.3. Reparto de PQRSD y análisis de las mismas - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

Una vez las comunicaciones (PQRSD) se encuentren radicadas por la ventanilla de correspondencia, serán remitidas al correo de Servicio al Ciudadano (servicioalciudadanoubpdbusquedadesaparecidos.co), quienes realizarán el análisis de forma detallada la PQRSD.

6.4. Asignación de PQRSD- Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

Una vez realizado el análisis, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano procederá realizar la asignación de la PQRSD a las dependencias de nivel central o territorial, según corresponda.

6.5. Trámite de Traslado - Responsables: Dependencias del nivel central y territorial

Una vez realizada la asignación de las PQRSD, la dependencia responsable deberá evaluar si la solicitud es de competencia de la Entidad, en caso contrario procederá a realizar las siguientes acciones:

- a) Dar traslado de la PQRSD a la(s) entidad(es) del carácter público que corresponda, ya sea(n) de nivel Nacional, Departamental o Municipal,
- b) Notificar al peticionario del traslado realizado, anexando copia del mismo.

6.6. Términos

Esta actuación se deberá adelantar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRSD.

Nota: Este término debe contarse a partir de la recepción en la UBPD y no a partir de la asignación a la dependencia que corresponda.

6.7. Modelo de Traslado por Competencia

Los modelos para el traslado por competencia de las PQRSD son los siguientes: (los cuales son solamente de referencia).

Modelo traslado por competencia información a peticionario:

Ciudad (Bogotá D.C., o la ciudad que corresponda), DD/MM/AAAA

Trato (Señor(a), Doctor(a), Ingeniero(a), Licenciado(a) etc.)

(NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS)

Cargo

Dependencia

Entidad

E-mail

Dirección

Ciudad – Departamento

País y Código Postal (ver www.codigopostal.gov.co)

Asunto: (por favor no omitir este campo, es obligatorio. Cuando es en respuesta a una comunicación recibida se relaciona su número de radicación) Información sobre traslado por competencia XXXX - radicado UBPD No. XXXX

Estimado(a) (Doctor(a), Señor(a)):

Nos permitimos comunicarles que hemos recibido su solicitud, la cual fue radicada con el No. XXXXX, sin embargo en el marco de las funciones asignadas a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD, nos permitimos informarle que esta entidad hace parte del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, siendo un mecanismo humanitario y extrajudicial, que tiene por objeto *“Dirigir, coordinar, y contribuir a la implementación de acciones humanitarias de búsqueda y localización de personas desaparecidas que se encuentren con vida, y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos esqueletizados”*, todas ellas dentro de un marco temporal, es decir las desapariciones ocurridas **hasta el 01 de diciembre de 2016 en el contexto y en razón del conflicto armado.**

Con base en lo anterior y en los términos establecidos en el artículo 21¹² de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹³, su solicitud fue remitida mediante traslado por competencia a la xxxxx (**Entidad o Instancia a la cual fue trasladada la petición**). (Se adjunta lo indicado).

Agradecemos su atención

Atentamente,

(NOMBRE COMPLETO DEL REMITENTE)

Cargo Oficial del funcionario competente

Con copia: (en caso que aplique)

Anexos: (se debe especificar la comunicación mediante la cual se dio traslado)

Proyectó:

Revisó:

¹² Ley 1437 de 2011 “Artículo 21. Funcionario sin competencia. 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 remitisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará...”

¹³ “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.”

Modelo traslado por competencia a Entidad:

Ciudad (Bogotá D.C., o la ciudad que corresponda), DD/MM/AAAA

Trato (Señor(a), Doctor(a), Ingeniero(a), Licenciado(a) etc.)

(NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS)

Cargo

Dependencia

Entidad

E-mail

Dirección

Ciudad – Departamento

País y Código Postal (ver www.codigopostal.gov.co)

Asunto: (por favor no omitir este campo, es obligatorio. Cuando es en respuesta a una comunicación recibida se relaciona su número de radicación) Traslado por competencia XXXXX - radicado UBPD No. XXXX

Estimado(a) (Doctor(a), Señor(a)):

En el marco de las funciones asignadas a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD, nos permitimos informarle que esta entidad hace parte del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, siendo un mecanismo humanitario y extrajudicial, que tiene por objeto *“Dirigir, coordinar, y contribuir a la implementación de acciones humanitarias de búsqueda y localización de personas desaparecidas que se encuentren con vida, y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos esqueletizados”*, todas ellas dentro de un marco temporal, es decir las desapariciones ocurridas hasta el 01 de diciembre de 2016 en el contexto y en razón del conflicto armado.

Con base en lo anterior y en los términos establecidos en el artículo 21¹⁴ de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹⁵, de manera atenta se remite para lo de su competencia la petición recibida por **(los datos generales del peticionario y de la petición)**

Agradecemos su atención

Atentamente,

¹⁴ Ley 1437 de 2011 “Artículo 21. Funcionario sin competencia. 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 remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará...”

¹⁵ “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.”

(NOMBRE COMPLETO DEL REMITENTE)

Cargo Oficial del funcionario competente

Con copia: (en caso que aplique)

Anexos: (se debe especificar la comunicación de la cual se da traslado)

Proyectó:

Revisó:

7. Bibliografía

- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 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”*.

Proyectó: Sandra Catalina Bustos – Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano – SAF. 

María Fernanda Manosalva – Analista Técnico 02 –Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano – 

Revisó: Gina Chappe Chappe, Subdirectora Administrativa y Financiera 

Aprobó: Gina Chappe Chappe, Subdirectora Administrativa y Financiera 
Andrea Carrasco, Secretaria General (E) 07/09/2021