

**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 – II 2022

**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:	3
4.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	5
4.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	5
4.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	5
4.2.1.	METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	5
4.2.1.1.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	6
4.2.1.2.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS.....	7
4.2.1.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS	8
4.2.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	8
4.2.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS.....	12
4.2.4.	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS	21
5.	DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS.....	25
6.	CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.....	25
7.	OBSERVACIONES	27
8.	RECOMENDACIONES	28

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD y Solicitudes de Búsqueda SB.
Fecha	10 de febrero de 2023.

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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, asimismo, a solicitudes de búsqueda recibidas a través de los canales de recepción de correspondencia de la UBPD.

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 2022.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

2.1. OBJETIVOS:

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

Objetivos específicos:

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

2.2. ALCANCE:

Inventario de PQRSD y SB presentadas a la UBPD en el segundo semestre de 2022, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

3. MARCO NORMATIVO:

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 23 y 74.

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

- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad 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.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Circular No. 007 del 15 de junio de 2022.** De: Oficina Asesora Jurídica. Para: Todos los Servidores y Contratistas de la UBPD. Asunto: “*Quinta entrega. Alcance a Circulares 18 de 2019, 20 de 2020, 12 de 2021 y 14 de 2021 sobre lineamientos para la prevención de la litigiosidad por derechos de petición - Modificación de los términos pos - Covid.*”
- **Ley 2207 del 17 de mayo de 2022** del Congreso de la Republica. “*Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020*”.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El 27 de diciembre de 2022, 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 2022.

A continuación, se relacionan los principales resultados del seguimiento realizado de acuerdo con la información suministrada por el líder del 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 27 de diciembre de 2022, la OCI solicitó el registro de las PQRSD y SB recibidas durante el segundo semestre de 2022, siendo atendido el requerimiento por el GITSC, a través de correo electrónico del 23 de enero de 2023; La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en “Excel” nombrada como “REGISTRO PQRSD_2022.xlsx”, con la precisión de que los datos contenidos son sensibles y solo podrán ser utilizados para efectos del presente seguimiento, tal 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 restringido.

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 2022.

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

DEFINICIÓN DE UNIVERSO DE ANÁLISIS

Se analizó la totalidad de registros tipificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Quejas, Denuncias y Solicitudes de Búsqueda contenidos en el archivo “REGISTRO

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

PQRSD_2022.xlsx” y registradas en el campo “Fecha de Recepción” entre el 01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

4.2.1.1. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado (Oportunidad General)

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2022.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 realizada en el periodo analizado y por comparación entre el primer y el segundo semestre de 2022; los análisis anteriormente mencionados, se representan a través de (1) tabla, donde se relaciona la gestión de las PQRSD y SB durante el segundo semestre de 2022; por otro lado, los comparativos se presentan de forma cualitativa y a través de un gráfico de barras.

El objetivo del análisis es presentar la gestión de PQRSD y SB durante el periodo analizado y la finalidad del comparativo se basa en presentar el comportamiento de la radicación y la respectiva gestión, asimismo, del impacto operativo, los riesgos legales y reputacionales en los 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_2022.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); una vez determinada esta clasificación, se efectuaron conteos por los estados precitados para los 2 semestres analizados (I 2022 y II 2022).

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 anterior, se representa a través de (2) tablas y (2) gráficos de líneas; por otro lado, los comparativos 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, el impacto operativo y los riesgos legales y reputaciones en el que se encuentra la UBPD, ante respuestas extemporáneas.

4.2.1.2. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación Mensual

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2022.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 comparativo de la radicación de PQRSD y SB entre los (2) semestres analizados (I 2022 y II 2022) 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_2022.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”; se realizaron conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y comparativos entre los (2) semestres analizados (I 2022 y II 2022).

Los análisis están compuestos por un análisis cualitativo del comparativo 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_2022.xlsx”, 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 comparativos entre los (2) semestres analizados (I 2022 y II 2022).

Los análisis están compuestos por, (2) análisis cualitativos y desagregados por: “Nivel Central” y “Grupos Internos de Trabajo Territoriales GITT” y por el comparativo entre los (2) semestres analizados; se apoya la visualización 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.

4.2.1.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2022.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”; se realizaron conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y comparativos entre los (2) semestres analizados (I 2022 y II 2022).

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 al 31 de diciembre de 2022, fueron presentadas un total de 694 Peticiones y 178 Solicitudes de Búsqueda, para un total de 872 radicaciones, esto en comparación con el primer semestre de 2022, se evidencia un aumento en la radicación del 37,54 %; en cuanto a la gestión oportuna de las PQRSD y SB radicadas durante el periodo analizado se presentan los siguientes datos:

Consolidado **General** por Tipología Nivel I (Peticiones y Solicitudes de Búsqueda)

CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	694	79,59%	EN TERMINOS	845	96,90%
SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	20,41%	VENCIDO	26	2,98%
Total	872	100,00%	ABIERTO	1	0,11%
			Total	872	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Peticiones			Solicitudes de Búsqueda		
CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO			CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
ESTADO	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
EN TERMINOS	673	96,97%	EN TERMINOS	172	96,63%
VENCIDO	20	2,88%	VENCIDO	6	3,37%
ABIERTO	1	0,14%	Total	178	100,00%
Total	694	100,00%			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Consolidado General por Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiones, Solicitudes de Búsqueda, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias)

Universo			Vencidos		
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II			CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II		
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION
PETICION DE INFORMACION	253	29,01%	PETICION DE INFORMACION	10	38,46%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	253	29,01%	SOLICITUD DE BUSQUEDA	6	23,08%
SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	20,41%	PETICION ENTRE AUTORIDADES	5	19,23%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	95	10,89%	PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	11,54%
TRASLADO POR COMPETENCIA	41	4,70%	PETICION DE INTERES GENERAL	1	3,85%
PETICION DE DOCUMENTOS	33	3,78%	TRASLADO POR COMPETENCIA	1	3,85%
PETICION DE INTERES GENERAL	10	1,15%	Total	26	100,00%
QUEJA	7	0,80%			
CONSULTA	2	0,23%			
Total	872	100,00%			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Consolidado Entes de Control por Tipología Nivel I (Peticiones y Solicitudes de Búsqueda)

CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	93	81,58%	EN TERMINOS	109	95,61%
SOLICITUD DE BUSQUEDA	21	18,42%	VENCIDO	5	4,39%
Total	114	100,00%	Total	114	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Consolidado Entes de Control por Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiones, Solicitudes de Búsqueda, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias)

CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II			Distribucion de Vencidos		
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION
PETICION ENTRE AUTORIDADES	65	57,02%	PETICION DE INFORMACION	2	40,00%
SOLICITUD DE BUSQUEDA	21	18,42%	PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	20,00%
PETICION DE INFORMACION	13	11,40%	PETICION ENTRE AUTORIDADES	1	20,00%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	8,77%	SOLICITUD DE BUSQUEDA	1	20,00%
TRASLADO POR COMPETENCIA	5	4,39%	Total	5	100,00%
Total	114	100,00%			

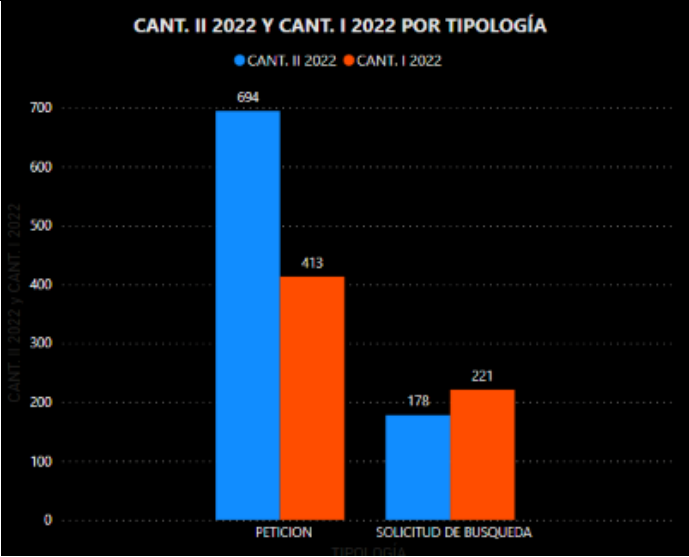
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

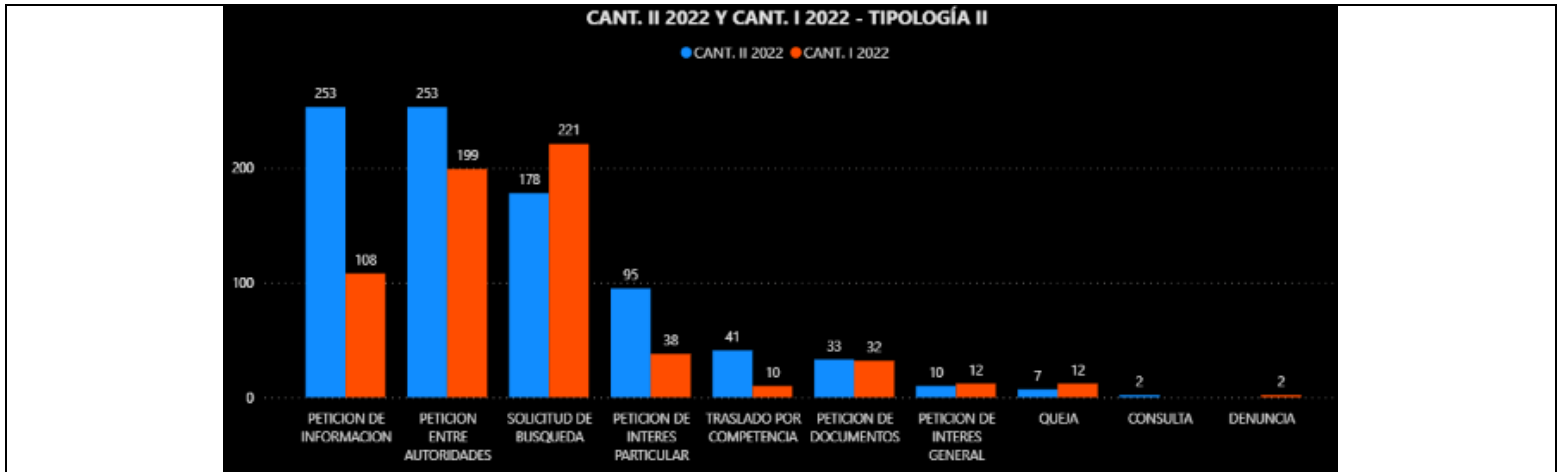
Estado Vencido - Entes de Control

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS HABILES VENCIMIENTO
UBPD-2-2022-004948	23/09/2022	PERSONERIA YOPAL	G.I. YOPAL	14/10/2022	2/11/2022	12
UBPD-2-2022-005540	27/10/2022	PERSONERIA DE ELIAS HUILA	DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	11/11/2022	18/11/2022	4
UBPD-2-2022-005968	22/11/2022	DEFENSORIA DEL PUEBLO	G.I. BOGOTA	29/11/2022	1/12/2022	2
UBPD-2-2022-003545	1/08/2022	PERSONERIA DE NOROSI	G.I. BARRANCABERMEJA	5/08/2022	9/08/2022	2
UBPD-2-2022-005287	12/10/2022	CAMARA DE REPRESENTANTES	DIRECCION GENERAL	13/10/2022	14/10/2022	1

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Comparativo Radicación por Tipologías I y II

Tipología Nivel I (Peticiónes y Solicitudes de Búsqueda)	Gráfico Tipología Nivel I																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGÍA</th> <th>CANT. II 2022</th> <th>CANT. I 2022</th> <th>DIFERENCIA PORCENTUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION</td> <td>694</td> <td>413</td> <td>68,04 %</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td>178</td> <td>221</td> <td>-19,46 %</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>872</td> <td>634</td> <td>37,54 %</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOLOGÍA	CANT. II 2022	CANT. I 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL	PETICION	694	413	68,04 %	SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	221	-19,46 %	Total	872	634	37,54 %																																	
TIPOLOGÍA	CANT. II 2022	CANT. I 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL																																														
PETICION	694	413	68,04 %																																														
SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	221	-19,46 %																																														
Total	872	634	37,54 %																																														
Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiónes, Solicitudes de Búsqueda, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias)																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA II</th> <th>CANT. II 2022</th> <th>CANT. I 2022</th> <th>DIFERENCIA PORCENTUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION DE INFORMACION</td> <td>253</td> <td>108</td> <td>134,26 %</td> </tr> <tr> <td>PETICION ENTRE AUTORIDADES</td> <td>253</td> <td>199</td> <td>27,14 %</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td>178</td> <td>221</td> <td>-19,46 %</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES PARTICULAR</td> <td>95</td> <td>38</td> <td>150,00 %</td> </tr> <tr> <td>TRASLADO POR COMPETENCIA</td> <td>41</td> <td>10</td> <td>310,00 %</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE DOCUMENTOS</td> <td>33</td> <td>32</td> <td>3,13 %</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES GENERAL</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>-16,67 %</td> </tr> <tr> <td>QUEJA</td> <td>7</td> <td>12</td> <td>-41,67 %</td> </tr> <tr> <td>CONSULTA</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DENUNCIA</td> <td></td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>872</td> <td>634</td> <td>37,54 %</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOLOGIA II	CANT. II 2022	CANT. I 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL	PETICION DE INFORMACION	253	108	134,26 %	PETICION ENTRE AUTORIDADES	253	199	27,14 %	SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	221	-19,46 %	PETICION DE INTERES PARTICULAR	95	38	150,00 %	TRASLADO POR COMPETENCIA	41	10	310,00 %	PETICION DE DOCUMENTOS	33	32	3,13 %	PETICION DE INTERES GENERAL	10	12	-16,67 %	QUEJA	7	12	-41,67 %	CONSULTA	2			DENUNCIA		2		Total	872	634	37,54 %	
TIPOLOGIA II	CANT. II 2022	CANT. I 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL																																														
PETICION DE INFORMACION	253	108	134,26 %																																														
PETICION ENTRE AUTORIDADES	253	199	27,14 %																																														
SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	221	-19,46 %																																														
PETICION DE INTERES PARTICULAR	95	38	150,00 %																																														
TRASLADO POR COMPETENCIA	41	10	310,00 %																																														
PETICION DE DOCUMENTOS	33	32	3,13 %																																														
PETICION DE INTERES GENERAL	10	12	-16,67 %																																														
QUEJA	7	12	-41,67 %																																														
CONSULTA	2																																																
DENUNCIA		2																																															
Total	872	634	37,54 %																																														



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

En conclusión, comparando el I semestre con el II semestre de 2022, se encuentra que en el último semestre, la radicación de Peticiones presentó un incremento del 71,68 %; las Solicitudes de Búsqueda una disminución del 19,46 %; las Quejas una disminución del 41,67 %, no se radicaron Denuncias; y se presentaron 2 Consultas.

4.2.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación General Mensual

Se presentó un aumento del 37,54 % en la radicación de PQRSD y SB entre el I semestre y el II semestre de 2022; los promedios de radicación para el segundo semestre de 2022 son de, 115 Peticiones y 59 Solicitudes de Búsqueda.

Tipología Nivel I (Peticiones) – Universo	Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiones, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias) – Radicación Mensual																																				
<table border="1"> <caption>CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I</caption> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA NIVEL I</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION</td> <td>694</td> <td>79,59%</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td>178</td> <td>20,41%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>872</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	PETICION	694	79,59%	SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	20,41%	Total	872	100,00%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>julio</td> <td>93</td> <td>13,40%</td> </tr> <tr> <td>agosto</td> <td>121</td> <td>17,44%</td> </tr> <tr> <td>septiembre</td> <td>121</td> <td>17,44%</td> </tr> <tr> <td>octubre</td> <td>151</td> <td>21,76%</td> </tr> <tr> <td>noviembre</td> <td>123</td> <td>17,72%</td> </tr> <tr> <td>diciembre</td> <td>85</td> <td>12,25%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>694</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	CANT.	PROPORCION	julio	93	13,40%	agosto	121	17,44%	septiembre	121	17,44%	octubre	151	21,76%	noviembre	123	17,72%	diciembre	85	12,25%	Total	694	100,00%
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION																																			
PETICION	694	79,59%																																			
SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	20,41%																																			
Total	872	100,00%																																			
Mes	CANT.	PROPORCION																																			
julio	93	13,40%																																			
agosto	121	17,44%																																			
septiembre	121	17,44%																																			
octubre	151	21,76%																																			
noviembre	123	17,72%																																			
diciembre	85	12,25%																																			
Total	694	100,00%																																			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Tipología Nivel I (Solicitudes de Búsqueda) - Universo			Tipología Nivel II (Solicitudes de Búsqueda) – Radicación Mensual																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I</th> </tr> <tr> <th>TIPOLOGIA NIVEL I</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION</td> <td>694</td> <td>79,59%</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td>178</td> <td>20,41%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>872</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	PETICION	694	79,59%	SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	20,41%	Total	872	100,00%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>julio</td> <td>60</td> <td>33,71%</td> </tr> <tr> <td>agosto</td> <td>57</td> <td>32,02%</td> </tr> <tr> <td>septiembre</td> <td>61</td> <td>34,27%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>178</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			Mes	CANT.	PROPORCION	julio	60	33,71%	agosto	57	32,02%	septiembre	61	34,27%	Total	178	100,00%
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I																																			
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION																																	
PETICION	694	79,59%																																	
SOLICITUD DE BUSQUEDA	178	20,41%																																	
Total	872	100,00%																																	
Mes	CANT.	PROPORCION																																	
julio	60	33,71%																																	
agosto	57	32,02%																																	
septiembre	61	34,27%																																	
Total	178	100,00%																																	

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

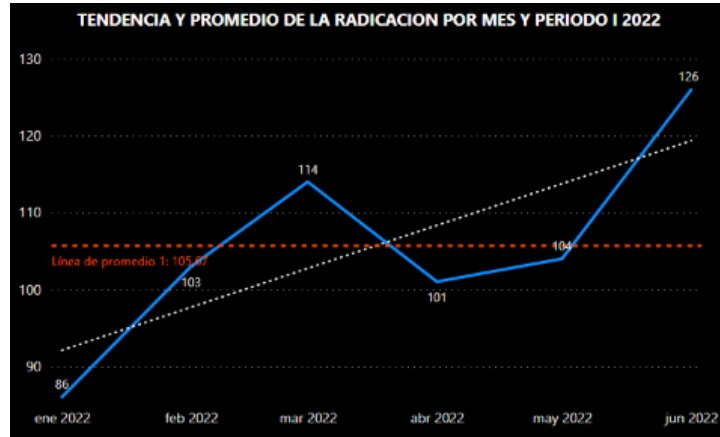
Tipología Nivel I (Petición) – Universo Entes de Control			Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiones, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias) – Radicación Mensual Entes de Control																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I</th> </tr> <tr> <th>TIPOLOGIA NIVEL I</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION</td> <td>93</td> <td>81,58%</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td>21</td> <td>18,42%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>114</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	PETICION	93	81,58%	SOLICITUD DE BUSQUEDA	21	18,42%	Total	114	100,00%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>julio</td> <td>18</td> <td>19,35%</td> </tr> <tr> <td>agosto</td> <td>21</td> <td>22,58%</td> </tr> <tr> <td>septiembre</td> <td>15</td> <td>16,13%</td> </tr> <tr> <td>octubre</td> <td>14</td> <td>15,05%</td> </tr> <tr> <td>noviembre</td> <td>14</td> <td>15,05%</td> </tr> <tr> <td>diciembre</td> <td>11</td> <td>11,83%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>93</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			Mes	CANT.	PROPORCION	julio	18	19,35%	agosto	21	22,58%	septiembre	15	16,13%	octubre	14	15,05%	noviembre	14	15,05%	diciembre	11	11,83%	Total	93	100,00%
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I																																												
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION																																										
PETICION	93	81,58%																																										
SOLICITUD DE BUSQUEDA	21	18,42%																																										
Total	114	100,00%																																										
Mes	CANT.	PROPORCION																																										
julio	18	19,35%																																										
agosto	21	22,58%																																										
septiembre	15	16,13%																																										
octubre	14	15,05%																																										
noviembre	14	15,05%																																										
diciembre	11	11,83%																																										
Total	93	100,00%																																										

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Tipología Nivel I (Solicitudes de Búsqueda) – Universo Entes de Control			Tipología Nivel II (Solicitudes de Búsqueda) – Radicación Mensual Entes de Control																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I</th> </tr> <tr> <th>TIPOLOGIA NIVEL I</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION</td> <td>93</td> <td>81,58%</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td>21</td> <td>18,42%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>114</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	PETICION	93	81,58%	SOLICITUD DE BUSQUEDA	21	18,42%	Total	114	100,00%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>julio</td> <td>3</td> <td>14,29%</td> </tr> <tr> <td>agosto</td> <td>9</td> <td>42,86%</td> </tr> <tr> <td>septiembre</td> <td>9</td> <td>42,86%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>21</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			Mes	CANT.	PROPORCION	julio	3	14,29%	agosto	9	42,86%	septiembre	9	42,86%	Total	21	100,00%
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I																																			
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION																																	
PETICION	93	81,58%																																	
SOLICITUD DE BUSQUEDA	21	18,42%																																	
Total	114	100,00%																																	
Mes	CANT.	PROPORCION																																	
julio	3	14,29%																																	
agosto	9	42,86%																																	
septiembre	9	42,86%																																	
Total	21	100,00%																																	

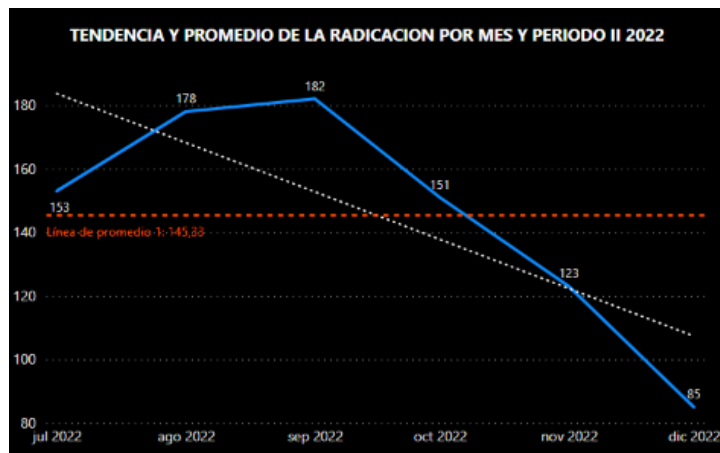
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Análisis de Tendencias Radicación por Periodo de Análisis



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Si bien la tendencia hacia el final del segundo semestre de 2021 indicaba una disminución en la radicación, al final del primer semestre de 2022 el ritmo de radicación aumentó, presentándose 2 picos, uno en marzo, con un total de 114 raditaciones y el otro en junio, con un máximo de 126 raditaciones, para un total en el I semestre de 634 raditaciones con un promedio de 105 PQRSD y SB presentadas ante la UBPD.



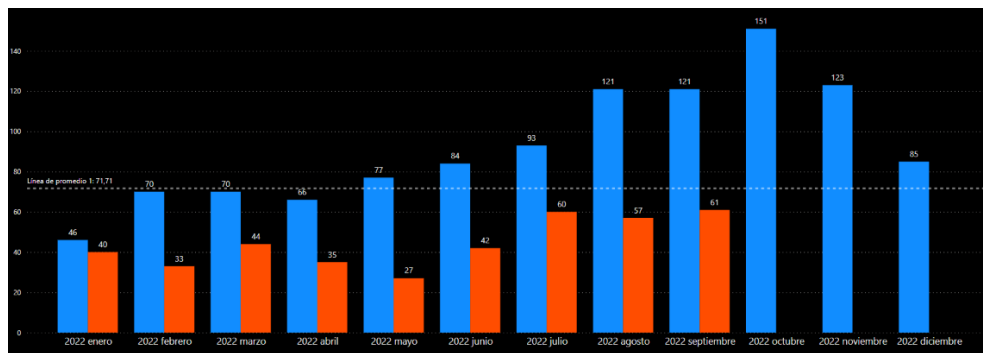
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Ahora bien, como se presentó anteriormente, la tendencia hacia el final del primer semestre de 2022 indicaba un aumento en la radicación, y una disminución al final del segundo semestre de 2022, principalmente a partir del mes de septiembre; asimismo, se presentaron 2 picos en la radicación, uno en agosto, con un total de 178 raditaciones y el otro en septiembre, con un total de 182 raditaciones; a partir de octubre, se observó una disminución en las cifras de radicación, lo anterior, tiene como explicación lo indicado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano GITSC, así: "...Es

www.ubpbusquedadesaparecidos.co

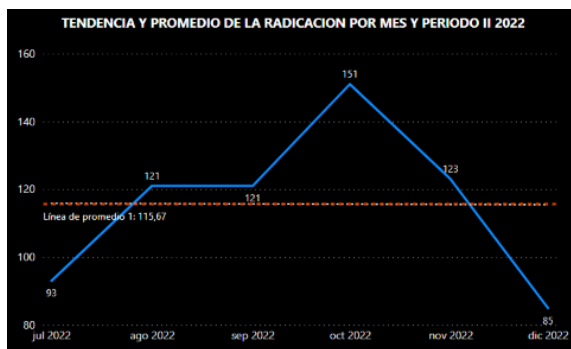
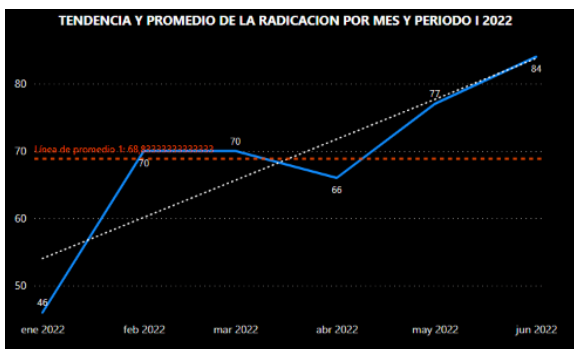
servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpbusquedadesaparecidos.co

preciso indicar que a partir de la expedición de la Guía PAH-GU-006 V1 – “Guía para la recepción, registro y designación de solicitudes de búsqueda y consulta de información” emitida el 16/09/2022, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano por instrucción de la Subdirección General Técnica y Territorial, **no registró dentro de su matriz desde el 04/10/2022 las Solicitudes de Búsqueda que no estuvieran enmarcadas como un derecho de petición...**, (Negrita y Subrayado por fuera de texto original); Como resultado final del periodo se presentó un promedio de 145 PQRSD y SB presentadas ante la UBPD.



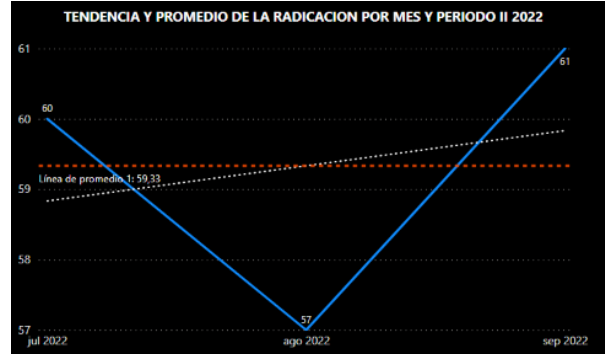
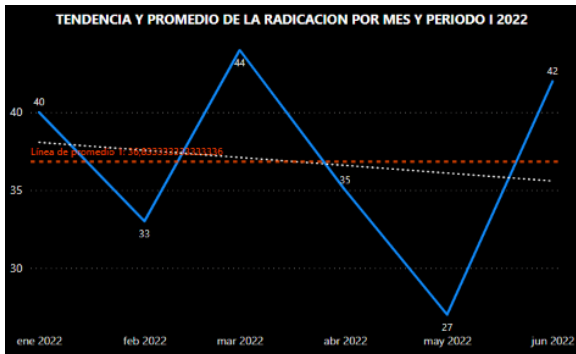
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

En consonancia con lo manifestado anteriormente, se presentó un promedio de radicación entre los 2 semestres de 71 PQRSD y SB y unos picos de 151 radicaciones de Peticiones en octubre de 2022 y de 61 Solicitudes de Búsqueda en septiembre de 2022.



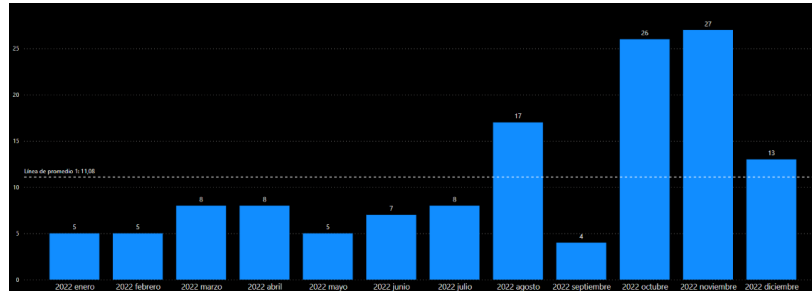
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

En lo que respecta al comportamiento en la radicación de Peticiones según “Tipología Nivel I” o de Peticiones de: Documentos, Información, Interés General, Interés Particular, entre Autoridades, asimismo, de Consultas, Quejas y Denuncias según “Tipología Nivel II”, el contraste de las líneas de tendencia mostró un aumento hasta el tercer trimestre de 2022 y un decrecimiento en el último trimestre de 2022, comportamiento similar observado en la vigencia 2021; Por otro lado, un promedio total para la vigencia 2022 de 92 Peticiones.



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Con relación al comportamiento de radicación de Solicitudes de Búsqueda según tipologías nivel I y II, se observó un ritmo mayor en la radicación para el segundo semestre de 2022 hasta septiembre de 2022, donde, como se indicó anteriormente, a partir de octubre de 2022 las Solicitudes de Búsqueda son registradas en la herramienta “Kobo” y las que se presentaron ante la Unidad como un Derecho de Petición se les asignó un término de 15 días y se registraron bajo la modalidad de “Petición de Interés Particular”, razón por la cual, se observó un incremento en la radicación para esta tipología en el último trimestre de 2022, así:



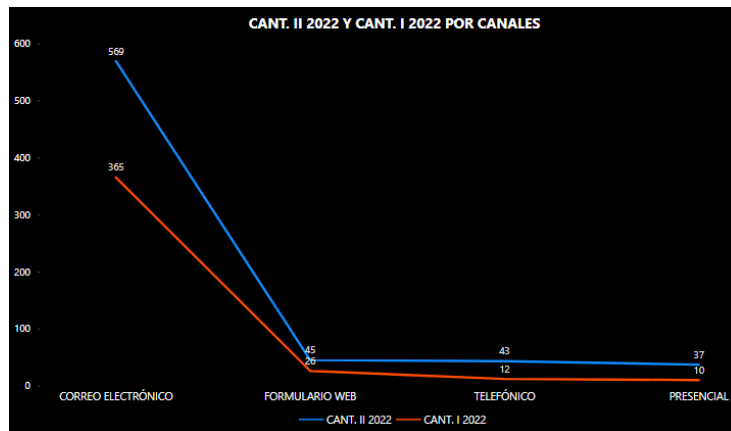
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

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 2022, indica que para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó un aumento del 55,89 % (365 a 569); a través del Formulario Web un aumento del 73,08 % (26 a 45); a nivel Presencial un aumento del 270 % (10 a 37) y por vía Telefónica un aumento del 258,33 % (12 a 43); en lo que respecta a la radicación de Solicitudes de Búsqueda, recibidas por Correo Electrónico, se presentó una disminución del 22,64 % (106 a 82); a través del Formulario Web una disminución del 8,33 % (36 a 33); a nivel Presencial una disminución del 44,83 % (29 a 16) y por vía Telefónica una

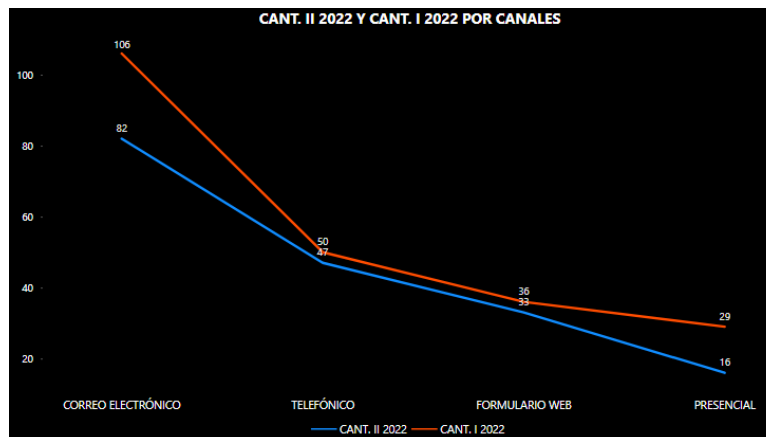
disminución del 6 % (50 a 47); a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por Tipología Nivel I (Petición y Solicitudes de Búsqueda):

Comparativo para Radicación de Peticiones por Canales



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Comparativo para Radicación de Solicitudes de Búsqueda por Canales



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Asignación a Dependencias

Teniendo en cuenta el aumento en la radicación de PQRSD y SB durante el segundo semestre de 2022, el comportamiento en la distribución evidenció que a Nivel Central se presentó un aumento del 64,02 % (214 a 351) 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 92; con relación a la distribución de Solicitudes de Búsqueda SB se presentó una reducción del 32,03 % (50 a 34), donde, la DTIPLB fue la dependencia con mayor

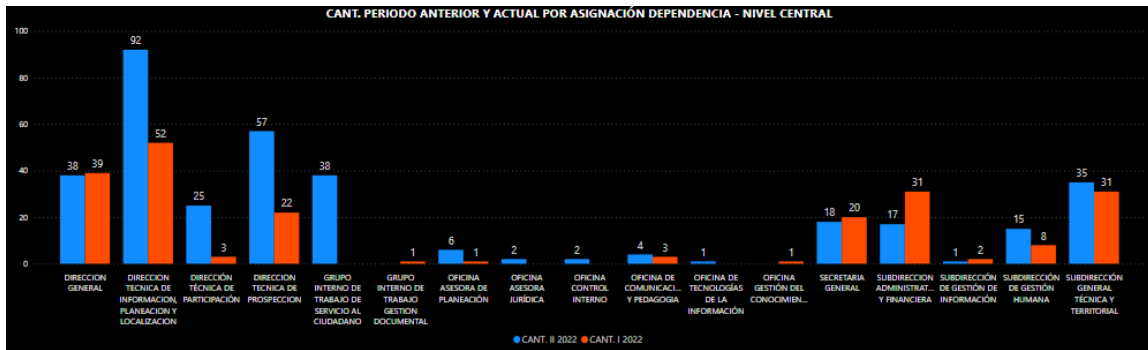
número de SB asignadas, con un total de 25; a continuación se presentan las gráficas con los datos de las asignaciones por Tipología Nivel I, así:

Asignación de Peticiones – Nivel Central



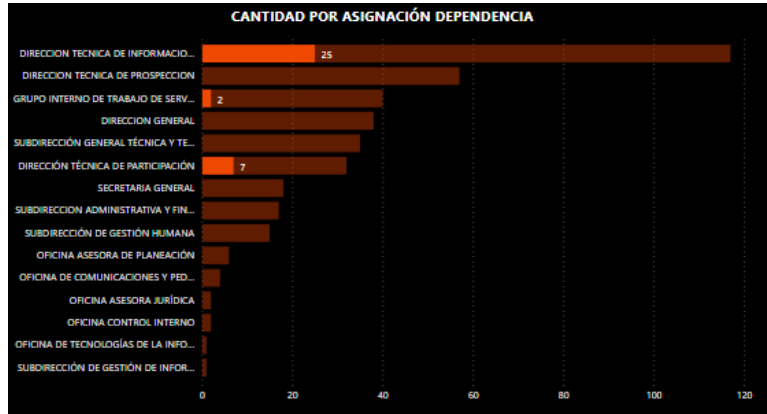
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Comparativo de Asignación de Peticiones - Nivel Central



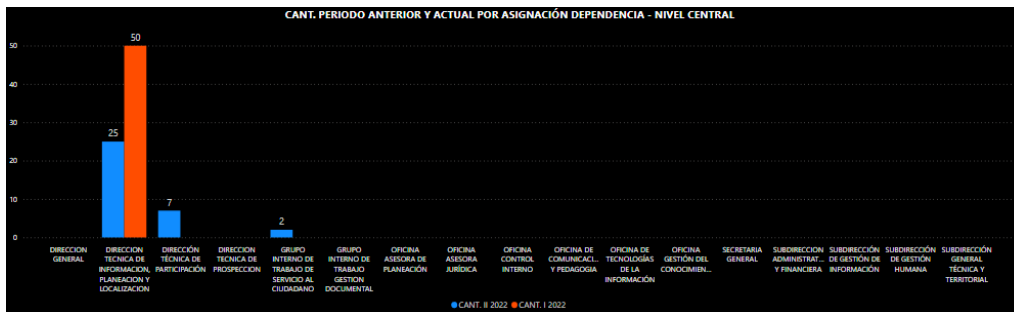
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Asignación de Solicitudes de Búsqueda – Nivel Central



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Comparativo Asignación de Solicitudes de Búsqueda - Nivel Central



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

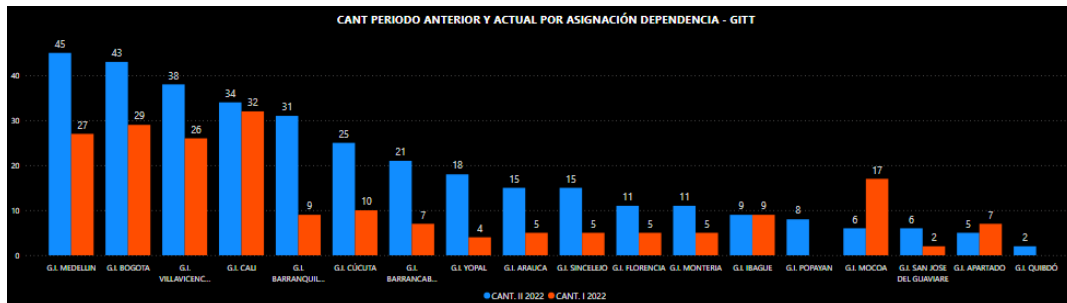
Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales (GITT), se presentó un aumento del 72,36 % (199 a 343) en la asignación de Peticiones, donde, las sedes ubicadas en las ciudades de Medellín con 45 (13,12 %), Bogotá con 43 (12,54 %) y Villavicencio con 38 (11,08 %) fueron los GITT con mayor número de asignaciones; en lo que respecta a la distribución de Solicitudes de Búsqueda se presentó una disminución del 19,46 % (221 a 178), donde, las sedes ubicadas en las ciudades de Bogotá con 46 (31,94 %), Cali con 21 (14,58 %) y Medellín con 18 (12,50 %) fueron los GITT con mayor número de asignaciones, así:

Asignación de Peticiones – GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Comparativo Asignación de Peticiones - GITT



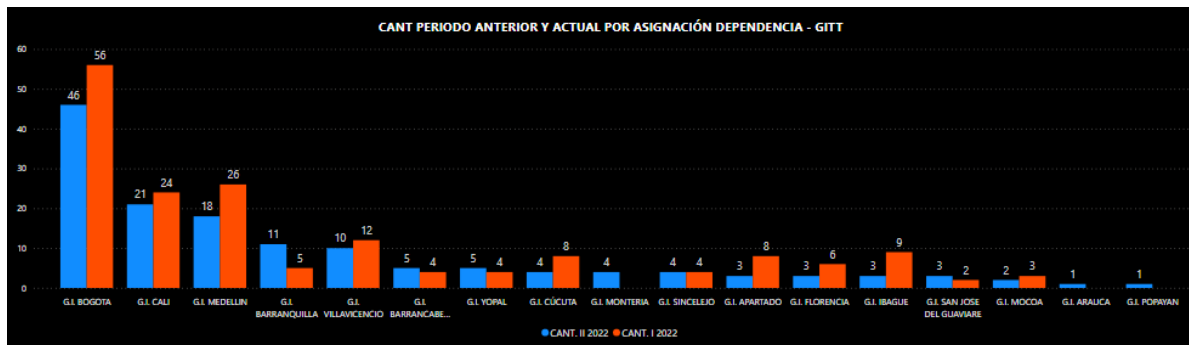
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Asignación de Solicitudes de Búsqueda – GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Comparativo Asignación de Solicitudes de Búsqueda - GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

4.2.4. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Gestión General Nivel Central para Dependencias con Peticiones y Solicitudes de Búsqueda Vencidas

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	ESTADO	CANT. II 2022	PROPORCION
DIRECCION GENERAL	EN TERMINOS	37	19,79%
DIRECCION GENERAL	VENCIDO	1	0,53%
DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	EN TERMINOS	113	60,43%
DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	VENCIDO	4	2,14%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	EN TERMINOS	31	16,58%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	VENCIDO	1	0,53%
Total		187	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Gestión General GITT para Dependencias con Peticiones y Solicitudes de Búsqueda Vencidas

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA GITT	ESTADO	CANT. II 2022	PROPORCION
G.I. ARAUCA	EN TERMINOS	15	4,85%
G.I. ARAUCA	VENCIDO	1	0,32%
G.I. BARRANCABERMEJA	EN TERMINOS	25	8,09%
G.I. BARRANCABERMEJA	VENCIDO	1	0,32%
G.I. BARRANQUILLA	EN TERMINOS	36	11,65%
G.I. BARRANQUILLA	VENCIDO	6	1,94%
G.I. BOGOTA	EN TERMINOS	87	28,16%
G.I. BOGOTA	VENCIDO	2	0,65%
G.I. CÚCUTA	EN TERMINOS	28	9,06%
G.I. CÚCUTA	VENCIDO	1	0,32%
G.I. IBAGUE	EN TERMINOS	11	3,56%
G.I. IBAGUE	VENCIDO	1	0,32%
G.I. MONTERIA	EN TERMINOS	14	4,53%
G.I. MONTERIA	VENCIDO	1	0,32%
G.I. POPAYAN	EN TERMINOS	7	2,27%
G.I. POPAYAN	VENCIDO	2	0,65%
G.I. VILLAVICENCIO	EN TERMINOS	46	14,89%
G.I. VILLAVICENCIO	VENCIDO	2	0,65%
G.I. YOPAL	EN TERMINOS	20	6,47%
G.I. YOPAL	VENCIDO	3	0,97%
Total		309	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Dependencias con Respuestas Extemporáneas

La verificación de la gestión de las Peticiones y Solicitudes de Búsqueda efectuada por las dependencias durante el segundo semestre de 2022, evidenció un aumento en la radicación; asimismo, un aumento del 225 % (8 a 26) con relación al trámite extemporáneo de las mismas, esto en contraste con la gestión del primer semestre de 2022; la dependencia del Nivel Central con mayor cantidad de respuestas a Peticiones y/o Solicitudes de Búsqueda extemporáneas fue la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización – DTIPLB, con un total de 4 Peticiones durante el segundo semestre de 2022, lo que representa el 33,33 % del total de Peticiones y/o Solicitudes de Búsqueda vencidas (6), del Nivel Central; en lo que respecta a los GITT, se observó un incremento del 900 % (2 a 20) de Peticiones y/o Solicitudes de Búsqueda vencidas, el GITT de la ciudad de Barranquilla tuvo la

mayor cantidad de respuestas extemporáneas con un total de 5 Peticiones y 1 Solicitud de Búsqueda, lo que representa el 30 % del total, (20) de vencimientos.

Peticiones con Respuestas Extemporáneas Nivel Central

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT. II 2022
DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	4
DIRECCION GENERAL	1
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	
Total	6

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO
UBPD-2-2022-005287	12/10/2022	CAMARA DE REPRESENTANTES	DIRECCION GENERAL	14/10/2022	13/10/2022
UBPD-2-2022-003243	15/07/2022	NA	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	2/08/2022	1/08/2022
UBPD-2-2022-002983	5/07/2022	NA	DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	28/07/2022	27/07/2022
UBPD-2-2022-005540	27/10/2022	PERSONERIA DE ELIAS HUILA	DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	18/11/2022	11/11/2022
UBPD-2-2022-005480	24/10/2022	AGENCIA PARA LA REINCORPORACION	DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	18/11/2022	16/11/2022
UBPD-2-2022-004562	12/09/2022	FISCALIA SECCIONAL BUCARAMANGA	DIRECCION TECNICA DE INFORMACION, PLANEACION Y LOCALIZACION	27/09/2022	26/09/2022

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Peticiones con Respuestas Extemporáneas GITT

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA GITT	CANT. II 2022
G.I. CALI	
G.I. ARAUCA	1
G.I. BARRANCABERMEJA	1
G.I. BOGOTA	1
G.I. IBAGUE	1
G.I. POPAYAN	1
G.I. VILLAVICENCIO	2
G.I. YOPAL	2
G.I. BARRANQUILLA	5
Total	14

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

www.ubpbusquedadesaparecidos.co

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO
UBPD-2-2022-005994	24/11/2022	TRASLADO DE LA UNIDAD DE VICTIMAS DE LA FISCAL 224 SECCIONAL CALI	G.I. POPAYAN	13/12/2022	9/12/2022
UBPD-2-2022-005968	22/11/2022	DEFENSORIA DEL PUEBLO	G.I. BOGOTA	1/12/2022	29/11/2022
UBPD-2-2022-005933	21/11/2022	NA	G.I. VILLAVICENCIO	6/12/2022	5/12/2022
UBPD-2-2022-005930	21/11/2022	NA	G.I. VILLAVICENCIO	29/11/2022	28/11/2022
UBPD-2-2022-005871	17/11/2022	NA	G.I. ARAUCA	6/12/2022	1/12/2022
UBPD-2-2022-005427	20/10/2022	NA	G.I. YOPAL	15/11/2022	11/11/2022
UBPD-2-2022-005758	9/11/2022	NA	G.I. BARRANQUILLA	25/11/2022	24/11/2022
UBPD-2-2022-004659	14/09/2022	FISCALIA SECCIONAL SANTA ROSA DE VITERNO	G.I. YOPAL	29/09/2022	28/09/2022
UBPD-2-2022-003080	8/07/2022	FISCALIA SECCIONAL BUCARAMANGA	G.I. BARRANQUILLA	28/07/2022	25/07/2022
UBPD-2-2022-003066	7/07/2022	FISCALIA SECCIONAL BUCARAMANGA	G.I. BARRANQUILLA	27/07/2022	22/07/2022
UBPD-2-2022-005259	11/10/2022	JEP	G.I. IBAGUE	3/11/2022	2/11/2022
UBPD-2-2022-003545	1/08/2022	PERSONERIA DE NOROSI	G.I. BARRANCABERMEJA	9/08/2022	5/08/2022
UBPD-2-2022-003148	12/07/2022	FISCALIA SECCIONAL BUCARAMANGA	G.I. BARRANQUILLA	12/08/2022	27/07/2022
UBPD-2-2022-003032	6/07/2022	FISCALIA SECCIONAL BUCARAMANGA	G.I. BARRANQUILLA	28/07/2022	21/07/2022

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

Solicitudes de Búsqueda con Respuestas Extempóreas GITT

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA GITT	CANT. II 2022
G.I. BARRANQUILLA	1
G.I. BOGOTA	1
G.I. CÚCUTA	1
G.I. MONTERIA	1
G.I. POPAYAN	1
G.I. YOPAL	1
Total	6

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO
UBPD-2-2022-004959	26/09/2022	NA	G.I. POPAYAN	19/10/2022	18/10/2022
UBPD-2-2022-004414	5/09/2022	NA	G.I. MONTERIA	28/09/2022	26/09/2022
UBPD-2-2022-004393	2/09/2022	NA	G.I. BOGOTA	26/09/2022	23/09/2022
UBPD-2-2022-004166	26/08/2022	NA	G.I. CÚCUTA	19/09/2022	16/09/2022
UBPD-2-2022-003158	13/07/2022	NA	G.I. BARRANQUILLA	22/08/2022	4/08/2022
UBPD-2-2022-004948	23/09/2022	PERSONERIA YOPAL	G.I. YOPAL	2/11/2022	14/10/2022

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2022_V27012023.pbix

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

5. DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS

La siguiente información, corresponde a la respuesta dada por el GITSC el 23 de enero de 2023 a la solicitud de información realizada por la OCI a través de correo electrónico el 27 de diciembre de 2022, en lo que respecta a dificultades, aspectos por mejorar y fortalezas, así:

- *“... En el marco del desarrollo del proceso de PQRSD bajo el sistema de gestión documental SIDOBU, continúan presentándose incidencias, las cuáles han sido articuladas y es claro precisar que el acompañamiento del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental ha sido oportuno y disponible en brindar soluciones a la herramienta, sin embargo con relación a la celeridad para asignar las peticiones que recibe la entidad, el sistema se vuelve lento y hace que se reinicie la sesión de manera constante lo que impide en algunas ocasiones que los flujos de información sean con mayor eficiencia. Sin embargo, se ha continuado asignando las PQRSD el mismo día de recepción de las mismas, pero impide que los servidores a cargo puedan desarrollar otras funciones respectivas de su rol.*
- *Por otro lado, el proceso de Capacitación y Apropiación que desarrolla el GIT de Servicio al Ciudadano con los Grupos Internos de Trabajo Territorial y los Equipos de Nivel Central, ha fortalecido el trabajo conjunto en el tratamiento de las PQRSD. Por lo tanto, se hace necesario continuar con estos espacios, generando un mayor aprendizaje, conciencia y disciplina para el logro en la oportunidad de las respuestas.*
- *Con base en lo anterior, también es preciso indicar que se hace necesario aplicar las recomendaciones dadas por la Guía de Lenguaje Claro, que brinde mayor claridad en la comunicación con los diferentes grupos de interés.*
- *A pesar de los múltiples controles aplicados como alertas semanales, reportes mensuales, informes trimestrales y seguimiento y acompañamiento permanente que realiza el GIT de Servicio al Ciudadano, la Unidad de Búsqueda presentó un retroceso en la oportunidad de respuesta de las PQRSD en el segundo semestre del 2022. Pese a que se cumplió la meta propuesta del 98% de oportunidad, se observaron varios vencimientos que posiblemente estén relacionados con el cierre de gestión del año que genera más carga laboral en los equipos de trabajo, la renuncia de muchos servidores y adicionalmente los informes de entrega con relación a la terminación del mandato de la Directora...”*

6. CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.

El 07 de diciembre de 2020, la Subdirección Administrativa y Financiera SAF emitió la norma precitada con destino a todas las dependencias, con asunto “Lineamientos para la Gestión de Solicitudes Provenientes de Entes Externos de Control” y el objetivo principal de la norma era “Gestionar la respuesta a los requerimientos presentados por los entes externos de control con oportunidad,

www.ubpbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpbusquedadesaparecidos.co

integralidad y pertinencia”, ahora bien y teniendo en cuenta que, es necesario diferenciar el trámite que se debe surtir para los casos de: i) Respuestas a los requerimientos presentados por los Organismos de Control respecto de la gestión de la UBPD y ii) Otras respuestas a organismos de control. (Este capítulo debe hacer referencia a otras tipologías de requerimientos, como lo son: de control político, de control disciplinario, de funciones de intervención ante la JEP o las solicitudes de información respecto del proceso de búsqueda.), a continuación, se presenta la información y respuesta dada por el GITSC el 23 de enero de 2023 en lo que respecta al estado de avance de actualización de la precitada norma, así:

- *“... El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano recibió el 25 de agosto de 2022, por parte de la Oficina de Control Interno, Memorando UBPD-3-2022-012187, en donde se presenta la propuesta de actualización de la Circular 033 de 2022, que contiene los lineamientos para la gestión de solicitudes provenientes de entes externos de control.*
- *Atendiendo a la propuesta remitida, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano procedió inmediatamente con la actualización y ajuste del documento, el cual fue remitido mediante Memorando UBPD-3-2022-013062 el 9 de septiembre de 2022 a la Dirección General, Subdirección General Técnica y Territorial, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y Subdirección Administrativa y Financiera.*
- *Dicho documento recibió retroalimentación de la Oficina Asesora Jurídica mediante el Memorando UBPD-3-2022-013684 de 21 de septiembre de 2022.*
- *El 2 de noviembre mediante el Memorando UBPD-3-2022- 015966 se solicitó la inclusión del rol de la Secretaría General en lo concerniente a “Atender las peticiones de órganos de control sobre aspectos de carácter administrativo, contable, presupuestal, financiero, gestión documental, notificaciones, de talento humano y de contratación pública de la UBPD, (...)”, por lo cual se aceptó dicha inclusión.*
- *El martes 8 de noviembre fue realizada una reunión con diferentes dependencias, de la cual el Grupo Interno de Trabajo quedó con el compromiso de establecer mesas de trabajo con las áreas intervinientes para identificar el rol y participación en el marco de la implementación de la Circular.*
- *Se precisó en la reunión sostenida que, la Circular brinda unas recomendaciones generales de flujos de información para el tratamiento de las peticiones provenientes de órganos de control, más sin embargo no es un procedimiento que detalla de manera particular como debe ser el rol de cada dependencia, por ello la importancia de generar acuerdos de articulación y modos de trabajo eficientes entre las áreas, más que extender una Circular.*

- *A solicitud de la Subdirección General Técnica y Territorial se llevó a cabo reunión el 17 de enero con representantes de: Dirección General, Subdirección General Técnica y Territorial, Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Prospección, Dirección de Información, Subdirección de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, de la cual se estableció:*
 - *Garantizar que los jefes de las dependencias orienten a los encargados de proyectar las respuestas, la postura institucional frente a los aspectos técnicos y estratégicos de las peticiones elevadas.*
 - *Informar a la Directora General en el primer momento en que se recibe la petición.*
 - *Garantizar que, en el flujo de información, se otorgue mayor tiempo para la proyección de la respuesta.*
 - *Garantizar que todos los certificados de veracidad se diligencien con oportunidad y completitud.*
 - *Mantener los criterios de las respuestas, basados en la oportunidad, integralidad y precisión.*
 - *En los casos en los cuáles los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo Territorial proyecten respuestas, la SGTT será quien el área revisora, más no quien suscriba los certificados de veracidad.*
 - *Validar los roles con la Oficina Asesora de Planeación.*
 - *Desde la Oficina de Control Interno se programará una mesa de trabajo para revisión de la actualización del documento con la retroalimentación que ya se ha efectuado...”*

7. OBSERVACIONES

Se presentan las observaciones de mayor relevancia y relacionadas con la gestión de las Peticiones y Solicitudes de Búsqueda presentadas a la UBPD en el segundo semestre de 2022, así:

7.1. Se observó un incremento del 225 % en la gestión general extemporánea (Vencidos) de Peticiones y Solicitudes de Búsqueda, donde para el segundo semestre de 2022 se dio respuesta a un total de 26, esto en contraste con el primer semestre de 2022, donde, se gestionaron un total de 8, de lo anterior, resulta importante mencionar que de las 26 del segundo semestre de 2022, 6 fueron gestionadas en el nivel central y 20 por los GITT, asimismo, del total de respuestas extemporáneas 5 están tipificadas como recibidas por parte de “Entes de Control”.

7.2. El canal con mayor uso para la presentación de Peticiones y Solicitudes de Búsqueda en el segundo semestre de 2022 fue el de “Correo Electrónico” con un total de 651 (74,66 %) y el de menor uso en el mismo periodo fue el de “Presencial” con un total de 53 (6,08 %), estos comportamientos se mantienen durante toda la vigencia 2022.

7.3. Del total de 6 Quejas radicadas en el periodo, 5 (71,42 %) corresponden a temas relacionados con la misión de la Unidad y 2 (28,57 %) a temas administrativos.

7.4. En lo que respecta a las dificultades informadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano GITSC, se indicó que continúan presentándose incidencias con el sistema SIDOBU” (“...las cuáles han sido articuladas y es claro precisar que el acompañamiento del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental ha sido oportuno y disponible en brindar soluciones a la herramienta...”), sin embargo, en el proceso de asignación de las Peticiones que recibe la Unidad, “...el sistema se vuelve lento y hace que se reinicie la sesión de manera constante lo que impide en algunas ocasiones que los flujos de información sean con mayor eficiencia..”, estas situaciones afectan el rendimiento de las funciones de los Servidores que están relacionadas directamente al proceso y otras de su rol.

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:

- En lo que respecta a la observación No. 7.1, la OCI recomienda construir conjuntamente entre el GITSC y demás procesos relacionados, un Plan de Trabajo o de Mejoramiento, lo anterior teniendo en cuenta la reiteración y aumento en las respuestas a PQRSD y/o Solicitudes de Búsqueda por fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente para tal fin, lo cual representa un riesgo para la Unidad, debido a la posibilidad de sanciones internas de tipo disciplinario o sanciones por parte de organismos de control, con su correspondiente afectación de imagen y confianza frente a la Unidad.

De lo anterior, resulta importante mencionar que, la OCI en desarrollo de sus roles y funciones, asesora y acompaña a las áreas en la construcción de Planes de Mejoramiento; uno de sus beneficios, es que, en la etapa de definición de los Planes de Mejoramiento se identifican las causas raíz que originaron los hallazgos (observaciones y/o no conformidades).


- Para la observación No. 7.3, realizar un análisis de las causas y seguimiento a cada una de las Quejas presentadas ante la Unidad y tomar acciones que eviten nuevas quejas al respecto.

- Dar continuidad y documentar los hitos y avances de la actualización de la Circular Interna No. 033 de 2020, lo anterior, teniendo en cuenta las necesidades indicadas en la parte introductoria y en el desarrollo del numeral 6 “Circular Interna No. 033 de 2020” del presente informe.

Finalmente, es importante informar en el presente seguimiento que, la OCI en conjunto con el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, está liderando las mesas de trabajo para actualizar los lineamientos para la gestión de solicitudes de respuesta a órganos de control; la propuesta actualizada con los aportes de las diferentes dependencias será puesta a consideración en su versión final en una próxima mesa de trabajo. Se espera que los lineamientos y el trabajo coordinado entre las áreas permita asegurar la respuesta a las PQRS y mejorar los procesos de gestión pertinentes.

Cordialmente,

DIANA MARIA CALDAS GUALTEROS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por:	Carlos Andrés Rico Reina	Experto Técnico	FIRMA: 
Aprobado por:	Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	FIRMA: 