

**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 – I 2023

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

BOGOTÁ, D.C., JULIO DE 2023

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	4
4.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4
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.....	5
4.2.1.2.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS	6
4.2.1.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS ...	7
4.2.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	7
4.2.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS	11
4.2.4.	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS.	15
5.	CALIDAD DE LA RESPUESTA	16
6.	DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS.....	17
7.	CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.....	18
8.	RIESGOS	19
9.	OBSERVACIONES.....	19
10	RECOMENDACIONES.....	20

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD y Solicitudes de Búsqueda SB.
Fecha	24 de julio 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 primer semestre de 2023.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

2.1. OBJETIVOS:

Verificar la oportunidad y la calidad 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:

- Analizar la oportunidad, frecuencia de radicación, uso de canales y asignación por dependencia.
- Verificar la calidad de la respuesta dada.

2.2. ALCANCE:

Relación de PQRSD y Solicitudes de Búsqueda – SB, presentadas a la UBPD, en el primer semestre de 2023, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

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 Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 54.

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 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

La Oficina de Control Interno, mediante correo del 27 de junio de 2023, comunicó el inicio del seguimiento a las PQRSD y Solicitudes de Búsqueda - SD, a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano – GITSC, de la Subdirección Administrativa y Financiera SAF; asimismo, se solicitó la información relacionada con el presente seguimiento, producto del cual se realizó un análisis de la calidad y la oportunidad de las respuestas, frente al total de las peticiones presentadas durante el primer semestre de 2023.

A continuación, se relacionan los principales resultados del seguimiento realizado de acuerdo con la información suministrada por el líder del proceso. La presentación del informe se encuentra estructurada por, un análisis estadístico de las PQRSD, un análisis de la oportunidad y la calidad de las respuestas; y finaliza con las conclusiones y recomendaciones generales.

4.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Inicialmente, el 27 de junio de 2023, la OCI solicitó el registro de las PQRSD y SB recibidas durante el primer semestre de 2022, siendo atendido el requerimiento por el GITSC, a través de correo electrónico del 07 de julio de 2023; La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en “Excel” denominada “REGISTRO PQRSD_2023.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. En este sentido, 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.

Así mismo, el 07 de julio de 2023, la OCI solicito al GITSC los soportes de solicitud y de respuesta para una muestra de 50 PQRSD y SB, siendo atendido el requerimiento el 11 de julio de 2023, donde, el responsable ubicó los soportes solicitados en el siguiente drive:

https://drive.google.com/drive/folders/1wGUfZ_pNTY1JriMOB-1Umw-WJtalla

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.2.1. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El objetivo es analizar la metodología y las técnicas utilizadas para generar los análisis estadísticos que soportan el informe de seguimiento de PQRSD y SB del primer semestre de 2023.

El informe incorpora los 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 análisis; 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_2023.xlsx” y registradas en el campo “Fecha de Recepción” entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023.

4.2.1.1. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado en Oportunidad General

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2023.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 determina entre, la cantidad por estado y el universo de PQRSD y SB.

Los análisis se hacen frente a la gestión realizada en el periodo analizado y comparativamente frente al segundo semestre de 2022 y el primer semestre de 2023; los análisis anteriormente mencionados, se representan a través de (1) tabla, donde se relaciona la gestión frente a las PQRSD y SB durante el primer semestre de 2023; 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 gestión durante el periodo objeto de seguimiento; 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 utilizó el archivo “REGISTRO PQRSD_2023.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 antes mencionados para los 2 semestres analizados (I 2023 y II 2022).

Los análisis están compuestos por el contraste según la tipología, el tiempo de respuesta y el estado (En Términos o Vencido); 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 dadas a 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

La revisión de las PQRSD y las SB, se llevó a cabo teniendo en cuenta el volumen de radicación mensual, el canal utilizado y las dependencias destinatarias a dar respuesta.

Radicación Mensual

Como fuente de información se usó el archivo “REGISTRO PQRSD_2023.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 2023 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_2023.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 mencionadas y comparativos entre los (2) semestres analizados (I 2023 y II 2022).

Los análisis están compuestos por un análisis cualitativo del comparativo 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 utilizó el archivo “REGISTRO PQRSD_2023.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 2023 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 dos 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 utilizó el archivo “REGISTRO PQRSD_2023.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) y “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”; se realizaron conteos, agrupaciones por las variables mencionadas y comparativos entre los dos semestres analizados.

Los análisis están compuestos por (1) análisis cualitativo del comparativo 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 enero al 30 de junio de 2023, fueron presentadas un total de **754 Peticiones**, esto, en comparación con el primer semestre

de 2022, se evidencia una **disminución en la radicación del 13,53 %**; 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 (Peticiónes)

CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	754	100,00%	EN TERMINOS	728	96,55%
Total	754	100,00%	ABIERTO	22	2,92%
			VENCIDO	4	0,53%
			Total	754	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

De lo anterior, resulta importante mencionar que, desde el cuarto trimestre de 2022 ya no se registran las Solicitudes de Búsqueda bajo la Tipología de Nivel I, el GITSC, estas son registradas en la Tipología Nivel II como “Petición de Interés Particular” (2022) y/o “Petición de Interés Particular / SB” (2023).

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

Universo	Vencidos																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II</th> </tr> <tr> <th>TIPOLOGIA NIVEL II</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION ENTRE AUTORIDADES</td> <td>320</td> <td>42,44%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INFORMACION</td> <td>204</td> <td>27,06%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB</td> <td>93</td> <td>12,33%</td> </tr> <tr> <td>TRASLADO POR COMPETENCIA</td> <td>44</td> <td>5,84%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE DOCUMENTOS</td> <td>34</td> <td>4,51%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES PARTICULAR</td> <td>26</td> <td>3,45%</td> </tr> <tr> <td>QUEJA</td> <td>21</td> <td>2,79%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES GENERAL</td> <td>12</td> <td>1,59%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>754</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II			TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	PETICION ENTRE AUTORIDADES	320	42,44%	PETICION DE INFORMACION	204	27,06%	PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	93	12,33%	TRASLADO POR COMPETENCIA	44	5,84%	PETICION DE DOCUMENTOS	34	4,51%	PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	3,45%	QUEJA	21	2,79%	PETICION DE INTERES GENERAL	12	1,59%	Total	754	100,00%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II</th> </tr> <tr> <th>TIPOLOGIA NIVEL II</th> <th>CANT.</th> <th>PROPORCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION DE INFORMACION</td> <td>1</td> <td>25,00%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES GENERAL</td> <td>1</td> <td>25,00%</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB</td> <td>1</td> <td>25,00%</td> </tr> <tr> <td>PETICION ENTRE AUTORIDADES</td> <td>1</td> <td>25,00%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II			TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	PETICION DE INFORMACION	1	25,00%	PETICION DE INTERES GENERAL	1	25,00%	PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	1	25,00%	PETICION ENTRE AUTORIDADES	1	25,00%	Total	4	100,00%
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II																																																							
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION																																																					
PETICION ENTRE AUTORIDADES	320	42,44%																																																					
PETICION DE INFORMACION	204	27,06%																																																					
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	93	12,33%																																																					
TRASLADO POR COMPETENCIA	44	5,84%																																																					
PETICION DE DOCUMENTOS	34	4,51%																																																					
PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	3,45%																																																					
QUEJA	21	2,79%																																																					
PETICION DE INTERES GENERAL	12	1,59%																																																					
Total	754	100,00%																																																					
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II																																																							
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION																																																					
PETICION DE INFORMACION	1	25,00%																																																					
PETICION DE INTERES GENERAL	1	25,00%																																																					
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	1	25,00%																																																					
PETICION ENTRE AUTORIDADES	1	25,00%																																																					
Total	4	100,00%																																																					

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Consolidado Entes de Control por Tipología Nivel I (Peticiónes)

CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA I			CANTIDAD Y PROPORCION DE TIPOLOGIA POR ESTADO		
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	73	100,00%	EN TERMINOS	69	94,52%
Total	73	100,00%	ABIERTO	4	5,48%
			Total	73	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

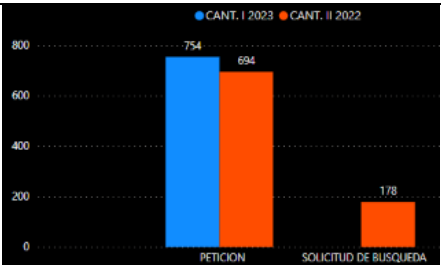
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

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

Universo			Distribución de Vencidos
CANTIDAD Y PROPORCION POR TIPOLOGIA II			No se observaron respuestas extemporaneas.
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	
PETICION ENTRE AUTORIDADES	44	60,27%	
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	12	16,44%	
PETICION DE INFORMACION	9	12,33%	
TRASLADO POR COMPETENCIA	7	9,59%	
PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	1,37%	
Total	73	100,00%	

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Comparativo Radicación por Tipologías I y II

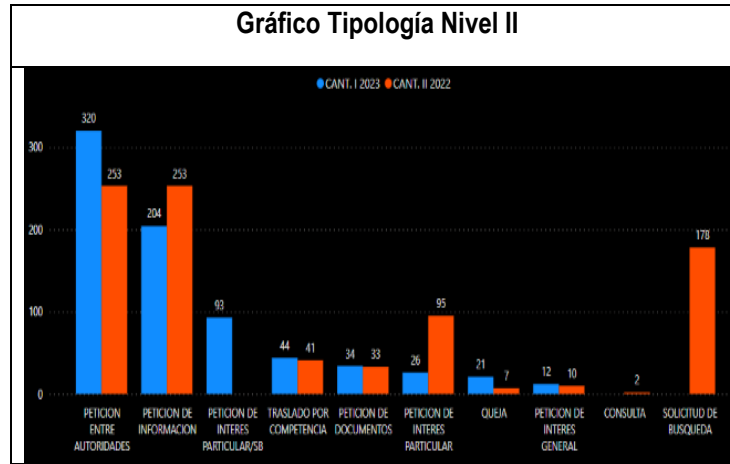
Tipología Nivel I (Peticiones y Solicitudes de Búsqueda)	Gráfico Tipología Nivel I																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGÍA</th> <th>CANT. I 2023</th> <th>CANT. II 2022</th> <th>DIFERENCIA PORCENTUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICION</td> <td>754</td> <td>694</td> <td>8,65 %</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE BUSQUEDA</td> <td></td> <td>178</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>754</td> <td>872</td> <td>-13,53 %</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOLOGÍA	CANT. I 2023	CANT. II 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL	PETICION	754	694	8,65 %	SOLICITUD DE BUSQUEDA		178		Total	754	872	-13,53 %	
TIPOLOGÍA	CANT. I 2023	CANT. II 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL														
PETICION	754	694	8,65 %														
SOLICITUD DE BUSQUEDA		178															
Total	754	872	-13,53 %														

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiones, Solicitudes de Búsqueda, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias)			
TIPOLOGIA II	CANT. I 2023	CANT. II 2022	DIFERENCIA PORCENTUAL
PETICION ENTRE AUTORIDADES	320	253	26,48 %
PETICION DE INFORMACION	204	253	-19,37 %
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	93		
TRASLADO POR COMPETENCIA	44	41	7,32 %
PETICION DE DOCUMENTOS	34	33	3,03 %
PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	95	-72,63 %
QUEJA	21	7	200,00 %
PETICION DE INTERES GENERAL	12	10	20,00 %
CONSULTA		2	
SOLICITUD DE BUSQUEDA		178	
Total	754	872	-13,53 %

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

En conclusión, comparando el II semestre de 2022 con el I semestre de 2023, se destaca que, en el periodo de análisis (I semestre de 2023), las “Quejas” aumentaron un 200 % (de 7 a 21) y las “Peticiones Entre Autoridades” aumentaron un 26,48 % (de 253 a 320); por otro lado, para “Petición de Interés Particular”, se presentó una reducción del 72,63 % (de 95 a 26) y, para “Petición de información” una reducción del 19,37 % (de 253 a 204). Para el I semestre de 2023, el GITSC realizó una categorización especial denominada “Petición de Interés Particular / SB”, donde se registraron las peticiones relacionadas con “Solicitudes de Búsqueda”, con un total de 93.

Teniendo en cuenta el importante incremento del 200 % en las “Quejas” presentadas en el periodo de seguimiento, a continuación, se presenta la distribución por dependencia asignada; se aclara que, las 21 “Quejas” fueron gestionadas en términos por los líderes de los procesos responsables:

Cantidad y Proporción de Asignaciones de Quejas para el Nivel Central		
ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT.	PROPORCION
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	6	46,15%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	2	15,38%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN	2	15,38%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	15,38%
SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	1	7,69%
Total	13	100,00%

Cantidad y Proporción de Asignaciones de Quejas para los GITT		
ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT.	PROPORCION
GITT MEDELLIN	3	37,50%
GITT BOGOTA	2	25,00%
GITT BARRANCABERMEJA	1	12,50%
GITT BARRANQUILLA	1	12,50%
GITT IBAGUE	1	12,50%
Total	8	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Ahora bien, a través del análisis de calidad de las 21 “Quejas”, la OCI estableció la siguiente tipología:

Tipología	Motivo	Cantidad
Misional	Falta de Respuesta	8
	Falta de Respuesta y Mala Atención	2
	Falta de Respuesta y No Atención en Canal Telefónico	1
	Negación de Acompañamiento a Familiares	1
	Enfoques Diferenciales	1
Sub Total		13
Administrativa	Servicios de Transporte	2
Sub Total		2
Servidores	Presunto Acoso Laboral	1
	Presuntos Actos de Corrupción de Conyugues	4
	Presunta Mala Actuación	1
Sub Total		6
Total General		21

Fuente: Muestra de 50 PQRSD

De lo anterior, resulta importante mencionar que, el 61,90 % corresponde a quejas relacionadas con la misión, el 28,57 % a posibles actuaciones de Servidores y el 9,52 % a temas administrativos; lo que resulta muy preocupante es que, el 90.47 % de las quejas representan un riesgo de incumplimiento al mandato de la Unidad, a su reputación y pérdida de confianza.

4.2.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

Radicación General Mensual

Se presentó una disminución del 13,53 % (de 872 a 754) en la radicación universal de PQRSD y SB entre el II semestre de 2022 y el I semestre de 2023; con relación a Peticiones de Entes de Control relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 31,37 % (de 102 a 70); relacionadas con temas administrativos una disminución del 75 % (de 12 a 3); con relación a Peticiones con origen distinto a Entes de Control y relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 11,92 % (de 696 a 613) y para peticiones de tipo administrativo un aumento del 9,67 % (de 62 a 68).

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Tipología Nivel II Universo (Desagregación del Nivel I para todos los tipos de Peticiones, Traslados por Competencia, Quejas, Consultas y Denuncias)			Tipología Nivel II (Petición de Interés Particular / Solicitudes de Búsqueda)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
enero	96	12,73%	enero	6	6,45%
febrero	122	16,18%	febrero	8	8,60%
marzo	156	20,69%	marzo	26	27,96%
abril	114	15,12%	abril	19	20,43%
mayo	139	18,44%	mayo	20	21,51%
junio	127	16,84%	junio	14	15,05%
Total	754	100,00%	Total	93	100,00%

12,33 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Entes de Control (Misionales)			Entes de Control (Administrativas)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
enero	4	5,71%	enero	1	33,33%
febrero	9	12,86%	marzo	1	33,33%
marzo	8	11,43%	mayo	1	33,33%
abril	15	21,43%	Total	3	100,00%
mayo	16	22,86%			
junio	18	25,71%			
Total	70	100,00%			

9,28 %

0,39 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

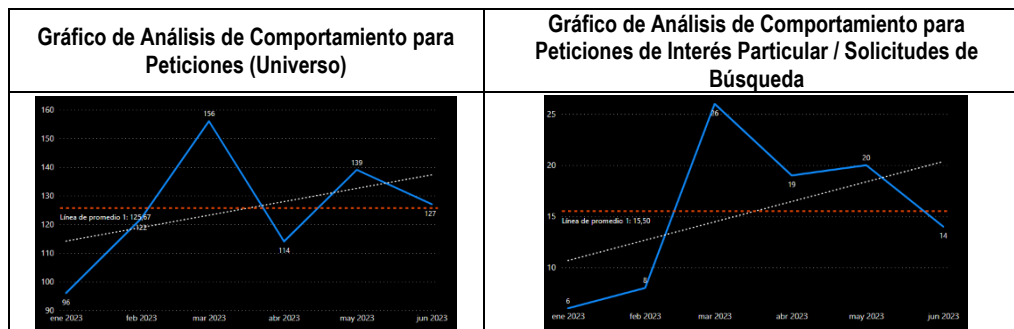
Peticiones de tipo Misionales			Peticiones de tipo Administrativas		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
enero	74	12,07%	enero	17	25,00%
febrero	99	16,15%	febrero	14	20,59%
marzo	128	20,88%	marzo	19	27,94%
abril	94	15,33%	abril	5	7,35%
mayo	115	18,76%	mayo	7	10,29%
junio	103	16,80%	junio	6	8,82%
Total	613	100,00%	Total	68	100,00%

81,29 %

9,01 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Análisis de Tendencias Radicación



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

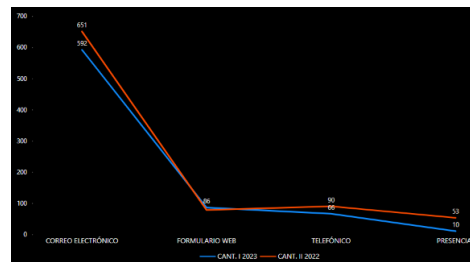
Si bien la tendencia hacia el final del segundo semestre de 2022 indicaba una disminución en la radicación, al final del primer semestre de 2023 la tendencia apuntaba hacia el aumento, presentándose 2 picos de radicación, uno en marzo con 156 (máximo) Peticiones y el otro en mayo con 139 Peticiones; como resultado final del periodo, se presentó un promedio de 125 Peticiones presentadas ante la UBPD.

Por otro lado, el comportamiento de la radicación de las Solicitudes de Búsqueda- SB enmarcadas bajo la tipología “Petición de Interés Particular”, al final del primer semestre de 2023, la tendencia apuntaba también hacia el aumento, presentándose así 2 picos de radicación, uno en marzo con 26 (máximo) SB y el otro en mayo con 20 SB; como resultado final del periodo, se registra un promedio de 15 SB presentadas ante la UBPD.

Radicación General por Canales

El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención dispuestos por la UBPD, como lo son, el Correo Electrónico, Formulario Web, medio Presencial y Telefónico, en el primer semestre de 2023 indica que, para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 9,06 % (651 a 592); a través del Formulario Web un aumento del 10,26 % (78 a 86); por medio Presencial una disminución del 81,13 % (53 a 10) y, por vía Telefónica, una disminución del 26,67 % (90 a 66); a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por Tipología Nivel I (Peticiones):

Comparativo para Radicación de Peticiones por Canales



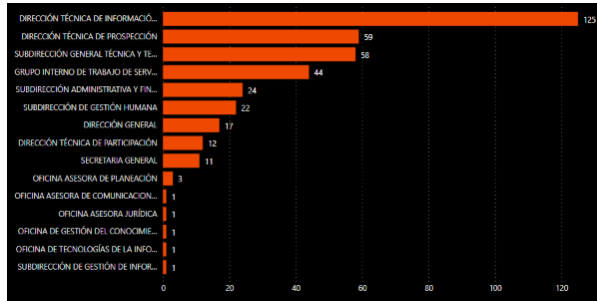
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Resulta importante destacar que, 3 de los 4 canales presentaron disminuciones en su uso por parte de los peticionarios, por lo tanto, resultaría importante mantener y fortalecer acciones de comunicación enfocadas en dar a conocer los medios comunicación con que cuenta la Unidad.

Asignación a Dependencias

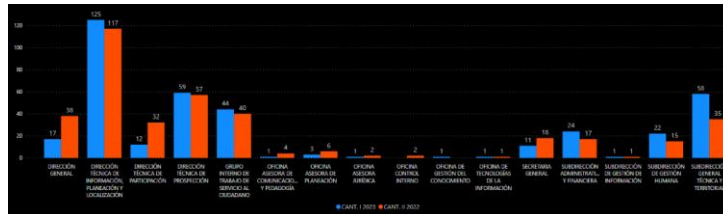
Asignación de Peticiones – Nivel Central

Teniendo en cuenta la disminución general en la radicación de PQRSD durante el primer semestre de 2023, el comportamiento en la distribución evidenció que a Nivel Central se presentó un aumento del 10,14 %, pasando de 345 peticiones a 380, donde, las dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda DTIPLB con un total de 125 (32,89 %); la Dirección Técnica de Prospección Recuperación e Identificación DTPRI, con un total de 59 (15,53 %) y la Subdirección General Técnica y Territorial SGTT con un total de 58 (15,26 %).



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

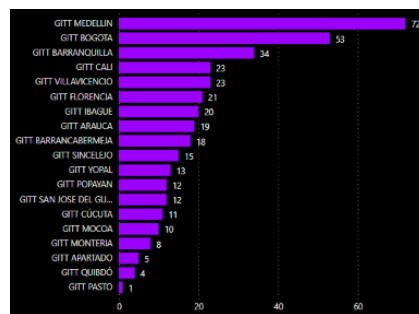
Comparativo Periodo II 2022 – I 2023 Asignación de Peticiones - Nivel Central



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Histórica y especialmente para los periodos contrastados, se observa que son las mismas dependencias las que concentran el mayor número de asignaciones, en este caso, las primeras 3 hacen parte de procesos Misionales, que tienen a cargo funciones de gestión de información, actividades en terreno y de definición estratégica.

Asignación de Peticiones – GITT



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Con relación a la asignación en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales GITT, se presentó una disminución del 23,20 % (487 a 374) en la asignación de Peticiones, donde, las sedes ubicadas en las ciudades de Medellín con 72 (19,25 %), Bogotá con 53 (14,17 %) y Barranquilla con 34 (9,09 %), fueron los GITT con mayor número de asignaciones.

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Dependencias con Peticiones Vencidas – GITT

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA GITT	ESTADO	CANT. I 2023	PROPORCIÓN
GITT IBAGUE	VENCIDO	1	50,00%
GITT MEDELLIN	VENCIDO	1	50,00%
Total		2	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

Relación de Peticiones Vencidas – Nivel Central

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	DIAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2023-002082	3/05/2023	JEP	GITT IBAGUE	29/05/2023	25/05/2023	2
UBPD-2-2023-001494	30/03/2023	NA	GITT MEDELLIN	19/04/2023	17/04/2023	2

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2023_V10072023.pbix

5. CALIDAD DE LA RESPUESTA

- La calidad de las respuestas depende de criterios como lo son: Oportunidad, Integralidad y Pertinencia en la respuesta dada, por lo tanto, las observaciones realizadas por la OCI y afectan la calidad de la respuesta, se presentan a continuación:

OPORTUNIDAD (Universo analizado – 754 PQRSD)

- Como se observó en el punto 4.2.4. se dio respuesta por fuera de los términos normativos a **4 PQRSD** (UBPD-2-2023-001358, UBPD-2-2023-002116, UBPD-2-2023-002082, UBPD-2-2023-001494).

INTEGRIDAD Y PERTINENCIA (Muestra analizada: 50 PQRSD)

- Uso de Textos Tipo o Proformas:** se observaron en **10 PQRSD** (UBPD-2-2023-000396, UBPD-2-2023-002003, UBPD-2-2023-003066, UBPD-2-2023-002182, UBPD-2-2023-000024, UBPD-2-2023-000067, UBPD-2-2023-001383, UBPD-2-2023-001727, UBPD-2-2023-001734, UBPD-2-2023-002518), el uso de largos textos relacionados con la descripción de la misión de la Unidad, generando el uso de “Respuestas Tipo” en la mayor parte del contenido que genera la Unidad en sus respuestas; asimismo y, especialmente, uso del texto “...dicha búsqueda, **no se hace de forma individual**, sino que, tiene en cuenta el carácter masivo de las desapariciones en el contexto y en razón del conflicto armado en Colombia ...”, observado en respuestas dadas por varias dependencias, lo que a nivel de

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

forma constituye un texto tipo de respuesta y, a nivel de fondo, podría causar un efecto negativo, al generar falta de esperanza y de confianza de los buscadores, frente al desarrollo de la Misión. Este tipo de respuestas va en contravía de las consideraciones indicadas en el Decreto No. 0589 de 2017, así “...las labores humanitarias de la UBPD requieren un **cambio en el paradigma** de la forma como hasta ahora las instituciones del Estado han desarrollado sus funciones para afrontar el fenómeno de la desaparición forzada de Personas en Colombia...” (Negrita y Subrayado fuera del texto original).

De acuerdo con lo anterior, se recomienda verificar la real necesidad de incluir este tipo de textos en las respuestas dadas y, si, por el contrario, informar a los buscadores con mayor precisión y pertinencia, los avances de la búsqueda de sus seres o queridos.

- **Incompletitud:** se observó en **3 PQRSD** (UBPD-2-2023-000935, UBPD-2-2023-001383, UBPD-2-2023-001727) falta de integridad con respecto a lo solicitado.
- **No Pertinente:** se observó en **1 PQRSD** (UBPD-2-2023-001744), que, la respuesta correspondió a un copiado y pegado textual de una respuesta anterior relacionada, el Quejoso solicita información sobre la “No Activación de Ruta de Búsqueda” y en ninguna parte de la respuesta se hace mención al respecto.

Por otro lado, se recomienda que, ante posibles afectaciones que haya podido generar la Unidad, exista el reconocimiento y se presenten las disculpas respectivas; asimismo, a nivel misional, se cierre (donde aplique), la comunicación con el ofrecimiento de un contacto específico de la Unidad, lo anterior, con el fin de generar confianza y hacer sentir a las víctimas la importancia que ellas representan para la Unidad.

Finalmente, la OCI considera de suma importancia incorporar instancias de calidad de la respuesta dada a las PQRSD, como puntos de verificación aplicados a muestras periódicas, donde, se genere retroalimentación e identificación de las lecciones aprendidas.

6. DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS

La siguiente información, corresponde a la respuesta dada por el GITSC el 06 de julio de 2023 a la solicitud realizada por la OCI a través de correo electrónico el 27 de junio de 2023, así:

- “...Durante el primer semestre de 2023, las principales dificultades observadas han sobrevenido de los cambios de Administración general y cuerpo directivo, particularmente en los lineamientos generados, tiempos de respuesta para firma de las respuestas y modelos de trabajo internos. Durante el semestre en curso se tuvieron 3 directoras generales a cargo y actualmente nos encontramos en un proceso de transición del proceso y el Grupo hacia otra dependencia.

Hemos observado permanentes cambios de personal asociadas a la rotación de los mismos, lo que causa interferencias en las curvas de aprendizajes obtenidas en la materia y como consecuencia un impacto en las respuestas a los derechos de petición.

Sin embargo, las estrategias de capacitación ejecutadas durante este periodo permitieron sostenibilidad, generación de nuevas capacidades, adaptación al cambio y proyección de nuevos retos y estrategias.

Se resalta la incorporación de los elementos de la Guía de Lenguaje Claro de la Unidad de Búsqueda, la actualización del Formato SCI-FT-001 de peticiones verbales y la generación permanente de informes de gestión del proceso...”

7. CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.

La siguiente información, corresponde a la respuesta dada por el GITSC el 06 de julio de 2023 a la solicitud realizada por la OCI a través de correo electrónico el 27 de junio de 2023, así:

- *“...Desde el 2 de marzo y a través de la doctora [anonimizado] se dio continuidad al trabajo que, desde el segundo semestre del año 2022, se venía liderando por parte de la Oficina de Control Interno, frente a la actualización de la Circular No. 033, por medio de la cual se definieron los lineamientos para la gestión de solicitudes provenientes de entes externos de control y en desarrollo de dos mesas de trabajo que durante el presente año se llevaron a cabo con el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano, se compartió una propuesta de circular, con los nuevos lineamientos para gestionar este tipo de solicitudes, teniendo en cuenta la revisión por parte de la doctora [anonimizado], Directora General (E) en este momento.*

Esta propuesta fue estructurada pensando en darle una mayor agilidad al proceso (partiendo de los limitados tiempos con que se cuenta para dar respuesta a este tipo de requerimientos), sin perder, desde ningún punto de vista, la calidad, pertinencia, consistencia y completitud de la información que reporta la Unidad.

De esta Circular se recibieron múltiples ajustes, de los cuales se determinó que se debía esperar los lineamientos de la nueva directora en materia, por lo cual la Circular no fue ajustada...”

De lo anteriormente dicho, el 18 de abril de 2023 y el 27 de junio de 2023 se envió la propuesta de ajuste de la Circular No. 033, a través de correo electrónico a la Oficina Asesora Jurídica OAJ para revisión, observaciones y/o comentarios.

Así las cosas, resulta muy importante dar celeridad en el ajuste y/o actualización de la Circular No. 033 del 07 de diciembre de 2020, debido a que, es necesario la definición de *“... los nuevos lineamientos que deberán cumplirse, para la gestión de las solicitudes de información por parte de entes externos de control, que ingresan a la UBPD, a través de los canales de atención, **con el fin de atender de manera oportuna y asegurando la calidad y completitud de la información y haciendo más efectivo y expedito el proceso al interior de la Unidad...**”*² (Negrita y Subrayado por fuera del texto original).

² Fragmento extraído del documento de propuesta de actualización.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

8. RIESGOS

La Sentencia T-794 de 2013 de la Corte Constitucional indica: i) “...El ejercicio del derecho de petición no se limita a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino, igualmente, el derecho a recibir una respuesta a la solicitud realizada...”; ii) “...Esta contestación debe sujetarse a los requerimientos establecidos en la ley...”; iii) “...La resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, coherentes, dar solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase....”.

1. En este sentido y según lo presentado anteriormente, las respuestas dadas por fuera de términos y/o en términos, pero no de fondo, implica que, el peticionario pueda hacer uso de recursos como la interposición de Tutelas en contra de la Unidad, por vulneración y/o violación del derecho fundamental de petición, lo que acarrearía consecuencias como la imposición de sanciones disciplinarias y penales, asimismo, posibles pérdidas económicas, reputaciones y de confianza hacia la Unidad, implicando adicionalmente, el incumplimiento al mandato de la Unidad.

9. 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 primer semestre de 2023, así:

- 9.1 Se presentó una disminución del 13,53 % (de 872 a 754) en la radicación universal de PQRSD y SB entre el II semestre de 2022 y el I semestre de 2023; con relación a Peticiones de Entes de Control relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 31,37 % (de 102 a 70); relacionadas con temas administrativos una disminución del 75 % (de 12 a 3); con relación a Peticiones con origen distinto a Entes de Control y relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 11,92 % (de 696 a 613) y para peticiones de tipo administrativo un aumento del 9,67 % (de 62 a 68).
- 9.2 Comparando el II semestre de 2022, con el I semestre de 2023, se destaca que, en el periodo de análisis (I semestre de 2023), las “Quejas” aumentaron un 200 % (de 7 a 21) y las “Peticiones Entre Autoridades” aumentaron un 26,48 % (de 253 a 320); por otro lado, se presentaron reducciones para “Petición de Interés Particular” del 72,63 % (de 95 a 26) y para “Petición de información” del 19,37 % (de 253 a 204). Para el I semestre de 2023, el GITSC realizó una categorización especial denominada “Petición de Interés Particular / SB”, donde, se registraron las peticiones relacionadas con “Solicitudes de Búsqueda” con un total de 93.
- 9.3 De las peticiones recibidas, el 61,90 % corresponde a quejas relacionadas con la misión, el 28,57 % a actuaciones de Servidores y el 9,52 % a temas administrativos, lo que debe generar una alerta es que, el 90,47 % de las quejas, al ser relacionadas con la misión de la Entidad, merece la revisión y análisis frente al nivel de cumplimiento del mandato otorgado y el posible riesgo de que su incumplimiento, lleve a la pérdida de la imagen reputacional y de confianza de las víctimas de los desaparecidos y de la sociedad en general.
- 9.4 El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención, dispuestos por la UBPD como lo son el Correo Electrónico, Formulario Web, Presencial y Telefónico, en el primer semestre

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

de 2023, indica que, para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 9,06 % (651 a 592); a través del Formulario Web un aumento del 10,26 % (78 a 86); medio Presencial una disminución del 81,13 % (53 a 10) y por vía Telefónica una disminución del 26,67 % (90 a 66).

- 9.5 Se observaron 4 PQRSD con respuestas por fuera de los términos establecidos, lo que represento una disminución del 84,61 % (26 a 4) con relación al periodo anterior de seguimiento (II semestre de 2022). Para el Nivel Central, se observó una disminución del 66,67 % (6 a 2) y para los GITT una disminución del 90 % (20 a 2); si bien la disminución es muy importante, se deben reforzar las acciones de control de calidad en términos de la oportunidad, para cumplir con la meta y obligación de **cero respuestas extemporáneas** a PQRSD y mitigar los riesgos.
- 9.6 Se observaron especialmente, 4 Quejas (comunicados UBPD-2-2023-000114, UBPD-2-2023-000558, UBPD-2-2023-000579, UBPD-2-2023-001433), relacionadas con presuntos actos de corrupción de conyugues y/o familiares de Servidora; de lo anterior, resulta importante mencionar que, los 4 comunicados, están relacionados con la misma Servidora.
- 9.7 Se observó especialmente, 1 Queja (UBPD-2-2023-000500) relacionada con presunto acoso laboral.
- 9.8 Se observó especialmente, 1 Queja (UBPD-2-2023-003128) relacionada con presuntas malas actitudes de Servidor hacia mujeres (PQB).
- 9.9 Se observó especialmente, 1 Queja (UBPD-2-2023-003016) presentada como “Demanda Formal”, relacionada por la falta de resultados en el proceso de búsqueda y por 4 respuestas dadas por la Unidad *“...con el mismo texto, copiar y pegar...”*.

10 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:



- De lo anterior, resulta importante destacar que 3 de los 4 canales presentaron disminuciones en el uso de estos por parte de los peticionarios, por lo tanto, se recomienda resultaría importante mantener y fortalecer acciones de comunicación enfocadas en dar a conocer los medios comunicación de la Unidad.
- La observación histórica (incluso toda la vigencia 2022) y especialmente para los periodos contrastados, permite identificar disminuciones importantes en las asignaciones para los GITT de las ciudades de Cali, Villavicencio y Cúcuta, grupos que presentaban tendencia al aumento al cierre de la vigencia 2022, según lo analizado por la OCI, por lo tanto, se recomienda analizar las posibles causas de la disminución.

- Dar celeridad en el ajuste y/o actualización de la Circular No. 033 del 07 de diciembre de 2020, debido a que, es necesario la definición de “... los nuevos lineamientos que deberán cumplirse, para la gestión de las solicitudes de información por parte de entes externos de control, que ingresan a la UBPD, a través de los canales de atención, **con el fin de atender de manera oportuna y asegurando la calidad y completitud de la información y haciendo más efectivo y expedito el proceso al interior de la Unidad...**”³ (Negrita y Subrayado por fuera del texto original).
- Se recomienda que, ante posibles afectaciones a la gestión y a la celeridad en la búsqueda por parte de la Unidad, haya un reconocimiento y se presenten las disculpas respectivas a los afectados; asimismo, a nivel misional, se cierre la comunicación de respuesta (donde aplique), con el ofrecimiento de un contacto específico, lo anterior, con el fin de generar confianza y hacer sentir a las víctimas la importancia que ellas representan para la Unidad.
- La OCI considera de suma importancia incorporar instancias de calidad de la respuesta dada a las PQRS, como puntos de verificación aplicados a muestras periódicas, donde, se genere retroalimentación e identificación de las lecciones aprendidas.

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: 

³ Fragmento extraído del documento de propuesta de actualización.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co