



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

Subdirección Administrativa y Financiera
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

Manual de Servicio al Ciudadano de la UBPD

Diciembre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Objetivo	5
3. Alcance	6
4. Definiciones	6
5. Normatividad	9
6. Desarrollo	10
6.1 Atributos del Servicio al Ciudadano	10
6.2 Canales de Atención	12
6.2.1 Canal Presencial	13
6.2.2 Canal Telefónico	13
6.2.3 Canal Virtual	14
6.3 Consideraciones Estratégicas del Servicio al Ciudadano	15
6.3.1 Principios para la Atención Integral	15
6.3.2 Estrategias de la UBPD para la Gestión del Servicio al Ciudadano	15
6.3.2.1 Desarrollo Autodiagnóstico	15
6.3.2.2 Formulación del Plan de Acción o Plan Interno de Trabajo	16
6.3.2.3 Acciones de Control y Seguimiento	16
6.4 Protocolos de Atención	16
6.4.1 Pautas Generales para la Atención a través de los Canales de Atención	17
6.4.2 Protocolo para la Atención Presencial	18
6.4.3 Protocolo para la Atención Telefónica	20
6.4.4 Protocolo para la Atención Virtual	22
6.5 Recomendaciones Generales para la Atención con Enfoque Diferencial	24
6.5.1 Atención a Niños, Niñas y Adolescentes	25
6.5.2 Atención a Grupos Étnicos	25
6.5.3 Atención a Personas con Discapacidad	26
6.6 Rutas de Atención	30

6.6.1	Ruta de Atención 1: PQRSD	30
6.6.2	Ruta de Atención 2: Solicitudes de Búsqueda	33
6.6.3	Ruta de Atención 3: Aportantes de Información.....	45
6.6.4	Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia	47
6.6.5	Ruta de atención 4: Impacto Territorial	48
7	Bibliografía	51

1. Introducción

El presente Manual de Servicio al Ciudadano está dirigido a los/las servidores/as y colaboradores(as) de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (en adelante UBPD) y se establece con el propósito de estandarizar y brindar recomendaciones en materia de servicio al ciudadano que permitan focalizar las acciones de la entidad hacia las víctimas del flagelo de la desaparición forzada y otros tipos de desapariciones ligadas a la violencia armada en el país, Incluyendo los distintos enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género.

En este orden, fomentar la mejora continua en la atención al ciudadano, a través de lineamientos y protocolos definidos para orientar la gestión del Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta la caracterización de las expectativas y necesidades de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de interés, basados en un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática, con altos niveles de calidad, que permite la interacción entre la UBPD con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos, participación activa y voluntaria en la toma de decisiones.

La adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de las personas que se relacionan con la UBPD, representa una visión integral de contar con un servicio amable, respetuoso, digno y humanitario, así como al fortalecimiento de los canales de comunicación y la generación de condiciones óptimas para que los grupos de interés y los(as) servidores/as y colaboradores(as) de la UBPD, interactúen a través de un lenguaje claro y consecuente con las necesidades de los mismos.

El Acto Legislativo 01 de 2017 incorporó a la Constitución Política de Colombia el título transitorio “*De las normas para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera*”, en el cual consagra conforme a lo dispuesto en el artículo transitorio 1°, el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJNR), estableciendo que este sistema se encuentra integrado por la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, la Jurisdicción Especial para la Paz, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado (UBPD), las medidas de reparación integral para la construcción de paz y las garantías de no repetición.

En ese orden de ideas, se expidió el Decreto Ley 589 de 2017, por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, como un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente

dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, que tendrá por objeto dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones humanitarias encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la identificación y entrega digna de sus cuerpos.

Para ello, la UBPD se encargará de la búsqueda de las desapariciones acaecidas antes del 1ro de diciembre de 2016, (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos), y de todas aquellas desapariciones que se encuadren en cualquiera de las siguientes circunstancias, siempre que se den en el contexto y en razón del conflicto armado: la desaparición forzada, el secuestro, el reclutamiento ilícito, o las desapariciones durante las hostilidades.

Para el ejercicio de esta labor, la UBPD, tiene un mandato de 20 años en los cuales, además de buscar a las personas dadas por desaparecidas, contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas, y garantizar la presencia y el rol activo de los familiares dentro del mencionado proceso. Lo cual, tiene como finalidad aliviar el sufrimiento de los familiares y/o la población en general, así como contribuir a la satisfacción de los derechos y a la dignificación de las víctimas.

Conforme lo descrito anteriormente, la UBPD propenderá de forma pronta y oportuna para que todas las acciones tengan como eje central a las familias, los colectivos, las organizaciones de la sociedad civil, los pueblos, comunidades y demás grupos de interés, reconociéndolos como sujetos de derechos que participan activamente y se relacionan de forma consciente en la toma de decisiones informadas durante proceso de búsqueda, por ello se pretende que toda interacción entre la ciudadanía y la entidad sea dignificante y diferencial.

Este Manual contempla los antecedentes en materia de Servicio al Ciudadano formulados a través de políticas públicas y la normatividad que regula las actividades de gestión en servicio, así mismo presenta las condiciones generales que describen el ciclo en la gestión, finalizando con los protocolos de atención para todos los canales y los lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

2. Objetivo

Establecer lineamientos y protocolos que permitan orientar a los(as) servidores(as) y colaboradores (as) de la UBPD en la gestión del Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género, así como las expectativas de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias,

colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de interés, teniendo en cuenta la normatividad aplicable a la entidad.

3. Alcance

El presente manual aplica a los(as) servidores(as) y colaboradores(as) de la UBPD tanto de nivel central como territorial, iniciando con las definiciones que permiten la comprensión del documento, seguido de la normatividad y atributos del servicio, continua con los canales de atención, contempla las consideraciones estratégicas, lineamientos y protocolos del servicio al ciudadano y finaliza con las rutas de atención en materia.

4. Definiciones

- **Accesibilidad:** Posibilidad de fácil acceso y comprensión, para que cualquier persona, independiente de su condición física, cognitiva o sensorial, pueda interactuar en plenitud e igualdad de condiciones en cualquier circunstancia¹.
- **Acciones de asesoría orientación y fortalecimiento para la búsqueda:** Son las diferentes actividades que desarrollan metodologías aplicadas a lo largo del proceso de participación para la búsqueda, en donde se encuentran tanto los diferentes diálogos (Diálogo Inicial, Diálogos para ampliar información, Diálogos de devolución de rutas de acciones humanitarias; y Diálogos de asesoría, orientación y fortalecimiento según la implementación de acciones humanitarias) como eje articulador entre las necesidades y expectativas de quienes buscan con los diferentes procedimientos técnicos y científicos durante las fases de la búsqueda, así como otras acciones de fortalecimiento que se desarrollan de manera complementaria a estos diálogos y que también buscan garantizar las condiciones para la participación en la búsqueda².
- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado³.
- **Comunicaciones oficiales por correo electrónico:** Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de gestión documental tendrán el control

¹ Tomado de <https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/> y ajustado por la UBPD

² UBPD. Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales. Lineamientos para la Participación en los Procesos de Búsqueda en la UBPD, Bogotá D.C. Julio 07 de 2020

³ Tomado de GDO-PR-001 – Gestión de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas.

de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas ⁴.

- **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son aquellas comunicaciones recibidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en una entidad, independientemente del medio utilizado. Para el caso de la UBPD es la comunicación que se recibe por las entidades públicas, entidades privadas, y personas naturales.⁵
- **Confidencialidad:** Característica que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención entre el servidor público y el ciudadano⁶.
- **Derecho de acceso a la información:** El artículo 4 de la ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) establece que el derecho de acceso a la información se refiere a la posibilidad que tiene todo ciudadano de conocer la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. Además, aclara que las restricciones legales se pueden referir al acceso a la información, pero nunca a la existencia de la información. Así las cosas, con el propósito de garantizar el derecho de acceso a la información de la ciudadanía y al mismo tiempo proteger la información clasificada, reservada y confidencial a la que acceda la UBPD, se deben definir criterios, condiciones y pautas para registrar la existencia de la información controlada por la UBPD, poderla clasificar y almacenar de forma adecuada, garantizando las restricciones al acceso de la misma⁷.
- **Lenguaje claro:** Forma de comunicación simple que le permite a los ciudadanos entender fácilmente el mensaje expresado por el servidor o la entidad, ya sea de forma escrita u oral⁸.
- **Lineamiento:** Pauta que orienta el conjunto de proyectos y decisiones de una institución en una misma dirección para responder al objeto para el cual fue

⁴ Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

⁵ Ibídem

⁶ Tomado de PAH-PR-003 - Contribución de personas aportantes de información para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas

⁷ Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas. Política General de Seguridad, Protección y Confidencialidad de la Información. Bogotá – Colombia 2020.

⁸ Tomado de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

creada. Un lineamiento pretende que todas las acciones sean coherentes entre sí y den respuesta a las necesidades.⁹

- **Personas aportantes de información para la búsqueda y localización humanitaria:** Comprende (i) personas que participaron directa o indirectamente en las hostilidades y que disponen de información que contribuye a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas (PPDIH) y (ii) personas de la sociedad en general, que desean aportar voluntariamente información que contribuya a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas (PAV)¹⁰.
- **Personas dadas por desaparecidas:** Este concepto se refiere a las personas cuyos familiares, allegados u otras personas que buscan, desconocen su suerte y paradero. Esta definición amplia, a la luz del carácter extrajudicial de la búsqueda, supone que la desaparición puede ocurrir sin estar asociada a la comisión de un delito. Hasta el momento, las siguientes situaciones han sido definidas como casos en los cuales la UBPD pueda emprender acciones humanitarias para la búsqueda: Personas que han sido desaparecidas forzosamente, personas secuestradas, que no fueron liberadas y cuya suerte o paradero son desconocidos por sus familiares; personas víctimas de homicidio por actores que participaron en el conflicto armado y cuyo lugar de sepultura es desconocido por sus familiares; personas (adultos como menores de 18 años) que han sido reclutados por actores del conflicto armado, cuya suerte o paradero son desconocidos por sus familiares, personas civiles desaparecidas durante las hostilidades, cuya suerte o paradero son desconocidos por sus familiares, y miembros de los actores armados desaparecidos durante las hostilidades, cuya suerte o paradero son desconocidos por sus familiares; también se consideran las personas dadas por desaparecidas en hechos como el desplazamiento forzado, que a consecuencia del conflicto armado hayan perdido contacto con sus familiares¹¹.
- **Personas que buscan:** Familiares o allegados, comunidad o grupos étnicos que buscan a las personas dadas por desaparecidas y la organización de sociedad civil que los acompañan. Familia se entiende como sistemas de significación y sistemas sociales con sus propias narraciones y roles que proporcionan apoyo

⁹ Tomado de

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

¹⁰ Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. Documento de principios para relacionamiento y recolección de información con personas aportantes de información para la búsqueda y localización humanitaria. Página 4. 2019. Bogotá D.C.

¹¹ Se considera esta circunstancia de desaparición teniendo en cuenta que la UBPD ha avanzado en acciones humanitarias como reencuentros con personas halladas con vida que perdieron el contacto con su familia en razón a desplazamientos obligados por el conflicto.

y refugio en situaciones de adversidad, donde se establecen vínculos que no están determinados necesariamente y/o únicamente por situaciones jurídicas o biológicas, sino de manera muy significativa por lazos de afecto y solidaridad. Muy especialmente, para el caso de comunidades étnicas, la familia tiene una perspectiva amplia que puede ser entendida como la parte y todo de una misma comunidad alrededor una cultura, armonía y un entorno natural compartido¹².

- **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:** Mecanismo por el cual se da cumplimiento al artículo 23 (Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales) y, (Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. El secreto profesional es inviolable) de la Constitución Política de Colombia¹³.

5. Normatividad

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 134 de 1994 *“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”*.
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 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”*.
- Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.
- 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”*.
- 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”*.
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.
- Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.

¹² Concepto basado en la sentencia C-557-2011 de la Corte Constitucional y literatura de teoría social y étnica sobre el concepto de familia.

¹³ <https://colaboracion.dnp.gov.co>. Programa nacional de servicio al ciudadano. Criterios normativos para PQRSD.

- Decreto 1069 de 2015 *“Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Decreto 1166 de 2016 *“Se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas”*.
- Decreto Ley 589 de 2017 *“Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado”*.
- Decreto 1393 de 2018 *“Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias”*.
- Resolución 217 de 2019 UBPD *“Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los grupos internos de trabajo territorial de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se dictan otras disposiciones”*.
- Resolución 620 del 24 de junio de 2020 *“Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Humana de la UBPD, y se dictan otras disposiciones”*.

6. Desarrollo

6.1 Atributos del Servicio al Ciudadano

Los atributos de servicio están enmarcados dentro de los *“Principios para la Participación de los Familiares de las Personas Desaparecidas en el marco de un Modelo Humanitario para la Búsqueda”*. Dichos principios son:

- **Dignificación:** Esta unidad concibe a los familiares de las personas desaparecidas como seres humanos dignos, esto es, con una condición humana y ética plena, que identifica, reconoce y valora dicha condición sin ningún tipo de distinción.
- **Reconocimiento de los impactos de la desaparición, así como de las resistencias:** La UBPD recoge la experiencia de búsqueda de los familiares, otorgándole un lugar al dolor, al impacto y al daño psicosocial y físico que la desaparición haya podido causar, al tiempo que reconoce sus capacidades de afrontamiento y lucha para recuperar a los desaparecidos y las memorias de estos.

- **Reconocimiento de la experiencia de búsqueda:** Las familias de las personas desaparecidas poseen una experiencia invaluable en la búsqueda de sus seres queridos, dicha experiencia debe ser reconocida y utilizada en beneficio de las búsquedas humanitarias, esto es, en la construcción conjunta de los planes de búsqueda y como aprendizaje para la sociedad que permita valorar el sufrimiento y las capacidades humanas de las familias.
- **Escucha atenta y respetuosa:** Reconocer y valorar a las familias pasa de manera irrestricta por una escucha activa y permanente, de tal forma que se les otorgue un lugar privilegiado a sus narrativas, para contribuir de esta manera a la construcción de sentido de sus relatos y experiencias. por ello, la forma de relacionamiento de la UBPD es la escucha atenta y respetuosa.
- **Responsabilidad y transparencia:** Implica informar con honestidad sobre procedimientos y resultados que hacen parte de la búsqueda, ello determina exponer con claridad y en todo momento, el qué, cómo, en qué tiempos y posibles resultados de los procedimientos asociados a la búsqueda para evitar generar falsas expectativas y con ello sentimientos de frustración en los familiares.
- **Enfoque diferencial, étnico, género e interseccionalidades:** Las condiciones socio culturales, que integran los enfoques territoriales, étnicos, de género y diferenciales, que comprenden los anteriores, además de los ciclos de vida y situaciones de discapacidad de las personas, constituyen y determinan las formas de acercamiento y participación de las familias.

Sus particularidades e historias propias desde lo diferencial, es lo que permite dar garantía a una participación efectiva en la búsqueda, de tal forma que el mismo familiar valore cual es realmente su momento para participar o no, siendo imperativo que siempre encuentre las condiciones dignas y adecuadas para hacerlo, bien sea de manera individual o colectiva desde sus usos y costumbres.

- **Interacción e interlocución permanente desde una relación pedagógica:** La participación de las familias pasa por una interacción e interlocución permanente con la Unidad, que les permita conocer lo que va sucediendo en el proceso de búsqueda desde una apuesta pedagógica y creativa que se sume a la sabiduría de las familias para aportar e incidir en el diseño y puesta en marcha de los planes de búsqueda, teniendo en cuenta sus experiencias de búsqueda y el conocimiento de sus territorios.
- **Valorar las biografías de las personas vinculadas a procesos de búsqueda:** La experiencia de la búsqueda por parte de las familias, entre otras acciones fundamentales, si bien se constituye de manera relevante en un aspecto central

de la participación que guía el proceso y la documentación para la búsqueda misma, es sola una de las formas en que las familias pueden optar para hacer parte activa del proceso; documentar quién es la persona desaparecida más allá de unas características morfológicas, y profundizar en el quehacer de la persona desaparecida para construir una historia de familia y comunidad, es trascendente para la búsqueda, aunado, como poco suele hacerse, en poder contar quién es la persona, la familia y la comunidad que buscan o aguardan por ese ser querido, qué le ha implicado esa búsqueda desde las diferentes ópticas. Quién es el desaparecido y quién busca van concatenados en el proceso, y potencializa la participación de los familiares.

- **Voluntariedad:** La participación de los familiares, las organizaciones de víctimas y sus acompañantes, siempre será voluntaria, comprendiendo que dichas decisiones pueden variar, al tiempo que siempre se deberán brindar las alternativas para que las familias y colectivos opten por una decisión plenamente informada.
- **La confidencialidad en la información:** Los familiares de las personas desaparecidas deben contar con la total certeza y garantía de que la documentación que entreguen a la Unidad, así como la información que compartan, y que ellas no quieran que sea de carácter pública, será tratada con total confidencialidad en la medida en que esto preserva la confianza y la seguridad de las familias, al tiempo que deben tener plena claridad, que, dado el carácter extrajudicial de la búsqueda, cierta información que comprometa a los responsables de la desaparición no podrá ser conocida.
- **La protección de las familias:** El contexto de los territorios y las circunstancias en que se desarrolla el conflicto sociopolítico y armado del país, obligan a garantizar a las familias espacios de relacionamiento seguros, así como condiciones adecuadas de protección para la participación, de tal forma que los riesgos sean minimizados al máximo.

6.2 Canales de Atención

Los canales de atención son los medios que la UBPD dispone para la comunicación y el relacionamiento con los distintos grupos de interés. A través de estos, se pretende brindar una atención oportuna, con un trato equitativo, respetuoso, humanitario y digno, aplicando los principios y los atributos plasmados anteriormente.

Es así como se configuran tres grandes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), que a su vez se componen de distintas herramientas y protocolos que

garantizan una comunicación efectiva y asertiva para quienes deseen contactarse con la entidad.

6.2.1 Canal Presencial

El canal de atención presencial comprende las sedes físicas donde se habilitan espacios destinados para la atención integral, digna y humanitaria. Responden a unas condiciones específicas que incluyen los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género y procuran derribar las barreras para el acceso de todos y todas para la garantía y el cumplimiento efectivo de sus derechos.

La UBPD cuenta con las siguientes sedes físicas: diecisiete (17) sedes territoriales¹⁴, seis (6) sedes satélites¹⁵ y una (1) sede central ubicada en la ciudad de Bogotá. Cada una de las sedes dispone una sala de espera, un espacio para realizar las atenciones de manera privada que brinde a la ciudadanía un ambiente de seguridad y protección de la información que resulte del diálogo con los(as) servidores(as).

La información podrá ser consultada a través de la página Web <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/>.

Es preciso indicar que en cada una de las sedes territoriales y satélites, así como en la sede central, se cuenta con una herramienta que hace parte del canal presencial y corresponde al Buzón.

Dichos elementos, permiten a las personas que se acercan a las oficinas de la entidad registrar las sugerencias, su recepción y tratamiento se encuentra descrito en el documento “*SCI-IN-001_V1 Instructivo manejo y trámite sugerencias (Buzón de Sugerencias)*”.

6.2.2 Canal Telefónico

El canal telefónico se configura como un conjunto de herramientas tecnológicas que posibilita puentes directos y en tiempo real de comunicación entre la ciudadanía y los grupos de interés. Se componen a su vez de distintas líneas de atención de fácil acceso como lo son: línea fija nacional, línea gratuita 018000 y líneas celulares tanto de servicio al ciudadano como de las sedes territoriales.

A continuación se presentan los números de contacto:

¹⁴ Barranquilla, Sincelejo, Montería, Cúcuta, Apartadó, Barrancabermeja, Medellín, Quibdó, Arauca, Yopal, Bogotá, Ibagué, Cali, Villavicencio, San José del Guaviare, Florencia y Mocoa.

¹⁵ Buenaventura, Pasto, Popayán, Tumaco, Barrancabermeja y La Dorada.

LINEA – SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	(601) 3770607
Línea gratuita nacional	018000 117175
Línea Celular (WhatsApp)	(316) 2783918

LÍNEAS CELULARES

No.	SEDE TERRITORIAL	TELEFONO CELULAR
1	Barranquilla	(316) 280-0157
2	Sincelejo	(316) 281-1765
3	Montería	(316) 286-8799
4	Cúcuta	(316) 280-1955
5	Apartadó	(316) 284-2561
6	Barrancabermeja	(316) 280-2405
7	Medellín	(316) 282-3206
8	Quibdó	(316) 281-5512
9	Arauca	(316) 287-2306
10	Yopal	(316) 280-9395
11	Bogotá	(316) 281-6568
12	Ibagué	(316) 281-5606
13	Cali	(316) 278-3057
14	Villavicencio	(316) 281-9857
15	San José del Guaviare	(316) 280-7760
16	Florencia	(316) 281-0740
17	Mocoa	(316) 285-1395

6.2.3 Canal Virtual

Permite el uso de herramientas virtuales facilitando una comunicación fluida a través de redes sociales, la página Web oficial (formulario PQRSD virtual) y correo electrónico institucional. Estos canales brindan la posibilidad de emprender la búsqueda de algún familiar o ser querido, aportar información, manifestar sus necesidades y elevar sus PQRSD, con la misma efectividad que los canales presenciales y telefónicos.

Es así como la UBPD pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes canales virtuales:

- **Formulario PQRSD - Página Web:** <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>
- **Correo Electrónico:** servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co.
- **Redes Sociales:** <https://www.facebook.com/UBPDcolombia/>
<https://www.instagram.com/ubpdcolombia/?hl=es>
<https://twitter.com/UBPDcolombia>

6.3 Consideraciones Estratégicas del Servicio al Ciudadano

6.3.1 Principios para la Atención Integral

El servicio al Ciudadano en la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD debe aplicar los siguientes principios para la atención integral, los cuales están alineados con las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés:

- **Amable:** El trato debe ser cortés y digno.
- **Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la persona interesada: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Confiable:** Es importante que los ciudadanos puedan tener seguridad en la información que brinde la entidad. Debe ser una información exacta, de fondo, prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Efectivo:** Resuelve de fondo lo solicitado.
- **Enfoque diferencial:** Es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho desde una percepción diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, adolescencia, adultez y vejez); bajo los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integridad, sostenibilidad y adaptabilidad.
- **Empático:** El/la servidor/a percibe lo que la ciudadanía y grupos de interés sienten y se pone en su lugar.
- **Humanitario:** Tiene por objetivo aliviar el sufrimiento de los familiares y/o población, así como contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad, la reparación y, en consecuencia, a la dignificación de las víctimas.
- **Incluyente:** El trato a todos los grupos de interés debe darse sin distinciones, ni discriminaciones, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales, en razón de su edad, género, orientación y diversidad sexual, grupo étnico o discapacidad.
- **Oportuno:** Debe brindarse dentro del término estipulado en la Ley o con base en los acuerdos de nivel de servicio.
- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

6.3.2 Estrategias de la UBPD para la Gestión del Servicio al Ciudadano

6.3.2.1 Desarrollo Autodiagnóstico

Los instrumentos de autodiagnóstico permiten a la entidad desarrollar un ejercicio de valoración sobre el estado de Servicio al Ciudadano, con el propósito de que la

entidad logre como buena práctica contar con una línea base respecto de los elementos que debe fortalecer, mejorar, mantener o eliminar y los cuales pueden ser incorporados en su planeación institucional.

Para ello, se pueden utilizar las herramientas diagnóstico sugeridas por las entidades rectoras de la Política de Servicio al Ciudadano o instrumentos propios generados por el proceso a partir de los resultados de indicadores, planes de acción, riesgos, identificación de necesidades, retroalimentación de equipos de trabajo, identificación de buenas prácticas, lecciones aprendidas, experiencias exitosas, o planes de mejoramiento, entre otros.

6.3.2.2 Formulación del Plan de Acción o Plan Interno de Trabajo

Teniendo en cuenta los antecedentes generales expuestos en el presente documento y los propios lineamientos de política de Servicio al Ciudadano, el plan de trabajo para la gestión del Servicio al Ciudadano en la UBPD, se orienta a la formulación de actividades que desarrollan componentes cómo:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico
- Fortalecimiento de los canales de atención
- Gestión del talento humano
- Aspectos normativos y procedimentales
- Relacionamiento con el ciudadano
- Monitoreo del acceso a la información pública

El plan de trabajo varía en cada vigencia de conformidad con las necesidades identificadas, los resultados obtenidos del año anterior, los retos institucionales, las desviaciones de ejecución identificadas y las acciones de mejora apropiadas para fortalecimiento del proceso, no obstante, se alinea a las transformaciones, planes, proyectos o programas en cumplimiento de la misión de la UBPD.

6.3.2.3 Acciones de Control y Seguimiento

Como parte integral del ciclo de gestión del proceso, se formulan acciones que permitan el control de la ejecución de las actividades, evitando la desviación de las metas propuestas, promoviendo el cumplimiento de logros, previniendo la materialización de riesgos y en general la formulación de estrategias de continuo seguimiento que permitan el desarrollo efectivo del plan de trabajo

6.4 Protocolos de Atención

En este capítulo se describe el conjunto de reglas, instrucciones y la recopilación de conductas y técnicas requeridas para la atención y el servicio al ciudadano a través de los canales de atención:

6.4.1 Pautas Generales para la Atención a través de los Canales de Atención

A continuación, se presentan diez (10) orientaciones generales acerca del buen trato y el lenguaje claro que debe ofrecer la entidad a través de los diferentes canales de atención, en aras de ser adoptadas e interiorizadas por los(as) servidores(as) y colaboradores(as) de la UBPD.

- i) Desde el saludo de bienvenida hasta la despedida, mantenga siempre la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía y respeto, como saludar, agradecer y despedirse.
- ii) Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que manifiesta o solicita la atención, esto implica:
 - a. Reconocer a la persona, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir del objetivo de su rol.
 - b. No realizar juicios de valor, asumir o suponer situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, recuerde que no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
 - c. Evitar inferir o suponer sobre situaciones descritas por las personas que acuden o se contactan con la entidad.
 - d. Parafrasee o confirme lo que le están expresando, para asegurarse de que está entendiendo bien el mensaje que se le quiere transmitir.
- iii) Haga uso de un lenguaje claro que no genere falsas expectativas, esto implica disminuir el uso de tecnicismos, expresiones sofisticadas, siglas, modismos o cualquier uso del lenguaje que pueda distorsionar el mensaje.
- iv) Valore las situaciones y los grupos de interés, no en todas las situaciones se deben utilizar tecnicismos, o hacer referencia a procesos internos, numerales de políticas, memorandos, normas u otros similares.
- v) En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- vi) Evite el uso de expresiones de excesiva confianza, este es un proceso progresivo, que se construye en el relacionamiento con los diferentes grupos de interés.
- vii) Brinde información veraz sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera y los pasos a seguir. Esto permite la construcción de expectativas claras por parte de la ciudadanía durante el proceso de búsqueda.

- viii) Oriente a la ciudadanía hacia la dependencia, área encargada o entidad en donde se logre resolver la solicitud, facilitando los mecanismos de interacción a través de los canales y horarios de atención.
- ix) Reciba toda petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia que de forma verbal o escrita que se desee interponer ante la entidad.
- x) Finalice el proceso de atención teniendo en cuenta las siguientes pautas:
 - a. Retroalimentar a la ciudadanía sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea o compromiso pendiente.
 - b. Preguntar, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
 - c. Si es del caso, realizar seguimiento a los compromisos adquiridos e informar de los mismos.

6.4.2 Protocolo para la Atención Presencial

El canal de atención presencial comprende las sedes físicas donde se habilitan espacios destinados para la atención integral, digna y humanitaria. Responden a unas condiciones específicas que incluyen los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género y procuran derribar las barreras para el acceso de todos y todas para la garantía y el cumplimiento efectivo de sus derechos.



- Barranquilla, Satélite Valledupar
- Cali, Satélites Popayán, Buenaventura, Tumaco y Pasto
- Sincelejo
- Montería
- Cúcuta
- Apartadó
- Barrancabermeja, Satélite la Dorada
- Medellín
- Quibdó
- Arauca
- Yopal
- Bogotá
- Ibagué
- Villavicencio
- Mocoa
- Florencia
- San José del Guaviare

Para la atención presencial tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, además de las **orientaciones generales** descritas anteriormente:



i) Recibimiento y bienvenida

- Realice contacto visual, expresando con su rostro la disposición para servir.
- Mencione su nombre y apellido.
- Indague de manera cortés sobre la necesidad o requerimiento de servicio.
- Precise el carácter humanitario y extrajudicial de la entidad y su objeto misional.
- Solicite los datos básicos de contacto para llevar el registro de asistencia en los formatos o los establecidos por la entidad para tal fin, siempre indagando a la persona si está de acuerdo con proporcionar dicha información.
- Identifique las expectativas, intereses y necesidades.

ii) Presentación personal

- La presentación personal influye en la percepción respecto al servidor/a público/a y a la Entidad, por lo cual tenga presente y sea moderado en la disposición del vestuario, peinado, accesorios tanto en orden como en limpieza.
- Organización de espacio de trabajo: procure mantener el orden y limpieza en el espacio de trabajo.
- Evite consumir alimentos durante los procesos de atención.
- Organice adecuadamente los documentos propios de su gestión.

- Evite elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

iii) Lenguaje gestual y corporal:

Tanto la expresión facial como corporal es relevante dentro de los procesos de atención, por lo cual procure:

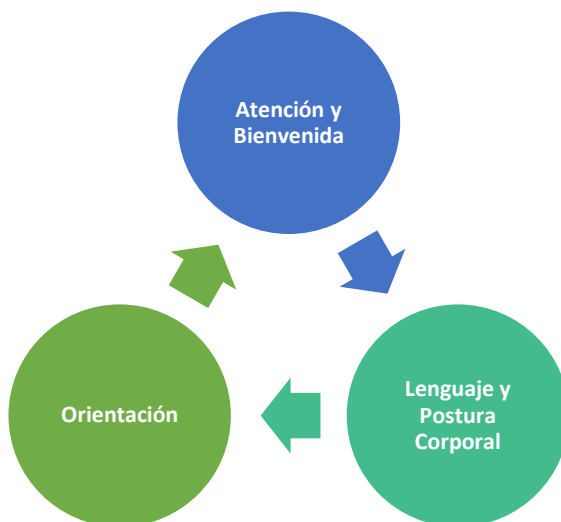
6.4.3 Protocolo para la Atención Telefónica

El canal telefónico se configura como un conjunto de herramientas tecnológicas que posibilita puentes directos y en tiempo real de comunicación entre la ciudadanía y la entidad. Se componen a su vez de distintas líneas de atención de fácil acceso como lo son: la línea fija nacional, línea gratuita 018000 y las líneas celulares tanto de servicio al ciudadano como de las sedes territoriales.

Se presentan a continuación los números de contacto:

LINEA – SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	(601) 3770607
Línea gratuita nacional	018000 117175
Línea Celular (WhatsApp)	(316) 2783918

En aras de brindar una atención con calidad, se indican las siguientes recomendaciones, junto con las **orientaciones generales** para todos los canales de atención:



i) Atención y bienvenida

Los diferentes grupos de interés pueden realizar contacto telefónico a través de los canales dispuestos por Servicio al Ciudadano o a través de las extensiones y líneas celulares de cada uno de los equipos de nivel central como territorial.

- Reciba la llamada de su extensión o espacio de trabajo de manera oportuna.
- Identifíquese, tanto del área o dependencia de trabajo como con su nombre, promoviendo un saludo cordial y respetuoso.
- Si es el caso y la persona está de acuerdo, registre los datos básicos de contacto.
- Indague de manera cortés sobre la necesidad o requerimiento de servicio, identificando las expectativas, intereses y necesidades.
- Indague con la persona si requiere la devolución de la llamada.

ii) Lenguaje y postura corporal:

Tenga en cuenta que el canal telefónico puede generar interferencias en el proceso de comunicación de todo tipo: por ruido, tono de voz, interpretación en el mensaje, entre otros, para ello se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantener una postura corporal adecuada facilita la proyección de la voz de manera clara y vocalizada.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes, sin interrumpir a la persona interesada y permitiendo que termine de hablar antes de proceder con la orientación.
- Parafrasear y confirmar el mensaje, para asegurarse de que está entendiendo la necesidad que se está manifestando.
- Evitar expresiones evasivas, desinteresadas o groseras en caso tal que la llamada no sea de su competencia.

iii) Orientación:

Durante el proceso de orientación, verifique previamente que cuenta con la siguiente información de manera permanente:

- Conocer las funcionalidades del teléfono asignado (llamada en espera, transferencia de llamadas, entre otras).
- Disponer de un directorio actualizado sobre otras dependencias u otras instancias que le permitan direccionar de manera correcta la llamada.
- Disponer de un directorio actualizado de las áreas de servicio al ciudadano de otras entidades con las cuales posiblemente la ciudadanía pueda tener

contacto. Si la solicitud de la persona interesada no puede ser resuelta de forma inmediata: se le debe explicar la razón de la demora e informarle la fecha probable en la cual se generará respuesta y el medio por el cual se hará.

- Informar sobre los mecanismos para la radicación de PQRSD: En caso de recibir una PQRSD a través de estos canales, y la cual no sea resulta en el acto, la petición deberá recepcionarse y remitirse al correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co, para proceder con la respectiva radicación y trámite. Ver procedimiento SCI-PR-001 para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.
- En caso que se corte la llamada, es prudente devolverla hasta finalizar efectivamente el proceso de atención.
- Si debe poner la llamada en espera, informar al ciudadano de la situación. Retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- En caso tal que deba realizar transferencia de la llamada, informar el número de la extensión de la dependencia que continuará con el proceso de atención.

6.4.4 Protocolo para la Atención Virtual

Permite el uso de herramientas virtuales facilitando una comunicación fluida a través de redes sociales, la página Web oficial (formulario PQRSD virtual) y correo electrónico institucional. Estos canales brindan la posibilidad de emprender la búsqueda de algún familiar o ser querido, aportar información, manifestar sus necesidades y elevar sus PQRSD, con la misma efectividad que los canales presenciales y telefónicos.

En aras de brindar una atención con calidad, se tener en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **orientaciones generales** para todos los canales de atención:



i) Recepción de Información

Los diferentes grupos de interés pueden realizar contacto a través de las cuentas de correo electrónico con los(as) servidores(as) públicos/as y colaboradores(as) de la entidad, para ello se deben tener presentes las siguientes consideraciones:

- Utilizar las cuentas de correo institucionales asignadas, evitando el uso de cuentas personales.
- Verificar de manera diaria el buzón de recibidos del correo electrónico.
- Realizar una lectura detallada de la información recibida, con el fin de determinar si la misma es de su competencia o debe trasladarla a otra dependencia.

En caso que la información sea recibida a través de redes sociales:

- Recuerde que el administrador de los contenidos y publicaciones de la información en redes sociales, es la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de las cuentas establecidas para dicha labor.
- Evite la recepción de información a través de redes personales.
- Para el caso de las redes sociales de la UBPD, si el contenido de la solicitud no refiere o indaga por información sensible, reservada o confidencial, la misma podrá ser resuelta por estos canales **en modalidad de orientación**.
- Si se identifica que la solicitud da inicio a la implementación de acciones humanitarias para la búsqueda u otra información sensible, solicite al interesado sus datos de contacto, indique que le será asignado un número de radicado y que la solicitud será trasladada para su óptima gestión y respuesta.
- Remita la información a servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co para su respectiva gestión y trámite.

ii) Traslado de Información

Durante la verificación de la información contenida en su cuenta de correo electrónico y si la misma no es de su competencia, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si la información recibida está relacionada con una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, deberá remitirla de manera inmediata al correo de servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co, para proceder con la respectiva radicación y trámite. Ver procedimiento SCI-PR-001 para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD.
- Si la información está relacionada con una Solicitud de Búsqueda, realice el traslado de acuerdo con los lineamientos generados por la Subdirección General Técnica y Territorial.

- Disponga de un directorio actualizado de las dependencias, contactos y extensiones.

iii) Respuesta

Al generar respuestas a las PQRSD o a otras comunicaciones por correo electrónico tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Solicite un número de radicado a la ventanilla de correspondencia, aun cuando la PQRSD sea contestada por correo electrónico, esto asegura la trazabilidad y formalidad de la gestión para la entidad y entes de control.
- Asegúrese que el peticionario ha solicitado la notificación de la respuesta a través de correo electrónico.
- Aplique los lineamientos en cuanto a tipo, color y tamaño de letra establecidos por la entidad.
- Estructure de manera organizada el contenido de la respuesta (asunto, saludo, cuerpo de la respuesta y despedida).
- Haga uso de un lenguaje claro, concreto, cortés y respetuoso.
- Sea cuidadoso en los destinatarios a los cuales copia la información, recuerde lo importante de la protección de la información.
- Adjunte la información adicional que acompañe la respuesta a la solicitud.
- Informe a Servicio al Ciudadano sobre la respuesta generada, con el fin que sea cerrada la PQRSD en los instrumentos de seguimiento.

6.5 Recomendaciones Generales para la Atención con Enfoque Diferencial

La atención de los grupos de población definidos como sujetos de especial protección constitucional, requieren garantías específicas de acuerdo con cada una de sus particularidades, entre estos grupos se encuentran mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas con orientaciones sexuales, e identidades de género diversas, personas mayores, personas pertenecientes a grupos étnicos, población campesina, líderes y lideresas sociales, personas con discapacidad sensorial, cognitiva, física o múltiple.

- La UBPD deben reconocer las características de cada enfoque diferencial para brindar una atención oportuna a los diferentes grupos de interés que acudan a la entidad, libre de prejuicios, estereotipos y prácticas discriminatorias y excluyentes en contra de estas poblaciones.
- El uso de un lenguaje incluyente y dignificante es importante para el restablecimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, por ello debe evitarse el uso de palabras calificativas que pueden resultar ofensivas para quien

las escucha, por ejemplo, no deben utilizarse expresiones como “negro”, “indio”, “discapacitado”, “disminuido”, “normal”, “anormal”, “pobrecito”, “viejo”, “minusválido”, entre otras.

6.5.1 Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias directamente sobre asuntos de su interés particular o general sin necesidad de la compañía de adultos, apoderados o representantes judiciales. En caso de que la atención se dé a través del canal presencial, se recomienda dar prelación en el turno por tratarse de un grupo susceptible de atención preferencial.

Para su atención se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **orientaciones generales** para todos los canales de atención:

- Escuchar atentamente y otorgar a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene en cambio, preguntar para entender.
- Utilizar un lenguaje claro y acorde con la edad.
- Verificar que la información ha sido entendida claramente.
- Articular con las instancias que corresponda según sea el caso.

6.5.2 Atención a Grupos Étnicos

Los grupos étnicos son grupos de personas que habitan un territorio determinado, compartiendo una lengua, creencias y tradiciones que les atribuyen una identidad propia. A este enfoque diferencial pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos ROM o gitanos, quienes debido a sus características particulares requieren la garantía de ciertas condiciones para una correcta atención personalizada. El/la servidor(a) de la UBPD debe, en primer lugar, identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita un intérprete.

Para brindar una atención oportuna, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **orientaciones generales** para todos los canales de atención:

- En caso de presentarse solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y en donde se requiera un intérprete, se dejará constancia de ese hecho y se grabará la PQRSD en cualquier medio tecnológico o electrónico, para solicitar el apoyo técnico de entidades u otras instancias, quienes pueden servir

de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. Es importante tener en cuenta que puede ser un procedimiento dispendioso, el cual exigirá paciencia y voluntad de servicio. Dicha grabación deberá ser remitida al correo de servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co para su gestión.

- Los(as) servidores(as) de la UBPD deben pensar en la lógica propia de cada una de las culturas e idiosincrasias de su interlocutor.
- Evitar cualquier tipo de juicio sobre sus creencias y conocimientos, pues el diálogo de saberes entre las partes enriquece la misionalidad y los procesos de búsqueda que ofrece la entidad.
- Reconocer el valor de sus conocimientos y creencias.
- Ajustarse y procurar entender los usos y costumbres de las personas para clarificar el objeto de sus peticiones y ofrecer respuestas oportunas a sus necesidades.

6.5.3 Atención a Personas con Discapacidad

Es preciso indicar que frente a la discapacidad se entiende, como una consecuencia de barreras existentes en la relación de las personas con el entorno y con sus pares, que le dificultan su desenvolvimiento en sociedad en igualdad de condiciones.

Los(as) servidores(as) tendrán la posibilidad de autogestionar soluciones que no se encuentren contempladas en el presente protocolo, siempre y cuando estos no se encuentren en contra vía de los lineamientos generales de atención de la entidad ni de la normatividad legal y vigente.

Para la atención de estas personas, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, junto con las **orientaciones generales** para todos los canales de atención:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares que pueden ser inapropiados.
- Mirar al ciudadano/a con naturalidad y no generar un comportamiento que genere incomodidad.
- En caso que la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

i) Discapacidad visual

Hace referencia a las dificultades de visión que puede tener una persona aun cuando utilice elementos de ayuda, en este sentido, puede ser total o parcial, lo que significa que la persona puede tener una capacidad de visión baja (que ve con mucha dificultad) o nula (que no puede ver nada).

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato”, o “a su derecha está el esfero”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, debe decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el/la servidor/a público/a debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

ii) Discapacidad auditiva

Se refiere a las dificultades que puede experimentar una persona para percibir los sonidos de su entorno y de la expresión oral producidos por sí mismo y por quienes le rodean, tal como la discapacidad visual, esta puede ser parcial o total, dependiendo del grado de dificultad para la escucha de cada persona. La atención de las personas debe tener en cuenta lo siguiente:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse, debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparentar haber entendido.
- Verificar que la información haya sido comprendida por su interlocutor.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Para facilitar los procesos de comunicación, los/las servidores/as y

colaboradores/as de la entidad podrán acceder al Centro de Relevo (servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen) en siguiente enlace: <https://centroderlevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>

iii) Personas con sordoceguera

Se refiere a personas que tienen dificultades para su pleno desenvolvimiento en sociedad, derivadas de una baja o nula visión y una baja o nula escucha.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

iv) Personas con discapacidad física o motora

Es aquella que se presenta por las barreras existentes en el entorno que impiden el libre desenvolvimiento y movilidad de las personas con limitaciones físicas o motoras.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Preguntar a la persona si requiere o desea recibir su ayuda para movilizarse.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Disponer de un espacio físico amplio y adecuado para la atención.

v) Personas con discapacidad cognitiva

Es entendida como una condición ocasionada por una anomalía en el proceso de aprendizaje que complejiza o retarda la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades humanas.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Verificar permanentemente que la información ha sido comprendida e interiorizada por el/la ciudadano/a.

vi) Personas con discapacidad mental

Una persona tiene discapacidad mental cuando padece limitaciones psíquicas o de comportamiento, que no le permite comprender el alcance de sus actos o asumir riesgos excesivos o innecesarios en el manejo de su patrimonio. (*Art. 2 Ley 1306 de 2009*¹⁶). Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Verificar permanentemente que la información ha sido comprendida e interiorizada por el/la ciudadano/a.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- En caso de que se trate de una persona que ha delegado por voluntad o por condiciones de ley su capacidad de decisión dicha situación deberá verificarse y ser validada.

vii) Personas de talla baja

Se refiere a las personas que por causa de alteraciones en el proceso de crecimiento tienen una estatura inferior al promedio de las personas de su misma raza y edad.

Para la atención de las personas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano/a según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños/as, lo cual no es correcto.
- Si el punto de atención no cuenta con espacios adecuados para atender a personas de talla baja, se debe procurar buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

¹⁶ Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.

6.6 Rutas de Atención

Las rutas de atención son los mecanismos que permiten responder a las necesidades de los grupos de interés que se relacionan con la entidad. Requieren de una articulación permanente de las dependencias con Servicio al Ciudadano, quienes a través de los canales de atención mantienen un relacionamiento con diversos actores.

En este sentido, la guía presente las rutas establecidas para el Servicio al Ciudadano.

6.6.1 Ruta de Atención 1: PQRSD

Esta ruta de atención se enfoca en la recepción y tratamiento de todas las PQRSD que recibe la UBPD a través de sus canales de atención.

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recibir las PQRSD allegadas a la UBPD.	<p>Recibe los requerimientos presentados por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el requerimiento se recibe a través del Canal Presencial, continúe con la actividad No. 2 • Si el requerimiento se recibe a través del Canal Telefónico continúe con la actividad No. 2 • Si el requerimiento se recibió a través de canales virtuales (correo electrónico, redes sociales, formulario Web PQRSD) continúe con la actividad No. 2 	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	PQRSD
2	Analizar El contenido de la PQRSD	<p>Analiza si el requerimiento corresponde a una PQRSD o a una manifestación explícita o implícita que implique el desarrollo de acciones humanitarias de búsqueda de una persona dada por desaparecida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el requerimiento corresponde a una PQRSD, continúe con la actividad No.3 • Si el requerimiento corresponde a una manifestación explícita o implícita que implique el desarrollo de acciones humanitarias de búsqueda de una persona dada por desaparecida activar la Ruta de Atención 2: Solicitudes de búsqueda 	<p>Experto Técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
		<ul style="list-style-type: none"> Si es posible brindar la orientación o responder en el momento no se registra como PQRSD y se activa la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia 		
3	Solicitar la radicación de la PQRSD	<p>Solicita a la ventanilla de correspondencia la asignación de un número único de radicado a los documentos o formatos que contienen la descripción de la solicitud.</p> <p>Continuar con la actividad No. 4</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Solicitud de radicación PQRSD o Solicitudes de Búsqueda Radicada
4	Analizar si la PQRSD es de competencia de la UBPD	<p>Verifica según el contenido de la PQRSD si corresponde a las competencias de la UBPD.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la PQRSD no es de competencia de la UBPD activar la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia Si la PQRSD es de competencia de la UBPD, Continuar con la actividad No. 5. 	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	PQRSD radicada
5	Registrar la PQRSD radicada	<p>Las PQRSD radicadas se consignan en los instrumentos de registro definidos para tal fin.</p> <p>Continuar con la actividad No. 6</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Instrumento de registro de PQRSD
6	Asignar por competencia a la dependencia encargada de dar trámite a la PQRSD.	<p>Realiza la asignación a la dependencia que, por competencia técnica o funcional, debe dar trámite a la PQRSD.</p> <p>Los términos establecidos para trámite de PQRSD, se definen de acuerdo con la normatividad legal vigente y aplicable a la UBPD.</p> <p>Continuar con la actividad No. 7</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Asignación
7	Verificar el contenido de la PQRSD, para generar la respuesta	<p>Revisa el contenido de la PQRSD asignada, identificando si la dependencia cuenta con las competencias funcionales y técnicas para su trámite de respuesta.</p> <p>¿La PQRSD es de competencia de la dependencia?</p> <p>NO: Continuar con la actividad No 8. SI: Continuar con la actividad No.9</p>	Dependencias UBPD	Asignación
8	Solicitar el traslado de la PQRSD asignada.	Solicita a Servicio al Ciudadano a través de los instrumentos definidos, la reasignación y/o traslado por competencia a otra dependencia.	Dependencias UBPD	Solicitud de reasignación y/o traslado de PQRSD

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
		La solicitud de traslado por competencia a otras dependencias de la UBPD debe realizarse en un término no mayor a tres (3) días calendario, e incluir la justificación de no competencia para su trámite y la dependencia a la cual se solicita la reasignación. Regresar a la actividad No 6.		
9	Elaborar proyecto de respuesta de la PQRSD.	Recopila y/o consolida la información y vistos buenos requeridos para el trámite correspondiente a la PQRSD y proyecta oficio de respuesta, indicando en el asunto No. de radicado al cual se está dando trámite. Continuar con la actividad No. 10	Dependencias UBPD	Oficio de Respuesta de PQRSD
10	Revisar y suscribir el proyecto de respuesta	Revisa el proyecto de respuesta según corresponda, para firma y radicación. ¿Se aprueba el proyecto de respuesta? SI: Continuar con la actividad No. 11. NO: Regresar a la actividad No. 9.	Directores/as, Subdirectores, Jefes de Oficina o Coordinadores/as	Oficio de Respuesta de PQRSD
11	Radicar la respuesta de la PQRSD	Radique la respuesta de PQRSD a través de la Ventanilla de Correspondencia. ¿Se trata de una respuesta a PQRSD anónima? SI: Continuar con la actividad No. 12. NO: Continuar con la actividad No. 13.	Dependencias UBPD	Oficio de Respuesta de PQRSD firmado
12	Notificar la respuesta anónima de PQRSD	Solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía, la publicación en página Web de la UBPD para notificación de la respuesta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles. Continuar con la actividad No. 13.	Experto Técnico Analista Técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	Publicación de la respuesta en la página Web de la UBPD.
13	Remitir PQRSD para cierre de trámite	Envía al correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co la respuesta radicada en formato PDF. Continuar con la actividad No. 14	Dependencias UBPD	Cierre respuesta de PQRSD
14	Realizar el cierre de trámite de la PQRSD	Registra el cierre de la PQRSD en los instrumentos de registro definidos, de acuerdo con la información aportada por las dependencias. Continuar con la actividad No. 15	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Instrumento registro de PQRSD

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
15	Realizar el seguimiento al trámite de PQRSD.	Realiza el seguimiento al trámite de PQRSD efectuado por las dependencias de la UBPD y comunica las alertas de vencimiento a las dependencias que tengan solicitudes próximas a vencimiento de términos para emisión de respuesta, según el tipo de solicitud. Continuar con la actividad No. 16	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Alertas de seguimiento
16	Elaborar el informe de seguimiento de trámite PQRSD.	Elabora informes trimestrales de seguimiento a todas las PQRSD que ingresan a la UBPD de acuerdo con la normatividad legal vigente y aplicable. Continuar con la actividad No. 17	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Informes trimestrales
17	Socializar el informe de seguimiento de trámite de PQRSD.	Solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación en la página Web de la UBPD del informe trimestral elaborado. FIN	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Informes trimestrales Publicados en la Página Web de la UBPD

Para mayor completitud sobre la gestión de las PQRSD se puede consultar el **Procedimiento SCI-PR-01 “Trámite de PQRSD”**.

6.6.2 Ruta de Atención 2: Solicitudes de Búsqueda

Esta ruta de atención se enfoca en la recepción y la distribución de las solicitudes de búsqueda que recibe Servicio al Ciudadano a través de los canales de atención dispuestos por la UBPD.

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	PRESENCIAL (OFICINAS UBPD)	Recibir las Solicitudes de búsqueda allegadas a Servicio al Ciudadano.	Recibe las solicitudes de búsqueda presentadas por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través del canal presencial (Oficinas UBPD) Continuar con la actividad No. 2	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	Solicitud
2		Realizar el proceso de atención u orientación de acuerdo con la	Brinda atención y orientación a las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial	NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
		necesidad manifiesta.	<ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud de búsqueda es de competencia de la UBPD continuar con la actividad No 3. Si la solicitud de búsqueda no es de competencia de la UBPD activar la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia 	Servicio al Ciudadano	
3		Consignar el contenido de la solicitud de búsqueda en los instrumentos determinados para este fin.	<p>Se consignan los datos de contacto y la descripción de la solicitud en los instrumentos autorizados por la UBPD que cumplen con los principios de confidencialidad y de tratamiento de la información.</p> <p>Continuar con la Actividad No. 4</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Formulario Data-Studio
4		Distribuir por competencia a la dependencia encargada de iniciar el proceso de búsqueda.	<p>Realiza la distribución o designación a la dependencia que por competencia técnica o funcional deba dar trámite a la solicitud, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección General Técnica y Territorial.</p> <p>Continuar con la actividad No. 5</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Designación
5		Realizar comunicación formal	<p>Establece contacto oficial con las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas e informa al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co, para seguimiento de la gestión.</p> <p>Finaliza</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Dependencias Nivel Central o Territorial</p>	Oficio de comunicación

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	PRESENCIAL (VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA)	Recibir las Solicitudes de búsqueda allegadas a Servicio al Ciudadano.	<p>Recibe las solicitudes de búsqueda presentadas por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través del canal presencial (Ventanilla de Correspondencia)</p> <p>Continuar con la actividad No. 2</p>	<p>Ventanilla de Correspondencia</p> <p>Gestión Documental</p>	Comunicación oficial

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2		Radical los documentos aportados en la Ventanilla de Correspondencia	Radica las comunicaciones oficinales que ingresen a través de la ventanilla de correspondencia y remite a Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co Continuar con la actividad No. 3	Ventanilla de Correspondencia Gestión Documental	Documento radicado
3		Analizar el contenido de la solicitud de Búsqueda	Analiza el contenido de la Solicitud de Búsqueda allegada y, verifica si su tratamiento procede de acuerdo con la Ruta de atención No. 1 PQRSD o Ruta de atención No. 2 de Solicitudes de Búsqueda de acuerdo con el contenido de la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> • Si el contenido de la Comunicación es una PQRSD, continuar con la Ruta de atención No. 1 PQRSD • Si el contenido de la Comunicación no es una PQRSD, continuar con la actividad No. 4 	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	NA
4		Distribuir por competencia a la dependencia encargada de iniciar el proceso de búsqueda.	Realiza la distribución o designación a la dependencia que por competencia técnica o funcional deba dar trámite a la solicitud, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección General Técnica y Territorial. Continuar con la actividad No. 5	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Designación
5		Realizar comunicación formal	Establece contacto oficial con las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas e informa al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co , para seguimiento de la gestión. Finaliza	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Dependencias Nivel Central o Territorial	Oficio de comunicación

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	TELEFÓNICO (LINEA FIJA NACIONAL – CELULAR Y 018000)	Recibir las Solicitudes de búsqueda allegadas a Servicio al Ciudadano.	Recibe las solicitudes de búsqueda presentadas por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través del canal telefónico. Continuar con la actividad No. 2	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	Solicitud
2		Realizar el proceso de atención u orientación de acuerdo con la necesidad manifiesta.	Brinda atención y orientación a las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés. <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud de búsqueda es de competencia de la UBPD continuar con la actividad No 3. • Si la solicitud de búsqueda no es de competencia de la UBPD activar la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia 	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	NA
3		Solicitar información	Acopia la información de la solicitud de búsqueda de acuerdo con las siguientes orientaciones de contacto inicial: DATOS DE LA PERSONA DADA POR DESAPARECIDA: 1. Nombre(s) y apellido(s) de la persona dada por desaparecida: 2. Número de identificación de la persona dada por desaparecida: 3. Fecha de nacimiento de la persona dada por desaparecida: 4. Nacionalidad de la persona dada por desaparecida: 5. Edad al momento de la desaparición: 6. Fecha presunta de la desaparición: 7. Lugar presunto de la desaparición: 8. Observaciones adicionales sobre los hechos:" 9. Entidades a las cuales ha puesto en conocimiento el caso:	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>DATOS DE LAS PERSONA QUE BUSCA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Medio a través del cual se contacta: Relación o Parentesco con la persona dada por desaparecida: Fecha de nacimiento: ¿A través de qué medio autoriza el envío de comunicaciones por parte de la entidad?: ¿Cómo se enteró de la entidad?: ¿Cuenta con internet para realizar diálogos con la entidad? ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?, Si o No yCuál ¿Usted es víctima del conflicto armado? ¿A qué grupo étnico pertenece? <p>Continuar con Actividad No. 4</p>		
4		Consignar el contenido de la solicitud de búsqueda en los instrumentos determinados para este fin.	<p>Se consignan los datos de contacto y la descripción de la solicitud en los instrumentos autorizados por la que cumplan con los principios de confidencialidad y de tratamiento de la información.</p> <p>Continuar con la Actividad No. 5</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Formulario Data-Studio
5		Distribuir por competencia a la dependencia encargada de iniciar el proceso de búsqueda.	<p>Realiza la distribución o designación a la dependencia que por competencia técnica o funcional deba dar trámite a la solicitud, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección General Técnica y Territorial.</p> <p>Continuar con la actividad No. 6</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA
6		Realizar comunicación formal	<p>Establece contacto oficial con las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas e informa al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co, para seguimiento de la gestión.</p> <p>Finaliza</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Dependencias Nivel Central o Territorial</p>	Oficio de comunicación

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	VIRTUAL REDES SOCIALES	Recibir las Solicitudes de búsqueda allegadas	Recibe la Oficina Asesora de Comunicaciones las solicitudes presentadas por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través del canal Virtual – Redes Sociales Continuar con la actividad No. 2	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitud
2		Remitir a Servicio al Ciudadano las Solicitudes de búsqueda recibidas	Remite al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co , las solicitudes de búsqueda recibidas a través de las redes sociales que administra.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo de remisión
3		Analizar el contenido de la solicitud de Búsqueda	Analiza el contenido de la Solicitud allegada y, verifica si su tratamiento procede de acuerdo con la Ruta de atención No. 1 PQRSD o Ruta de atención No. 2 de Solicitudes de Búsqueda de acuerdo con el contenido de la comunicación. Continuar con la actividad No. 4	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	NA
4		Realizar contacto para solicitar información	Contacta a las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés para acopiar la información de la solicitud de búsqueda de acuerdo con las siguientes orientaciones de contacto inicial: DATOS DE LA PERSONA DADA POR DESAPARECIDA 1. Nombre(s) y apellido(s) de la persona dada por desaparecida 2. Número de identificación de la persona dada por desaparecida: 3. Fecha de nacimiento de la persona dada por	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>desaparecida:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Nacionalidad de la persona dada por desaparecida: 5. Edad al momento de la desaparición: 6. Fecha presunta de la desaparición: 7. Lugar presunto de la desaparición: 8. Observaciones adicionales sobre los hechos:" 9. Entidades a las cuales ha puesto en conocimiento el caso: <p>DATOS DE LAS PERSONA QUE BUSCA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medio a través del cual se contacta: 2. Relación o Parentesco con la persona dada por desaparecida: 3. Fecha de nacimiento: 4. ¿A través de qué medio autoriza el envío de comunicaciones por parte de la entidad?: 5. ¿Cómo se enteró de la entidad?: 6. ¿Cuenta con internet para realizar diálogos con la entidad? 7. ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?, Si o No yCuál 8. ¿Usted es víctima del conflicto armado? 9. ¿A qué grupo étnico pertenece? <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud de búsqueda es de competencia de la UBPD continuar con la actividad No 3. • Si la solicitud de búsqueda no es de competencia de la UBPD activar la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia <p>Continuar con Actividad No. 5</p>		

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
5		Consignar el contenido de la solicitud de búsqueda en los instrumentos determinados para este fin.	Se consignan los datos de contacto y la descripción de la solicitud en los instrumentos autorizados por la que cumplen con los principios de confidencialidad y de tratamiento de la información. Continuar con la Actividad No. 6	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	Formulario Data-Studio
6		Distribuir por competencia a la dependencia encargada de iniciar el proceso de búsqueda.	Realiza la distribución o designación a la dependencia que por competencia técnica o funcional deba dar trámite a la solicitud, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección General Técnica y Territorial. Continuar con la actividad No. 7	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Designación
7		Realizar comunicación formal	Establece contacto oficial con las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas e informa al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co , para seguimiento de la gestión. Finaliza	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Dependencias Nivel Central o Territorial	Oficio de comunicación

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO	Recibir las Solicitudes de búsqueda allegadas a Servicio al Ciudadano.	Recibe las solicitudes presentadas por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través del canal Virtual – Correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co Continuar con la actividad No. 2	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Solicitud
2		Analizar el contenido de la solicitud de Búsqueda	Analiza el contenido de la Solicitud de Búsqueda allegada y, verifica si su tratamiento procede de acuerdo con la Ruta de atención No. 1 PQRS o Ruta de atención No. 2 de Solicitudes de Búsqueda de acuerdo con el contenido de la comunicación.	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	NA

			<ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud le aplica la Ruta de Atención No. 1 PQRSD, remitirse a los lineamientos para tal fin. • Si la solicitud le aplica la Ruta de Atención No. 2, continuar con la actividad No. 3. • Si la solicitud no es de competencia de la UBPD activar la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia 		
3	Realizar contacto para solicitar información	<p>Contacta a las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés para acopiar la información de la solicitud de búsqueda de acuerdo con las siguientes orientaciones de contacto inicial:</p> <p>DATOS DE LA PERSONA DADA POR DESAPARECIDA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre(s) y apellido(s) de la persona dada por desaparecida: 2. Número de identificación de la persona dada por desaparecida: 3. Fecha de nacimiento de la persona dada por desaparecida: 4. Nacionalidad de la persona dada por desaparecida: 5. Edad al momento de la desaparición: 6. Fecha presunta de la desaparición: 7. Lugar presunto de la desaparición: 8. Observaciones adicionales sobre los hechos:" 9. Entidades a las cuales ha puesto en conocimiento el caso: <p>DATOS DE LAS PERSONA QUE BUSCA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medio a través del cual se contacta: 2. Relación o Parentesco con la 	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA	

			<p>persona dada por desaparecida:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Fecha de nacimiento: 4. ¿A través de qué medio autoriza el envío de comunicaciones por parte de la entidad?: 5. ¿Cómo se enteró de la entidad?: 6. ¿Cuenta con internet para realizar diálogos con la entidad? 7. ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?, Si o No yCuál 8. ¿Usted es víctima del conflicto armado? 9. ¿A qué grupo étnico pertenece? <p>Continuar con Actividad No. 4</p>		
4		<p>Consignar el contenido de la solicitud de búsqueda en los instrumentos determinados para este fin.</p>	<p>Se consignan los datos de contacto y la descripción de la solicitud en los instrumentos autorizados por la UBPD que cumplen con los principios de confidencialidad y de tratamiento de la información.</p> <p>Continuar con la Actividad No. 5</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	<p>Formulario Data-Studio</p>
5		<p>Distribuir por competencia a la dependencia encargada de iniciar el proceso de búsqueda.</p>	<p>Realiza la distribución o designación a la dependencia que por competencia técnica o funcional deba dar trámite a la solicitud, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección General Técnica y Territorial.</p> <p>Continuar con la actividad No. 6</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	<p>NA</p>
6		<p>Realizar comunicación formal</p>	<p>Establece contacto oficial con las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas e informa al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co, para seguimiento de la gestión.</p> <p>Finaliza</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Dependencias Nivel Central o Territorial</p>	<p>Oficio de comunicación</p>

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	VIRTUAL FORMULARIO WEB PQRS	Recibir las Solicitudes de búsqueda allegadas a Servicio al Ciudadano.	<p>Recibe las solicitudes presentadas por: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés a través del canal Virtual – Formulario Web www.ubpdbusquedadesaparecidos.co</p> <p>Continuar con la actividad No. 2</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Solicitud
2		Radicar Solicitud de Búsqueda	<p>Verifica la asignación de un número único de radicado a los documentos o formatos que contienen la descripción de la solicitud.</p> <p>Continuar con la actividad No. 3</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Solicitud radicada
3		Analizar el contenido de la solicitud de Búsqueda	<p>Analiza el contenido de la Solicitud allegada y, verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud no cuenta con la completitud de la información, continuar con la actividad No. 4 • Si la solicitud no es de competencia de la UBPD activar la Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia 	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA
4		Realizar contacto para solicitar información	<p>Contacta a las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas y demás grupos de interés para acopiar la información de la solicitud de búsqueda de acuerdo con las siguientes orientaciones de contacto inicial:</p> <p>DATOS DE LA PERSONA DADA POR DESAPARECIDA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre(s) y apellido(s) de la persona dada por desaparecida: 2. Número de identificación de la persona dada por desaparecida: 3. Fecha de nacimiento de la persona dada por desaparecida: 	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
			<ol style="list-style-type: none"> 4. Nacionalidad de la persona dada por desaparecida: 5. Edad al momento de la desaparición: 6. Fecha presunta de la desaparición: 7. Lugar presunto de la desaparición: 8. Observaciones adicionales sobre los hechos: 9. Entidades a las cuales ha puesto en conocimiento el caso: <p>DATOS DE LAS PERSONA QUE BUSCA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medio a través del cual se contacta: 2. Relación o Parentesco con la persona dada por desaparecida: 3. Fecha de nacimiento: 4. ¿A través de qué medio autoriza el envío de comunicaciones por parte de la entidad?: 5. ¿Cómo se enteró de la entidad?: 6. ¿Cuenta con internet para realizar diálogos con la entidad? 7. ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?, Si o No y Cuál 8. ¿Usted es víctima del conflicto armado? 9. ¿A qué grupo étnico pertenece? <p>Continuar con Actividad No. 5</p>		
5		Consignar el contenido de la solicitud de búsqueda en los instrumentos determinados para este fin.	<p>Se consignan los datos de contacto y la descripción de la solicitud en los instrumentos autorizados por la UBPD que cumplen con los principios de confidencialidad y de tratamiento de la información.</p> <p>Continuar con la Actividad No. 6</p>	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Formulario Data-Studio

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6		Distribuir por competencia a la dependencia encargada de iniciar el proceso de búsqueda.	Realiza la distribución o designación a la dependencia que por competencia técnica o funcional deba dar trámite a la solicitud, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección General Técnica y Territorial. Continuar con la actividad No. 7	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	NA
7		Realizar comunicación formal	Establece contacto oficial con las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, entidades públicas o privadas e informa al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co , para seguimiento de la gestión. Finaliza	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Dependencias Nivel Central o Territorial	Oficio de comunicación

6.6.3 Ruta de Atención 3: Aportantes de Información

Esta ruta de atención está diseñada para aquellas personas u organizaciones que desean aportar información sobre el paradero de las personas dadas por desaparecidas en el marco del conflicto armado, cuyos hechos ocurrieron antes del 1 de diciembre del 2016, respetando el carácter humanitario y extrajudicial de la entidad.

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	PRESENCIAL	Atender las solicitudes de aportes de información	Recibe las solicitudes presentadas por aportantes de información, brindando información sobre el carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD. Nota: En ningún caso Servicio al Ciudadano solicitará la información adicional del aportante. Continuar con la actividad No. 2	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	NA
2		Remitir a la Subdirección de Análisis de Información	Se le orienta al aportante de información que los profesionales delegados por la Subdirección de Análisis de Información atenderán de manera directa la solicitud. <ul style="list-style-type: none"> Si la Subdirección no cuenta con profesionales disponibles para 	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>la atención, continúe con la actividad 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la Subdirección cuenta con profesionales disponibles para la atención, finaliza. 		
3		Registrar contacto	<p>Solicita al aportante autorización para recolectar sus datos: nombres, teléfono o correo de contacto y se remite a la Subdirección de Análisis de Información.</p> <p>Nota: En ningún caso Servicio al Ciudadano solicitará la información adicional del aportante.</p> <p>Finaliza</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Correo electrónico

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	TELEFÓNICO	Atender las solicitudes que impliquen aportes de información	<p>Recibe las solicitudes presentadas por aportantes de información a través del canal telefónico, brindando información sobre el carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD.</p> <p>Nota: En ningún caso Servicio al Ciudadano solicitará la información adicional del aportante.</p> <p>Continuar con la actividad No. 2</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA
2		Registrar contacto	<p>Solicita al aportante autorización para recolectar sus datos: nombres, teléfono o correo de contacto y su tratamiento, se remite correo electrónico a la Subdirección de Análisis de Información.</p> <p>Nota: En ningún caso Servicio al Ciudadano solicitará la información adicional del aportante.</p> <p>Finaliza</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Correo electrónico

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	VIRTUAL	Atender las solicitudes que impliquen aportes de información	<p>Recibe las solicitudes presentadas por aportantes de información a través de canales virtuales.</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
			Nota: En ningún caso Servicio al Ciudadano solicitará la información adicional del aportante. Continuar con la actividad No. 2		
2		Remitir información	Remite a través de correo electrónico la información textual recibida, a la Subdirección de Análisis de Información. Nota: En ningún caso Servicio al Ciudadano solicitará la información adicional del aportante. Finaliza	Experto técnico Analista técnico Servicio al Ciudadano	Correo electrónico

6.6.4 Ruta de Atención 4: Procesos de Orientación y Traslados por Competencia

La siguiente ruta aborda los casos en los cuales los ciudadanos realizan solicitudes a través de los distintos canales de comunicación dispuestos por la entidad, que no son de competencia y que requieren una orientación o un traslado por competencias según corresponda:

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	PRESENCIAL, TELEFÓNICO	Recibir las solicitudes	Recibe a los diferentes grupos de interés a través del canal presencial (sedes de la UBPD) y se identifica si el requerimiento es de competencia de la UBPD. <ul style="list-style-type: none"> • Si el requerimiento corresponde a las competencias de la UBPD continúe con la actividad No. 2. • Si el requerimiento no corresponde a las competencias de la UBPD continúe con la actividad No. 3 	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Servicio al Ciudadano	Solicitud
2		Brindar orientación e información a los grupos de interés que acceden a la UBPD.	Orienta e informa a los diferentes grupos de interés de acuerdo con la necesidad o requerimiento manifiesto y da aplicación a las rutas de atención según aplique. Finaliza		NA

No	CANAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
3		Identificar procedencia de traslado formal por competencia	<p>Identifica según contenido de la solicitud cual es la entidad o instancia competente para adelantar acciones que resuelvan el requerimiento, incluyendo datos de contacto como: dirección física, electrónica, teléfonos e indicaciones de acceso, y se consulta si desea que UBPD realice traslado de la solicitud por competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> El(la) ciudadano(a), no desea que la UBPD traslade por competencia su requerimiento. <p>Finaliza.</p> <ul style="list-style-type: none"> El(la) ciudadano(a), manifiesta su interés para que la UBPD traslade por competencia su requerimiento. Continuar con la actividad No. 4. 	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	NA
4		Trasladar por competencia	<p>Se traslada la solicitud conforme el Lineamiento SCI-LN-001_V1 Trámite de Traslado por competencias de las PQRSD</p> <p>Se informa del traslado al solicitante mediante copia del comunicado u oficio en un término de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.</p>	<p>Experto técnico Analista técnico</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>	Oficio de traslado

6.6.5 Ruta de atención 4: Impacto Territorial

Se presenta la forma como los equipos territoriales deben articularse en cada una de las Rutas establecidas por Servicio al Ciudadano, cuál es su rol y contribución dentro del proceso:

RUTA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
No. 1: PQRSD	Recibir las PQRSD allegadas a la UBPD a través de los canales de atención.	Los equipos territoriales reciben las PQRSD a través de los diferentes canales de atención de la UBPD, o mediante los instrumentos definidos para tal fin.	<p>Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial</p> <p>Equipos Territoriales</p>	PQRSD

RUTA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Radical la PQRSD	Verifica la asignación de un número único de radicado a los documentos o formatos que contienen la descripción de la solicitud de las PQRSD.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	PQRSD radicada
	Remitir PQRSD radicada	Remite a Servicio al Ciudadano la PQRSD recibida el mismo día de recibo.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	Remisión
	Verificar el contenido de la PQRSD, para generar la respuesta	Revisa el contenido de la PQRSD asignada, identificando si la dependencia cuenta con las competencias funcionales y técnicas para su trámite de respuesta.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	PQRSD
	Solicitar el traslado de la PQRSD asignada.	Solicita a Servicio al Ciudadano la reasignación y/o traslado a otra dependencia, las PQRSD que no sean de competencia de la territorial	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	Solicitud de reasignación
	Elaborar proyecto de respuesta de la PQRSD.	Recopila y/o consolida la información y vistos buenos requeridos para el trámite correspondiente a la PQRSD asignadas y proyecta oficio de respuesta, indicando en el asunto No. de radicado al cual se está dando trámite.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	Oficio de respuesta
	Realizar seguimiento y control de términos	Controla los términos de respuesta de las PQRSD asignadas, garantizando que las respuestas se realicen dentro de los términos de Ley.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	NA
	Radical la respuesta de la PQRSD	Verifica que la respuesta de PQRSD cuente con un radicado de salida	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	Oficio de respuesta

RUTA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Remitir PQRSD para cierre de trámite	Envía al correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co la respuesta radicada en formato PDF.	Experto técnico Analista Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	Respuesta radicada

RUTA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
No. 4: PROCESOS DE ORIENTACIÓN Y TRASLADOS POR COMPETENCIA	Brindar orientación e información a los grupos de interés que acceden a la UBPD.	Recibe los requerimientos de los diferentes grupos de interés que ingresan a través de los canales presencial, telefónico o virtual, e identifica si el requerimiento es de competencia de la UBPD.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	NA
		Orienta e informa a los diferentes grupos de interés de acuerdo con la necesidad o requerimiento manifiesto y da aplicación a las rutas de atención según aplique.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	
	Identificar procedencia de traslado formal por competencia	Identifica según contenido de la solicitud cual es la entidad o instancia competente para adelantar acciones que resuelvan el requerimiento, incluyendo datos de contacto como: dirección física, electrónica, teléfonos e indicaciones de acceso, y se consulta si desea que UBPD realice traslado de la solicitud por competencia.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	NA
	Trasladar por competencia	Traslada la solicitud de acuerdo con lo estipulado en el lineamiento SCI-LN-001_V1 Trámite de Traslado por competencias de las PQRSD Se informa del traslado al solicitante mediante copia del comunicado u oficio en un término de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.	Experto técnico Analista técnico Técnico Unidad Especial Equipos Territoriales	Documento de traslado

7 Bibliografía

Constitución Política de Colombia de 1991

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

ELABORÓ:	09/11/2021	REVISÓ:	19/11/2021	APROBÓ:	14/12/2021
Catalina Bustos González Experto Técnico		Gina Janneth Chappe Chappe Subdirectora Administrativa y Financiera		Gina Janneth Chappe Chappe Subdirectora Administrativa y Financiera	
Vladimir Cruzado Bello Analista Técnico				Claudia Isabel Victoria Niño Izquierdo Secretaria General	

CONTROL DE CAMBIOS		
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	VERSIÓN
NO APLICA	Elaboración del documento primera versión.	001
INTRODUCCIÓN	Se incluyen expresiones de género (servidores/as, colaboradores/as). Se realiza una mejor redacción del documento.	002
ASPECTOS GENERALES - ANTECEDENTES	Se incluye capítulo Aspectos Generales, numeral de Antecedentes: Se redactan de acuerdo a las recomendaciones de la Oficina Asesora Jurídica y de manera cronológica. Se realiza una mejor redacción del documento.	002
OBJETIVO	Se incluye capítulo: Aspectos Generales, numeral de Objetivo Se incluyen expresiones de género (servidores/as, colaboradores/as).	002
ALCANCE	Se incluye capítulo Aspectos Generales, Numeral de Alcance Se actualiza de acuerdo con el contenido y desarrollo del documento.	002

ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	VERSIÓN
DEFINICIONES	Se incluye capítulo Aspectos Generales, Numeral de Definiciones Se actualizan y se resumen conforme los lineamientos y procedimientos expedidos en la vigencia 2021.	002
NORMATIVIDAD	Se incluye capítulo Aspectos Generales, Numeral de Normatividad Normatividad concreta y actualizada	002
ATRIBUTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	Se estructura el documento en el marco del capítulo: Aspectos Generales, Numeral de Atributos de Servicio al Ciudadano. (Los atributos de servicio están enmarcados dentro de los “Principios para la Participación de los Familiares de las Personas Desaparecidas en el marco de un Modelo Humanitario para la Búsqueda”, concertados con la Dirección de Participación.	002
CANALES DE ATENCIÓN	Se estructura el documento en el marco del capítulo CANALES DE ATENCIÓN, Numerales Canal Presencial, Canal Telefónico, Canal Virtual. Se actualiza la información.	002
CONSIDERACIONES ESTRATÉGICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	Se denomina en el marco del capítulo como CONSIDERACIONES ESTRATÉGICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO y contempla: Numerales para de los Principios para la atención integral (<u>Concertados con la Dirección de Participación</u>), Estrategias de la UBPD para la Gestión de Servicio al Ciudadano (<u>Acciones estratégicas PHVA</u>)	002
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Se denomina en el marco del capítulo como PROTOCOLOS DE ATENCIÓN y contempla: Numerales de pautas generales para la atención aplicables a todos los canales de atención de la UBPD. Protocolo para la atención presencial. Protocolo para la atención telefónica. Protocolo para la atención virtual. El contenido se actualiza en redacción y expresiones adecuadas según corresponde a cada protocolo.	002
RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LOS ENFOQUES DIFERENCIALES	Se denomina en el marco del capítulo como RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LOS ENFOQUES DIFERENCIALES, que contempla: Numerales para la atención a niños, niñas y adolescentes, atención a grupos étnicos, atención a personas con discapacidad.	002
RUTAS DE ATENCIÓN	Se denomina en el marco del capítulo, como RUTAS DE ATENCIÓN que contempla: Numerales de la Ruta de atención PQRSD, Ruta de atención Solicitudes de Búsqueda, Ruta de atención aportantes de información, Ruta de atención procesos de orientación y traslados por competencia, Ruta de atención rol territorial.	002