

**UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y
EN RAZÓN DEL CONFLICTO ARMADO – UBPD**



UBPD

**UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS**

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL – II 2023

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

BOGOTÁ, D.C., FEBRERO DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	3
2.1.	OBJETIVOS:	3
2.2.	ALCANCE:.....	3
3.	MARCO NORMATIVO:.....	3
4.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	4
4.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	5
4.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	5
4.2.1.	METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	5
4.2.1.1.	METODO - ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	5
4.2.1.2.	METODO - ANÁLISIS DE FRECUENCIAS	6
4.2.1.3.	METODO - ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS .	7
4.2.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.....	7
4.2.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS.....	12
4.2.4.	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS.....	16
5.	CALIDAD DE LA RESPUESTA	19
6.	DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS.....	19
7.	CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.	20
8.	SEGUIMIENTO ESPECIAL A LA GESTION DE 153 PQRS	20
9.	RIESGOS.....	21
10.	CONCLUSIONES	21
11.	RECOMENDACIONES.....	23

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD y Solicitudes de Búsqueda SB.
Fecha	14 de febrero de 2024.

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, la Oficina de Control Interno OCI, realizó seguimiento semestral a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; asimismo, a solicitudes de búsqueda recibidas a través de los canales de recepción de correspondencia de la UBPD.

Las fuentes de información empleadas para el seguimiento fueron: consultas en la carpeta del Drive de los documentos del Sistema de Gestión y en la página Web de la UBPD; solicitud de información al líder del proceso, revisión de las entradas y salidas de la muestra seleccionada de las respuestas a las PQRSD y Solicitudes de Búsqueda SB presentadas durante el segundo semestre de 2023.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

2.1. OBJETIVOS:

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

Objetivos específicos:

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

2.2. ALCANCE:

Relación de PQRSD y Solicitudes de Búsqueda – SB, presentadas a la UBPD, en el segundo semestre de 2023, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

3. MARCO NORMATIVO:

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 23 y 74.
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 54.

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

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículos 34 y 35.
- **Ley 962 del 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 15.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5, 7 y 8.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Artículo 4.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 32.
- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12, 13 y 14.
- **Decreto 1069 de 2015.** Artículos 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2., 2.2.3.12.3., 2.2.3.12.4., 2.2.3.12.5., 2.2.3.12.6., 2.2.3.12.7., 2.2.3.12.8., 2.2.3.12.9., 2.2.3.12.10., 2.2.3.12.11., 2.2.3.12.12. y 2.2.3.12.13.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Circular No. 007 del 15 de junio de 2022.** De: Oficina Asesora Jurídica. Para: Todos los Servidores y Contratistas de la UBPD. Asunto: *“Quinta entrega. Alcance a Circulares 18 de 2019, 20 de 2020, 12 de 2021 y 14 de 2021 sobre lineamientos para la prevención de la litigiosidad por derechos de petición - Modificación de los términos pos - Covid.”*
- **Ley 2207 del 17 de mayo de 2022** del Congreso de la Republica. *“Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”.*

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, mediante correo del 28 de diciembre de 2023, comunicó el inicio del seguimiento a las PQRSD y Solicitudes de Búsqueda - SD, a la Dirección Técnica de Participación Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales DTPCVED y al Grupo de Servicio al Ciudadano; asimismo, se solicitó la información relacionada con el presente seguimiento, producto del cual se realizó un análisis de la calidad y la oportunidad de las respuestas, frente al total de las peticiones presentadas durante el segundo semestre de 2023.

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

4.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El 28 de diciembre de 2023, la OCI solicitó el registro de las PQRSD y SB recibidas durante el segundo semestre de 2023, siendo atendido el requerimiento por la DTPCVED, a través de correo electrónico del 26 de enero de 2024; La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en “Excel” denominada “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, con la precisión de que los datos contenidos son sensibles y solo podrán ser utilizados para efectos del presente seguimiento, tal y como se señala en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En este sentido, se observó que el registro aportado, se encuentra identificado dentro de la clasificación de activos de información, por lo cual los datos son de carácter restringido; asimismo, la DTPCVED dio respuesta a las preguntas formuladas por la OCI, como parte de su seguimiento.

El 26 de enero de 2024, la OCI solicitó a la DTPCVED los soportes de las solicitudes y sus respectivas respuestas, para una muestra de 50 PQRSD y SB, siendo atendido el requerimiento el 05 de febrero de 2024, disponiendo los soportes en el siguiente drive: https://drive.google.com/drive/folders/1wGUfZ_pNTY1JriMOB-1Umw-WJtalla

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.2.1. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

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

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

DEFINICIÓN DE UNIVERSO DE ANÁLISIS

Se analizó la totalidad de registros tipificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Quejas, Denuncias y Solicitudes de Búsqueda, contenidos en el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx” y registradas en el campo “Fecha de Recepción” entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

4.2.1.1. METODO - ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Estado en Oportunidad

Como fuente de información se usó el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, donde, para determinar el estado de cumplimiento en la gestión de las PQRSD se tomaron los datos contenidos en las columnas “DÍAS DE VENCIMIENTO POR NORMA”, “FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)” y “CANT DIAS RESPUESTA” (campo calculado); a través de cálculos y relaciones entre las anteriores variables, la OCI estableció los siguientes estados: En Término, Vencido y Abierto; una vez determinada esta clasificación, se efectúan conteos por cada estado y, el cálculo de la proporción se determina entre la cantidad por estado frente al universo de

PQRSD y SB. Los análisis corresponden al periodo analizado y se comparan frente al primer semestre de 2023 de forma cualitativa a través de un gráfico de barras.

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

Para determinar estos estados, se utilizó como fuente de información el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, donde, para determinar la oportunidad en la gestión de las PQRSD y SB, se tomaron los datos contenidos en las columnas “CANT DIAS RESPUESTA” (campo calculado) y “VALIDA OPORTUNIDAD RESPUESTA” (campo calculado); una vez determinada esta clasificación, se efectuaron conteos por los estados antes mencionados para los 2 semestres analizados y denominados como (I 2023 y II 2023).

Los análisis están compuestos por el contraste según la tipología, el tiempo de respuesta y el estado (En Términos o Vencido); lo anterior, se representa a través de 2 tablas y 2 gráficos de líneas; por otro lado, los comparativos se apoyan con análisis cualitativos.

El objetivo del análisis es presentar las PQRSD y SB para los estados “*En Términos*” y “*Vencido*” y contrastarlas entre los periodos analizados, esto con el fin de presentar el impacto operativo y los riesgos legales y reputaciones en el que se encuentra la UBPD, ante respuestas extemporáneas.

4.2.1.2. METODO - ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

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

Radicación Mensual

Como fuente de información se usó el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de radicación mensual de las PQRSD y SB, se tomaron los datos contenidos en las columnas “MES” y “TIPOLOGÍA NIVEL I”, a través de conteos y agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas.

Los análisis están compuestos por, un análisis cualitativo del comparativo de la radicación de PQRSD y SB entre los 2 semestres analizados y denominados como (I 2023 y II 2023) y se apoya con un gráfico de barras que representa la frecuencia de radicación mensual; adicionalmente, se agrega una línea de tendencia exponencial, debido a que hay comportamientos no uniformes en los datos.

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

Radicación por Canales

Como fuente de información se utilizó el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, donde, para determinar la frecuencia de radicación, se tomaron los datos contenidos en la columna “RECEPCIÓN CANAL”; se realizaron conteos, agrupaciones por las variables mencionadas y comparativos entre los 2 semestres analizados y denominados como (I 2023 y II 2023). Los análisis están compuestos por un análisis cualitativo del comparativo y se apoya con un gráfico de líneas.

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

Asignación a Dependencias

Como fuente de información se utilizó el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, para determinar la frecuencia de radicación y asignación de PQRSD y SB a las dependencias; se tomaron los datos contenidos en la columna “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”, donde, se realizaron conteos, agrupaciones por las variables anteriormente mencionadas y comparativos entre los 2 semestres analizados y denominados como (I 2023 y II 2023).

Los análisis se hicieron a nivel cualitativo y desagregado por: “Nivel Central” y “Grupos Internos de Trabajo Territoriales GITT” y, por el comparativo entre los dos semestres analizados; se apoya la visualización con 2 gráficos de barras. El objetivo del análisis es presentar el comportamiento en la asignación de PQRSD y SB hacia las distintas dependencias de la UBPD.

4.2.1.3. METODO - ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Como fuente de información se utilizó el archivo “Registro de PQRSD y SB II 2023.xlsx”, donde para determinar la frecuencia de PQRSD con estado “Vencido” por dependencias, se tomaron los datos contenidos en las columnas “VALIDA OPORTUNIDAD RESPUESTA” (campo calculado) y “ASIGNACIÓN DEPENDENCIA REPARTO”; se realizaron conteos, agrupaciones por las variables mencionadas y comparativos entre los 2 semestres analizados y denominados como (I 2023 y II 2023). El análisis cualitativo del comparativo se complementa con un gráfico de barras y los respectivos gráficos circulares.

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

4.2.2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

4.2.2.1 Estado General

De acuerdo con la información remitida por la DTPCVED y el Grupo de Servicio al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, fueron presentadas un total de **897 Peticiones**; comparado con el primer semestre de 2023, se evidencia un **aumento en la radicación del 18,97 %**; en cuanto a la gestión oportuna de las PQRSD y SB se presentan los siguientes datos:

Consolidado General por Tipología Nivel I (Peticiones)

Cantidad y Proporción por Tipología I			Cantidad y Proporción de Tipología por Estado de Respuesta		
TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	897	100,00%	EN TERMINOS	883	98,44%
Total	897	100,00%	VENCIDO	12	1,34%
			ABIERTO	2	0,22%
			Total	897	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Caso Especial: de lo anterior, resulta importante mencionar que, de las 2 peticiones con estado “ABIERTO”, se encuentra el radicado No. UBPD-2-2023-006366 con los siguientes datos:

- Fecha de Recepción: 03 de noviembre de 2023
- Tipología Asignada: Petición entre Autoridades
- Entidad Remitente: Colectivo de Abogados y Abogadas "José Alvear Restrepo" (CAJAR)
- Asunto: Sentencia Corte IDH Caso Rodríguez Vera y Otros (Desaparecidos del Palacio de Justicia) vs. Colombia
- Dependencia de Asignación: Oficina Asesora Jurídica OAJ
- Fecha Límite de Vencimiento: 28 de noviembre de 2023
- Estado al 31 de diciembre de 2023: Abierto sin Respuesta

Al corte del periodo de seguimiento (31 de diciembre de 2023), se observó que, el radicado precitado acumulaba 21 días hábiles sin respuesta (a partir de la fecha límite); asimismo, se mantuvo el estado “En Trámite” o “Abierto” hasta la fecha de liberación o comunicación del presente informe de seguimiento.

Bajo el anterior escenario, la OCI consultó a la OAJ sobre el estado de gestión de la Petición, donde, el 09 de febrero de 2023 a través de correo electrónico, la OAJ realizó pronunciamiento a la DTPCVED, al Grupo de Servicio al Ciudadano y a la OCI, en cuanto **“al presunto vencimiento de términos respecto del asunto trasladado por competencia por Cancillería y que guarda relación con el reembolso de la suma dineraria sufragada por la señora Esperanza Anzola, así: ...”** (negrilla y subrayado por fuera del texto original)

*“... el funcionario a través de la herramienta Hangouts solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano el cambio de la clasificación de la comunicación como quiera que no correspondía a una petición y menos relacionada con la emisión de documentos o de información como estaba registrada; sobre este punto es necesario indicar que CAJAR en su comunicación señala: **“remitimos para su conocimiento los soportes de gastos incurridos por la señora Esperanza Anzola para participar del acto fúnebre en cuestión. De esta forma, solicitamos sus buenos oficios encaminados a asegurar el reintegro pertinente, de conformidad con la buena voluntad manifestada por el Estado colombiano en el particular (negrilla y subraya fuera del texto original)”**”.*

Sin embargo, pese a lo requerido por la OAJ, el Equipo de Servicio al Ciudadano se mantuvo en que el asunto debía ser tramitado como una petición, postura de la cual respetuosamente se aleja esta oficina, en el entendido que se requiere el pago por una disposición de la Corte IDH, que deberá asemejarse con el pago de sentencias judiciales, procedimiento que está reglado por el CPACA, entre otras disposiciones.

*A saber, los artículos 192 a 195 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), así como en los decretos 2469 del 2015 y 1342 del 2016, establecen que existen dos términos para el cumplimiento de sentencias judiciales: (i) de 30 días contados desde la comunicación de la sentencia, cuando se trata de obligaciones diferentes al pago o devolución de cantidades líquidas de dinero y (ii) **de 10 meses a partir de la ejecutoria de la sentencia, cuando en la misma se ordena el pago o devolución de sumas de dinero. Durante estos plazos se realizarán los trámites correspondientes de entrega de documentos, estudio de los mismos, emisión de las resoluciones de pago y, por último, el pago al(a) beneficiario (a).***

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Ahora, con la intención de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Organismo Internacional, desde la OAJ se iniciaron las labores tendientes a reconocer el pago en favor de la señora Esperanza Anzola, expidiendo el concepto UBPD-3-2023-016869 de fecha 11 de diciembre de 2023, el cual se dirigió a la SGTT y a la DTPCVED en los que se concluyó que la disposición de la Corte IDH no es facultativa y que la resolución en comento, debería ser la motivación para la expedición del acto administrativo mediante el cual se hará el reembolso de la suma dineraria sufragada por la señora Anzola.

Igualmente, a la fecha se encuentran adelantando las labores junto a la SAF dirigidas a emitir el acto administrativo correspondiente. Lo anterior, encontrándose la UBPD dentro del término legal para dar cumplimiento a lo exigido... (negrilla y subrayado por fuera del texto original)

En el mismo día y por el mismo medio, el Grupo de Servicio al Ciudadano, dio respuesta así:

“...1. La petición fue radicada y asignada el 3 de nov del 2023 con radicado UBPD-2-2023-006366 al GITT de Bogotá, es su momento se le dio lectura como un derecho petición.

2. A los 11 días de la asignación la GITI de Bogotá nos envió un correo por parte de la Coordinadora Sol Cristal solicitando la reasignación OAJ.

3. Por parte de Servicio al Ciudadano se respondió el correo donde se solicitó lo siguiente: "Para poder hacer la reasignación solicitamos a los compañeros de jurídica nos confirmen lo solicitado por el GITT de Bogotá Gracias!" correo en el cual se copió al compañero (Servidor de la OAJ).

4. Al no recibir ninguna orientación o indicaciones por parte de la OAJ, sobre el correo enviado por GITT de Bogotá, se mantuvo la asignación como una petición.

5. Luego se mantuvo un diálogo con el compañero (Servidor de la OAJ) por la herramienta Hangouts para hablar de la asignación él nos indicó que si tenía un término de 15 días y que se la asignamos a la OAJ...

Finalmente, el 10 de febrero de 2024 la OAJ solicita *“...es importante que **nos colaboren con la eliminación del caso como de derecho de petición**, puesto que está quedando que esta Oficina está incurriendo en el incumplimiento de sus deberes y funciones. De antemano agradezco la colaboración brindada y la expresa confirmación de si este trámite ya queda eliminado o no como uno de PQRS. ¡Gracias! ...”* (Negrilla y Subrayado por fuera del texto original)

De lo anterior y según lo expuesto en los comunicados de la OAJ y del Grupo de Servicio al Ciudadano, se observaron dificultades de comunicación entre las dependencias; asimismo, lo que resulta preocupante, es la falta de oportunidad (11 días), en la solicitud de reasignación realizada por el GITT Bogotá, lo anterior, teniendo en cuenta que, el procedimiento SCI-PR-001 Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS en la “Actividad No. 13 Solicitar el traslado de la PQRS asignada” indica que, la solicitud de traslado por competencia a otras dependencias debe realizarse en un termino no mayor a 2 días calendario, implicando esto, un incumplimiento al procedimiento.

Así las cosas, resulta muy importante que exista un entendimiento procedimental para este tipo de casos que requieren un trámite de radicación y de gestión especial de respuesta, lo que podría implicar que, en el sistema SIDOBU se deban hacer los ajustes requeridos a las tipologías y a sus parámetros.

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

Universo			Distribucion de Vencidos		
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION
PETICION ENTRE AUTORIDADES	309	34,45%	PETICION DE INFORMACION	5	41,67%
PETICION DE INFORMACION	285	31,77%	PETICION ENTRE AUTORIDADES	4	33,33%
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	132	14,72%	PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	2	16,67%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	42	4,68%	PETICION DE DOCUMENTOS	1	8,33%
PETICION DE DOCUMENTOS	39	4,35%	Total	12	100,00%
TRASLADO POR COMPETENCIA	36	4,01%			
PETICION DE INTERES GENERAL	27	3,01%			
QUEJA	23	2,56%			
RECLAMO	4	0,45%			
Total	897	100,00%			

Fuente: BI_PQRS_D_UBPD-II2023_V29012024.pbix

4.2.2.3 Consolidado Entes de Control por Tipología Nivel I (Peticiones)

TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	72	100,00%	EN TERMINOS	70	97,22%
Total	72	100,00%	VENCIDO	2	2,78%
			Total	72	100,00%

Fuente: BI_PQRS_D_UBPD-II2023_V29012024.pbix

En cuanto a las 2 peticiones con estado “Vencido” y que corresponden a respuestas dadas de forma extemporánea, estas se relacionan en el numeral 4.2.2.5.

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

Universo Entes de Control			Distribucion de Vencidos		
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION
PETICION ENTRE AUTORIDADES	54	75,00%	PETICION DE INFORMACION	2	100,00%
PETICION DE INFORMACION	7	9,72%	Total	2	100,00%
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	6	8,33%			
PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	4,17%			
TRASLADO POR COMPETENCIA	2	2,78%			
Total	72	100,00%			

Fuente: BI_PQRS_D_UBPD-II2023_V29012024.pbix

4.2.2.5 Relación de Peticiones con Respuestas Extemporáneas y Tipificadas como “Entes de Control Externos”

RADICADO ENTRADA	FECHA RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	FECHA LIMITE VENCIMIENTO	DIAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2023-006512	9/11/2023	PERSONERIA	GITT EJE CAFETERO	29/11/2023	24/11/2023	3
UBPD-2-2023-007107	30/11/2023	CONGRESO COMISION LEGAL DE DDHH	GITT YOPAL	26/12/2023	15/12/2023	6

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

4.2.2.6 Comparativo Radicación por Tipologías I y II

Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiones, Solicitudes de Búsqueda, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias)				Distribucion de Vencidos			
TIPOLOGIA II	CANT. II 2023	CANT. I 2023	DIFERENCIA PORCENTUAL	TIPOLOGIA II	CANT. II 2023	CANT. I 2023	DIFERENCIA PORCENTUAL
PETICION ENTRE AUTORIDADES	309	320	-3,44 %	PETICION DE INFORMACION	5	1	400,00 %
PETICION DE INFORMACION	285	204	39,71 %	PETICION ENTRE AUTORIDADES	4	1	300,00 %
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	132	93	41,94 %	PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	1	100,00 %
PETICION DE INTERES PARTICULAR	42	26	61,54 %	PETICION DE DOCUMENTOS	1		
PETICION DE DOCUMENTOS	39	34	14,71 %	Total	12	3	300,00 %
TRASLADO POR COMPETENCIA	36	44	-18,18 %				
PETICION DE INTERES GENERAL	27	12	125,00 %				
QUEJA	23	21	9,52 %				
RECLAMO	4						
Total	897	754	18,97 %				

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

4.2.2.7 Consolidado de Asignación de Quejas y Reclamos

Universo Quejas – Nivel Central			Universo Quejas – GITT		
ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT.	PROPORCION	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT.	PROPORCION
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	33,33%	GITT CÚCUTA	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	6	28,57%	GITT IBAGUE	1	50,00%
OFICINA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	14,29%	Total	2	100,00%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	14,29%			
DIRECCIÓN GENERAL	1	4,76%			
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	4,76%			
Total	21	100,00%			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

Universo Reclamos – Nivel Central			Universo Reclamos – GITT		
ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT.	PROPORCION	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT.	PROPORCION
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	50,00%	GITT EJE CAFETERO	1	50,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	50,00%	GITT VILLAVICENCIO	1	50,00%
Total	2	100,00%	Total	2	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

De acuerdo con lo anterior, para el segundo semestre de 2023, las “Quejas” presentaron un aumento del 9.52 % (de 21 a 23) y, en lo que respecta a los “Reclamos”, para el periodo del primer semestre de 2023 no se presentaron; por otro lado, resulta importante aclarar que, las 23 peticiones tipificadas como “Quejas” y las 4 peticiones tipificadas como “Reclamos”, fueron gestionadas en términos por los líderes de los procesos responsables.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

4.2.2.8 Tipología de Quejas y/o Reclamos

Ahora bien, a través del análisis de calidad de las 23 Peticiones tipificadas como “Quejas” y de 4 como “Reclamos”, la OCI estableció la siguiente tipología:

TIPOLOGÍA	MOTIVO	CANTIDAD
Administrativa	Banco de Hojas de Vida	1
	Encuentro de Servidores	3
	Logística de Eventos	3
Total Administrativa		7
Misional	Presunta Demora en Toma de Muestras	1
	Presunta Falta de Reconocimiento en Consejo Asesor	1
	Presunto Incidente en Toma de Muestras	1
	Presuntas Fallas en Entrega Digna	1
	Presunta Mala Actuación Integrante Consejo Asesor	1
Total Misional		5
Servidores	Presunto Acoso Laboral	3
	Presuntas Fallas de Supervisión Contractual	3
	Presunta Mala Actuación	9
Total Servidores		15
Total general		27

Fuente: REGISTRO PQRSD_II2023_MuestraOCI_26012024.xlsx

De lo anterior, resulta importante mencionar que, el 55,56 % (15), corresponde a 13 quejas y a 2 reclamos relacionadas con actuaciones de Servidores; el 26,92 % (7) a quejas de temas administrativos y el 19,23 % (5), 3 quejas y 2 reclamos, relacionados con temas misionales; lo que resulta preocupante es el aumento del 150 % (de 6 a 15) quejas y reclamos relacionados con actuaciones de “Servidores” y el aumento del 250 % (de 2 a 7) de quejas relacionadas con temas “Administrativos”. De otra parte, se presenta una disminución del 61,54 % (de 13 a 5) quejas y reclamos relacionados con la “Misión”.

4.2.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

4.2.3.1. Radicación General Mensual

Del total de la radicación (897) presentada en el II semestre de 2023, el 14,71 % (132) correspondió a Peticiones de Interés Particular relacionadas con la misión; el 7,35 % (66) a Peticiones relacionadas con la misión y realizadas por Entes de Control; el 0,55 % (5) a Peticiones relacionadas con temas administrativos y realizadas por Entes de Control; el 81,15 % (728) a Peticiones relacionadas con la misión y realizadas por otros actores; el 10,59 % (95) a Peticiones relacionadas con temas administrativos y realizadas por otros actores.

Tipología Nivel II Universo (Desagregación del Nivel I para todos los tipos de Peticiones, Traslados por Competencia, Quejas, Consultas y Denuncias)			Tipología Nivel II (Petición de Interés Particular / Solicitudes de Búsqueda)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
julio	132	14,72%	julio	13	9,85%
agosto	151	16,83%	agosto	11	8,33%
septiembre	169	18,84%	septiembre	29	21,97%
octubre	170	18,95%	octubre	33	25,00%
noviembre	187	20,85%	noviembre	34	25,76%
diciembre	88	9,81%	diciembre	12	9,09%
Total	897	100,00%	Total	132	100,00%

14,71 %

Fuente: BI_PQRSB_UBPD-II2023_V29012024.pbix

Entes de Control (Misionales)			Entes de Control (Administrativas)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
julio	6	9,09%	agosto	2	40,00%
agosto	15	22,73%	septiembre	2	40,00%
septiembre	9	13,64%	diciembre	1	20,00%
octubre	13	19,70%	Total	5	100,00%
noviembre	17	25,76%			
diciembre	6	9,09%			
Total	66	100,00%			

7,35 %

0,55 %

Fuente: BI_PQRSB_UBPD-II2023_V29012024.pbix

Peticiones de tipo Misionales			Peticiones de tipo Administrativas		
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION	TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION
PETICION DE INFORMACION	259	35,58%	PETICION DE DOCUMENTOS	27	28,42%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	246	33,79%	QUEJA	18	18,95%
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	126	17,31%	PETICION DE INFORMACION	17	17,89%
TRASLADO POR COMPETENCIA	32	4,40%	PETICION DE INTERES PARTICULAR	14	14,74%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	3,57%	PETICION ENTRE AUTORIDADES	9	9,47%
PETICION DE INTERES GENERAL	20	2,75%	PETICION DE INTERES GENERAL	7	7,37%
PETICION DE DOCUMENTOS	12	1,65%	RECLAMO	2	2,11%
QUEJA	5	0,69%	TRASLADO POR COMPETENCIA	1	1,05%
RECLAMO	2	0,27%	Total	95	100,00%
Total	728	100,00%			

81,15 %

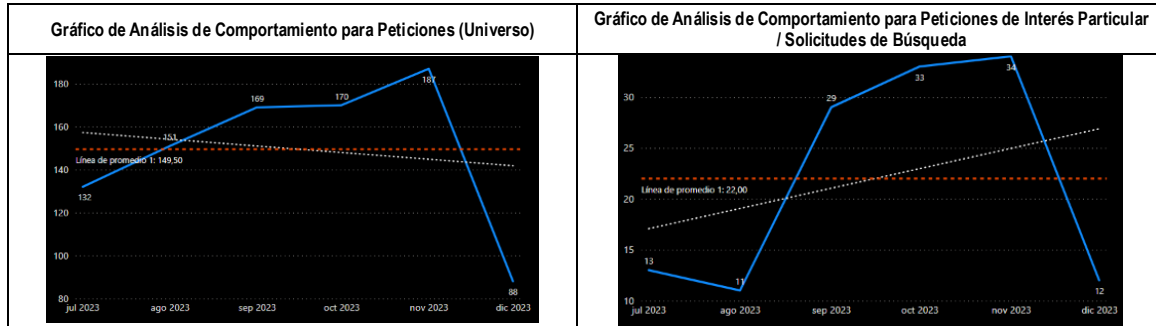
10,59 %

Fuente: BI_PQRSB_UBPD-II2023_V29012024.pbix

4.2.3.2. Contraste de Radicación General por Tipologías

Se presentó un aumento del 18,97 % (de 754 a 897) en la radicación de PQRSB y SB entre el I semestre de 2023 y el II semestre de 2023; con relación a Peticiones de Entes de Control relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 5,71 % (de 70 a 66); relacionadas con temas administrativos un aumento del 66,67 % (de 3 a 5); Peticiones con origen distinto a Entes de Control y relacionadas con la misión, se presentó un aumento del 18,76 % (de 613 a 728) y, peticiones de tipo administrativo un aumento del 39,71 % (de 68 a 95).

4.2.3.3. Análisis de Tendencias Radicación



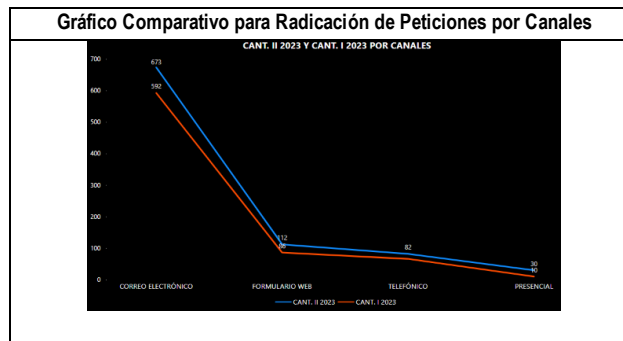
Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

Para la vigencia 2023, las tendencias de radicación presentaron un aumento para el primer semestre y una leve disminución en el segundo, donde, para este último, se presentó un pico mayor de radicación en noviembre con 187 Peticiones, frente a un punto de menor radicación en diciembre con 88 radicaciones, representando una disminución del 52,94 %; finalmente, el promedio de radicación para el segundo semestre de 2023 fue de 149 Peticiones.

En lo que respecta a Peticiones relacionadas con Solicitudes de Búsqueda, las tendencias entre el primer y el segundo semestre mantuvieron un aumento, donde, el pico con mayor número de radicaciones se presentó en noviembre con 34 Peticiones y las menores en agosto con 11 y diciembre con 12 Peticiones.

4.2.3.4. Radicación General por Canales

El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención dispuestos por la UBPD, como son, Correo Electrónico, Formulario Web, medio Presencial y Telefónico, en el segundo semestre indica que, para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó un aumento del 13,68 % (592 a 673); por Formulario Web un aumento del 30,23 % (86 a 112); por medio Presencial un importante aumento del 200 % (10 a 30) y, por vía Telefónica, un aumento del 24,24 % (66 a 82); a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por Tipología Nivel I (Peticiones):



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

4.2.3.5. Asignación a Dependencias

Teniendo en cuenta el aumento general en la radicación de PQRSD durante el segundo semestre de 2023, el comportamiento en la distribución evidenció que, a Nivel Central se presentó una disminución del 3,42 %, pasando de 380 Peticiones a 367, donde, las dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda - DTIPLB con un total de 88 (23,98 %); la Dirección Técnica de Prospección Recuperación e Identificación- DTPRI, con un total de 58 (15,80 %) y la Oficina Asesora jurídica - OAJ con un total de 36 (9,81 %).

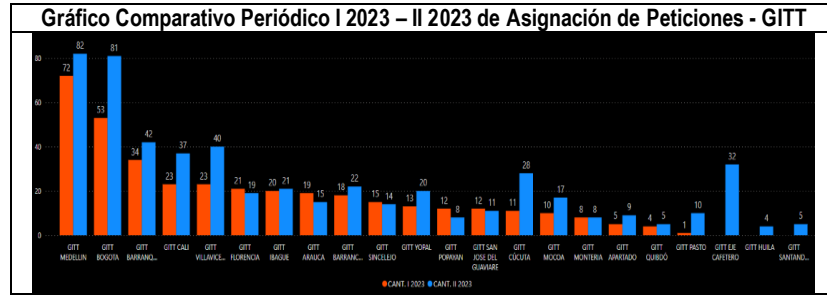


Histórica y especialmente para los periodos contrastados, se observa que son las mismas dependencias las que concentran el mayor número de asignaciones, en este caso, las dos primeras hacen parte de procesos Misionales, que tienen a cargo funciones de dirigir y coordinar las acciones técnicas, investigativas, de gestión y análisis de la información y actividades en terreno; asimismo, de dirigir e implementar las acciones técnico – forenses; por otro lado, se encuentra un proceso Estratégico, que tiene a cargo entre otras funciones, la de Asesorar a la Dirección General y demás dependencias, en el trámite y desarrollo de los asuntos de carácter jurídico de los procesos misionales de la UBPD.



Con relación a la asignación de peticiones en los Grupos Internos de Trabajo Territoriales GITT, se presentó un aumento del 41,71 % (374 a 530) en la asignación de Peticiones, donde, las sedes ubicadas en las ciudades de

Medellín con 82 (15,47 %), Bogotá con 81 (15,28 %) y Barranquilla con 42 (7,92 %), fueron los GITT con mayor número de asignaciones.



Para el segundo semestre de 2023, se destaca la asignación de Peticiones al GITT del Eje Cafetero con un total de 32, lo anterior teniendo en cuenta que, es un GITT que inicio operaciones en el mismo periodo, ubicándose así, en el sexto lugar entre los 23 GITT.

4.2.4. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

En total, se observaron 12 PQRSD con respuestas por fuera de los términos establecidos, lo que representó un aumento del 200 % (4 a 12), con relación al periodo anterior de seguimiento (I semestre de 2023). Para el Nivel Central, se observó un aumento del 150 % (2 a 5) y para los GITT un aumento del 250 % (2 a 7); lo anterior, resulta muy preocupante; por lo anterior, se deben reforzar las acciones de seguimiento y control en la oportunidad, con el fin de dar cumplimiento normativo en los términos establecidos para tal fin, y se cumpla con la meta y obligación de **cero respuestas extemporáneas** a PQRSD y, mitigar este riesgo.

Tabla Comparativa Periodos I 2023 – II 2023 de Dependencias con Peticiones Vencidas – Nivel Central

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	CANT. I 2023	CANT. II 2023	DIF. PORCENTUAL
DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN		2	
DIRECCIÓN GENERAL		1	
OFICINA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0,00 %
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		1	
SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	1		
Total	2	5	150,00 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

De lo anterior hay que mencionar que, para la Oficina de Gestión del Conocimiento OGC, se observó tanto en el primer como segundo semestre de 2023, la reiteración a respuestas extemporáneas, con una respuesta extemporánea en cada semestre.

4.2.4.1. Relación de Peticiones Vencidas – Nivel Central

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	DIAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2023-004033	31/07/2023	UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	16/08/2023	15/08/2023	1

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	DIAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2023-004561	18/08/2023	UNP	DIRECCIÓN GENERAL	29/08/2023	28/08/2023	1
UBPD-2-2023-005182	14/09/2023	JEP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	29/09/2023	28/09/2023	1
UBPD-2-2023-005201	15/09/2023	SINDICATO SINTRAUBPD	OFICINA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	5/10/2023	29/09/2023	4
UBPD-2-2023-007394	11/12/2023	NA	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	27/12/2023	26/12/2023	1

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

ASIGNACIÓN DEPENDENCIA GITT	CANT. I 2023	CANT. II 2023	DIF. PORCENTUAL
GITT IBAGUE	1	1	0,00 %
GITT APARTADO		2	
GITT EJE CAFETERO		1	
GITT MEDELLIN	1		
GITT PASTO		1	
GITT SANTANDER		1	
GITT YOPAL		1	
Total	2	7	250,00 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

De lo anterior resulta importante mencionar que, para el GITT de Ibagué, se observó reiteración en los 2 periodos (primer y segundo semestre de 2023), en 1 respuesta extemporánea en cada semestre.

4.2.4.2. Relación de Peticiones Vencidas – GITT

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	DIAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2023-004069	1/08/2023	CANCELLERIA	GITT APARTADO	18/08/2023	16/08/2023	2
UBPD-2-2023-004379	11/08/2023	NA	GITT PASTO	29/08/2023	28/08/2023	1
UBPD-2-2023-005156	13/09/2023	CANCELLERIA	GITT APARTADO	5/10/2023	4/10/2023	1
UBPD-2-2023-005236	18/09/2023	JEP	GITT IBAGUE	3/10/2023	2/10/2023	1
UBPD-2-2023-006512	9/11/2023	PERSONERIA	GITT EJE CAFETERO	29/11/2023	24/11/2023	3
UBPD-2-2023-007107	30/11/2023	CONGRESO COMISION LEGAL DE DDHH	GITT YOPAL	26/12/2023	15/12/2023	6
UBPD-2-2023-007515	14/12/2023	NA	GITT SANTANDER	22/12/2023	21/12/2023	1

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-II2023_V29012024.pbix

De acuerdo con el escenario anterior, (aumento de 4 a 12 las respuestas extemporáneas) y, en el marco de la “actividad No. 19 Realizar seguimiento al trámite de PQRSD” del procedimiento “SCI-PR-001 Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” y la “actividad No. 4.2 Realizar seguimiento a los términos de respuesta de las PQRSD asignadas a las dependencias de la UBPD mediante el envío de alertas semanales” definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, el 02 de febrero de 2023 la OCI solicitó a través de correo electrónico a la DTPCVED, información relacionada con las actividades adelantadas por la Dirección precitada frente a las respuestas extemporáneas, donde, el 08 de febrero de 2023, la dependencia responsable dio respuesta así:

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

- “...Es importante indicar que de los radicados UBPD-2-2023-007394 y UBPD-2-2023-007515 **no se realizaron alertas de seguimiento ya que nos encontrábamos con el equipo incompleto y se desbordó la capacidad laboral** para atender todas las funciones del proceso de Servicio al Ciudadano...” (negrita y Subrayado por fuera del texto original)
- Actividades de Seguimiento, relacionadas con Peticiones con Respuestas Extemporáneas:
 - Envío a través de correo electrónico de Alertas Semanales e Informes Trimestrales a las dependencias, así:

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE VENCIMIENTO	FECHA(S) ENVIO ALERTA(S)
UBPD-2-2023-004033	31/07/2023	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	16/08/2023	15/08/2023	08/08/2023 14/08/2023
UBPD-2-2023-004561	18/08/2023	DIRECCIÓN GENERAL	29/08/2023	28/08/2023	28/08/2023
UBPD-2-2023-005182	14/09/2023	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	29/09/2023	28/09/2023	18/09/2023 26/09/2023
UBPD-2-2023-005201	15/09/2023	OFICINA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	5/10/2023	29/09/2023	02/10/2023
UBPD-2-2023-007394	11/12/2023	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	27/12/2023	26/12/2023	No Enviada
UBPD-2-2023-004069	1/08/2023	GITT APARTADO	18/08/2023	16/08/2023	08/08/2023 14/08/2023
UBPD-2-2023-004379	11/08/2023	GITT PASTO	29/08/2023	28/08/2023	14/08/2023 28/08/2023
UBPD-2-2023-005156	13/09/2023	GITT APARTADO	5/10/2023	4/10/2023	02/10/2023
UBPD-2-2023-005236	18/09/2023	GITT IBAGUE	3/10/2023	2/10/2023	02/10/2023
UBPD-2-2023-006512	9/11/2023	GITT EJE CAFETERO	29/11/2023	24/11/2023	15/11/2023 20/11/2023 27/11/2023
UBPD-2-2023-007107	30/11/2023	GITT YOPAL	26/12/2023	15/12/2023	04/12/2023
UBPD-2-2023-007515	14/12/2023	GITT SANTANDER	22/12/2023	21/12/2023	No Enviada

Fuente: BL_PQRS_D_UBPD-I12023_V29012024.pbix y Correos Electrónicos enviados por la DTPCVED

De acuerdo con lo anterior y según la información entregada por la DTPCVED, se observo que, el Grupo de Servicio al Ciudadano envió de forma oportuna las respectivas alertas a las dependencias, esto en cumplimiento de la “actividad No. 19 Realizar seguimiento al trámite de PQRS” del procedimiento “SCI-PR-001 Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS” a excepción de las alertas que no se enviaron para los radicados UBPD-2-2023-007394 y UBPD-2-2023-007515.

- Actividades de Traslado a Control Interno Disciplinario de Peticiones con Respuestas Extemporáneas:
 - El 15 de diciembre de 2023 a través de correo electrónico, el Grupo de Servicio al Ciudadano envió los soportes de 5 radicados (UBPD-2-2023-005156, UBPD-2-2023-005182, UBPD-2-2023-005201, UBPD-2-2023-005236, UBPD-2-2023-006512) gestionados extemporáneamente en el cuarto trimestre de 2023, lo anterior, en cumplimiento a la “actividad No. 4.3 Dar traslado a la Secretaría General de las PQRS resueltas extemporáneamente.” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023.

Sin embargo y según los soportes presentados por la DTPCVED, no se observó la misma gestión de traslado para los 8 radicados restantes.

5. CALIDAD DE LA RESPUESTA

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

5.1. OPORTUNIDAD (Universo analizado – 897 PQRSD)

- Como se observó en el punto 4.2.4. se dio respuesta por fuera de los términos normativos a **12 PQRSD**.

5.2. INTEGRALIDAD Y PERTINENCIA (Muestra analizada: 50 PQRSD)

- **Incompletitud:** se observó en **1 PQRSD** (UBPD-2-2023-004249) falta de completitud en la respuesta dada por la SGH con respecto a lo solicitado.
- **No Pertinente:** se observó en **1 PQRSD** (UBPD-2-2023-005230) que, la respuesta dada por la Secretaria General se dio en el marco y contexto de un radicado diferente.

5.3. OTROS CASOS (Muestra analizada: 50 PQRSD)

- **Respuestas Diferentes para Casos Similares:** se observó en **3 PQRSD** (UBPD-2-006179, UBPD-2-003535, UBPD-2-003967), manejos diferentes en respuestas dadas por la SAF, en el contexto de servicios prestados por terceros en el marco del contrato de Logística de Eventos.

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

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

6. DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS

La siguiente información, corresponde a la respuesta dada por la DTPCVED y el Grupo de Servicio al Ciudadano el 26 de enero de 2024 a la solicitud realizada por la OCI a través de correo electrónico el 28 de diciembre de 2023, así:

- *“...El cambio de servidores con la función de enlaces en las dependencias y equipos territoriales genera reprocesos en la dinámica de gestión de las respuestas a las PQRSD; obliga al equipo de Servicio al Ciudadano a realizar capacitaciones constantemente.*”

El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SIDOBU en ocasiones presenta incidencias que dificulta el trabajo para la asignación y el seguimiento de las PQRSD.

Se sugiere retomar la actividad de capacitación con las dependencias y Grupos Internos de Trabajo Territoriales donde se abordaban los temas de PQRSD, como acción para mitigar el riesgo en respuestas extemporales de la entidad con sus peticionarios...

7. CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.

La siguiente información, corresponde a la respuesta dada por la DTPCVED y el Grupo de Servicio al Ciudadano el 26 de enero de 2024 a la solicitud realizada por la OCI a través de correo electrónico el 28 de diciembre de 2023, así:

- *“...Frente al documento que contiene la propuesta de procedimiento para requerimientos especiales (de las IAS), planteado en el mes de septiembre 2023 y en el que efectivamente se contó con aportes de la Oficina de Control Interno, se indica que se encuentra en revisión de la Oficina Asesora Jurídica. Desde la Dirección de Participación se ha realizado el seguimiento respectivo con el jefe de área, Alejandro Herrera...”*

Así las cosas, **la OCI reitera** la importancia de dar celeridad en el ajuste y/o actualización de la Circular No. 033 del 07 de diciembre de 2020, debido a que, es necesario la definición de “... los nuevos lineamientos que deberán cumplirse, para la gestión de las solicitudes de información por parte de entes externos de control, que ingresan a la UBPD, a través de los canales de atención, **con el fin de atender de manera oportuna y asegurando la calidad y completitud de la información y haciendo más efectivo y expedito el proceso al interior de la Unidad...**”, tal como lo indicó la OCI en el marco del anterior seguimiento y a través del respectivo informe comunicado el 24 de julio de 2023 a los responsables mediante memorando UBPD-3-2023-008851.

Es importante actualizar la Circular en mención, para armonizarla con la gestión que en la práctica se está llevando a cabo, para atender los requerimientos de los entes de control y hacer consistente los lineamientos con la operación.

8. SEGUIMIENTO ESPECIAL A LA GESTION DE 153 PQRSD

La Dirección General de la Unidad, solicitó un seguimiento especial a la gestión de 153 PQRSD que presuntamente no habían tenido trámite. El 23 de noviembre de 2023 a través de memorando UBPD-3-2023-015908, la OCI comunico a la Dirección General el resultado del seguimiento, donde, se detallaron las actividades de trabajo colaborativo y armónico llevado a cabo entre las distintas dependencias con responsabilidad directa en el proceso, así como aquellas que brindan el apoyo técnico. El Informe de Seguimiento, tuvo como objetivo, analizar los antecedentes, hechos y causas, que generaron tal novedad e identificar las acciones a llevar a cabo para corregir y prevenir su repetición. Asimismo, se anexó el Plan de Trabajo acordado entre las dependencias, el cual, ante todo, buscó dar respuesta inmediata a las 30 PQRSD, que finalmente se identificaron como no gestionadas.

En este sentido, el 28 de diciembre de 2023 a través de correo electrónico la OCI solicitó a la DTPCVED y al Grupo de Servicio al Ciudadano, se informara el estado final de gestión de las 30 PQRSD, donde, la Dirección informó que, para ninguna de las 30 PQRSD quedo ninguna actividad pendiente tras surtir todas las acciones pertinentes de gestión.

9. RIESGOS

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

En este sentido y según lo presentado en los puntos No. 4.2.4 Respuestas Extemporáneas y 5 Calidad en la Respuesta, la Unidad puede estar vulnerable al riesgo en el entendido que el peticionario puede hacer uso de recursos como la tutela, por sentir vulneración y/o violación al derecho fundamental de petición, lo que acarrearía consecuencias como la imposición de sanciones disciplinarias y/o penales; asimismo, posibles pérdidas económicas, reputacionales y de confianza hacia la Unidad.

10. CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones de mayor relevancia relacionadas con la gestión de las Peticiones y Solicitudes de Búsqueda presentadas a la UBPD en el segundo semestre de 2023, así:

- 10.1** Se presentó un aumento del 18,97 % (de 754 a 897) en la radicación universal de PQRSD y SB entre el I semestre de 2023 y el II semestre de 2023; con relación a Peticiones de Entes de Control relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 5,71 % (de 70 a 66); relacionadas con temas administrativos un aumento del 66,67 % (de 5 a 3); con relación a Peticiones con origen distinto a Entes de Control y relacionadas con la misión, se presentó un aumento del 18,60 % (de 613 a 727) y para peticiones de tipo administrativo un aumento del 38,27 % (de 68 a 94).
- 10.2** Comparando el I semestre de 2023, con el II semestre de 2023, se destaca que, en el periodo de análisis (II semestre de 2023), se presentaron disminuciones para: “Peticiones Entre Autoridades” en un 3,44 % (de 320 a 309) y, en “Traslados por Competencia” en un 18,18 % (de 44 a 36); por otro lado, se presentaron aumentos en las demás tipologías, donde especialmente, se hace énfasis en los aumentos en: “Petición de Interés Particular / SB” (relacionadas con Solicitudes de Búsqueda) en un 41,94 % (de 93 a 132), “Petición de Interés Particular” en un 61,54 % (de 26 a 42), “Petición de Interés General” en un 125 % (de 12 a 27) y “Quejas” en un 9,52 % (de 21 a 23).
- 10.3** De lo anterior, resulta importante mencionar que, el 55,56 % (15) corresponde a 13 quejas y a 2 reclamos relacionadas con actuaciones de Servidores; el 26,92 % (7) a quejas de temas administrativos y el 19,23 % (5) a 3 quejas y 2 reclamos de la misión; lo que resulta muy preocupante es el aumento del 150 % (de 6 a

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

15) de quejas y reclamos relacionados con actuaciones de “Servidores”; el aumento del 250 % (de 2 a 7) de quejas relacionadas con temas “Administrativos”; la disminución del 61,54 % (de 13 a 5) de quejas y reclamos relacionados con la “Misión”.

10.4 El comportamiento de la radicación de las PQRSD a través de los canales de atención dispuestos por la UBPD, como son, Correo Electrónico, Formulario Web, medio Presencial y Telefónico, en el segundo semestre indica que, para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó un aumento del 13,68 % (592 a 673); por Formulario Web un aumento del 30,23 % (86 a 112); por medio Presencial un importante aumento del 200 % (10 a 30) y, por vía Telefónica, un aumento del 24,24 % (66 a 82).

10.5 En total, se observaron 12 PQRSD con respuestas por fuera de los términos establecidos, lo que representó un aumento del 200 % (4 a 12) con relación al periodo anterior de seguimiento (I semestre de 2023). Para el Nivel Central, se observó un aumento del 150 % (2 a 5) y para los GITT un aumento del 250 % (2 a 7). Es importante mencionar que, 2 Peticiones tipificadas como de “Ente de Control”, tuvieron respuestas extemporáneas (Comunicados UBPD-2-2023-006512 y UBPD-2-2023-007107).

Ante el aumento en respuestas extemporáneas, se deben reforzar las acciones de control de calidad en términos de la oportunidad, para cumplir con la meta y obligación de **cero respuestas extemporáneas** a PQRSD, para mitigar así los riesgos identificados en el numeral 8. Así mismo, se deben adelantar los procesos investigativos con el fin de identificar las causas e incumplimientos a los deberes por parte de los servidores, y de ser el caso, adelantar los procesos administrativos que correspondan.

10.6 Se observó que, el radicado UBPD-2-2023-006832 fue tipificado como “Petición entre Autoridades” en la base de datos suministrada por la DTPCVED, donde, al momento de realizar lectura integral de los soportes, la OCI identificó que realmente corresponde a una Petición tipo “Queja”, lo anterior, podría corresponder a un error humano de digitación.

10.7 Se observaron especialmente, 6 Quejas y 1 Reclamo (comunicados UBPD-2-2023-005138, UBPD-2-2023-004240, UBPD-2-2023-005388, UBPD-2-2023-004805, UBPD-2-2023-005417, UBPD-2-2023-004964, UBPD-2-2023-004834), relacionadas con presuntos actos de acoso laboral, fallas en supervisión contractual y otras actuaciones; de lo anterior, resulta importante mencionar que, los 7 comunicados, están relacionados con la misma exservidora de la Unidad.

10.8 Se observaron especialmente, 5 Quejas y 1 Reclamo (comunicados UBPD-2-2023-004681, UBPD-2-2023-007954, UBPD-2-2023-005968, UBPD-2-2023-005636, UBPD-2-2023-005033, UBPD-2-2023-005932), relacionadas con presuntos actos de acoso laboral y otras actuaciones; de lo anterior, resulta importante mencionar que, los 6 comunicados, están relacionados con Servidores que hacen parte de dependencias misionales, por lo anterior, es importante que la Unidad haya generado las acciones necesarias a través de las instancias dispuestas para tal fin como, el Comité de Acoso Laboral, la Subdirección de Gestión Humana, entre otros.

10.9 Para los casos de los radicados UBPD-2-2023-007394 y UBPD-2-2023-007515, se observa con gran preocupación lo indicado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en cuanto a que, por “desborde en la capacidad laboral”, no se haya cumplido (según casos precitados) con la “actividad No. 19 **Realizar seguimiento al trámite de PQRSD**” (Negrita y Subrayado por fuera del texto original) del procedimiento “SCI-PR-001 Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” y de la “actividad No. 4.3 Dar traslado a la Secretaría General de las PQRSD resueltas extemporáneamente.” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023; por lo tanto, es muy importante que la DTPCVED como cabeza y líder del proceso, tome las respectivas medidas de autocontrol, con el fin de que, el Grupo de Servicio al Ciudadano cuente con los recursos suficientes para cumplir con las actividades del procedimiento precitado y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que se encuentra bajo su responsabilidad.

Por otro lado, se observo cumplimiento de las actividades mencionadas en el párrafo anterior, para los 10 casos restantes con respuestas extemporáneas.

10.10 Se observo el traslado a Control Interno Disciplinario de los soportes de 5 radicados (UBPD-2-2023-005156, UBPD-2-2023-005182, UBPD-2-2023-005201, UBPD-2-2023-005236, UBPD-2-2023-006512) gestionados extemporáneamente en el cuarto trimestre de 2023, sin embargo y según los soportes presentados por la DTPCVED, no se observó la misma gestión de traslado para los 8 radicados restantes.

10.11 Al margen del real tramite y gestión del caso del radicado UBPD-2-2023-006366, se observó falta de oportunidad (11 días) en la solicitud de reasignación realizada por el GITT Bogotá, lo anterior, teniendo en cuenta que, la “Actividad No. 13 Solicitar el traslado de la PQRSD asignada” indica que la solicitud de traslado por competencia a otras dependencias debe realizarse en un término no mayor a 2 días calendario, implicando esto un incumplimiento al “Procedimiento SCI-PR-001 Tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD”.

11 RECOMENDACIONES

La OCI en cumplimiento de su rol normativo de Evaluación y Seguimiento y de sus funciones, de forma independiente, realiza el análisis bajo criterios definidos y presenta al líder del proceso, recomendaciones con el fin de apoyar los ciclos PHVA representados en las caracterizaciones de cada uno de los procesos y que son la línea base para la mejora continua; por lo anterior, la OCI presenta las siguientes recomendaciones:

11.1 De acuerdo con las dificultades manifestadas por la DTPCVED, se recomienda retomar los espacios de capacitación en cuanto a la calidad en la gestión de PQRSD en términos de Oportunidad, Integralidad y Pertinencia, así como articular el nivel de responsabilidad de los servidores ante posibles incumplimientos en los procedimientos y en los atributos de calidad que debe tener la gestión de las PQRSD al interior de la Unidad.

11.2 Se reitera la necesidad de ajustar y/o actualizar la Circular No. 033 del 07 de diciembre de 2020, debido a que, es necesario la definición de “... los nuevos lineamientos que deberán cumplirse, para la gestión de las solicitudes de información por parte de entes externos de control, que ingresan a la UBPD, a través de los

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

canales de atención, **con el fin de atender de manera oportuna y asegurando la calidad y completitud de la información y haciendo más efectivo y expedito el proceso al interior de la Unidad...** (Negrita y Subrayado por fuera del texto original).

- 11.3** Se recomienda que, ante posibles afectaciones a la gestión y a la celeridad en la búsqueda por parte de la Unidad, haya un reconocimiento y se presenten las disculpas respectivas a los afectados; asimismo, a nivel misional, se cierre la comunicación de respuesta (donde aplique), con el ofrecimiento de un contacto específico, lo anterior, con el fin de generar confianza y hacer sentir a las víctimas la importancia que ellas representan para la Unidad.
- 11.4** De acuerdo con lo observado en la revisión de los soportes de las Peticiones que hicieron parte de la muestra, se recomienda que, cuando los asuntos sean de la misma temática, se den respuestas en una misma línea y bajo un enfoque solucionador (donde aplique), más aún, cuando se originan en la misma dependencia.
- 11.5** La OCI considera de suma importancia incorporar instancias de calidad de la respuesta dada a las PQRSD, como puntos de verificación aplicados a muestras periódicas, donde, se genere retroalimentación e identificación de las lecciones aprendidas.
- 11.6** Teniendo en cuenta los antecedentes que originaron el “Seguimiento Especial a la Gestión de 153 PQRSD”, se recomienda a todas las dependencias con responsabilidad técnica y funcional, tomar las respectivas medidas de autocontrol, lo anterior con el fin, de mitigar los riesgos por la “No Respuesta Oportuna de PQRSD” y por consiguiente a las consecuencias que esto conlleva.
- 11.7** Para el caso de la Petición con radicado UBPD-2-2023-006366 asignada a la OAJ, se recomienda que, exista un entendimiento procedimental para este tipo de casos, que, requieren un trámite de radicación y de gestión especial de respuesta, lo que podría implicar que, en el sistema SIDOBU se deban hacer los ajustes requeridos a las tipologías y a sus parámetros; asimismo, realizar el ajuste en las bases de datos manuales que administra el Grupo de Servicio al Ciudadano, lo anterior con el fin de que no se mantenga este registro con estado “Sin Trámite” en todas las instancias.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

DIANA MARIA CALDAS GUALTEROS

Jefe Oficina de Control Interno

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