



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

**Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
Proceso de Servicio al Ciudadano**

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

Marzo, 2023

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto Ley 589 de 2017, se instituye la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (en adelante, Unidad de Búsqueda), como un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral para la Paz, que tiene por misión *“Buscar humanitaria y extrajudicialmente a las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado para aliviar el sufrimiento de quienes buscan, y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, como aporte a la construcción de paz.”*¹.

A cargo de la Unidad de Búsqueda, están las desapariciones ocurridas antes del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia del Acuerdo de Paz), y que corresponden a cualquiera de las siguientes circunstancias, siempre en el contexto y en razón del conflicto armado:

- Desaparición forzada.
- Secuestro.
- Reclutamiento ilícito o constreñimiento de apoyo bélico.
- Desapariciones durante las hostilidades.

La entidad busca que todas las acciones tengan como eje central las víctimas, familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de interés. Así mismo, reconoce a estos grupos como sujetos de derechos que participan activamente, se relacionan de forma consciente y toman decisiones informadas durante el proceso de búsqueda. Por ello, se pretende que toda interacción entre la ciudadanía y la entidad sea dignificante y diferencial.

La Unidad de Búsqueda, atendiendo lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia que establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad; pone a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Esta responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 de la Constitución, que establece que los servidores públicos *“están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”*

En este orden de ideas, el Departamento Nacional de Planeación en el año 2013, expidió el documento Conpes 3785² que adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, en la que se definen diferentes áreas de intervención, las cuales comprenden componentes o líneas de trabajo para mejorar la efectividad, la colaboración, la eficiencia y capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de las/los ciudadanas/os.

Posteriormente, en el año 2020, el Departamento Administrativo de la Función Pública, generó una actualización sobre los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano³, los cuales han definido cuatro escenarios relevantes en los que la ciudadanía o cualquier otro grupo de interés se relaciona con una entidad:

¹ <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-ubpd/mision-y-vision/>

² Ver CONPES <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

³ https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

1. Ciudadanía que consulta información pública.
2. Ciudadanía que accede a servicios de la entidad.
3. Ciudadanía que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad.
4. Ciudadanía que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

En este mismo orden de ideas, concebir la participación como un derecho de la ciudadanía, incluye tanto a las personas que buscan, organizaciones, y a diversos sectores de la sociedad civil, que tienen la potencialidad de vincular en distintos niveles y formas, a sectores de la sociedad colombiana cuyo compromiso y aporte en la búsqueda es fundamental para alcanzar los objetivos trazados en la misionalidad de la UBPD. La participación amplia, activa e incluyente permite que el conocimiento que tienen las personas, comunidades y organizaciones sobre el territorio y sobre los contextos de la desaparición, pueda disponerse para hacer más eficiente la búsqueda de personas desaparecidas. También permite a la UBPD integrar estos saberes a los procedimientos que adelanta, sumando a lo técnico la perspectiva de la interculturalidad.

De este modo, el derecho a participar en la búsqueda de personas dadas por desaparecidas para el caso de la UBPD constituye una apuesta central para el cumplimiento de su misionalidad determinada en el mandato otorgado por el artículo transitorio 3 del Acto Legislativo 01 de 2017, tal es, que la UBPD responde de manera prioritaria a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas, y ante todo a aliviar su sufrimiento.

2. DECLARACIÓN DE POLÍTICA

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, en aras de generar buenas prácticas y tomar como marco de referencia las recomendaciones generadas por las entidades rectoras en materia de servicio al ciudadano, presenta la Política de Servicio al Ciudadano con el fin de generar y desarrollar la cultura de servicio al interior de la entidad, procurando el acceso a través de los distintos canales que la entidad haya definido para brindar información y orientación oportuna y de calidad frente a los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofertados por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, reconociendo las expectativas, necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de interés.

3. OBJETIVO

Establecer lineamientos en materia de Servicio al Ciudadano que permitan la generación de espacios de participación y acceso a la información, incorporando los enfoques diferenciales, étnicos, de género y territoriales; contribuyendo al cumplimiento de la misión de la entidad, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía, mediante la mejora continua y apropiación de los y las servidoras de la misión, principios y valores de la Unidad de Búsqueda.

4. ELEMENTOS TRANSVERSALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

4.1 ESTRUCTURA DE LA UBPD

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, en cabeza de la Dirección General, coordina la formulación de planes, programas, proyectos y protocolos para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas en contexto y razón del conflicto armado, entre otras. (Art. 17, Decreto Ley 589 de 2017).

De la Dirección General se desprenden: i) 6 Oficinas Asesoras, ii) la Subdirección General Técnica y Territorial, quien coordina, articula y hace el seguimiento a las Direcciones Técnicas y a los Grupos Internos de Trabajo Territorial de la Unidad de Búsqueda; la implementación del Plan Nacional y los Planes Regionales de Búsqueda se da bajo las directrices de la Dirección General, entre otras. (Art. 9, Decreto 1393 de 2018); y, iii) la Secretaría General, que coordina las acciones necesarias para el cumplimiento de las políticas, normas y las disposiciones que regulen los procedimientos y trámites de carácter administrativo, financiero, gestión documental, notificaciones, de talento humano y contratación pública de la Unidad de Búsqueda, entre otras. (Art. 15, Decreto 1393 de 2018).

En la Subdirección General Técnica y Territorial se encuentran tres Direcciones Técnicas:

- Dirección Técnica de Información Planeación y Localización para la Búsqueda: Coordina las acciones técnicas, investigativas, de gestión y análisis de la información requeridas para la planeación de la búsqueda y localización de las personas dadas por desaparecidas, así como dirigir y coordinar la elaboración del Plan Nacional y los Planes Regionales de Búsqueda, entre otras (Art. 10, Decreto 1393 de 2018). Allí se ubican dos Subdirecciones: i) Gestión de Información para la Búsqueda y ii) Análisis, Planeación y Localización para la Búsqueda.
- Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales: Diseña e implementa las estrategias y acciones de participación, contacto, interlocución e interacción con los familiares de las víctimas para garantizar la toma de decisiones informadas en su participación en el proceso de búsqueda; dirige y realiza las acciones necesarias para el reencuentro o la entrega digna; entre otras. (Art. 14, Decreto 1393 de 2018). Allí se ubican dos grupos internos de trabajo a saber: Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Étnicos y Grupo Interno de Trabajo de Enfoques Diferenciales y de Género, creados mediante Resolución N. 124 de 2022.
- Dirección Técnica de Prospección, Recuperación e Identificación: Dirige e implementa las acciones técnico-forenses que le corresponden a la Unidad de Búsqueda, requeridas para la prospección, recuperación y apoyo a la identificación de las personas dadas por desaparecidas de acuerdo a los Planes Regionales de búsqueda, entre otras (Art. 13, Decreto 1393 de 2018).

A su vez, se encuentran los Grupos Internos de Trabajo Territorial y satélites⁴, a quienes se les asignan principalmente las siguientes funciones:

- Implementar el Plan de Acción definido por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas desde una perspectiva territorial para cada grupo interno de trabajo.
- Articular con la Subdirección General Técnica y Territorial la participación de los servidores y servidoras en los escenarios de capacitación y retroalimentación necesaria para el cumplimiento de la labor misional y el adecuado ejercicio de la función pública.

En la Secretaría General se encuentran las Subdirecciones de Gestión Humana, a través de la cual se diseña y ejecuta las estrategias para la gestión humana de la UBPD; la prevención, el autocuidado y el apoyo a los/las servidores/as; entre otras. (Art. 16, Decreto 1393 de 2018) y, la Subdirección Administrativa y Financiera, que desarrolla estrategias para la administración, gestión, control y registro de los recursos financieros y físicos; entre otras. (Art.17, Decreto 1393 de 2018) al interior se observarán Grupos Internos de Trabajo⁵ conformados para el desarrollo de diferentes procesos, como lo son:

⁴ Resolución 312 de 2022 "Por medio de la cual se deja sin efectos a la Resolución 1257 de 2019 y se conforman y adscriben a la Subdirección General Técnica y Territorial los Grupos Internos de Trabajo Territorial"

⁵ "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"

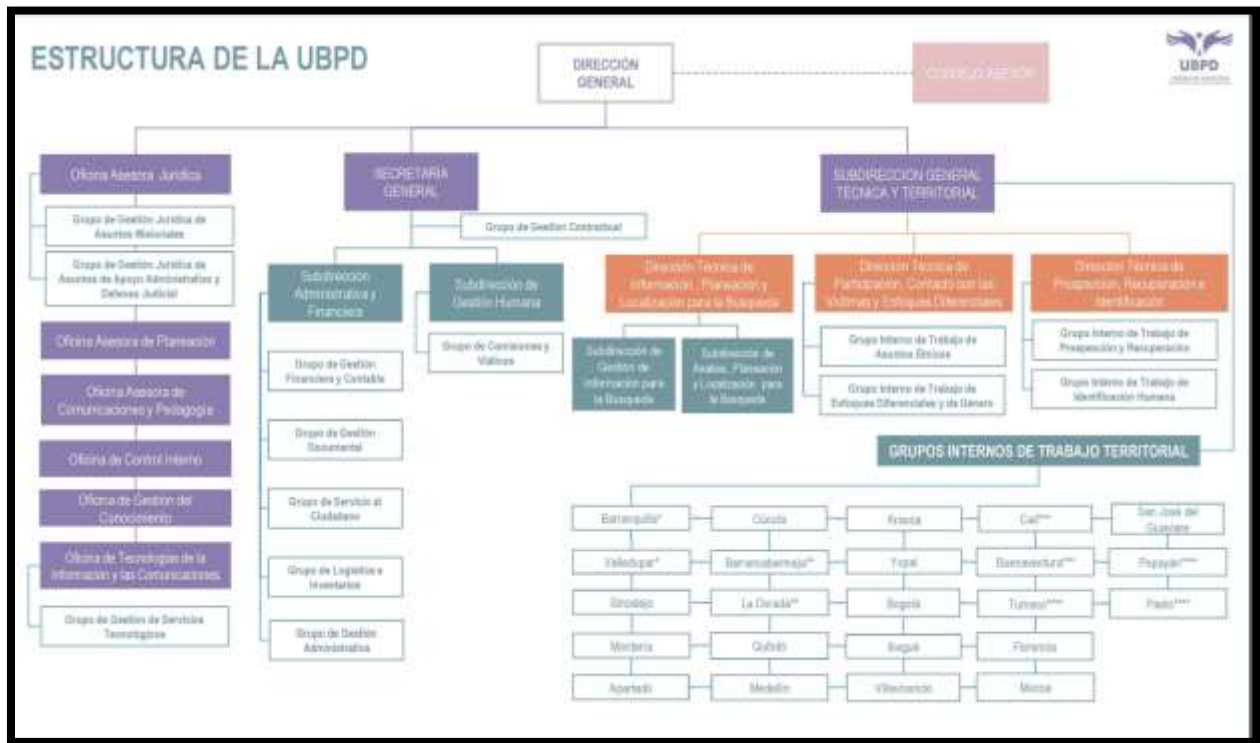
- El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual
- El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera y Contable.
- El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.
- El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental.
- El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa.
- El Grupo Interno de Trabajo de Logística e Inventarios.
- El Grupo Interno de Trabajo de Comisiones y Viáticos.

En particular el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano tiene por funciones⁶:

1. Proponer y gestionar, bajo los lineamientos del(a) Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a), estrategias tendientes a la implementación y mejora continua del servicio al ciudadano, de acuerdo con la naturaleza y carácter humanitario de la entidad y los lineamientos de la Secretaría General, aplicando los diferentes enfoques diferenciales, étnicos y de género de la Unidad de Búsqueda.
2. Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen y que sean de su competencia, de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.
3. Brindar apoyo a la Subdirección Administrativa y Financiera en efectivo seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean formuladas a través de los diferentes canales de atención, velando por el estricto cumplimiento de los términos de respuesta, de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.
4. Brindar a través de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y canales de atención establecidos a su alcance, una oportuna y correcta atención a la ciudadanía, suministrando de manera eficiente la información de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, con base en los protocolos de servicio y acceso a la información, dando aplicación a los enfoques étnico, territorial, diferenciales y de género.
5. Atender los canales de comunicación que la Unidad de Búsqueda ofrece a los y las ciudadanas y recibir los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), distribuyéndolos a las dependencias de la entidad competente para dar oportuna y efectiva respuesta.
6. Implementar mecanismos para la medición periódica de percepción de los ciudadanos, respecto de la calidad y oportunidad de respuesta a sus solicitudes y la prestación de los servicios a través de los diferentes canales de atención de servicio al ciudadano; de lo cual deberá rendir un informe para conocimiento de la Secretaría General de la Unidad de Búsqueda.
7. Apoyar el diseño y desarrollo de las estrategias que fomenten la participación ciudadana en la gestión realizada por la Unidad de Búsqueda.
8. Trasladar a otras entidades, dentro de los términos legales, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias – PQRSD que no sean competencia de la Unidad de Búsqueda.
9. Atender a los y las ciudadanas que acudan de manera presencial a la entidad, en el marco de sus deberes y derechos, con arreglo a lo establecido en la normativa vigente.
10. Elaborar y proponer ajustes a los procedimientos, guías, manuales y demás documentos relacionados con el servicio al ciudadano, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.

⁶ Resolución 620 de 2020 "Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Humana de la UBPD, y se dictan otras disposiciones, Artículo 5."

11. Presentar informes establecidos en la normativa vigente en materia de servicio al ciudadano y aquellos que sean requeridos por la Secretaría General de la Unidad de Búsqueda proponiendo las recomendaciones pertinentes para el mejoramiento de la calidad de los servicios y la optimización de los recursos.
12. Brindar apoyo a la Subdirección Administrativa y Financiera en la generación e implementación de estrategias de cualificación que garanticen la actualización permanente de los equipos de trabajo encargados del servicio al ciudadano en la entidad.



Tomado de: https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/wpcontent/uploads/2022/09/Organigrama_septiembre_2022.pdf

4.2 PRINCIPIOS GENERALES DE LA PARTICIPACIÓN DE LA UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS⁷

Todas las acciones que realiza la Unidad de Búsqueda y, en especial la garantía del derecho a la participación de las víctimas, deben ser entendidas en armonía con las disposiciones constitucionales, el bloque de constitucionalidad, el Acuerdo de Paz, el Decreto Ley 589 de 2017 y la jurisprudencia sobre la materia. Por lo tanto, la participación ante la UBPD está regulada por los principios que se anuncian a continuación, sin que signifique que estos sean los únicos, puesto que, al no ser taxativos, permiten la incorporación de otros que garanticen la correcta funcionalidad y aplicación de los derechos de las víctimas, las familias, allegados, organizaciones, colectivos, movimientos, plataformas – en adelante OCMP - y comunidades, entre otros.

- i) **Voluntariedad:** La participación de las víctimas y las organizaciones, colectivos, movimientos, plataformas y comunidades, entre otros, ante la Unidad de Búsqueda será voluntaria. La entidad

⁷ <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/participacion/>

promoverá la participación respetando las decisiones y reconociendo la capacidad y el agenciamiento de las víctimas, incluyendo el derecho a desistir de su participación.

- i) **Dignidad humana:** La Unidad de Búsqueda concibe tanto a las personas dadas por desaparecidas como a los familiares y allegados como seres humanos dignos. **Esto significa que nuestra entidad valora su condición humana plena**, que identifica, reconoce y valora dicha condición sin ningún tipo de distinción.
- ii) **Protección:** La Unidad de Búsqueda solicitará a las autoridades e instituciones competentes la **adopción de medidas necesarias para la protección de las personas** que participen en los procesos llevados a cabo ante la entidad y que presenten algún tipo de riesgo.
- iii) **Acción sin daño:** Los servidores y servidoras de la Unidad de Búsqueda deben actuar de manera consciente y reflexiva sobre sus acciones y comunicaciones respecto a las víctimas, **siempre procurando que su actuación no incremente las afectaciones y daños ya producidos por la desaparición y la búsqueda** en las víctimas y en los procesos organizativos.
- iv) **Experiencia de la búsqueda:** Las familias y allegados de las personas dadas por desaparecidas poseen una experiencia invaluable en la búsqueda de sus seres queridos. **Dicha experiencia es reconocida por la Unidad de Búsqueda**, por lo tanto, promoverá sea utilizada en beneficio de las búsquedas humanitarias; es decir, en la construcción conjunta de los planes de búsqueda y en sus respectivas acciones.
- v) **Igualdad y no discriminación:** La Unidad de Búsqueda garantizará el buen trato, protección, acceso a la información y oportunidad de todas las víctimas y OCMPC que participen ante la entidad. **La participación estará guiada por condiciones de igualdad** y adoptando un enfoque territorial, diferencial y de género.
- vi) **Relación atenta y respetuosa:** Reconocer y valorar a los familiares y allegados presentes en el proceso de búsqueda pasa de manera irrestricta por una escucha activa y permanente, **de tal forma que se les otorgue un lugar privilegiado a sus narrativas, contribuyendo de esta manera a la construcción de sentido de sus relatos y experiencias.** Por ello, entre otras, la forma de relacionamiento de la Unidad de Búsqueda es la escucha atenta y respetuosa.
- vii) **Honestidad y responsabilidad:** La Unidad de Búsqueda informará con honestidad sobre los procedimientos y resultados que hacen parte de la búsqueda, **lo que impone exponer de manera clara y en todo momento las preguntas de tiempo, modo y lugar y posibles resultados de los procedimientos** asociados a la búsqueda, para evitar generar falsas expectativas y con ello sentimientos de frustración en las personas que participan en el proceso de búsqueda.
- viii) **Interlocución permanente desde una relación pedagógica:** La Unidad de Búsqueda garantizará la información pertinente que permita conocer lo que va sucediendo en el proceso de búsqueda desde una apuesta pedagógica y creativa que se suma a la sabiduría de las personas que buscan, **para aportar e incidir en el diseño y puesta en marcha de los planes de búsqueda y el desarrollo de las acciones de fortalecimiento de la participación** teniendo en cuenta sus experiencias de búsqueda y el conocimiento de sus territorios.

- ix) **Reconocimiento de los impactos de la desaparición, así como de las resistencias durante el conflicto armado interno:** La Unidad de Búsqueda recoge la experiencia de búsqueda de las personas que buscan, otorgándole un lugar al dolor, al impacto y al daño psicosocial y físico que la desaparición haya podido causar. Al tiempo reconoce sus capacidades de afrontamiento y lucha para recuperar a los desaparecidos y las memorias de los mismos.

En este mismo orden, para la gestión de las actividades de Servicio al Ciudadano y de acuerdo con el carácter humanitario de la entidad, se armonizan los principios internacionales relacionados con los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario⁸, tal y como se enuncian a continuación:

NEUTRALIDAD	Con el fin de conservar la confianza de todos/as, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.
IMPARCIALIDAD	No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.
UNIDAD Y UNIVERSALIDAD	Todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal. Su gestión es accesible a todos/as y extiende su acción humanitaria a la totalidad del territorio.
HUMANIDAD	Previene y alivia el sufrimiento en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

4.3 GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE RELACIONA LA UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

Para el logro del propósito misional, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas tiene una relación establecida con una pluralidad de grupos de interés. La amplitud de cada uno de estos grupos y la relevancia de la relación, convocan a realizar una identificación detallada que permita precisar su particularidad, principalmente, en razón de su carácter humanitario y extrajudicial. Así mismo, para componer un mapa de actores que facilite visualizar el escenario de conjunto.

El concepto de grupo de interés puede ser rastreado en varias disciplinas, principalmente, en el marketing. Para Freeman (1984), con la Teoría de los Stakeholders, se propuso a las instituciones tener en cuenta las opiniones de diversos actores, para que las decisiones tomadas sean las más favorables para todos. Para esto, se definió como

⁸ Tomado de <https://www.icrc.org/es/principios-fundamentales>

grupo de interés a “cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la organización” (Freeman, 1984).

En las entidades públicas, la identificación de grupos de interés ha sido una apuesta para “(...) realizar una medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares⁹.

A lo largo de toda la ruta de identificación y organización, y con base en los criterios de identificación y organización, se materializaron los siguientes grupos de interés:

1. Academia y centros de pensamiento
2. Actores internacionales
3. Corporaciones públicas
4. Entidades territoriales
5. Entidades públicas cercanas a la búsqueda
6. Espacios interinstitucionales y de articulación con la sociedad civil
7. Personas que participaron en el conflicto como parte de una organización armada
8. Familiares y allegadas/os de personas dadas por desaparecidas
9. Fuerza pública
10. Sector privado y servicios
11. Grupos étnicos
12. Grupos religiosos
13. Hospitales y cementerios
14. Medios de comunicación
15. Notariado y registro
16. Organismos de control
17. Organizaciones, Movimientos, Colectivos y Plataformas
18. Otras entidades públicas
19. Partidos y movimientos políticos
20. Poder Judicial

Los grupos y subgrupos de interés no son conjuntos cerrados y rígidos; por el contrario, algunos de los actores que los integran, pueden hacer parte de uno o más subgrupos. Sin embargo, para su análisis y sistematización, cada actor fue ubicado en un grupo atendiendo a su naturaleza principal o a la labor que ejerce en relación con la búsqueda.

El análisis de cada grupo de interés se despliega en un documento individual de identificación y recomendaciones metodológicas para la exploración de los intereses y expectativas de estos. Esta identificación podrá ser retroalimentada con los avances en la implementación de la metodología de caracterización.

Allí se precisa la importancia que reviste el relacionamiento para la Unidad de Búsqueda, y se sitúan las especificidades del grupo y subgrupo en relación a su participación en el proceso de búsqueda de personas dadas por desaparecidas. A su vez, se establece la composición y la justificación de su división en subgrupos. Finalmente, en algunos casos, es posible señalar algunos retos y ventanas de oportunidad en el relacionamiento.

⁹ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor>

4.4 CANALES DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

La participación en el proceso de búsqueda humanitaria y extrajudicial se garantiza a todas aquellas personas que están directamente involucradas en la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas. De igual manera se reconoce, valora y garantiza la participación de diversos sectores y actores de la sociedad en pro de la búsqueda solidaria. En este sentido, la entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención teniendo en cuenta:

- **Personas Buscadoras residentes en el exterior:**

Entendiendo que el conflicto armado traspasó fronteras, se tendrá en cuenta que las personas que buscan desde el exterior pueden ser colombianos(as) y extranjeros(as).

Existen tres tipologías de personas desaparecidas asociadas a solicitudes presentadas desde el exterior:

- i) Colombianos(as) o extranjeros(as), desaparecidos(as) en territorio colombiano;
- ii) Colombianos(as) o extranjeros(as) desaparecidos(as) en zonas o territorios fronterizos de Colombia;
- iii) Colombianos(as) o extranjeros(as) desaparecidos(as) en otro país, cuando sean hechos relacionados en razón y en el marco del conflicto armado colombiano.

Se pone a disposición la línea celular 316-2783918

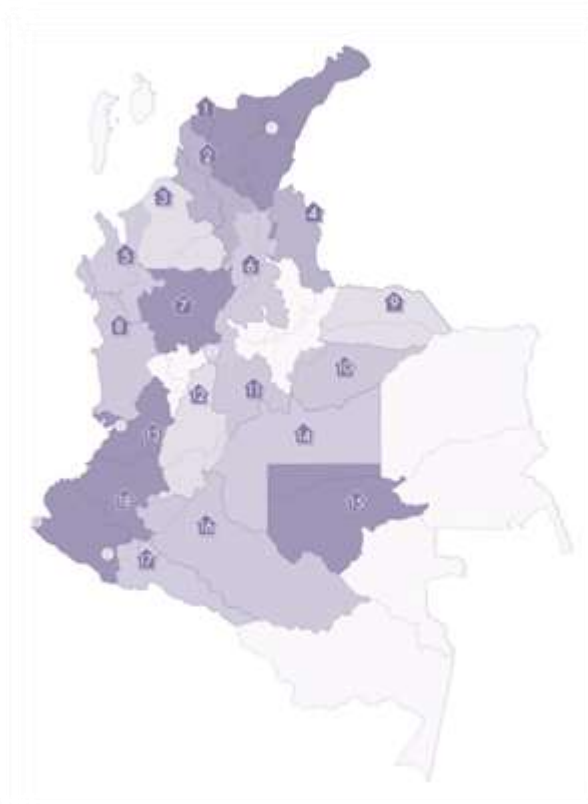
- **Víctimas, familiares, organizaciones, colectivos, movimientos, plataformas, comunidades y los demás grupos de interés que desean participar, soliciten orientación, información o actúan en los procesos de búsqueda:**

La entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención:

Canal de Atención Presencial¹⁰: Se refiere a las oficinas en las cuales se presta atención a la ciudadanía, en Bogotá en la Carrera 13 No. 27-90 y en el territorio colombiano a través de los Grupos Internos de Trabajo Territorial que se presentan a continuación:

¹⁰ Consulte a través de <https://ubpbusquedadesaparecidos.co/>

+ Sede principal (Bogotá)
+ 1 - Barranquilla (Atlántico)
+ 2 - Sincelejo (Sucre)
+ 3 - Montería (Córdoba)
+ 4 - Cúcuta (Norte de Santander)
+ 5 - Apartadó (Antioquia)
+ 6 - Barrancabermeja (Santander)
+ 7 - Medellín (Antioquia)
+ 8 - Quibdó (Chocó)



+ 9 - Arauca (Arauca)
+ 10 - Yopal (Casanare)
+ 11 - Bogotá / Cundinamarca
+ 12 - Ibagué (Tolima)
+ 13 - Cali (Valle del Cauca)
+ 14 - Villavicencio (Meta)
+ 15 - San José del Guaviare (Guaviare)
+ 16 - Florencia (Cauquetá)
+ 17 - Mocoa (Putumayo)
+ 18 - Popayán (Cauca)

Canal de Atención Telefónico: Podrá comunicarse a través de las líneas de atención:

- Telefonía fija en Bogotá (601)3770607
- Línea gratuita nacional 018000 117175
- Línea celular nacional 316-2783918
- Líneas celulares en territorio (se presenta imagen a continuación)

LA UBPD EN EL TERRITORIO NACIONAL

Comisarías	Cúcuta
☎ (3162800137)	☎ (3162801955)
Comisarías	Barrancabermeja
☎ (3162811765)	☎ (3162802405)
Comisarías	Villavicencio
☎ (3162868799)	☎ (3162819857)
Medellín	San José del Guaviare
☎ (3162823206)	☎ (3162807760)
Arauca	Arauca
☎ (3162842561)	☎ (3162872306)
Cali	Yopal
☎ (3162815512)	☎ (3162809395)
Cali	Bogotá
☎ (3162783057)	☎ (3162816568)
	Florencia
	☎ (3162810740)
	Mocoa
	☎ (3162851395)
	Popayán
	☎ (3162815606)

Canal de Atención Virtual¹¹: A través de la página Web www.ubpdbusquedadesaparecidos.co encontrará el Formulario para interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD <https://vuv.ubpdbusquedadesaparecidos.co/Publico/IndexWebPQRS.aspx>, así como a través del correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co



La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, a través del procedimiento interno SCI-PR-001 Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, da trámite a los Derechos de Petición conforme la normatividad dispuesta para tal fin¹².

- **Solicitud de Búsqueda o Entrega de Información sobre una Persona desaparecida de conflicto armado¹³**

Adicional a los canales anteriormente presentados, la entidad pone a disposición un Formulario Web a través del cual podrá registrar una Solicitud de Búsqueda o realizar aportes de información bajo el principio de confidencialidad:

¹¹ Este formulario permite el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tanto de la ciudadanía como de los/las servidores/as y colaboradores de la Entidad.

¹² Ley 1755 de 15 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

¹³<https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/solicitud-de-busqueda-o-entrega-de-informacion-sobre-una-persona-desaparecida-de-conflicto-armado/>

Solicitud de Búsqueda o Entrega de Información sobre una Persona desaparecida de conflicto armado



The banner features a purple background with topographic map lines. On the left, a woman in a white UBPD shirt with 'MISIÓN HUMANITARIA' on the back is hugging a person wearing a face mask. On the right, two men in field gear are talking near a UBPD sign. The text in the center asks: '¿Tienes información que aporte a la búsqueda?' and '¿Buscas a una persona desaparecida?'. Below this, it says 'Ingresa tus datos y la información en este formulario.'

La Unidad de Búsqueda de personas dadas por Desaparecidas (UBPD) es la entidad que se encarga de buscar a personas que fueron desaparecidas en contexto y en razón del conflicto armado colombiano hasta el **1 de diciembre de 2016**.

La UBPD realiza la búsqueda de forma masiva, sistemática y estratégica a través de **Planes Regionales de Búsqueda**, esto con el fin de satisfacer en la mayor medida posible y de la forma más ágil y eficiente los derechos que tienen las familias de saber la suerte y paradero de sus seres queridos.

Si deseas realizar una solicitud de búsqueda o entregar información sobre una persona desaparecida, te invitamos a que deje sus datos en el siguiente formulario para que sean recibidos por el equipo de la UBPD*.

[Ingresa al formulario PQRS](#)

[Ingresa al formulario PQRS anónimo](#)

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado sobre los canales de atención, es preciso indicar que:

- ✓ La información que se recibe es confidencial y no podrá ser usada como prueba ante la justicia.
- ✓ Puede entregar información de manera anónima.
- ✓ La entrega de información es voluntaria y solo se usará para fines humanitarios.
- ✓ La información aportada puede contribuir a aliviar el sufrimiento de las personas que buscan a sus seres queridos y a la construcción de paz en Colombia.

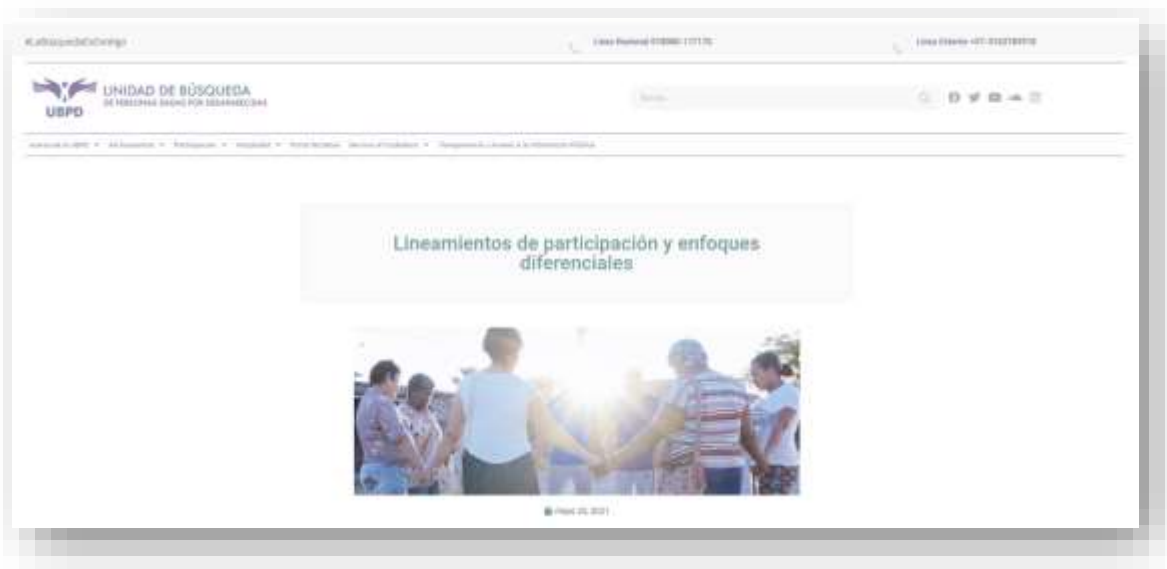
- i) Los canales de atención serán operados por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en el horario laboral establecido por la Unidad de Búsqueda.
- ii) Las líneas de atención telefónica celular en las sedes territoriales, serán atendidas por servidoras/es delegados/as para tal fin.
- iii) A partir del comportamiento de los canales de atención, se generarán informes que presenten el comportamiento de uso y acceso para la toma de decisiones y mejora en la prestación del servicio.

4.4.1 ¿CÓMO SE PUEDE PARTICIPAR EN LA BÚSQUEDA?

La participación activa es clave para que el proceso de búsqueda sea una experiencia reparadora del daño ocasionado por la desaparición, la incertidumbre y la impunidad. Un intercambio frecuente que reconoce los saberes que aportan y contribuyen personas, familias, organizaciones, colectivos, movimientos, plataformas y comunidades, no solamente para el reconocimiento de su experiencia y aprendizajes sino para agilizar y orientar la toma de decisiones en la búsqueda misma. Así pues, los procesos de búsqueda realizados por las víctimas y las organizaciones deben estar en la base de lo que se entiende como *participación en el proceso de búsqueda*.

La contribución a la satisfacción de derecho a la verdad se produce a lo largo del proceso investigativo que conduce la búsqueda, en la medida en que permite conocer qué se está haciendo, por qué se está haciendo y de qué manera. Las hipótesis de las investigaciones de las familias y/o las organizaciones, se cruzan con las de la investigación humanitaria y extrajudicial, esclareciendo lo acaecido. La verdad no sólo se reconoce con un resultado, la verdad se reconoce con la participación activa a lo largo del proceso de búsqueda.

Los lineamientos de participación y enfoques diferenciales, podrán ser consultados a través en la página Web de la Unidad de Búsqueda <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/participacion-y-enfoques-diferenciales/lineamientos-de-participacion-y-enfoques-diferenciales/>



5. EJES DEL SERVICIO AL CIUDADANO Y LA ORIENTACIÓN EFECTIVA

5.1 SOBRE LA BÚSQUEDA

La participación se concibe como un derecho que debe ser garantizado por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. Asimismo, se entiende como un proceso relacional, desde un carácter humanitario, extrajudicial y reparador, mediante el cual se propician y fortalecen las condiciones de participación con las personas que buscan, campesinos, pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, pueblos Rrom, colectivos y organizaciones, para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas, con el fin de contribuir al alivio del sufrimiento, desde los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género.

En este sentido, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas ha desarrollado lineamientos y políticas en materia de:

1. Lineamiento del ENFOQUE ÉTNICO PARA PERSONAS NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALENQUERAS, el cual busca brindar los elementos mínimos para garantizar la participación del pueblo negro, afrocolombiano, raizal y palenquero, en el proceso de búsqueda de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado, respetando los principios de igualdad, no discriminación, autonomía y libre determinación de los pueblos para ejercer el derecho a la participación.
2. Lineamientos del ENFOQUE DIFERENCIAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD, cuyo objetivo es brindar orientaciones para incorporar los principios y garantizar los derechos a la igualdad y no discriminación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes que participan en los procesos de búsqueda y pautas para la búsqueda de niñas, niños, adolescentes y jóvenes desaparecidos en el marco del conflicto armado, por medio del reconocimiento mutuo y la transformación de las relaciones de poder que, en razón de la edad, han configurado y legitimado obstáculos para el reconocimiento y ejercicio de su ciudadanía plena.
3. Lineamientos del ENFOQUE DE GÉNERO PARA PERSONAS LGBTIQ+, a través del cual se brindan orientaciones para la incorporación del Enfoque de Género para Personas LGBTIQ+ al proceso de búsqueda, materializar los principios y garantizar los derechos a la igualdad y no discriminación de personas LGBTIQ+ dadas por desaparecidas, aquellas que participan en los procesos de búsqueda y quienes les buscan, por medio del reconocimiento y la transformación de las relaciones de poder basadas en el género que limitan el ejercicio de su ciudadanía, imponen brechas de género y les impactan desproporcionadamente en el contexto del conflicto armado.
4. Lineamientos de ENFOQUE DE GÉNERO PARA LAS MUJERES Y LAS NIÑAS, cuenta con orientaciones a los servidoras y servidores de la Unidad de Búsqueda para materializar los principios y garantizar los derechos a la igualdad y no discriminación de las mujeres y niñas dadas por desaparecidas y de aquellas que participan en los procesos de búsqueda por medio del reconocimiento y la transformación de las relaciones de poder basadas en el género que limitan el ejercicio de su ciudadanía, imponen brechas de género y las impactan desproporcionadamente en el contexto del conflicto armado.
5. Ruta de coordinación y relacionamiento entre la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado –UBPD- y el Pueblo Rrom: el cual propone mecanismos para

que la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas coordine con el Pueblo Rrom y sus representantes, el proceso de búsqueda humanitaria y extrajudicial que pertenezcan a este pueblo.

6. Protocolo de relacionamiento y coordinación entre la UBPD y los pueblos indígenas de Colombia: el cual define los principios, procedimientos y acciones de relacionamiento, articulación, coordinación y despliegue territorial para la atención diferencial a los Pueblos Indígenas con el fin de lograr la búsqueda y localización de sus desaparecidos en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida y, en caso de no ser así, lograr la recuperación, identificación, entrega digna y culturalmente pertinente, atendiendo a su mandato de coordinación con las entidades del Estado que intervengan.
7. La Política de Género: en donde se reconoce la importancia de dar cabal cumplimiento a los tratados en Derechos Humanos, específicamente con respecto a los derechos de las mujeres y personas LGBTIQ+, esto implica desarrollar acciones y medidas progresivas que garanticen los derechos de las mujeres a una vida libre de violencias y de discriminación, asimismo que promuevan la equidad.
8. ENFOQUE DE DISCAPACIDAD¹⁴: El Enfoque de Personas con Discapacidad dentro de la Unidad de Búsqueda comprende la discapacidad como el resultado de la interrelación entre las diferentes condiciones (físicas, sensoriales, cognitivas, psicosociales) y las diferentes barreras existentes históricamente (actitudinales, comunicativas y físicas) hacia las personas con discapacidad que imposibilitan el acceso, participación y su reconocimiento como sujetos de derechos a nivel individual, familiar y comunitario en el proceso de la búsqueda.

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, realizará la incorporación del Enfoque de Personas con Discapacidad de manera transversal en todas las fases y procedimientos, tanto para la inclusión del enfoque en la búsqueda de personas con discapacidad dadas por desaparecidas, así como en el fortalecimiento de los ajustes razonables para la garantía de la participación de las personas con discapacidad, sus familias, comunidades, grupos étnicos y organizaciones que hacen parte de la búsqueda de sus seres queridos.

Cuando la persona que busca es un familiar o persona cercana es una persona con discapacidad, se deben garantizar los apoyos necesarios para el ejercicio pleno de derechos con acciones afirmativas y ajustes razonables, así como su participación efectiva en el marco de la búsqueda humanitaria, estableciendo previamente, si esta discapacidad era preexistente o se adquirió durante o después de la ocurrencia de los hechos de victimización

Cuando es una persona con discapacidad, acompañada por un familiar o persona cercana sin discapacidad, que lidera el proceso de búsqueda, es necesario garantizar la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, mediante apoyos, ajustes razonables y generar recomendaciones para que las y los/las servidores/as de la entidad puedan acompañar estos casos en cada una de las etapas de la búsqueda, desde el Enfoque de Personas con Discapacidad.

¹⁴ Tomado de: documento interno en proceso de aprobación sobre los Lineamientos Técnicos del Enfoque de Personas con Discapacidad para el proceso de búsqueda de personas dadas por desaparecidas, de la DTPCVEF

En este orden de ideas, se nombran a continuación los tipos de discapacidad¹⁵:

- **Discapacidad visual:** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos. Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.
- **Sordoceguera:** La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.
- **Discapacidad auditiva:** En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva.
- **Personas con discapacidad física:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.
- **Discapacidad intelectual.** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias

¹⁵ Resolución 1239 del 21 de julio de 2022, "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad" del Ministerio de Salud de Protección Social.

del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad. Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

- **Discapacidad psicosocial (mental).** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo a sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona.
- **Discapacidad múltiple:** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social.

En este sentido, teniendo claridad sobre los tipos de discapacidad y de manera articulada también se tienen en cuenta los ajustes razonables y apoyos necesarios para brindar una adecuada atención a la población con discapacidad. En términos de ajustes, desde la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas se vienen realizando las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no constituyan obstáculos para la participación ni impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Por ejemplo: adecuación de los espacios físicos tanto de Servicio al Ciudadano como en las sedes donde se encuentran los Grupos Internos de Trabajo Territorial.

Frente a los apoyos necesarios, la entidad ha brindado soporte y asistencia a las personas con discapacidad para la realización de actividades cotidianas y de participación en el proceso de búsqueda, garantizando el acompañamiento durante las acciones de participación y demás acciones humanitarias de búsqueda de quienes, en su cotidianidad, han asumido el rol de ayuda o asistencia y con quienes se han construido relaciones y vínculos de confianza; así como, cuenta con la posibilidad de garantizar el apoyo para la comunicación, como los intérpretes de lengua de señas y los medios alternativos y aumentativos de comunicación, entre otros; en caso que sea necesario.

- **ORIENTACIONES GENERALES PARA EL RELACIONAMIENTO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD:**

Como principios fundamentales orientadores del proceso de incorporación del Enfoque de Personas con Discapacidad durante todo el proceso de búsqueda, se presentan unas orientaciones generales que deben preservarse y garantizar en todas las acciones humanitarias desarrolladas por los equipos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas:

- En primera instancia, reconocer y reflexionar sobre las actitudes, imaginarios, prejuicios e ideas que cada servidor(a) de la entidad tenga sobre las personas con discapacidad, y comprender que ellos y ellas son sujetos de especial protección constitucional.
- Mantener una actitud libre de prejuicios que permita construir una relación de confianza y respeto. Las servidoras y servidores públicos deberán comprender la discriminación histórica y la afectación desproporcionada que con ocasión del conflicto armado han vivido las personas con discapacidad. Para ello, la unidad ha generado espacios en las personas con discapacidad para que puedan manifestar libremente y con confianza sus necesidades y expectativas, independiente del tipo de discapacidad, para ello se han proporcionado los apoyos y ajustes razonables.
- Es fundamental, indagar siempre por las personas con discapacidad que estén presentes en los espacios con las comunidades, las familias y las organizaciones, y, de esta manera, realizar ajustes metodológicos para garantizar su participación de manera efectiva en el desarrollo de las acciones humanitarias y extrajudiciales.
- Indagar con las Personas con Discapacidad frente a sus necesidades y expectativas. Nunca se deberá asumir lo que ellas y ellos necesitan para garantizar su participación. En este proceso, es fundamental preguntarles por la red cercana de apoyo, las personas que las acompañan y como estas personas pueden contribuir para la construcción de una relación de confianza y respeto con los equipos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas.
- En las conversaciones evite iniciar frases “a pesar de su discapacidad”, tenga presente que las personas con discapacidad tienen talentos, capacidades, habilidades y que su discapacidad hace parte de la diversidad humana, por ende, no deben mirarse con pesar, eliminar este imaginario, contribuye a una mejor atención y dignificación de su historia.
- Nunca asuma que todas las personas con discapacidad necesitan ayudas para la movilidad, la comunicación u otro tema, esto siempre debe preguntarse directamente a la persona con discapacidad, asumir es el principio de las acciones con daño.
- Se hace necesario preguntar siempre basados en el respeto las dudas que se tengan frente a los ajustes razonables para la atención, las personas con discapacidad son la primera y más importante fuente de información frente a su forma de comprender el territorio y sus necesidades. No forcé a las personas a recibir ayudas y siempre preguntar antes de brindar cualquier apoyo.

- Adecuar los canales de atención de acuerdo con las características de las personas con discapacidad para que la ciudadanía pueda relacionarse e interactuar con la entidad de manera adecuada; esto implica la construcción de piezas y contenidos comunicativos accesibles y que cumplan con la normatividad vigente.

5.2 SOBRE EL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA

El Plan Nacional de Búsqueda es la metodología de la Unidad de Búsqueda para desarrollar su mandato humanitario y extrajudicial de dirigir, coordinar y contribuir en la implementación de las acciones humanitarias para la búsqueda de las personas desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado. El Plan Nacional define las prioridades (estratégicas y territoriales), dentro de la dimensión y los niveles de complejidad señalados, a partir de las cuales se traza la ruta general o global bajo estrategias diferenciadas de búsqueda según los períodos, los territorios, las circunstancias de la desaparición, los criterios de vulnerabilidad de las víctimas y sus familiares, entre otros factores diferenciadores, proyectando el proceso de búsqueda en el corto, mediano y en el largo plazo.

En este sentido, es importante tener presente en términos de atención y servicio a la ciudadanía las prioridades estratégicas propuestas en el Plan, el cual podrá ser consultado en la página Web de la entidad¹⁶.

5.3 SOBRE LOS PLANES REGIONALES DE BÚSQUEDA

Los Planes Regionales de Búsqueda comprenden una estrategia de planificación y desarrollo de la búsqueda masiva, de conformidad con las características y circunstancias concretas del territorio, y son la materialización de las estrategias y prioridades definidas en el Plan Nacional de Búsqueda (PNB), a través de la operativización de las acciones en los territorios. Así, el Plan Regional es un instrumento de planeación de carácter participativo orientado al diseño de las estrategias que faciliten y agilicen el desarrollo de acciones humanitarias de búsqueda (recolección de información, ubicación, prospección, recuperación, entrega digna y localización y reencuentro de personas encontradas con vida) en una región geográfica delimitada y diferenciada, para abordar la búsqueda de todas las personas dadas por desaparecidas en dicho territorio. Es además un instrumento público que permite la interlocución y la participación de los diferentes actores relevantes (familiares y allegados, organizaciones de la sociedad civil, colectivos, plataformas, movimientos, comunidades, pueblos étnicos e instituciones) que hacen parte del Plan Regional, tanto para su construcción como para su desarrollo e implementación, desde los enfoques diferenciales, étnicos y de género (mujeres y personas LGBTI+) y territorial.

Para la entidad es muy importante la participación en las distintas estrategias que se plantean en cada uno de los planes, esta formulación es un planteamiento inicial consistente con el avance de la investigación, que deberá irse actualizando en el desarrollo de la búsqueda masiva y sistemática. Por lo tanto, son bienvenidos los aportes a cada uno de estos Planes Regionales de Búsqueda.

Los aportes serán recibidos a través del correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

¹⁶ https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/wp-content/uploads/2022/06/RESUMEN-PLAN-NACIONAL_VF_JUN-15.pdf

5.4 SOBRE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN¹⁷

Investigación participativa: Otro elemento fundamental para garantizar la participación activa y reparadora en el marco del proceso de búsqueda es la investigación participativa que en esencia, es una perspectiva metodológica que busca fortalecer la búsqueda humanitaria y extrajudicial de las personas dadas por desaparecidas, que se construye mediante un proceso dialógico, de indagación, discusión y análisis de la información, incorporando los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género, cuyo punto de partida son los saberes y las experiencias de las personas que buscan y otros actores sociales relevantes para el proceso de búsqueda. Tiene la finalidad humanitaria de contribuir a encontrar o establecer la suerte y el paradero de las personas dadas por desaparecidas (vivas o muertas), al alivio del sufrimiento y a garantizar la participación y el derecho a la verdad, como ejes transversales para que el proceso de búsqueda tenga un sentido reparador.

Pactos regionales por la búsqueda: El objetivo de los Pactos es promover una convergencia regional en la que instituciones, organizaciones, comunidad internacional, academia y ciudadanos para aportar al proceso de búsqueda humanitaria y extrajudicial y contribuir a aliviar el sufrimiento de las familias de personas dadas por desaparecidas. Es una estrategia de visibilización a la labor a la Unidad de Búsqueda, así como, de articulación a nivel territorial. Es un escenario de incidencia y de participación pública dirigida a crear acciones estratégicas y conjuntas.

Mesas técnicas: Son escenarios recurrentes de diálogo, trabajo y construcción conjunta entre las organizaciones, colectivos, movimientos, plataformas y comunidades y la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. Estos espacios han sido definidos conjuntamente de acuerdo con los intereses y necesidades de las partes, integradas por líderes y lideresas. Las mesas técnicas y espacios de trabajo han tenido un alcance territorial o nacional según corresponda.

Red de apoyo: Es una estrategia de trabajo mancomunado con las organizaciones, colectivos, movimientos y plataformas en la búsqueda de las personas desaparecidas. En este escenario, las organizaciones, colectivos, movimientos y plataformas impulsan entornos de seguridad y confianza que favorecen la participación de quienes buscan, incorporando los enfoques diferenciales y de género; aportan en la recolección y análisis de información, análisis de contexto, construcción e implementación de los Planes Regionales de Búsqueda.

Alianzas estratégicas nacionales e internacionales: Para el cumplimiento de sus objetivos y funciones misionales la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas puede suscribir convenios de cooperación y de asociación, contratos y/o protocolos de acceso a información con cualquier tipo de organización nacional o internacional de derecho público o privado, incluyendo organizaciones de víctimas y derechos humanos, nacionales o extranjeras que se rigen bajo condiciones de confidencialidad necesarias para su adecuado uso y para la protección de las personas mencionadas en ella.

Órgano de interlocución con pueblos indígenas y mecanismo de seguimiento e incidencia con las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenquera: Estos espacios tienen como objetivo el diálogo, interlocución, coordinación y seguimiento de los acuerdos protocolizados en los procesos de consulta previa y permiten la incidencia en el diseño y puesta en marcha de los Planes Regionales de Búsqueda. Así mismo, facilitan el diálogo con las organizaciones de base, regionales y territoriales de las comunidades étnicas que se encuentran interesados en la búsqueda de personas desaparecidas y brindan orientaciones políticas a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas para un adecuado relacionamiento en reconocimiento de su identidad, cultura y cosmovisión.

¹⁷ <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/participacion/mecanismo-participacion/>

Espacios de interlocución de las víctimas y organizaciones (personas buscadoras) con la Dirección General de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas: En el marco de las funciones asignadas a la dirección general de la Unidad de Búsqueda, las víctimas, sus representantes o las personas autorizadas por ellas, así como las organizaciones, podrán tener diálogos periódicos con la Dirección General en función de generar espacios de articulación, coordinación, impulso de las acciones y planes de búsqueda, resolución de controversias, entre otros temas estratégicos fundamentales para la búsqueda, cumplimiento misional de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas y satisfacción de los derechos de las víctimas.

Consejo Asesor de la Unidad de Búsqueda: Es una instancia de participación que busca la incidencia de las organizaciones de la sociedad civil que representan las diferentes voces del territorio, pues como órgano asesor y consultivo permite que puedan compartir su experiencia y propuestas directamente con la Dirección General.

Círculo de saberes creativos: Es la estrategia pedagógica integral que trabaja con las víctimas de manera colectiva, participativa y colaborativa, para darle lugar a los saberes y conocimientos construidos por las personas que buscan y han buscado a sus seres queridos. Círculo de Saberes propone el trabajo colectivo en los territorios con el objetivo de desarrollar productos pedagógicos, artísticos, culturales y comunicativos que recoja los sentidos de las víctimas para generar sensibilización y solidaridad en torno a la búsqueda.

Mecanismos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias: toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Constitución y la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo, en este sentido se presentan a continuación las siguientes definiciones¹⁸:

- **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la entidad sobre la gestión de la misma y sus mecanismos de atención.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que se formula en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores/as públicos/as en desarrollo de sus funciones, por servidores/as de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por servidores/as de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención a la ciudadanía. O a la gestión de la entidad.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

¹⁸ Procedimiento SCI-PR-001 - Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS

 Derecho de petición de Justicia General y Particular	Ley 1712 de 2014	15 días hábiles de respuesta
 Petición de Información	Ley 1712 de 2014	10 días hábiles de respuesta
 Petición de Ordenes	Ley 1712 de 2014	10 días hábiles de respuesta
 Petición entre Autoridades	Ley 1712 de 2014	10 días hábiles de respuesta
 Petición de Congresos	Ley 5 de 1992	5 días hábiles de respuesta
 Petición elevada por la Defensoría del Pueblo	Ley 24 de 1992	5 días hábiles de respuesta
 Petición de Consulta	Ley 1712 de 2014	30 días hábiles de respuesta
 Denuncia	Ley 1712 de 2014	15 días hábiles de respuesta
 Quejas y Reclamos	Ley 1712 de 2014	15 días hábiles de respuesta

El derecho de petición es gratuito y puede elevarse sin necesidad de un abogado o intermediarios.

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano será el encargado de recibir las PQRSD a través de los canales de atención señalados en el presente documento y atendiendo a lo dispuesto en los procedimientos internos definidos para tal efecto.

5.5 SOBRE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir, que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre ésta verse alguna de las restricciones legales reglamentadas en la Constitución Política y/o lo definido en la Ley 1712 de 2014¹⁹ en los artículos 18 y 19.

El artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 menciona que aquella información que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica se califica como **información pública clasificada**, por ejemplo, imágenes de personas, grabaciones que afecten la intimidad de una persona, hojas de vida, entre otros. En este sentido, el acceso a esta información puede ser negado o exceptuado cuando pueda causar un daño a derechos tales como:

- Derecho a la intimidad.
- Derecho de toda persona a la vida, salud o seguridad.
- Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

¹⁹ 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.

A su vez, el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 establece que toda información que pueda generar daño a intereses públicos se califica como **información pública reservada** y, su acceso puede ser rechazado o denegado cuando con él se vulnere:

- La defensa y seguridad nacional;
- La seguridad pública;
- Las relaciones internacionales;
- La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos según sea el caso;
- El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- La administración efectiva de la justicia;
- Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- La salud pública.

Por otra parte, de acuerdo con lo definido por la Ley 1581 de 2012²⁰ frente a la protección de datos personales, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas da cumplimiento de esta norma a través de la Política de Protección de Datos Personales, la cual protege estos datos de acuerdo con su clasificación (Públicos, Privados, Semiprivados y Sensibles); así mismo se articula con la Política General de Seguridad de la Información, el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Bajo este principio de publicidad; la ciudadanía y demás grupos de interés interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de la entidad; a través de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública en razón a los siguientes componentes²¹:

- **Transparencia activa:** relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.
- **Transparencia pasiva:** relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.
- **Instrumentos de gestión de la información:** relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.
- **Criterio diferencial de accesibilidad:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.
- **Monitoreo al acceso a la información:** relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

A través de la página Web de la entidad se puede acceder a la información de interés, en el que se podrán conocer los avances de la búsqueda y, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública podrán encontrar los

²⁰ Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

²¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/transparencia2018>

Instrumentos de gestión de la información (Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, entre otros.

La Unidad de Búsqueda pone a disposición el portal Web

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

La información podrá ser consultada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información.

5.6 SOBRE LA COMPETENCIA DE LA UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, tiene como misión *“Buscar humanitaria y extrajudicialmente a las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado para aliviar el sufrimiento de quienes buscan, y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, como aporte a la construcción de paz”*.

Son competencia de esta Entidad, las desapariciones ocurridas **antes del primero de diciembre de 2016** en las siguientes circunstancias:

- **Desaparición forzada.**
- **Secuestro.**
- **Reclutamiento ilícito.**
- **Durante las hostilidades:** combatientes, tanto regulares (miembros de la Fuerza Pública) como irregulares (miembros de grupos armados al margen de la ley).

Con base en lo anterior, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas no será competente para buscar a personas dadas por desaparecidas cuando corresponda a alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando los hechos hayan ocurrido después del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos) y cuyas desapariciones no correspondan a hechos asociados al contexto del conflicto armado.
- Cuando los hechos de desaparición se encuentren relacionados con desastres naturales (terremotos, avalanchas, incendios, inundaciones, erupciones volcánicas) y otros como violencia generalizada, delincuencia común o desapariciones voluntarias²². Los anteriores hechos de desaparición no son de carácter taxativo, se relacionan a título enunciativo por lo que pueden presentarse otros no mencionados en esta Política.

Si la solicitud no corresponde a la competencia de la entidad, la Unidad Búsqueda tendrá el deber de:

- Recepcionarla
- Radicarla

²² Ausencia temporal de una persona de su medio ordinario, motivada por su propia decisión deliberada e intencional.

- Realizar el traslado por competencia a la entidad que aplique según el requerimiento, de acuerdo a lo establecido en el término del artículo 21²³ de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015²⁴
- El traslado deberá ser realizado en un término máximo 5 días hábiles.
- Deberá informarse al peticionario del traslado realizado, anexando copia del mismo.

Nota 1: *“En caso de que la información se haya recibido en el marco de la confidencialidad, o que el solicitante haya manifestado expresamente su desacuerdo con la remisión de la información por parte de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas a otra autoridad, o que haya expresado riesgos frente a su integridad y seguridad o la de terceras personas, se deberá contar con el consentimiento informado que autorice o no el direccionamiento de la petición o solicitud como de los documentos que haya aportado.*

Nota 2: *En atención a las características del asunto en concreto y en los casos que se determine que las solicitudes de búsqueda no son de competencia de la UBPD, deberá darse traslado a la Entidad competente para conocerla que, en principio sería la Fiscalía General de la Nación, previo consentimiento informado del/la solicitante. Lo anterior, con copia a la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas, entidad encargada de la investigación del delito de desaparición forzada en los casos que no se enmarquen en el contexto y en razón del conflicto armado (cuando aplique). No obstante, lo anterior, si el/la solicitante manifiesta desacuerdo con la remisión por competencia, los documentos que haya entregado en el marco del proceso deberán serle retornados.*

Nota 3: *Si una entidad o persona que busca a una persona dada por desaparecida, solicita la activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente -MBU²⁵, se presentan las pautas a tener en cuenta para tramitar estas solicitudes, teniendo en cuenta que este Mecanismo es de carácter preventivo, informal, de resolución inmediata y de tramitación obligatoria:*

- a. *Solicitud realizada de forma verbal.*

Cuando la solicitud de activación de MBU se realiza de forma verbal, el/la servidor/a de la UBPD que la recibe debe brindar orientación clara al solicitante respecto a las características y alcance de este Mecanismo y, las diferencias de éste con las gestiones que adelanta la entidad, aclarando que el MBU se trata de un mecanismo judicial. En el evento que el/la solicitante manifieste su deseo de activar el mecanismo judicial autónomo MBU, el/la servidor/a de la Unidad de Búsqueda debe dar aviso en el menor tiempo posible del hecho a la autoridad judicial (juez o fiscal) de la región o municipio donde se presente la solicitud, para que proceda a activarlo (art. 3 de la Ley Estatutaria 971 de 2005). A su vez, el/la servidor/a deberá indagar sobre la siguiente información, la cual será remitida a la autoridad judicial competente:

- *Nombre.*
- *Documento de identificación.*
- *Lugar de residencia.*
- *Rasgos y características físicas.*
- *Prendas de vestir o elementos que la persona portaba al momento de la desaparición y demás datos que permitan su individualización.*

²³ Ley 1437 de 2011 “Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará...”

²⁴ “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.”

²⁵ El MBU es un mecanismo judicial autónomo que busca prevenir la comisión del delito de desaparición forzada, independiente del tiempo en que haya ocurrido o el contexto en el que se haya presentado.

b. *Solicitud realizada de forma escrita.*

Cuando la solicitud de activación de MBU se realiza por escrito, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas deberá redirigirla y adoptar las medidas pertinentes para garantizar su manejo confidencial y, efectuar el traslado en el menor tiempo posible del escrito a la autoridad judicial (juez o fiscal) de la región o municipio donde se presente la solicitud, para que proceda a activarlo. En caso que la misma sea recibida por los/las servidores/as de los Grupos Internos de Trabajo Territorial, deberán proceder de igual manera, enviando copia al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

Nota 4: Los lineamientos internos sobre el Traslado por Competencia para aplicación de los/las servidores/as podrán ser consultados en el Sistema de Gestión de la Unidad de Búsqueda a través del link: <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1whrC6vx83CFf2Jp0L1aCiwupTU7thcZW>.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

6.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés.

Los lineamientos que pueden contribuir en las fases preparatorias para la planeación pueden ser:

- i) Llevar a cabo la aplicación de instrumentos de autodiagnóstico, ejercicio que permite identificar oportunidades de mejora para el fortalecimiento del proceso, generando espacios de reflexión sobre el estado de avance de Servicio al Ciudadano, los resultados de los mecanismos de evaluación y medición de la política, resultados obtenidos en el Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión –FURAG, planes de mejoramiento, entre otros.
- ii) Realizar ejercicios permanentes de caracterización de grupos de interés, que pueden ser utilizados para el mejoramiento en el relacionamiento, posicionamiento, acciones de participación colectivas, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas; teniendo en cuenta las particularidades, necesidades y expectativas.
- iii) Realizar espacios de participación y co-creación que se adelanten con los grupos de interés, que permitan el fortalecimiento en la implementación del modelo de gestión de la entidad y de sus planes, políticas, programas o iniciativas que se desarrollen en cumplimiento del objetivo misional, en articulación con la Dirección de Participación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía, Oficina de Planeación

Es así como, la información recolectada sumada a la participación de la ciudadanía, fortalece la formulación de planes de acción; el diseño o actualización de políticas, la definición y construcción conjunta de un lenguaje institucional; el diseño o actualización de procesos de servicio al ciudadano y atención de peticiones; la identificación y adecuación de canales de atención; la estructuración de ejercicios de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana; y la definición de mecanismos de evaluación y retroalimentación, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede con la agrupación de actividades en un plan de trabajo que contemple:

- i) Las potenciales acciones o actividades a implementar
- ii) Los recursos físicos necesarios para la consecución de las actividades
- iii) El recurso humano y recursos técnicos
- iv) El establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento
- v) Los tiempos de respuesta y responsables

A su vez, se identifican las demás actividades contempladas en otros planes, para ser consolidadas en un único registro:

- i) Mapas de Riesgos
- ii) MECI
- iii) Planes de Mejoramiento
- iv) Plan de Acción
- v) Plan Anticorrupción
- vi) Iniciativas relacionadas con la planeación estratégica del servicio al ciudadano
- vii) Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

6.2 FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO DEL CIUDADANO

Esta línea comprende:

- i) Velar por procesos de vinculación de talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado para lograr su propio desarrollo personal y laboral.
- ii) Participar en los procesos de inducción y reinducción.
- iii) Participar en los espacios generados por la Oficina de Gestión del Conocimiento.
- iv) Fortalecer permanentemente los conocimientos sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, normas que rigen su funcionamiento, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en un primer nivel de servicio.
- v) Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en el relacionamiento con los diferentes grupos de interés, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.
- vi) Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público.
- vii) Actualizar los protocolos de atención y generar espacios de socialización y sensibilización, para garantizar que las servidoras/es cuenten con instrumentos y herramientas para orientar a la ciudadanía, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género.

En este sentido la entidad debe atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.

- viii) Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

- ix) Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- x) Implementar estrategias de Lenguaje Claro para la elaboración de respuestas a la ciudadanía, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

6.3 ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO E INTEGRIDAD PÚBLICA

- i. Incentivar la creación de espacios de comunicación asertiva, de modo que se pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre el quehacer de la entidad, su naturaleza, carácter y acciones, a través de la vinculación de sus grupos de interés en ejercicios participativos y transparentes que le permita tener una comunicación en doble vía.
- ii. Implementar las orientaciones de lenguaje claro, buscando garantizar que la ciudadanía obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se atenderá un requerimiento o se gestionará su solicitud.
- iii. Fortalecer las competencias y habilidades comunicacionales de los/las servidores/as públicos.
- iv. Aplicar las orientaciones generales para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
- v. Realizar la publicación proactiva y con calidad de información sobre el quehacer de la entidad.
- vi. Articular los lineamientos y componentes de la carta de valores²⁶.
- vii. Facilitar canales para la denuncia, comunicando los medios a través de los cuales se pueden dar a conocer posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora.

Línea de atención fija en Bogotá (601) 3770607

Línea de atención celular: 316-2783918

Línea gratuita nacional: 018000-117175

Correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Formulario Web – Radique su PQRS www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/

- viii. Fortalecer la responsabilidad que tienen quienes prestan el servicio directo a la ciudadanía y grupos de interés para la identificación y/o gestión de riesgos institucionales, en especial los relativos a corrupción.

6.4 ANALÍTICA INSTITUCIONAL

Este lineamiento permite dar seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas y puntos de control para la toma oportuna de decisiones.

Para ello, a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se realizarán los siguientes análisis:

²⁶ Resolución 1331 de 2020, por medio de la cual se adopta la Carta de Valores de la UBPD

- Datos y resultados producto de la evaluación de la percepción de los grupos de interés.
- Datos y resultados producto de la evaluación de la percepción de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que presentan los ciudadanos.
- Análisis de la calidad a las respuestas generadas a las PQRSD.
- Estadísticas de uso y acceso a los canales de atención.
- Análisis del comportamiento de PQRSD por dependencias.
- Análisis de oportunidad a los términos de respuesta a las PQRSD

7. VIGENCIA, VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política rige a partir de la aprobación por parte del Comité de Gestión. Cualquier cambio sustancial se realizará conforme los procedimientos establecidos por el Sistema Integral de Gestión de la Unidad de Búsqueda y se comunicará de forma oportuna.

8. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las siguientes son referencias normativas para el desarrollo de la Política:

- Constitución Política
- Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58º.” Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
- Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 2080 de 25 de enero de 2021 “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 De 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la Jurisdicción”
- 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 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”.
- 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, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- 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”.

- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- 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 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”.

9. PLANES Y POLÍTICAS RELACIONADAS

Los planes relacionados a continuación reflejan los objetivos de corto y mediano plazo en términos de lo que debe ser la estrategia de servicio al ciudadano, los cuáles son estructurados por cada vigencia, conforme las necesidades propias de la Entidad, de los Grupos de Interés con los cuales se relaciona y los avances y resultados obtenidos en la ejecución de las actividades propuestas.

Plan de Acción

<https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/transparencia/planeacion/>

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

<https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/transparencia/planeacion/>

SCI-PC-001 Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública (01-10-2019)

SCI -PC-003 Política de Protección de Datos Personales (27-07-2022)

GDO-PC-001 Política de Gestión Documental (24-06-2020)

GTH-PC-001 Política de Cuidado (11-05-2022)

GSI-PC-001 Política General de Seguridad de la Información (09-09-2022)

PTA-PC-001 Política Interna de Género (01/02/2023)

PAH-PC-002 Política de Gestión de Información (26/05/2021)

PCEP-PC-001 Política de Comunicaciones Internas y Externas (01/02/2023)

Proyectó: Catalina Bustos González, Experto Técnico Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.02/02/2023

Revisó: Gina Janneth Chappe Chappe, Subdirectora Administrativa y Financiera. 24/03/2023

Aprobó: Miembros del Comité de Gestión acta No. 07 del 29/03/2023