

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



UBPD

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

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL – I 2024

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

BOGOTÁ, D.C., JULIO 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	6
4.2.1.2.	METODO - ANÁLISIS DE FRECUENCIAS.....	6
4.2.1.3.	METODO - ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS 7	7
4.2.2.	ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	7
4.2.3.	ANÁLISIS DE FRECUENCIAS.....	10
4.2.4.	ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS	14
5.	PETICIONES DE TITULARES DE DATOS PERSONALES	18
6.	CALIDAD DE LA RESPUESTA.....	19
7.	DIFICULTADES, ASPECTOS POR MEJORAR Y FORTALEZAS.....	19
8.	CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.....	20
9.	RIESGOS.....	20
10.	CONCLUSIONES	21
10	RECOMENDACIONES	22

INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO	
Informe Seguimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD y Solicitudes de Búsqueda SB.
Fecha	31 de julio 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 primer semestre de 2024.

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, en términos de Oportunidad, Completitud y Pertinencia.

2.2. ALCANCE:

Relación de PQRSD y Solicitudes de Búsqueda – SB, presentadas a la UBPD, en el primer semestre de 2024, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio de 2024.

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.
- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículos 34 y 35.

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 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 junio de 2024, 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 primer semestre de 2024.

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 junio de 2024, la OCI solicitó el registro de las PQRSD y SB recibidas durante el primer semestre de 2024, siendo atendido el requerimiento por la DTPCVED, a través de correo electrónico del 05 de julio de 2024; La información fue suministrada a través de una hoja de cálculo en “Excel” denominada “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 09 de julio 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 15 de julio de 2024, disponiendo los soportes en el siguiente drive:

https://drive.google.com/drive/folders/1TAfndhYRv8cAhuqlxk3t11X6a4_GMSP4?usp=drive_link

- El 04 de julio de 2024, la OCI solicitó al Oficial de Protección de Datos Personales OPDP (DTIPLB), información si en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, se realizaron actividades en el marco del Numeral 5 del Artículo No. 2 de la Resolución No. 1270 de 2023, “*Verificar que las peticiones, consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales, sean respondidos de forma clara, de fondo, precisa y congruente, así como dentro de los términos dispuestos para el efecto*”, siendo atendido el requerimiento el 08 de julio de 2024.

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.2.1. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El objetivo es analizar la metodología y las técnicas utilizadas para generar los análisis estadísticos que soportan el informe de seguimiento de PQRSD y SB del primer semestre de 2024.

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; a continuación, se presenta el método y las técnicas aplicadas para cada uno de los puntos del informe.

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 “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.xlsx” y registradas en el campo “Fecha de Recepción” entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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

Estado en Oportunidad

Como fuente de información se usó el archivo “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 efectuaron 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 segundo 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 “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 (II 2023 y I 2024).

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 “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 (II 2023 y I 2024) 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.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

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 “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 (II 2023 y I 2024). 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 “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 (II 2023 y I 2024).

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 “Matriz PQRSD reporte OCI primer semestre 2024.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 (II 2023 y I 2024). 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 enero al 30 de junio de 2024, fueron presentadas un total de **841 Peticiones**;

comparado con el segundo semestre de 2023, se evidencia una **disminución en la radicación del 6,24 %**; en cuanto a la gestión oportuna de las PQRSD y SB se presentan los siguientes datos:

Consolidado General por Tipología Nivel I (Peticiónes)

Cantidad y Proporción de Tipología por Estado de Respuesta		
ESTADO	CANT.	PROPORCION
EN TERMINOS	788	93,70%
ABIERTO	33	3,92%
VENCIDO	20	2,38%
Total	841	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

4.2.2.2 Consolidado General por Tipología Nivel II (Desagregación del Nivel I en Peticiónes, 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	288	34,24%	PETICION DE INFORMACION	10	50,00%
PETICION DE INFORMACION	252	29,96%	PETICION ENTRE AUTORIDADES	8	40,00%
PETICION DE DOCUMENTOS	152	18,07%	PETICION DE DOCUMENTOS	1	5,00%
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	61	7,25%	PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	5,00%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	33	3,92%	Total	20	100,00%
TRASLADO POR COMPETENCIA	19	2,26%			
PETICION DE INTERES GENERAL	17	2,02%			
QUEJA	17	2,02%			
TRASLADO POR COMPETENCIA-ESTRATEGIA	2	0,24%			
Total	841	100,00%			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

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

TIPOLOGIA NIVEL I	CANT.	PROPORCION	ESTADO	CANT.	PROPORCION
PETICION	49	100,00%	EN TERMINOS	45	91,84%
Total	49	100,00%	ABIERTO	2	4,08%
			VENCIDO	2	4,08%
			Total	49	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.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 Peticiónes, Solicitudes de Búsqueda, Traslados, Quejas, Consultas y Denuncias)

Universo Entes de Control		
TIPOLOGIA NIVEL II	CANT.	PROPORCION
PETICION ENTRE AUTORIDADES	49	100,00%
Total	49	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

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

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2024-001987	22/03/2024	DEFENSORIA DEL PUEBLO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4/04/2024	3/04/2024	1
UBPD-2-2024-000697	8/02/2024	DEFENSORIA DEL PUEBLO	GITT EJE CAFETERO	16/02/2024	15/02/2024	1

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.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. I 2024	CANT. II 2023	DIFERENCIA PORCENTUAL	TIPOLOGIA II	CANT. I 2024	CANT. II 2023	DIFERENCIA PORCENTUAL
CONSULTA				CONSULTA			
PETICION DE DOCUMENTOS	152	39	289,74 %	PETICION DE DOCUMENTOS	1	1	0,00 %
PETICION DE INFORMACION	252	285	-11,58 %	PETICION DE INFORMACION	10	5	100,00 %
PETICION DE INTERES GENERAL	17	27	-37,04 %	PETICION DE INTERES GENERAL			
PETICION DE INTERES PARTICULAR	33	42	-21,43 %	PETICION DE INTERES PARTICULAR	1		
PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB	61	132	-53,79 %	PETICION DE INTERES PARTICULAR/SB		2	
PETICION ENTRE AUTORIDADES	288	309	-6,80 %	PETICION ENTRE AUTORIDADES	8	4	100,00 %
QUEJA	17	23	-26,09 %	QUEJA			
RECLAMO		4		RECLAMO			
SOLICITUD DE BUSQUEDA				SOLICITUD DE BUSQUEDA			
TRASLADO POR COMPETENCIA	19	36	-47,22 %	TRASLADO POR COMPETENCIA			
TRASLADO POR COMPETENCIA-ESTRATEGIA	2			TRASLADO POR COMPETENCIA-ESTRATEGIA			
Total	841	897	-6,24 %	Total	20	12	66,67 %

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

4.2.2.7 Consolidado de Asignación de Quejas y Reclamos

Universo Quejas – Nivel Central			Universo Quejas – GITT		
ASIGNACIÓN NIVEL CENTRAL	CANT.	PROPORCION	ASIGNACIÓN GITT	CANT.	PROPORCION
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	5	33,33%	GITT ATLANTICO	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	26,67%	GITT CORDOBA	1	50,00%
SECRETARIA GENERAL	1	6,67%	Total	2	100,00%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	6,67%			
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	13,33%			
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PROSPECCIÓN	1	6,67%			
DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	1	6,67%			
Total	15	100,00%			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

De acuerdo con lo anterior, para el primer semestre de 2024, las “Quejas” presentaron una disminución del 26,09 % (de 23 a 17) y, en lo que respecta a los “Reclamos”, no se presentaron; por otro lado, resulta importante aclarar que, las 17 peticiones tipificadas como “Quejas”, 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 17 Peticiones tipificadas como “Quejas”, la OCI estableció la siguiente tipología:

TIPOLOGÍA	MOTIVO	CANTIDAD
Administrativa	Banco de Hojas de Vida	1
	Inconformidad por condiciones laborales (servicio de mesa de ayuda)	1
	Presuntas Perdidas de Bienes	1
	Inconformidad por Procesos de Contratación	1
	Logística de Eventos	5
Total Administrativa		9
Misional	Presuntas Fallas en Inclusión	1
Total Misional		1
Servidores	Presunto Acoso Laboral	1
	Presunta Mala Actuación	6
Total Servidores		7
Total general		17

Fuente: Muestra50PQRS_09042024.xlsx

De lo anterior, resulta importante mencionar que, el 41,17 % (7) corresponde a quejas relacionadas con actuaciones de Servidores; el 52,94 % (9) a quejas de temas administrativos y el 1,82 % (1) a quejas de la misión; ahora bien, ante la disminución del 26,09 % entre el II semestre de 2023 y el I semestre de 2024, resulta importante mencionar que, la reducción se presentó para: Misionales en un 80 % (de 5 a 1) y para Servidores en un 53,33 % (de 15 a 7) y para Administrativas, se observó un aumento del 28,57 (de 7 a 9), concentrándose el 55,55 % (5) en quejas relacionadas con pagos a terceros en el marco de organización de eventos.

4.2.3. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

4.2.3.1. Radicación General Mensual

Del total de la radicación (841) presentada en el I semestre de 2024 y relacionada con la misión de la Unidad, el 33,53 % (282) correspondió a Peticiones entre Autoridades; el 29,01 % (244) a Peticiones de Información; el 10,58 % (89) a Peticiones de Interés Particular; el 3,92 % (33) a otros tipos de Peticiones; el 2,5 % (21) a Traslados por Competencia (incluidos los de la Estrategia de Contacto) y el 0,48 % (4) a Quejas; por otro lado y en lo que respecta a Peticiones relacionadas con temas administrativos, estas corresponden al 19,97 % (168) y el 1,55 % (4) a Quejas.

A continuación, se presentan los datos de frecuencia radicación mensual según tipología II y para Entes de Control.

Tipología Nivel II Universo (Desagregación del Nivel I para todos los tipos de Peticiones, Traslados por Competencia, Quejas, Consultas y Denuncias)			Tipología Nivel II (Petición de Interés Particular / Solicitudes de Búsqueda)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
enero	160	19,02%	enero	10	16,39%
febrero	163	19,38%	febrero	14	22,95%
marzo	140	16,65%	marzo	10	16,39%
abril	150	17,84%	abril	10	16,39%
mayo	126	14,98%	mayo	8	13,11%
junio	102	12,13%	junio	9	14,75%
Total	841	100,00%	Total	61	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

Entes de Control (Misionales)			Entes de Control (Administrativas)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
enero	8	17,78%	abril	2	50,00%
febrero	5	11,11%	junio	2	50,00%
marzo	7	15,56%	Total	4	100,00%
abril	7	15,56%			
mayo	9	20,00%			
junio	9	20,00%			
Total	45	100,00%			

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

Peticiones de tipo Misionales (No Entes de Control)			Peticiones de tipo Administrativas (No Entes de Control)		
Mes	CANT.	PROPORCION	Mes	CANT.	PROPORCION
enero	106	16,88%	enero	46	28,05%
febrero	127	20,22%	febrero	31	18,90%
marzo	113	17,99%	marzo	20	12,20%
abril	115	18,31%	abril	26	15,85%
mayo	93	14,81%	mayo	24	14,63%
junio	74	11,78%	junio	17	10,37%
Total	628	100,00%	Total	164	100,00%

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

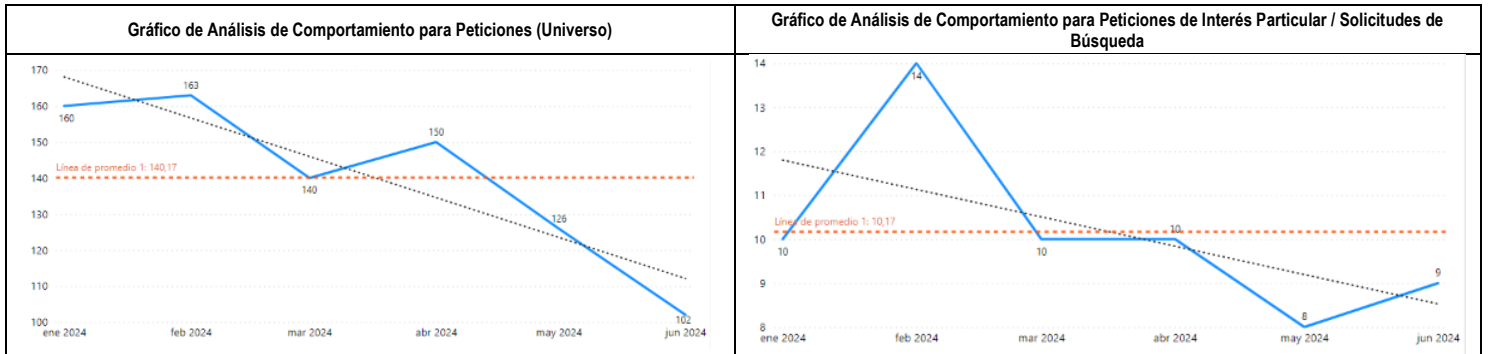
4.2.3.2. Contraste de Radicación General por Tipologías

Se presentó una disminución del 6,24 % (de 897 a 841) en la radicación de PQRSD y SB entre el II semestre de 2023 y el I semestre de 2024; con relación a Peticiones de Entes de Control relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 31,82 % (de 66 a 45); relacionadas con temas administrativos una disminución del 20 % (de 5 a 4); Peticiones con origen distinto a Entes de Control y relacionadas con la misión, se presentó una disminución del 13,74 % (de 728 a 628) y, peticiones de tipo administrativo un aumento del 72,63 % (de 95 a 164).

4.2.3.3. Análisis de Tendencias Radicación

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

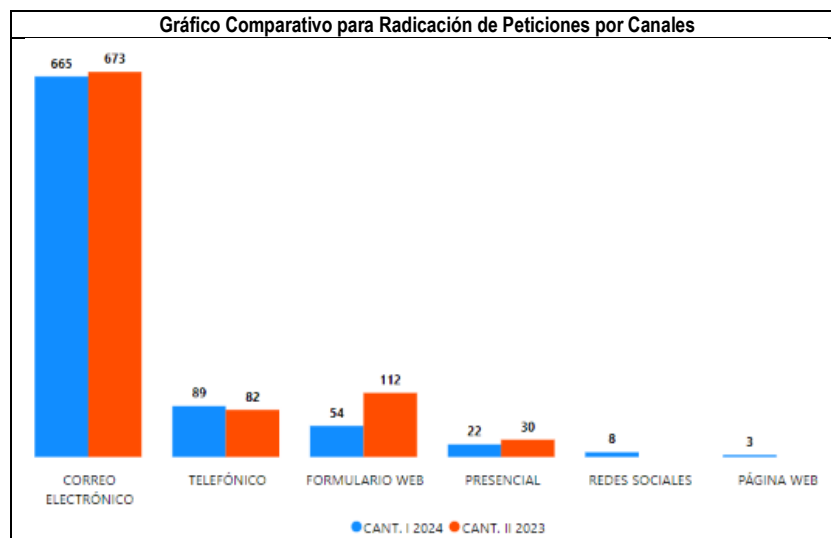


Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

Para el primer semestre de 2024, las tendencias de radicación de Peticiones presentaron una disminución a nivel general, así como, para las Peticiones de Interés Particular relacionadas con la misión, para este último, se presentó un pico mayor de radicación en febrero de 2024 con 14 Peticiones, frente a un punto de menor radicación en mayo de 2024 con 8 raditaciones; finalmente, el promedio de radicación general para el primer semestre de 2024 fue de 140 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, Presencial, Redes Sociales y Telefónico, en el primer semestre de 2024 indica que, para las Peticiones recibidas por Correo Electrónico se presentó una disminución del 1,19 % (665 a 673); por Formulario Web una disminución del 51,79 % (57 a 112); por medio presencial una disminución del 26,67 % (22 a 30), por vía Telefónica, un aumento del 8,54 % (82 a 89) y en cuanto a Redes Sociales, para el presente periodo de seguimiento el equipo de Servicio al Ciudadano realizó por primera vez la distinción o identificación de las PQRSD recibidas (8) por este medio; a continuación se presenta el comportamiento en la radicación y el porcentaje de uso a nivel gráfico por Tipología Nivel I (Peticiones):

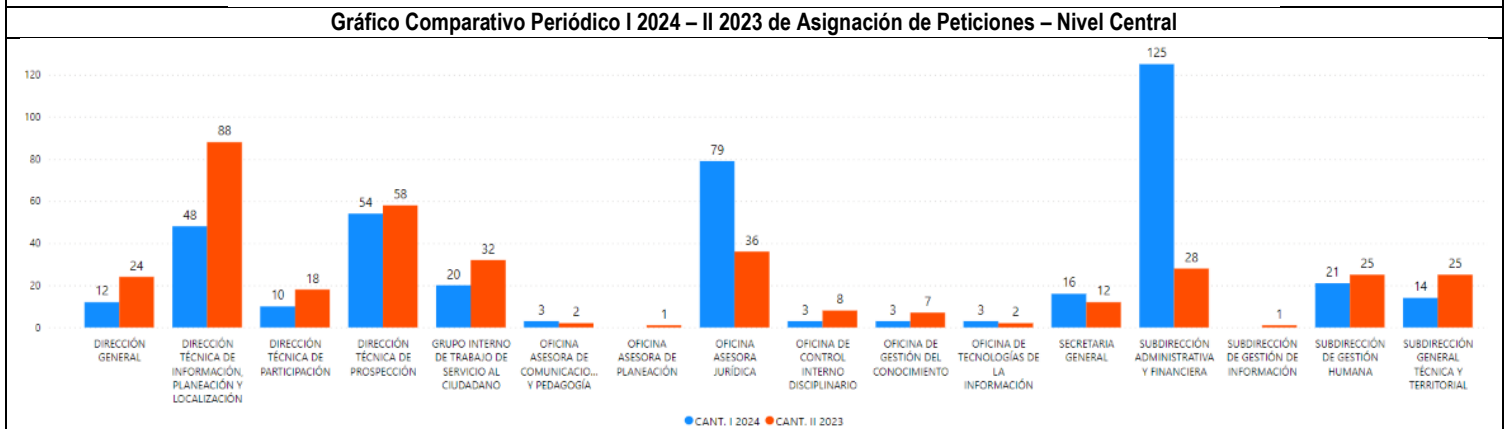
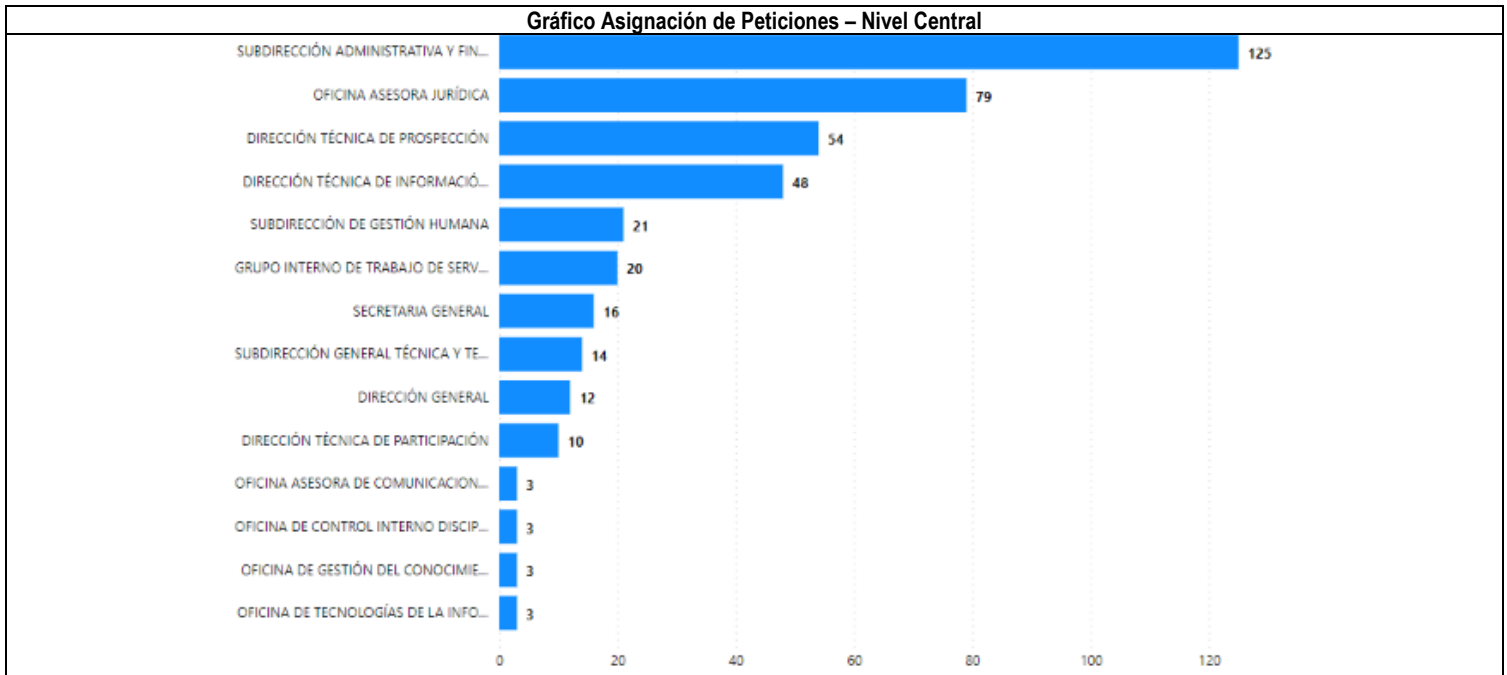


Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

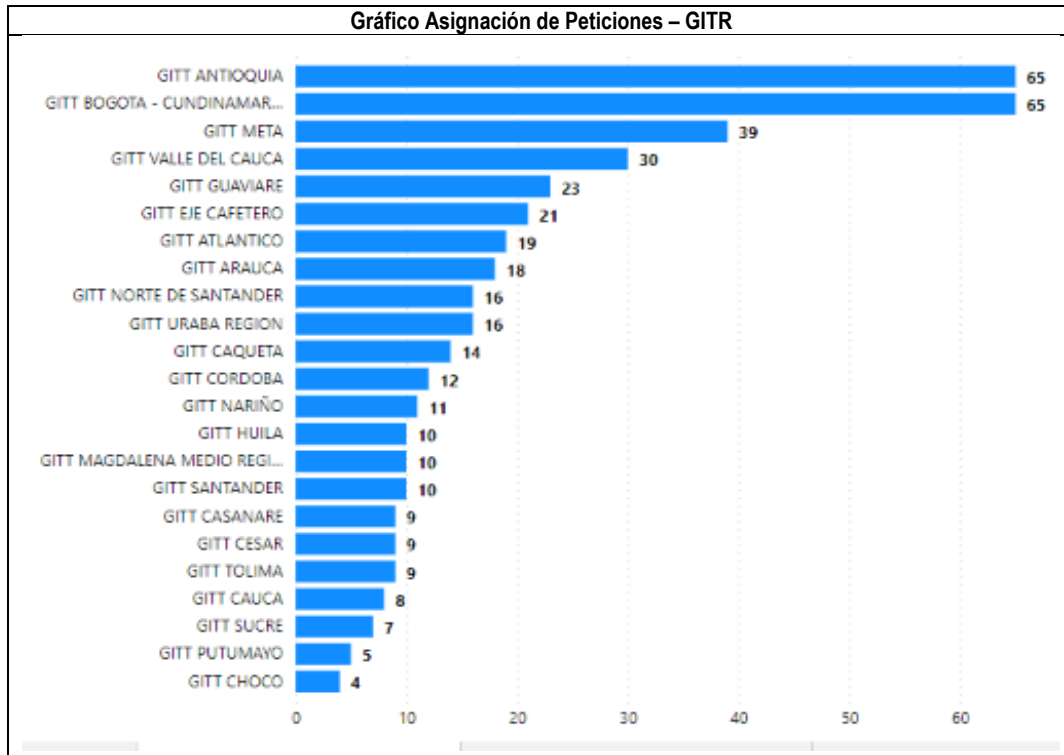
4.2.3.5. Asignación a Dependencias

Teniendo en cuenta la disminución en la radicación de PQRSD durante el primer semestre de 2024, el comportamiento en la distribución evidenció que, a Nivel Central se presentó un aumento del 11,99 %, pasando de 367 Peticiones a 411, donde, las dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Subdirección Administrativa y Financiera SAF con un total de 125 (30,41 %); la Oficina Asesora jurídica - OAJ con un total de 79 (19,22 %) y la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización - DTIPLB con un total de 58 (14,11%).



Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

Históricamente, las dependencias del nivel central con mayor número de asignaciones de PQRSD, correspondían a procesos misionales, donde, para el periodo del primer semestre de 2024, se observa que son los procesos de soporte a la búsqueda con mayor número de asignaciones.

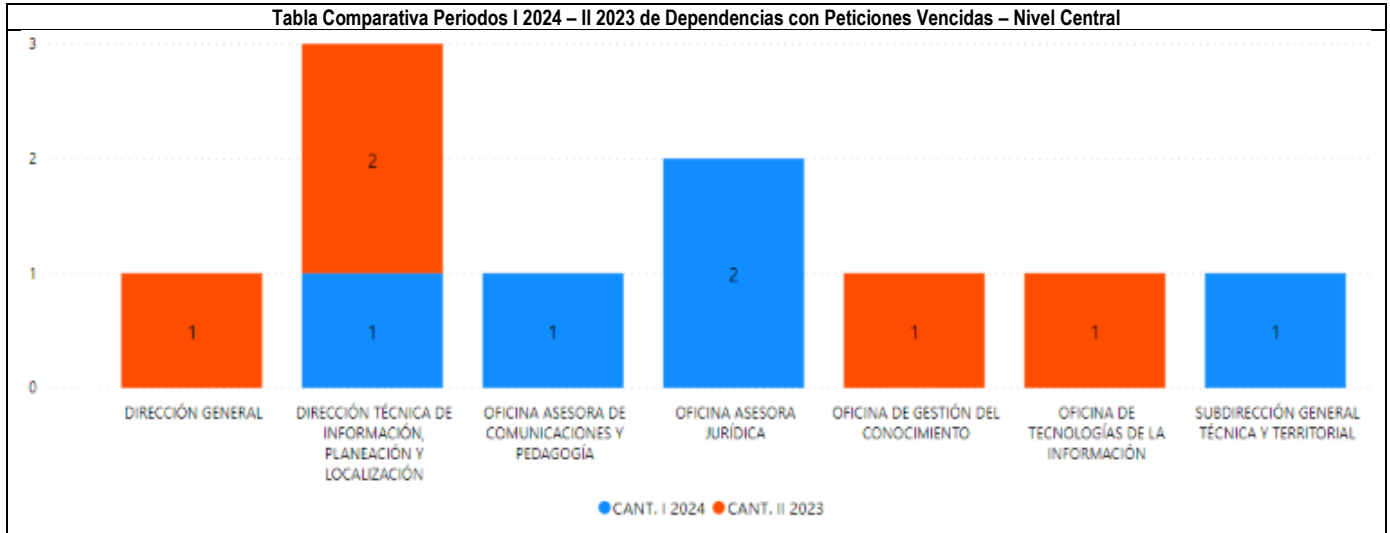


Con relación a la asignación de peticiones en los Grupos Internos de Trabajo Regionales GITR, se presentó una disminución del 18,87 % (530 a 430) en la asignación de PQRSD, donde, los GITR de Antioquia con 65 (15,12 %), Bogotá - Cundinamarca con 65 (15,12 %) y Valle del Cauca con 39 (9,07 %), fueron los GITR con mayor número de asignaciones.

4.2.4. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

En total, se observaron 20 PQRSD (2,38 %) con respuestas por fuera de los términos establecidos, lo que representó un aumento del 66,67 % (12 a 20), con relación al segundo semestre de 2023. Para el Nivel Central, se observó que se mantuvo la misma cantidad (5), asimismo, para los GITR un importante aumento del 114,29% (7 a 15); lo anterior, muestra que 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, en este sentido, en el numeral 9, la OCI presenta un análisis de la materialización periódica del riesgo de gestión “SCI-003” identificado por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el Mapa de Riesgos SCI-MR-001 como “La respuesta extemporánea de las PQRSD.”

4.2.4.1. Peticiones Vencidas – Nivel Central

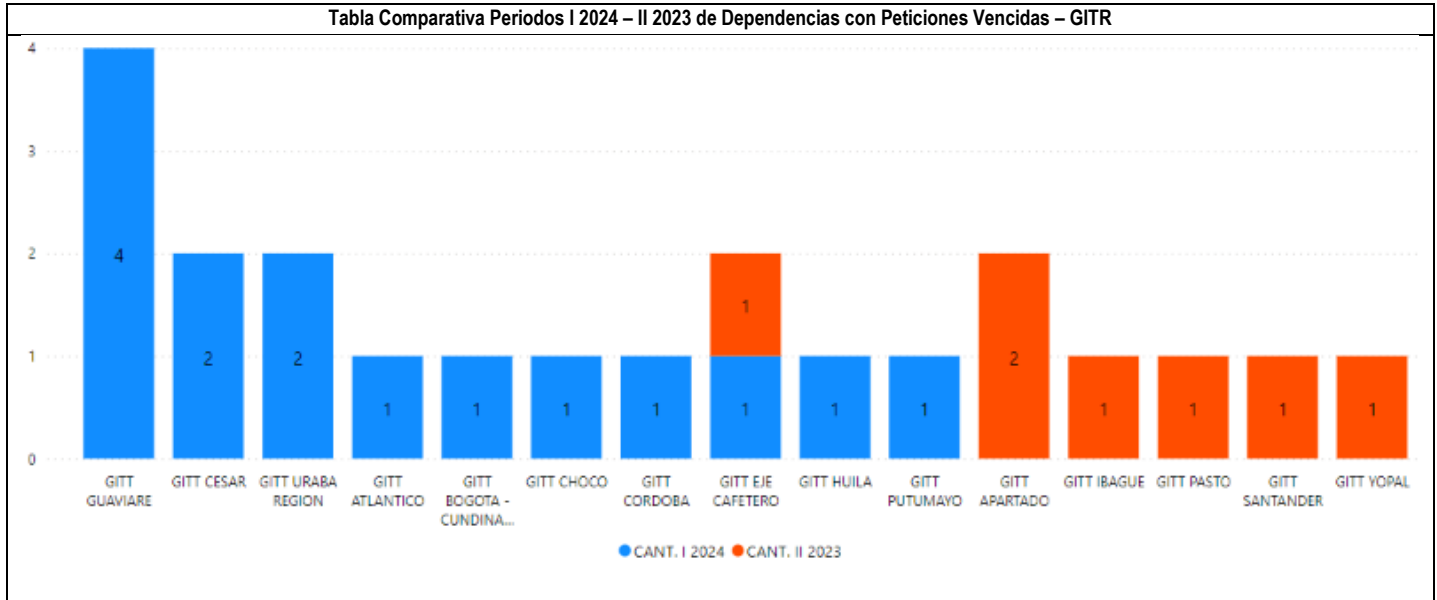


De lo anterior hay que mencionar que, para la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda DTIPLB, se observó tanto en el primer semestre de 2024 como para el segundo semestre de 2023, la reiteración a respuestas extemporáneas, a continuación, se presenta la relación de PQRSD vencidas.

RADICADO ENTRADA	FECHA RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	FECHA LIMITE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2024-000007	2/01/2024	LA REACCION	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PEDAGOGÍA	29/01/2024	17/01/2024	8
UBPD-2-2024-000453	26/01/2024	EQUIPO FARC	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	16/02/2024	9/02/2024	5
UBPD-2-2024-000571	2/02/2024	AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	29/02/2024	28/02/2024	1
UBPD-2-2024-001987	22/03/2024	DEFENSORIA DEL PUEBLO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4/04/2024	3/04/2024	1
UBPD-2-2024-003118	6/05/2024	UNIDAD DE VICTIMAS	DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN	22/05/2024	21/05/2024	1

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

4.2.4.2. Peticiones Vencidas – GITR



De lo anterior hay que mencionar que, para el Grupo Interno de Trabajo Regional GITR del Eje Cafetero, se observó tanto en el primer semestre de 2024 como para el segundo semestre de 2023, la reiteración a respuestas extemporáneas, a continuación, se presenta la relación de PQRSD vencidas.

RADICADO ENTRADA	FECHA RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	FECHA LIMITE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2024-004025	5/06/2024	FISCALIA SECCIONNAL VILLAVICENCIO	GITT GUAVIARE	21/06/2024	20/06/2024	1
UBPD-2-2024-003644	20/05/2024	NA	GITT HUILA	28/05/2024	27/05/2024	1
UBPD-2-2024-003244	8/05/2024	NA	GITT ATLANTICO	24/05/2024	23/05/2024	1
UBPD-2-2024-002979	30/04/2024	NA	GITT CESAR	24/05/2024	23/05/2024	1
UBPD-2-2024-002806	23/04/2024	NA	GITT CESAR	13/05/2024	8/05/2024	2
UBPD-2-2024-002717	19/04/2024	NA	GITT CHOCO	7/05/2024	6/05/2024	1
UBPD-2-2024-002366	10/04/2024	FISCALIA SECCIONNAL VILLAVICENCIO	GITT GUAVIARE	26/04/2024	24/04/2024	2
UBPD-2-2024-001612	12/03/2024	NA	GITT PUTUMAYO	1/04/2024	27/03/2024	1
UBPD-2-2024-001539	8/03/2024	NA	GITT GUAVIARE	27/03/2024	22/03/2024	2
UBPD-2-2024-001537	8/03/2024	NA	GITT GUAVIARE	27/03/2024	22/03/2024	2
UBPD-2-2024-000771	13/02/2024	EJERCITO NACIONAL	GITT CORDOBA	28/02/2024	27/02/2024	1
UBPD-2-2024-000697	8/02/2024	DEFENSORIA DEL PUEBLO	GITT EJE CAFETERO	16/02/2024	15/02/2024	1

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

RADICADO ENTRADA	FECHA RECEPCIÓN	ENTIDAD	ASIGNACIÓN DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	FECHA LIMITE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIMIENTO
UBPD-2-2024-000519	30/01/2024	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	GITT URABA REGION	15/02/2024	13/02/2024	2
UBPD-2-2024-000261	17/01/2024	NA	GITT URABA REGION	2/02/2024	31/01/2024	2
UBPD-2-2024-000127	11/01/2024	NA	GITT BOGOTA - CUNDINAMARCA	26/01/2024	25/01/2024	1

Fuente: BI_PQRSD_UBPD-I2024_V08072024.pbix

Observación reiterada: De acuerdo con el escenario anterior, (aumento de 12 a 20 de 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 2024, el 28 de junio de 2024 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 09 de julio de 2024, la dependencia responsable dio respuesta así:

- “...El proceso de gestión de las PQRSD al interior de la Unidad de Búsqueda ha sido en eficiente y constante, las acciones de seguimiento y control de las peticiones que se elevan a la entidad han permitido mantener una oportunidad de respuesta cercana al 90%. Sin embargo, la Unidad de Búsqueda viene adelantando transformaciones al interior de los equipos de trabajo que han significado **la creación de nuevos grupos internos de trabajo, traslado de servidores, cambios de funciones y de enlaces de PQRSD que varían según la necesidad del proceso de búsqueda. Estos cambios han generado reprocesos en el engranaje del proceso de PQRSD, que se reflejan en algunas respuestas extemporáneas debido a los empalmes incompletos al interior de los GITT.** Para ello se está llevando a cabo el plan de capacitaciones semestral por parte de Servicio al Ciudadano para las dependencias de nivel central y Grupos Internos de Trabajo Territoriales. ...” (negrita y Subrayado por fuera del texto original)
- Actividades de Traslado a Control Interno Disciplinario de Peticiones con Respuestas Extemporáneas:
 - El 05 de julio de 2024 a través de correo electrónico, el Grupo de Servicio al Ciudadano envió los soportes de 8 radicados (UBPD-2-2024-000007, UBPD-2-2024-000127, UBPD-2-2024-000261, UBPD-2-2024-000453, UBPD-2-2024-000519, UBPD-2-2024-000571, UBPD-2-2024-000697, UBPD-2-2024-000771) gestionados extemporáneamente en el periodo del 01 de enero al 29 de febrero de 2024, lo anterior, en cumplimiento a 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 2024.
 - En lo que corresponde a la gestión del restante de 12 PQRSD, el Grupo de Servicio al Ciudadano y la DTPCVED, informaron que, se encuentra en trámite una actualización a la actividad No. 4.3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024, donde, el 30 de mayo de 2024, la DTPCVED solicitó a la Oficina Asesora de Planeación OAP, lo siguiente:

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

“...**Solicitud:** Modificar la actividad por la siguiente: “Comunicar trimestralmente a la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales sobre las PQRSD resueltas extemporáneamente, con copia a la Secretaría General, para identificar las acciones de mejora y pedagogía que correspondan.

Justificación: De acuerdo con mesa de trabajo realizada en el mes de marzo de 2024 con la Secretaría General, se concertó comunicar a la DTPCVED, con copia a la Secretaría General, sobre las PQRSD resueltas extemporáneamente, sin generar obligatoriamente actos disciplinarios. Se solicita el cambio para identificar acciones de mejora...”

Por otro lado, la DTPCVED en respuesta al informe preliminar comunicado el 23 de julio de 2024 por la OCI mediante memorado interno No. UBPD-3-2024-012406, hace entrega del documento “Reporte Oportunidad de las Respuestas PQRSD primer semestre 2024.pdf”, donde, se indica que, para el primer semestre de 2024, la DTPCVED dio traslado a la SG para fines pertinentes, un total de 20 Peticiones con respuestas extemporáneas.

5. PETICIONES DE TITULARES DE DATOS PERSONALES

La Resolución No. 1270 del 30 de noviembre de 2023 “Por medio de la cual se designa el Oficial de Protección de Datos Personales 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”, establece: 1) en el Artículo No. 1, la designación para el Director Técnico de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda DTIPLB; 2) en el Artículo No. 2, las funciones del Oficial de Protección de Datos Personales OPDP y en el marco del presente seguimiento, se observó en el Numeral 5 la siguiente función: “Verificar que las peticiones, consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales, sean respondidos de forma clara, de fondo, precisa y congruente, así como dentro de los términos dispuestos para el efecto”.

De acuerdo con lo anterior, el 04 de julio de 2024 la OCI a través de correo electrónico solicitó a la DTIPLB, indicar si en el periodo del 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, se han realizado actividades, según la función mencionada en el párrafo anterior, a lo que el OPDP dio respuesta así:

“...Me permito informar que en relación con las PQRSD del asunto registradas en el sistema de información definido para tal fin y de acuerdo con lo revisado con Servicio al ciudadano frente a lo solicitado **no se recibieron** durante el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2024.

En la carpeta en drive se adjunta el correo de servicio al ciudadano con la respuesta a la consulta, así mismo, se adjuntó correo con el envío de la información para la estrategia de contacto así como la base de datos en su momento, con esta estrategia, **se busca fortalecer la información de las personas buscadoras a partir de las solicitudes de búsqueda, es decir, que de manera proactivas fortalecer la información de los datos personales que nos permita como entidad poder tener la información actualizada...** (Negrilla y Subrayado por fuera del texto original).

6. 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:

6.1. OPORTUNIDAD (Universo analizado – 841 PQRSD)

- Como se observó en el punto 4.2.2.1 se dio respuesta por fuera de los términos normativos a **20 PQRSD (2,38 %)**.

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

- **Presunta Incompletitud:** se observaron **3 PQRSD** así: 1) UBPD-2-2024-000943 – Responsable: SGH: No se observa respuesta a los puntos 8, 9, 10, 11; 2) UBPD-2-2024-003213 – Responsable: SAF: El peticionario solicita la expedición de certificados de RETEIVA, RETEICA y RETEFUENTE, sin embargo, solo se envió el certificado de RETEFUENTE, sin ninguna aclaración sobre las otras certificaciones solicitadas; 3) UBPD-2-2024-002667 – Responsable: GTR Antioquia: Se da información del Universo de Personas dadas por Desaparecidas, sin embargo, no es claro, si los datos suministrados corresponden a la información de la región de Antioquia, tal como se solicita expresamente.

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.

7. 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 09 de julio de 2024 a la solicitud realizada por la OCI a través de correo electrónico el 28 de junio de 2024, así:

- Adicional a lo indicado por el proceso y registrado en el anterior punto No. 4.2.4.2 Peticiones Vencidas – GTR en lo que respecta a las dificultades que se presentaron con la oportunidad en la respuesta de las PQRSD, adicionalmente, se indicó que “...*Las dificultades referidas a las herramientas y aplicativos tecnológicos para el proceso de PQRSD, se dan en el **funcionamiento intermitente del Sistema de Gestión Documental SIDOBU, siguen existiendo fallas y pasos extra para la radicación, categorización y designación de las PQRSD a las dependencias que se encargan de gestionar las respuestas, lo que ocasiona demoras y dificultades para la persona que realiza esta función.** A pesar de que la comunicación con las personas encargadas de dar soporte por parte de la Unidad de Búsqueda es constante, hay limitantes propias del software que no se resuelven de manera inmediata...*” (Negrita y Subrayado fuera del texto original).

De lo anteriormente mencionado, resulta muy importante indicar que, es una observación que el proceso del Grupo de Atención al Ciudadano ha venido reiterando en anteriores seguimientos, por lo tanto, es necesario que se tengan en cuenta con el fin de realizar los **ajustes de fondo** al sistema informático SIDOBU y para la futura toma de decisiones.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

8. ACTUALIZACIÓN CIRCULAR INTERNA No. 033 DE 2020.

El 08 de julio de 2024, se preguntó directamente al Grupo de Servicio al Ciudadano y a la DTPCVED, sobre el estado de avance de la norma precitada, y los responsables del proceso indicaron que, en la presente vigencia no se ha recibido retroalimentación por parte de la Oficina Asesora Jurídica OAJ, desde las recomendaciones realizadas por la OCI en septiembre de 2023.

En relación con lo señalado anteriormente, se precisa que la Oficina de Control Interno asistió a una mesa de trabajo el 29 de Julio de 2024 convocada por la Secretaría General en donde participó la Oficina Asesora Jurídica; Subdirección de Gestión Humana; Subdirección Administrativa y Financiera; Grupo Interno de Gestión Administrativa y Operaciones; Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoque Diferencial y la Secretaría General, en la cual se presentaron los avances relacionados con la actualización del Procedimiento de PQRSD, por tanto, se encuentra en la definición de la actualización o modificación de la Circular No. 033 de 2020. Considerando lo anterior, la OCI reconoce los avances y en los próximos seguimientos se verificarán los resultados de dicha actualización.

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....”.

Ahora bien y tal como se presentó en el análisis del numeral 4.2.4, para el presente periodo de seguimiento se presentaron 20 PQRSD con respuestas extemporáneas, asimismo, de la materialización periódica del riesgo, en este sentido la OCI, presenta una tabla con los datos históricos de PQRSD bajo la condición anteriormente mencionada:

PERIODO	CANT.	PROPORCION	UNIVERSO
II 2019	42	7,22%	582
I 2020	27	2,01%	1345
II 2020	11	1,88%	584
I 2021	13	2,56%	508
II 2021	7	1,19%	589
I 2022	7	1,10%	634
II 2022	26	2,98%	872
I 2023	4	0,53%	754
II 2023	2	0,22%	897
I 2024	20	2,38%	841

Fuentes: Informes de Seguimiento OCI.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

Tal como se observa, desde la vigencia 2019 hasta el presente corte de seguimiento, la Unidad ha dado respuestas extemporáneas a la PQRSD, dando así, materialización del riesgo de gestión del proceso de Servicio al Ciudadano, identificado con la Matriz de Riesgo SCI-SC-MR001 y **descrito** como: “La respuesta extemporánea de las PQRSD.”; con **impacto**: “Económico y Reputacional”; **causa**: “Desconocimiento de la normatividad legal vigente y lineamientos que regulan el derecho de petición.”; y con **5 actividades de control**.

Así las cosas, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- No existe coherencia entre el impacto y el nivel de impacto definidos, donde, inicialmente se menciona impacto “reputacional y económico” y en el nivel de impacto solo se hace análisis de la afectación de la imagen de la Unidad, por lo tanto, es necesario realizar un análisis real del impacto y establecer la realidad del impacto económico.
- Los controles no son efectivos, debido a que en cada seguimiento semestral que realiza la OCI, se observa materializado el riesgo de respuesta extemporánea, en este sentido, es muy importante mencionar que, al corte del presente seguimiento se encuentra en marcha un proceso de actualización de riesgos de gestión, donde, los riesgos de gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano, van a ser incluidos en una Matriz única del proceso de “Gestión Administrativa” y se observó una reducción en los controles del riesgo (de 5 a 2), por lo tanto, en este sentido, vale la pena, realizar un mayor análisis e implementar controles, asimismo, verificar la causa, debido a que esta apunta como causante al desconocimiento normativo, donde, esta condición no siempre es la que genera la respuesta extemporánea.

Así mismo, en lo observado en el numeral 6 de 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 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 primer semestre de 2024, así:

- 9.1 Se presentó una disminución del 6,24 % (de 897 a 841) en la radicación universal de PQRSD y SB entre el II semestre de 2023 y el I semestre de 2024; en lo que respecta a disminuciones, las de mayor número, correspondieron a las de Peticiones de Interés Particular relacionadas con solicitudes de búsqueda con un 53,79 % (de 132 a 61), Traslados por Competencia con un 47,22 % (de 36 a 19) y de Peticiones de interés General con un 37,04 % (de 27 a 17); por otro lado, la única tipología que presentó un aumento fue la Petición de Documentos con un 289,74 % (de 39 a 152).
- 9.2 Para las Quejas, resulta importante mencionar que, el 41,17 % (7) corresponde a quejas relacionadas con actuaciones de Servidores; el 52,94 % (9) a quejas de temas administrativos y el 1,82 % (1) a quejas de la misión; ahora bien, ante la disminución del 26,09 % entre el II semestre de 2023 y el I semestre de 2024, resulta importante mencionar que, la reducción se presentó para: Misionales en un 80 % (de 5 a 1) y para Servidores en un 53,33 % (de 15 a 7) y para Administrativas, se observó un aumento del 28,57 % (de 7 a 9), concentrándose el 55,55 % (5) en quejas relacionadas con pagos a terceros en el marco de organización de eventos.

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co

- 9.3** 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, asimismo, de las que se identifican en Redes Sociales, se mantiene uniforme en los periodos semestrales de análisis, siendo, el canal de Correo Electrónico el de mayor uso por los peticionarios, con una proporción del 79,07 % del universo de radicación.
- 9.4** En total, se observaron 20 PQRSD con respuestas por fuera de los términos establecidos, lo que representó un aumento del 66,67 % (12 a 20) con relación al periodo anterior de seguimiento (II semestre de 2023). Para el Nivel Central, se observó la misma cantidad (5) y reiteración para la Dirección Técnica de Información Planeación y Localización para la Búsqueda DTIPLB; en lo que respecta a los GITR un aumento del 114,29 % (7 a 15) y reiteración del GITR del Eje Cafetero. Es importante mencionar que, una Petición tipificada como de “Ente de Control”, tuvo respuesta extemporánea (Comunicado UBPD-2-2024-000697 de la Defensoría del Pueblo) y estuvo asignada al GITR precitado.
- 9.5** Se observaron 3 PQRSD así: 1) UBPD-2-2024-000943 – Responsable: SGH: No se observa respuesta a los puntos 8, 9, 10, 11; 2) UBPD-2-2024-003213 – Responsable: SAF: El peticionario solicita la expedición de certificados de RETEIVA, RETEICA y RETEFUENTE, sin embargo, solo se envió el certificado de RETEFUENTE, sin ninguna aclaración sobre las otras certificaciones solicitadas; 3) UBPD-2-2024-002667 – Responsable: GITR Antioquia: Se da información del Universo de Personas dadas por Desaparecidas, sin embargo, no es claro, si los datos suministrados corresponden a la información de la región de Antioquia, tal como se solicita expresamente.
- 9.6** Se observaron especialmente, 4 Quejas (comunicados UBPD-2-2024-003965, UBPD-2-2024-000841, UBPD-2-2024-003970 y UBPD-2-2024-002377), relacionadas con presuntos actos de acoso laboral y malas actuaciones que, 2 están relacionados con el mismo Servidor del nivel central y 2 con la misma Servidora del nivel misional de la Unidad.
- 9.7** Se observaron 7 Quejas (comunicados UBPD-2-2024-001678, UBPD-2-2024-003970, UBPD-2-2024-003894, UBPD-2-2024-003965, UBPD-2-2024-000306, UBPD-2-2024-002377, UBPD-2-2024-000841), relacionadas con presuntos actos de acoso laboral y otras actuaciones; de lo anterior, resulta importante mencionar que, de los 7 comunicados, 5 están relacionados con Servidores que hacen parte de dependencias misionales y 2 del nivel central, 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.
- 9.8** En cuanto a la distinción de los asuntos de las PQRSD, se observó que, el 80,02 % corresponden a temas misionales y el 19,98 % a temas administrativos.

10 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:

10.1 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.

Ante el aumento en respuestas extemporáneas, se recomienda reforzar acciones de: 1) socialización y concientización de responsabilidad individual y enfocada en riesgos (DTPCVED) y 2) extender las medidas de control a los líderes de los procesos o dependencias donde sean asignadas PQRSD, lo anterior, bajo su responsabilidad como líderes de la primera línea de defensa de la Unidad.

10.2 En lo que respecta a la reiteración de las dificultades manifestadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en cuanto a la calidad del sistema informático SIDOBU, la OCI recomienda que, de forma prioritaria se realicen análisis de causa raíz, lo anterior, con el fin de identificar los factores técnicos y/o funcionales que están generando los problemas informados por el proceso, asimismo que, se tengan en cuenta las experiencias de los demás procesos que hacen uso del sistema informático, donde, el grado de usabilidad debe ser un factor muy importante que apoye la toma de decisiones en cuanto a la continuidad o a la toma de medidas de fondo que permitan mejorar la calidad del sistema informático SIDOBU.

10.3 La OCI considera de suma importancia incorporar instancias preventivas de monitoreo en tiempo real en la verificación de los términos de respuesta, asimismo, de calidad de la respuesta dada a las PQRSD (antes de la firma), por otro lado, implementar actividades correctivas como lo podrían ser puntos de verificación aplicados a muestras periódicas, donde, se genere retroalimentación e identificación de las lecciones aprendidas, donde, al final, estas actividades se vean reflejadas en controles del proceso y en la gestión del riesgo.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por:	Carlos Andrés Rico Reina	Experto Técnico	FIRMA: (ORIGINAL FIRMADO)
Aprobado por:	Duvy Johanna Plazas Socha	Jefe Oficina de Control Interno	FIRMA: (ORIGINAL FIRMADO)