

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

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera firmado por el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016 (en adelante Acuerdo Final), y refrendado por el Congreso de la República el 30 de noviembre de 2016, prevé la creación del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (en adelante SIVJRNR o Sistema), en cumplimiento del compromiso del Gobierno Nacional y las FARC-EP de poner a las víctimas en el centro del Acuerdo y en respuesta a sus testimonios, propuestas y expectativas. Este Sistema está compuesto por mecanismos judiciales y extrajudiciales, incluida una Unidad de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto (en adelante UBPD).

El Punto 5 del Acuerdo Final, que crea el SIVJRNR, asume como principio central la satisfacción de los derechos de las víctimas, en particular el esclarecimiento de la verdad y la reparación de víctimas. La Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia<sup>1</sup> ha reconocido la centralidad de los derechos de las víctimas en los instrumentos de justicia transicional del Estado, por lo que el trámite de los mecanismos que aseguran su satisfacción como lo es la UBPD debe ser prioritario<sup>2</sup>.

Mediante el Acto Legislativo 01 de 2017, el cual, en su artículo primero transitorio, adopta el SIVJRNR, como modelo institucional encargado de brindar una respuesta integral a las víctimas de violaciones al DIH y al DIDH, y la sociedad civil en general, en el marco del proceso de terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera.

Conforme a lo establecido en este artículo transitorio, el Sistema está compuesto por los siguientes mecanismos y medidas: la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; la Unidad para la Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado -UBPD-; la Jurisdicción Especial para la Paz; las medidas de reparación integral para la construcción de paz y las garantías de no repetición. Los componentes de este sistema son independientes, pero se vinculan a través de “*relaciones de condicionalidad*” y de “*incentivos para acceder y mantener cualquier tratamiento especial de justicia*”<sup>3</sup>.

Igualmente, el artículo transitorio 3, del Acto Legislativo 01 de 2017 establece la creación de la UBPD, la cual tendrá un carácter humanitario y extrajudicial, transitorio y excepcional, cuyo propósito es lograr

---

<sup>1</sup> 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”

<sup>2</sup> *Ibidem*

<sup>3</sup> Tomado de la página web <http://www.altocomisionadopalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/proceso-de-paz-con-las-farc-ep/Paginas/PR-Sistema-integral-de-Verdad-Justicia-Reparacion-y-no-Repeticion.aspx>

de manera ágil y eficaz la localización e identificación de todas las personas dadas por desaparecidas o en su defecto la obtención de la mejor información disponible sobre lo acaecido. Es decir, toda familia que tenga a un familiar desaparecido con ocasión del conflicto puede estar segura de que se harán todos los esfuerzos posibles para establecer su suerte, ya sea que se localice a la persona con vida, se encuentren sus restos o se provea la mejor información posible.

En este orden de ideas, se expide el Decreto Ley 589 de 2017 mediante el cual, se instituye a la UBPD como un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, que dirigirá, coordinará y contribuirá a la implementación de acciones humanitarias encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la identificación y entrega digna de sus restos (en adelante “cuerpos esquelétizados”).

A cargo de la UBPD, están las desapariciones ocurridas antes del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos), 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

Para esta labor, la UBPD tiene un mandato de 20 años en los cuales, además de buscar a las personas dadas por desaparecidas, contribuirá a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas, garantizando la presencia y el rol activo de los familiares en el mencionado proceso.

Lo anterior, tiene como finalidad aliviar el sufrimiento de los familiares y/o población, así como contribuir a la satisfacción de los derechos y en consecuencia, a la dignificación de las víctimas.

Conforme a lo descrito, la UBPD propende a que todas las acciones tengan como eje central a las familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor reconociéndolos como sujetos de derechos que participan activamente, se relacionan de forma consiente y toman decisiones informadas durante proceso de búsqueda, por ello se pretende que toda interacción entre la ciudadanía y la entidad sea dignificante y diferencial.

En consecuencia, se crea la Política de Servicio al Ciudadano, que tiene como propósito estandarizar y brindar recomendaciones a las servidoras y los servidores de la UBPD, para que sus acciones se realicen y estén centradas en aliviar el sufrimiento de las personas que buscan a sus seres queridos, facilitando la participación, la toma de decisiones, reconociendo y reivindicando sus derechos, identificando sus necesidades, particularidades y expectativas con relación al proceso de búsqueda. Esta Política se encuentra armonizada con el Manual de Servicio al Ciudadano, el cual contiene los lineamientos y protocolos que orientan la interacción de la UBPD con la ciudadanía.

Así mismo, la Política de Servicio al Ciudadano, en articulación con las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, Gestión Documental y Transparencia y Acceso a la Información, contribuye al fortalecimiento institucional y permite a la ciudadanía el acceso a sus derechos bajo una participación activa y voluntaria en la toma de decisiones, en el marco del respeto y la dignificación.

## 2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos del servicio al ciudadano que contribuyan a la implementación de las acciones humanitarias encaminadas en el proceso de búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.

## 3. ANTECEDENTES

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública deben poner 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. A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, jóvenes, mujeres gestantes o personas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de la ciudadanía.

En este sentido, la UBPD con el fin de fortalecer las capacidades institucionales y de los servidores públicos, toma elementos de referencia y como buenas prácticas contenidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Conpes 3785 de 2013<sup>4</sup>, resaltando que éste último tiene aplicación en las entidades de la rama ejecutiva.

El esquema conceptual establecido en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, consta de dos (2) visiones complementarias:

- Visión Interna: la cual está relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, y prevé tres componentes:
  - (i) Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública;

---

<sup>4</sup> Ver CONPES <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-alciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

- (ii) Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano;
  - (iii) Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión.
- **Visión Externa:** la cual implica la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes:
    - (i) Ampliar la cobertura en el territorio nacional;
    - (ii) Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar, en este caso particular, disponiendo de canales de atención, salvaguardando la información y realizando acciones de fortalecimiento permanentes con las familias en el proceso de búsqueda.
    - (iii) Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

En el siguiente gráfico se describe el esquema mencionado<sup>5</sup>:



Aunado con lo anteriormente descrito, conviene precisar que la UBPD cuenta con una serie de inmunidades en lo que al manejo de la información respecta, al haberse establecido por parte del legislador que, a fin de garantizar la efectividad del trabajo humanitario por ella realizado, los datos que reciba o produzca, “(...) *no podrán ser utilizados para atribuir responsabilidades en procesos*”

<sup>5</sup> Fuente: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/PoI%C3%ADtica-Nacional.aspx>

*judiciales y no tendrán valor probatorio (...)*<sup>6</sup>, prerrogativas estas que desde luego fueron instituidas para promover las relaciones de confianza entre la Unidad, y aquellas personas que cuenten con información útil que contribuya al proceso de búsqueda de personas dadas por desaparecidas.

De ahí, el carácter humanitario y extrajudicial con el que fue creada la UBPD, que inclusive fue destacado por la Corte Constitucional al analizar la constitucionalidad del Proyecto de Ley Estatutaria de la Administración de Justicia en la Jurisdicción Especial para la Paz, en Sentencia C-080 de 2018, al equiparar la naturaleza de la UBPD con la de un organismo humanitario, como lo es el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR).

Por lo cual, es de resaltar, que las familias -víctimas tienen derechos lesionados, que se originan por el fenómeno de la desaparición, por ello, la UBPD, tiene la tarea de dar un trato respetuoso y considerado que no les reste aún más derechos.

En razón a lo anteriormente descrito, la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos, representa una visión integral de contar con un servicio amable, respetuoso, digno, cálido, en el marco de un mecanismo humanitario y extrajudicial.

La entidad centra sus acciones en las necesidades de las familias que buscan a sus seres queridos, se escucha sin juzgar a todas las personas que tienen información que contribuya a saber que le ocurrió a la persona desaparecida o cuál es su paradero, así como al fortalecimiento de los canales de comunicación y la generación de condiciones óptimas para que los grupos de valor y los colaboradores de la UBPD, interactúen a través de un lenguaje claro y consecuente con las necesidades de los mismos.

#### **4. CONSIDERACIONES GENERALES**

La aplicación de la Política representa un deber para las servidoras y servidores públicos y colaboradores de la entidad, en un ejercicio permanente para todos los ámbitos institucionales, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, y se enmarca dentro de los *Principios para la Participación de los Familiares de las Personas Desaparecidas en el marco de un Modelo Humanitario para la Búsqueda*<sup>7</sup>. Dichos principios son:

---

<sup>6</sup> Inciso 2º del artículo 3º del Decreto Ley 589 de 2017.

<sup>7</sup> *Estos principios fueron proyectados por el equipo preliminar de la UBPD conformado en su momento por Tania Rodríguez, Gloria Galíndez y Diego Fernando Abonia; el borrador inicial fue retroalimentado con las observaciones de la Directora de la UBPD, defensora de derechos humanos, Luz Marina Monzón, siendo incorporados los ajustes que se consideraron pero sin decisión frente a la versión final de los principios que se exponen, los cuales a su vez fueron también ajustados mínimamente de acuerdo a los propósitos del actual documento.*

- **Dignificación:** Esta unidad concibe a los familiares de las personas desaparecidas como seres humanos dignos, esto es, con una condición humana y ética plena, que identifica, reconoce y valora dicha condición sin ningún tipo de distinción.
- **Reconocimiento de los impactos de la desaparición, así como de las resistencias:** La UBPD recoge la experiencia de búsqueda de los familiares, otorgándole un lugar al dolor, al impacto y al daño psicosocial y físico que la desaparición haya podido causar, al tiempo que reconoce sus capacidades de afrontamiento y lucha para recuperar a los desaparecidos y las memorias de los mismos.
- **Reconocimiento de la experiencia de búsqueda:** Las familias de las personas desaparecidas poseen una experiencia invaluable en la búsqueda de sus seres queridos, dicha experiencia debe ser reconocida y utilizada en beneficio de las búsquedas humanitarias, esto es, en la construcción conjunta de los planes de búsqueda y como aprendizaje para la sociedad que permita valorar el sufrimiento y las capacidades humanas de las familias.
- **Escucha atenta y respetuosa:** Reconocer y valorar a las familias pasa de manera irrestricta por una escucha activa y permanente, de tal forma que se les otorgue un lugar privilegiado a sus narrativas, para contribuir de esta manera a la construcción de sentido de sus relatos y experiencias. por ello, la forma de relacionamiento de la UBPD es la escucha atenta y respetuosa.
- **Responsabilidad y transparencia:** Implica informar con honestidad sobre procedimientos y resultados que hacen parte de la búsqueda, ello determina exponer con claridad y en todo momento, *el qué, cómo, en qué tiempos y posibles resultados* de los procedimientos asociados a la búsqueda para evitar generar falsas expectativas y con ello sentimientos de frustración en los familiares.
- **Enfoque diferencial, étnico, género e interseccionalidades:** Las condiciones socio culturales, que integran los enfoques territoriales, étnicos, de género y diferenciales, que comprenden los anteriores, además de los ciclos de vida y situaciones de discapacidad de las personas, constituyen y determinan las formas de acercamiento y participación de las familias. Sus particularidades e historias propias desde lo diferencial, es lo que permite dar garantía a una participación efectiva en la búsqueda, de tal forma que el mismo familiar valore cual es realmente su momento para participar o no, siendo imperativo que siempre encuentre las condiciones dignas y adecuadas para hacerlo, bien sea de manera individual o colectiva desde sus usos y costumbres.
- **Interacción e interlocución permanente desde una relación pedagógica:** La participación de las familias pasa por una interacción e interlocución permanente con la Unidad, que les permita conocer lo que va sucediendo en el proceso de búsqueda desde una apuesta pedagógica y creativa que se sume a la sabiduría de las familias para aportar e incidir en el

diseño y puesta en marcha de los planes de búsqueda, teniendo en cuenta sus experiencias de búsqueda y el conocimiento de sus territorios.

- **Valorar las biografías de las personas vinculadas a procesos de búsqueda:** La experiencia de la búsqueda por parte de las familias, entre otras acciones fundamentales, si bien se constituye de manera relevante en un aspecto central de la participación que guía el proceso y la documentación para la búsqueda misma, es sola una de las formas en que las familias pueden optar para hacer parte activa del proceso; documentar quién es la persona desaparecida más allá de unas características morfológicas, y profundizar en el quehacer de la persona desaparecida para construir una historia de familia y comunidad, es trascendente para la búsqueda, aunado, como poco suele hacerse, en poder contar quién es la persona, la familia y la comunidad que buscan o aguardan por ese ser querido, qué le ha implicado esa búsqueda desde las diferentes ópticas. Quién es el desaparecido y quién busca van concatenados en el proceso, y potencializa la participación de los familiares.
- **Voluntariedad:** La participación de los familiares, las organizaciones de víctimas y sus acompañantes, siempre será voluntaria, comprendiendo que dichas decisiones pueden variar, al tiempo que siempre se deberán brindar las alternativas para que las familias y colectivos opten por una decisión plenamente informada.
- **La confidencialidad en la información:** Los familiares de las personas desaparecidas deben contar con la total certeza y garantía de que la documentación que entreguen a la Unidad, así como la información que compartan, y que ellas no quieran que sea de carácter pública, será tratada con total confidencialidad en la medida en que esto preserva la confianza y la seguridad de las familias, en armonía con los parámetros establecidos en la política de tratamiento de datos personales de la UBPD. Así mismo, deben tener plena claridad, que, dado el carácter extrajudicial de la búsqueda, cierta información que comprometa a los responsables de la desaparición no podrá ser conocida ni divulgada.
- **La protección de las familias:** El contexto de los territorios y las circunstancias en que se desarrolla el conflicto sociopolítico y armado del país, obligan a garantizar a las familias espacios de relacionamiento seguros, así como condiciones adecuadas de protección para la participación, de tal forma que los riesgos sean minimizados al máximo.

Esta forma de construir la participación, constituye una herramienta para garantizar el carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD<sup>8</sup>.

## 5. PRINCIPIOS DE LA UBPD PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

---

<sup>8</sup> Tomado de: Documento preliminar de definición de conceptos claves y enfoques diferenciales de la dirección de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, página 35.

Las estrategias que se presentan a continuación, son el conjunto de acciones diseñadas en la UBPD, como parte del proceso de apoyo de Servicio al Ciudadano, el cual busca garantizar que las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor tengan una interacción efectiva, digna y humanitaria. Del mismo modo pretende que los servidores y servidoras de la UBPD sean cualificados y potencien sus habilidades de buen trato, servicio, confidencialidad, generación de confianza, propósitos que se cumplen a través de la implementación de buenas prácticas, protocolos, lineamientos, herramientas y mecanismos diseñados conforme a los requerimientos de la población afectada por la desaparición.

Para la gestión de las actividades de Servicio al Ciudadano y de acuerdo con el carácter humanitario de la UBPD, se armonizan los principios internacionales relacionados con los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario<sup>9</sup>, tal y como se enuncian a continuación:

- **Neutralidad:** Las personas pertenecientes a la UBPD, no tomarán partido con relación a las hostilidades, o características del conflicto armado, tampoco expondrán su posición política ni ideológica en el marco del ejercicio de sus funciones.
- **Imparcialidad:** El proceso de búsqueda inicia sin discriminación, no hace ninguna distinción de raza, religión, condición social, ni credo político, pues el objetivo es aliviar el sufrimiento.
- **La confidencialidad en la información:** Los familiares de las personas desaparecidas deben contar con la total certeza y garantía de que la documentación que entreguen a la Unidad, así como la información que compartan, y que ellas no quieran que sea de carácter pública, será tratada con total confidencialidad en la medida en que esto preserva la confianza y la seguridad de las familias, en armonía con los parámetros establecidos en la política de tratamiento de datos personales de la UBPD. Así mismo, deben tener plena claridad, que, dado el carácter extrajudicial de la búsqueda, cierta información que comprometa a los responsables de la desaparición no podrá ser conocida ni divulgada.
- **Unidad y Universalidad:** Consiste en propiciar la accesibilidad a todas las personas, y tener la mayor presencia en el territorio nacional, de tal forma que para la ciudadanía sea fácil participar en el proceso de búsqueda, en pro también de la garantía y ejercicio de sus derechos.

A continuación, se presentan las estrategias aplicables para la gestión del servicio al ciudadano:

- **Estrategia No. 1. Diagnosticar**

La UBPD requiere establecer el estado de las acciones estratégicas en materia Servicio al Ciudadano para lo cual se aplican instrumentos de autodiagnóstico al menos una vez al año, este ejercicio permite identificar las falencias, medidas de control, buenas prácticas y demás acciones que sirvan como insumo en la construcción del plan de acción de la vigencia siguiente.

Pueden tomarse como insumo:

---

<sup>9</sup> Tomado de <https://www.icrc.org/es/principios-fundamentales>



- Resultados de indicadores
- Planes de acción de las vigencias
- Matriz de Riesgos
- Caracterización de Ciudadanos e identificación de necesidades, tanto en los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación.
- Retroalimentación de equipos de trabajo
- Identificación de buenas prácticas, lecciones aprendidas o experiencias exitosas.

- **Estrategia No. 2. Formulación del Plan de Acción**

De acuerdo con los resultados del diagnóstico o planes de acción de vigencias anteriores, Servicio al Ciudadano genera un plan de trabajo que se encuentre alineado con el Plan Anticorrupción<sup>10</sup>, el cual contiene actividades de gestión para los siguientes componentes:

- Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico: lo cual implica la formulación de acciones que fortalezcan el servicio al ciudadano al interior de la entidad, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano y la formulación de planes de acción.
- Fortalecimiento de los canales de atención: La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.
- Talento Humano: Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.
- Normativo y Procedimental: El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la UBPD en términos de procesos, procedimientos y documentación, teniendo en cuenta que la misma se enmarca dentro de un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

---

<sup>10</sup> Ver <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>

- **Relacionamiento con el ciudadano:** Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población sujeto, las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la UBPD.
- **Monitoreo del acceso a la información pública:** Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género, de acuerdo con las expectativas de las personas vinculadas al proceso de búsqueda, a través de la implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, instrumentalizada mediante la matriz de activos de información y articulada con las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.

El plan de trabajo varía en cada vigencia de conformidad con las necesidades identificadas, los resultados obtenidos del año anterior, los retos institucionales, las desviaciones de ejecución identificadas y las acciones de mejora apropiadas para el fortalecimiento del proceso.

- **Estrategia No. 3. Identificar las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor**

Servicio al Ciudadano reconoce que la interacción de la UBPD se dará principalmente con las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades, sin embargo existen otros grupos poblacionales que presentan algún tipo de interés o relación con la entidad, es por esto que en articulación de las diferentes dependencias de la UBPD se identifica, actualiza y consolida los actores y grupos de valor con los cuales la entidad interactúa. Este es un ejercicio permanente en donde se obtiene información de:

- Datos de contacto
- Grado de relacionamiento efectivo
- Identificación de intereses, expectativas y necesidades
- Canales de contacto de preferencia
- Enfoques diferenciales

Esta información se incluye en las estrategias de Rendición de Cuentas <sup>11</sup> que implemente la entidad. Asimismo, es preciso indicar que la gestión de datos confidenciales y personales debe efectuarse con base en las normas y los principios del derecho internacional, que incluyen entre otros el derecho a la intimidad, las normas constitucionales y legales pertinentes sobre protección de datos personales.

---

<sup>11</sup> Ver <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/disenio-estrategia-rendicion-cuentas>

Para evitar el uso inadecuado de la información que recolecte la Entidad a partir de las diversas fuentes, no debe haber recepción, ni retención de datos personales sin una base legítima o el consentimiento informado de la fuente concernida; de ahí la importancia de contar con el consentimiento cuando se recopila la información. El consentimiento del titular, es la base fundamental para el tratamiento de los datos personales. El mismo se debe otorgar sin ambigüedad por cualquier medio idóneo y adecuado que permita indicar de forma específica, la intención del titular de los datos, mediante una declaración escrita, oral o de otro tipo o mediante una acción afirmativa que establezca que acepta que se traten sus datos personales. Este consentimiento abarca todas las acciones de tratamiento que se lleven a cabo con el mismo fin.

Los datos personales sensibles deberían tratarse con especial cuidado. Solo deberán emplearse para la finalidad para la cual fueron recogidos, a no ser que se haya obtenido el consentimiento para ello.

En caso de llegarse a negar dicho consentimiento, se deberá conservar la confidencialidad de esta información y no podrá revelarse a terceros, excepto para cumplir con requisitos legales previamente definidos por las normas vigentes y aplicables.

Si se respetan esas garantías, las fuentes podrían estar más dispuestas a intercambiar información. Se les deberá dar a conocer de forma clara y expresa sobre la manera en que se procesará y utilizará la misma.

Se deberán respetar las condiciones bajo las cuales se proporciona la información durante todo el tiempo que se haga uso de ella. En la mayoría de los casos, la información es proporcionada por la fuente solo si se garantiza que será tratada de forma confidencial; esto se traduce en que la información no se dará a conocer a personas que no estén autorizadas para ello y que no pasará al dominio público como por ejemplo, en procesos judiciales.

- **Estrategia No. 4. Definir los Canales de Atención**

La UBPD dispone de canales de atención para la atención de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor, se establece una atención especial a los requerimientos que implican el registro de información que puede determinar una solicitud de acciones humanitarias para la implementación de la búsqueda, los cuales se enuncian a continuación:



#### **CANAL PRESENCIAL**

Se refiere a las oficinas en las cuales se presta atención a la ciudadanía, en Bogotá en la sede central Av. Calle 40ª # 13 – 09 Piso 20 Edificio UGI y en territorio a través de las sedes territoriales destinadas por la entidad para la atención a los ciudadanos.



#### **CANAL TELEFÓNICO**

Redes de telefonía fija dispuestas por la UBPD en Bogotá a través del número 3770607



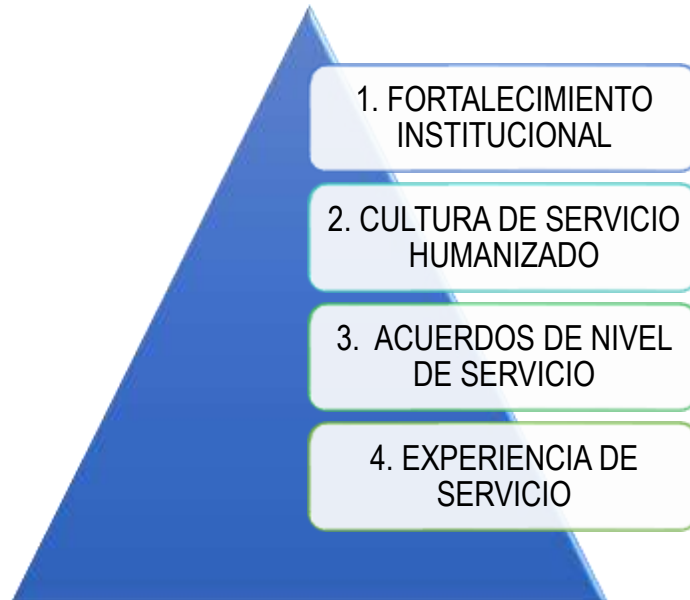
#### **CANAL VIRTUAL**

Mecanismos de acceso a través de la página Web [www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co) o

Mediante correo electrónico [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co).

- **Estrategia No. 5. Definir los ejes estratégicos de Servicio al Ciudadano**

Dado lo anteriormente descrito, se presentan los ejes estratégicos de Servicio al Ciudadano:



#### I) Fortalecimiento Institucional

- Servicio al Ciudadano genera una construcción participativa, formulando y actualizando las guías, instructivos, manuales, formatos, protocolos y procedimientos que facilitan la coordinación institucional y que propende por la réplica de buenas prácticas.
- Formula e implementa estrategias encaminadas al trato humanitario, a la no revictimización, centrando la atención en las labores de búsqueda y la interacción con las víctimas.
- Armoniza los lineamientos generados teniendo como principio la aplicación de los enfoques: diferencial, étnico, territorial y de género, incorporando un lenguaje incluyente.

#### II) Cultura de Servicio Humanizado

- Contribuye al desarrollo de capacidades, habilidades y/o competencias de los equipos de trabajo de la entidad en servicio al ciudadano.
- Socializa los protocolos de atención y servicio al ciudadano y propende por mejores prácticas en la materia.
- Armoniza con el proceso de Gestión Humana la implementación de contenidos en servicio al ciudadano en los ejercicios de inducción y reinducción.
- Formula e implementa estrategias de lenguaje claro.

### III) Acuerdos de Nivel de Servicio

- Pone a disposición los canales de atención y servicio al ciudadano basados en las necesidades y expectativas de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor.
- Gestiona herramientas para la accesibilidad e instrumentos para la atención de las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de valor y sus necesidades en el servicio.
- Lleva a cabo el control y seguimiento de los PQRSD recibidos a través de los diferentes canales de atención.

### IV) Experiencia de Servicio

- Estructura e implementa estrategias para la medición de la percepción ciudadana
- Brinda acompañamiento en los procesos de adecuación de los espacios físicos para el Servicio al Ciudadano en las sedes físicas de la UBPD de nivel central y territorial de conformidad con la normatividad aplicable.
- Genera estrategias de contacto con los ciudadanos solicitantes de PQRSD a efecto de validar que las respuestas a los requerimientos se han dado de manera oportuna y clara.

## 6. PLANES Y POLÍTICAS RELACIONADAS

- Plan de Acción<sup>12</sup>  
<https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/>
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano  
<https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/>

## 7. REFERENCIAS NORMATIVAS

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

- Constitución Política
  - Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

---

<sup>12</sup> <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/>

- Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
  - Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
  - Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
  - Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
  - Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
  - Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
  - Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
  - Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
  - Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).
  - Artículo 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
  - Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- Leyes
    - Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
    - Ley 190 de 1995. Artículo 58°. 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 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
    - Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
  - Ley 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.
- Decretos
    - Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
    - Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
    - Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
    - Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
    - Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
    - 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.
    - Decreto 1394 de 2018. Por el cual se modifica el sistema especial de nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos públicos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD).
  - CONPES
    - CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
    - CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
    - CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

*Nota: Los lineamientos que se apliquen a partir de estos documentos, responderán al carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD, dado el alcance que tienen los documentos Conpes en las entidades de la rama ejecutiva.*





- Resoluciones
  - Resolución 073 de 2019 UBPD. Por medio de la cual se efectúan delegaciones al interior de la UBPD.

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.

Proyectó: Catalina Bustos, Experto Técnico Subdirección Administrativa y Financiera  
Revisó: Guillermo Martínez, Subdirector Administrativo y Financiero, – Edilma Rojas, Secretaria General  
Aprobaron: Miembros del Comité de Gestión en la sesión No 10 del 13/11/2019.