



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

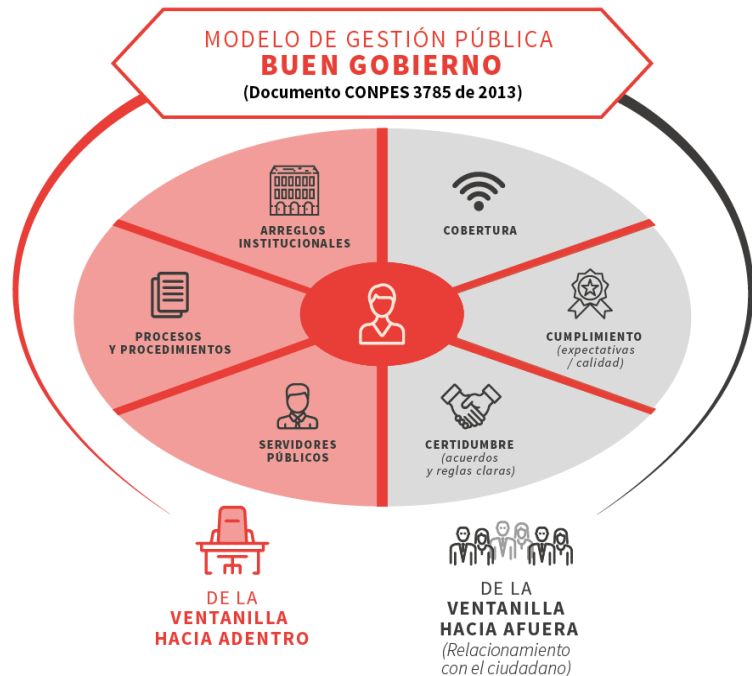


UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

**INFORME UNIFICADO GESTIÓN DE PQRSD
SERVICIO AL CIUDADANO
ABRIL – JUNIO 2019**

CONSIDERACIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO



POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- 1 Introducción
- 2 Acceso a la Información Pública
- 3 PQRSD por Tipología
- 4 PQRSD por Canal
- 5 PQRSD Asignadas por Dependencia
- 6 Tiempos Promedio de respuesta
- 7 Peticiones Negadas Decreto 103 de 2015

INTRODUCCIÓN PQRSD

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril al 30° de junio de 2019, con el fin de presentar el comportamiento de PQRSD, las tendencias identificadas y la oportunidad de las respuestas. De esta manera formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas contribuir con un servicio humanitario.

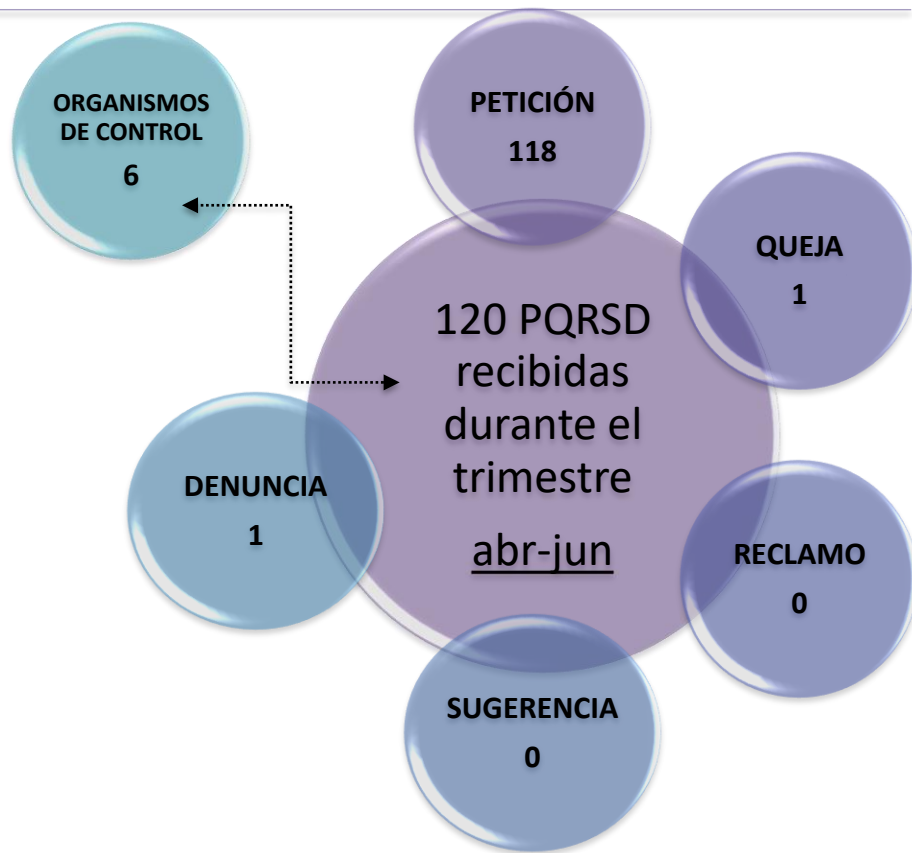
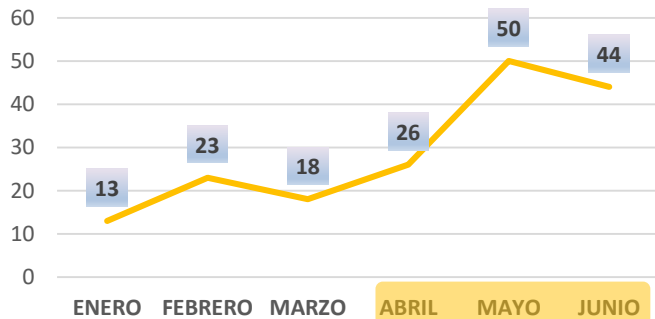
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecido por La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD y de acuerdo con lo establecido en la 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*”, la entidad publica información a través de su portal Web www.ubpdbusquedadesaparecidos.co, link de acceso al enlace <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/>, de Transparencia y Acceso a la Información Pública en donde la ciudadanía consulta los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de abril al 30° de junio de 2019, se recibieron **120 solicitudes** de acceso a la información pública asociadas a PQRSD .

PQRSD Recibidas por Tipo de Requerimiento

Comportamiento PQRSD
Mes

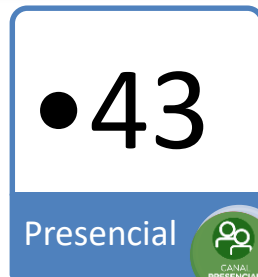
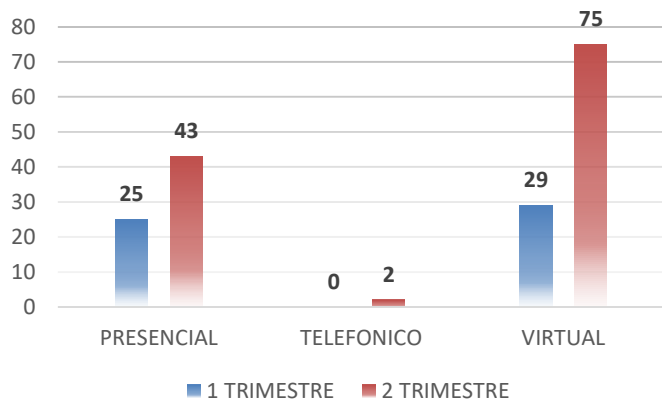


Nota: Se indica que las 6 peticiones recibidas por Organismos de Control se encuentran dentro del total recibido correspondiente a 155 PQRSD.

PQRSD

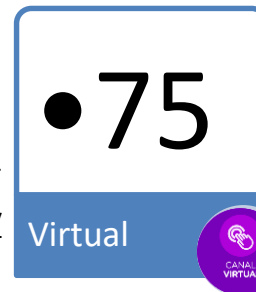
Canal de Atención

CANALES DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADOS PARA PQRSD



Contacto Telefónico
3770607 Ext 2017
Servicio al Ciudadano

Directorio General
UBPD
<https://www.ubpd busq uedadesaparecidos.co/ acerca-de-la-busqueda/>

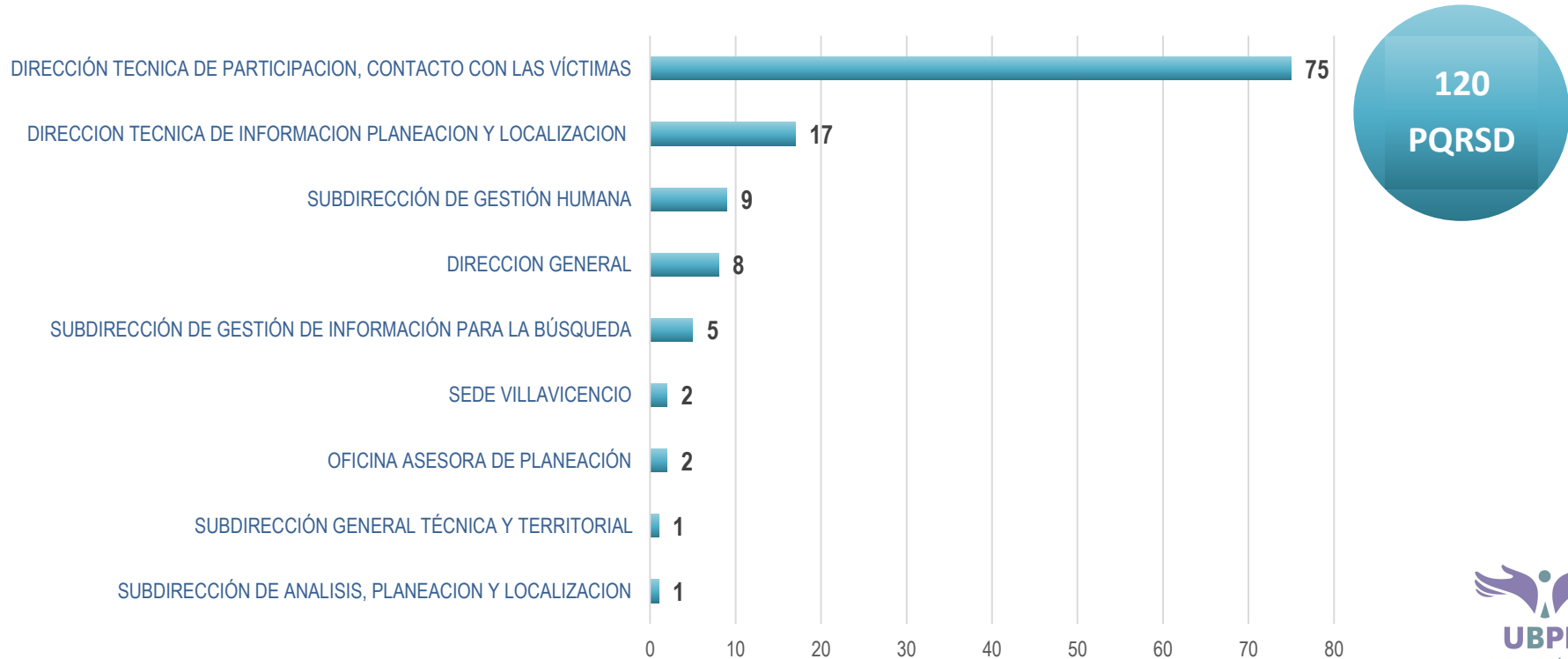


Formulario Web
Radique su PQR
<https://www.ubpd busq uedadesaparecidos.co/ servicio-ciudadano/>

Correo Electrónico
servicioalciudadano@ubpd busq uedadesaparecidos.co

PQRSD


Asignación por Dependencia



Tiempos Promedio de Respuesta


- Tiempo por Ley
• 10 días
- Tiempo promedio de respuesta
• 8 días

Petición de Información




- Tiempo por Ley
• 15 días
- Tiempo promedio de respuesta
• 11,6 días

Petición de Interés General




- Tiempo por Ley
• 15 días
- Tiempo promedio de respuesta
• 8,7 días

Petición de Interés Particular




- Tiempo por Ley
• 10 días
- Tiempo promedio de respuesta
• 9,1 días

Petición entre Autoridades




- Tiempo por Ley
• 15 días
- Tiempo promedio de respuesta
• 15 días

Queja



- Tiempo por Ley
• 5 días
- Tiempo promedio de respuesta
• 6 días

Entes de Control



Tiempo de Respuesta por Solicitud

RADICADO ENTRADA	FECHA (dd/mm/aa)	TÉRMINOS DE LEY	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)
02042019-002-349	2-abr-19	10	2-abr-19
02042019-002-351	2-abr-19	15	NA
03042019-002-354	3-abr-19	15	24-abr-19
04042019-002-357	4-abr-19	15	8-feb-19
04042019-002-359	4-abr-19	15	NA
05042019-002-364	5-abr-19	15	12-abr-19
08042019-002-375	8-abr-19	10	NA
12042019-002-393	12-abr-19	5	25-abr-19
12042019-002-395	12-abr-19	15	1-abr-19
15042019-002-401	15-abr-19	15	15-abr-19
15042019-002-403	15-abr-19	10	30-abr-19
22042019-002-413	22-abr-19	10	NA
24042019-002-418	24-abr-19	15	3-may-19
24042019-002-419	24-abr-19	5	NA
24042019-002-421	24-abr-19	15	3-may-19
24042019-002-422	24-abr-19	15	3-may-19
25042019-002-423	25-abr-19	15	13-may-19
25042019-002-425	25-abr-19	15	18-jun-19
26042019-002-428	26-abr-19	10	15-may-19
26042019-002-430	26-abr-19	15	3-may-19
29042019-002-436	29-abr-19	10	22-may-19
29042019-002-437	29-abr-19	15	3-may-19
29042019-002-438	29-abr-19	15	3-may-19
29042019-002-440	29-abr-19	15	3-may-19
30042019-002-441	30-abr-19	15	3-may-19
30042019-002-443	30-abr-19	10	NA
02052019-002-456	2-may-19	15	3-may-19
02052019-002-457	2-may-19	15	3-may-19
02052019-002-458	2-may-19	15	NA
03052019-002-459	3-may-19	15	22-may-19
08052019-002-467	8-may-19	15	13-may-19
08052019-002-471	8-may-19	15	13-may-19
10052019-002-477	10-may-19	10	NA
13052019-002-482	13-may-19	15	NA
15052019-002-493	15-may-19	15	6-jun-19
15052019-002-495	15-may-19	15	23-may-19
15052019-002-497	15-may-19	15	5-jun-19
15052019-002-498	15-may-19	15	22-may-19
15052019-002-501	15-may-19	15	6-jun-19

RADICADO ENTRADA	FECHA (dd/mm/aa)	TÉRMINOS DE LEY	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)
16052019-002-503	16-may-19	15	6-jun-19
15052019-002-493	15/05/2019	15	6/06/2019
15052019-002-495	15/05/2019	15	23/05/2019
15052019-002-497	15/05/2019	15	5/06/2019
15052019-002-498	15/05/2019	15	29/05/2019
15052019-002-501	15/05/2019	15	6/06/2019
16052019-002-503	16/05/2019	15	6/06/2019
20052019-002-518	20/05/2019	10	4/06/2019
20052019-002-519	20/05/2019	15	11/06/2019
21022019-002-521	21/05/2019	10	4/06/2019
21052019-002-523	21/05/2019	15	11/06/2019
22052019-002-526	22/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-530	23/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-531	23/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-532	23/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-534	23/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-535	23/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-536	23/05/2019	15	6/06/2019
23052019-002-537	23/05/2019	15	6/06/2019
24052019-002-540	24/05/2019	15	11/06/2019
28052019-002-544	28/05/2019	15	6/06/2019
28052019-002-545	28/05/2019	15	6/06/2019
28052019-002-546	28/05/2019	15	10/06/2019
28052019-002-549	28/05/2019	10	10/06/2019
28052019-002-551	28/05/2019	15	18/06/2019
28052019-002-556	28/05/2019	10	6/06/2019
28052019-002-557	28/05/2019	10	12/06/2019
29052019-002-560	29/05/2019	15	20/06/2019
29052019-002-561	29/05/2019	15	10/06/2019
29052019-002-562	29/05/2019	15	7/06/2019
29052019-002-568	29/05/2019	15	20/06/2019
29052019-002-569	29/05/2019	15	14/06/2019
29052019-002-572	29/05/2019	10	13/06/2019
30052019-002-574	30/05/2019	15	14/06/2019
30052019-002-575	30/05/2019	5	7/06/2019
30052019-002-576	30/05/2019	10	14/06/2019
30052019-002-577	30/05/2019	10	10/06/2019
04062019-002-583	4/06/2019	15	14/06/2019
04062019-002-586	4/06/2019	15	26/06/2019
05062019-002-590	5/06/2019	15	14/06/2019

RADICADO ENTRADA	FECHA (dd/mm/aa)	TÉRMINOS DE LEY	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)
06062019-002-592	6/06/2019	10	10/06/2019
06062019-002-594	6/06/2019	10	20/06/2019
06062019-002-595	6/06/2019	10	20/06/2019
07062019-002-604	7/06/2019	15	28/06/2019
07062019-002-605	7/06/2019	15	2/07/2019
07062019-002-606	7/06/2019	15	2/07/2019
10062019-002-609	10/06/2019	15	26/06/2019
10062019-002-610	10/06/2019	15	2/07/2019
10062019-002-611	10/06/2019	15	En términos
10062019-002-612	10/06/2019	15	28/06/2019
11062019-002-615	11/06/2019	10	26/06/2019
11062019-002-616	11/06/2019	15	28/06/2019
11062019-002-619	11/06/2019	15	16/06/2019
11062019-002-620	11/06/2019	15	En términos
12062019-002-623	12/06/2019	15	28/06/2019
13062019-002-626	13/06/2019	15	En términos
13062019-002-628	13/06/2019	15	En términos
13062019-002-629	13/06/2019	10	28/06/2019
13062019-002-631	13/06/2019	15	En términos
13062019-002-632	13/06/2019	15	27/06/2019
13062019-002-633	13/06/2019	15	En términos
14062019-002-634	14/06/2019	15	En términos
14062019-002-635	14/06/2019	15	En términos
14062019-002-639	14/06/2019	10	25/06/2019
14062019-002-640	14/06/2019	15	En términos
17062019-002-644	17/06/2019	10	3/07/2019
18062019-002-648	18/06/2019	10	27/06/2019
18062019-002-649	18/06/2019	10	26/06/2019
18062019-002-651	18/06/2019	15	En términos
19062019-002-652	19/06/2019	10	En términos
20062019-002-655	20/06/2019	15	En términos
21062019-002-657	21/06/2019	15	En términos
21062019-002-658	21/06/2019	15	En términos
25062019-002-659	25/06/2019	15	En términos
25062019-002-663	25/06/2019	15	En términos
26062019-002-671	26/06/2019	15	En términos
26062019-002-672	26/06/2019	15	En términos
26062019-002-675	26/06/2019	10	En términos
27062019-002-677	27/06/2019	15	En términos
28062019-002-680	28/06/2019	5	En términos
28062019-002-681	28/06/2019	5	En términos

Peticiones Negadas

Decreto 103 de 2015

De conformidad con el Título IV y el Capítulo IV “Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva” del Decreto 103 de 2015 durante el periodo comprendido de Abril-Junio de 2019, del total de PQRSD recibidas no se negó el acceso a la información, en razón a la clasificación de la mismas y dado el contenido de las peticiones recibidas.



(+57 1) 3770607 – Av. Cl 40ª NO. 13 – 09
Piso 20. Edificio UGI
www.ubpdbusquedadesaparecidos.co
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

¡GRACIAS!



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

(+57 1) 3770607 – Av. Cl 40ª NO. 13 – 09

Piso 20. Edificio UGI

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co