



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME UNIFICADO GESTIÓN DE PQRSD

Elaborado por:
**GRUPO DE SERVICIO
AL CIUDADANO**

**JULIO - SEPTIEMBRE
2021**

CONTENIDO



INTRODUCCIÓN

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 julio al 30° de septiembre de 2021, con el fin de presentar el comportamiento de PQRSD, las tendencias identificadas y la oportunidad de las respuestas.

Es preciso indicar que, dado que el Grupo de Servicio al Ciudadano recibe a través de sus canales de atención Solicitudes de Búsqueda, se presentará un balance sucinto de dicha gestión.

De esta manera formular recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas contribuir con un servicio de carácter extrajudicial y humanitario.

CONSIDERACIONES GENERALES

UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS -UBPD

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, fue creada a través del artículo transitorio 3 del Acto Legislativo 01 de 2017, y formalizada mediante el Decreto Ley 589 de 2017 como un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objetivo es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de las acciones humanitarias de 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 recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos.

Son competencia de la UBPD las desapariciones ocurridas antes del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos), sucedidas en el contexto y en razón del conflicto armado, y que corresponden a cualquiera de las siguientes circunstancias:

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

La UBPD tiene un mandato de 20 años para buscar a las personas dadas por desaparecidas. De esta forma, busca contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas en el proceso de búsqueda. Así mismo, garantiza 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.

En razón con lo anteriormente descrito, la entidad busca garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, por ende, el compromiso de divulgar activamente la información sin que medie solicitud alguna; así mismo, de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de la ciudadanía.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL



Puntos de Atención

17 Sedes Territoriales

6 Satélites

1 punto de atención en la Sede Central en la ciudad de Bogotá

CANAL TELFÓNICO



Líneas de Atención

Línea Fija en Bogotá 3770607

Línea Celular Nacional

316-2783918

Línea Gratuita Nacional

018000-117175

CANAL VIRTUAL



Página Web

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

Correo electrónico

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co.

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/UBPDbusqueda-desaparecidos/>

Twitter: <https://twitter.com/ubpdbusqueda>

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.

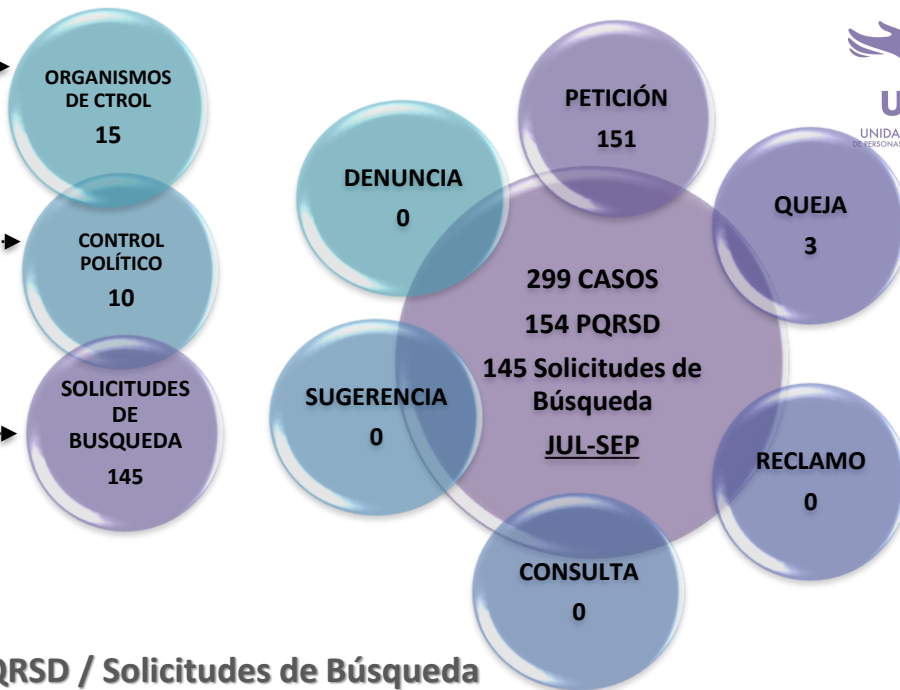
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de julio al 30° de septiembre de 2021, se recibieron **299 solicitudes**, de las cuales **154** corresponden a PQRSD y **145** a Solicitudes de Búsqueda.

PQRSD Recibidas por Tipo de Requerimiento

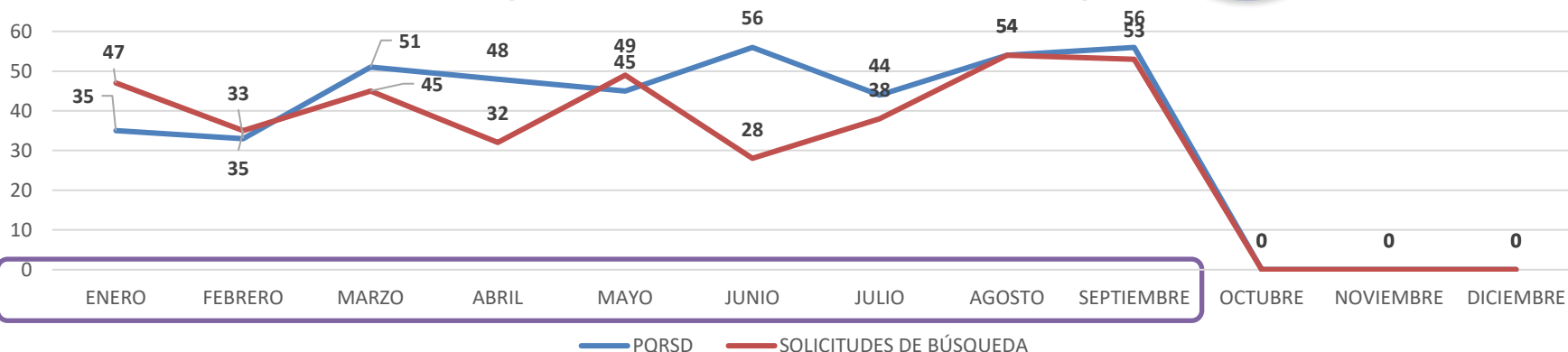
Nota: Se indica que las 15 peticiones recibidas por Organismos de Control se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

Nota: Se indica que las 10 peticiones recibidas por Control Político se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

Nota: De los 299 casos recibidos, 145 correspondieron a Solicitudes de Búsqueda

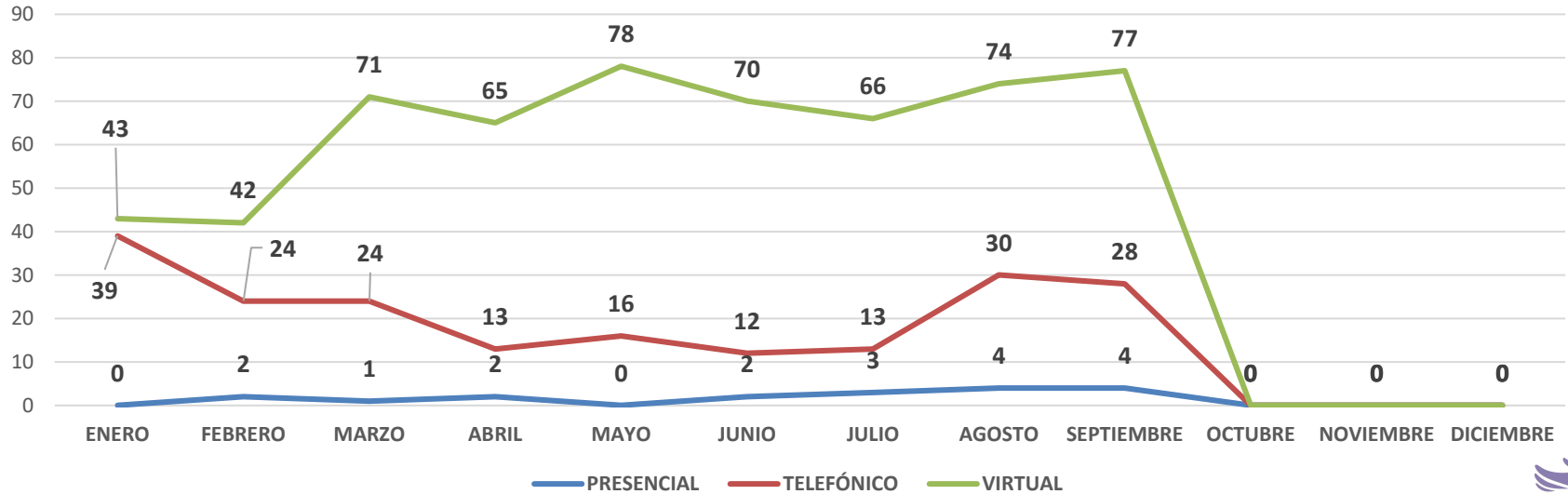


Comportamiento PQRSD / Solicitudes de Búsqueda



Comportamiento Canal de Atención

Comportamiento Canales de Atención



PQRSD / Solicitudes de Búsqueda Canales de Atención

Directorio General UBPD

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

• 11

Presencial



• 71

Telefónico



Contacto Telefónico

3770607
316-2783918
018000-117175

• 217

Virtual



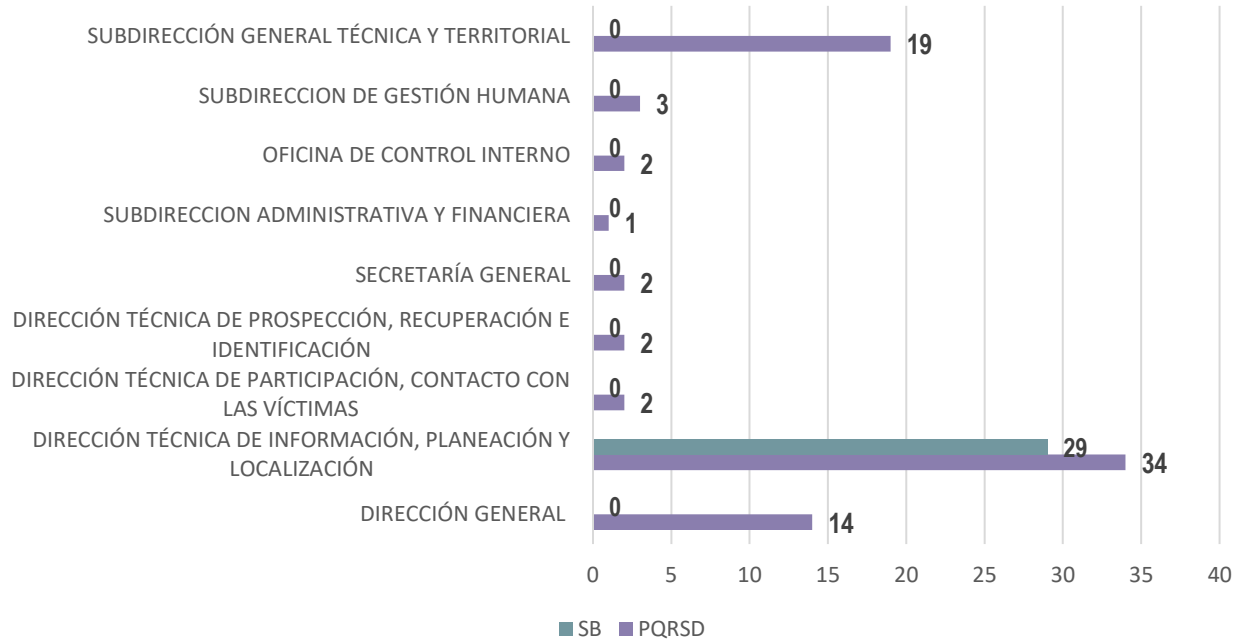
Formulario Web
Radique su PQR

<https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

Correo Electrónico
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Asignación por Dependencia

No. de casos asignados por Dependencia
Nivel Central



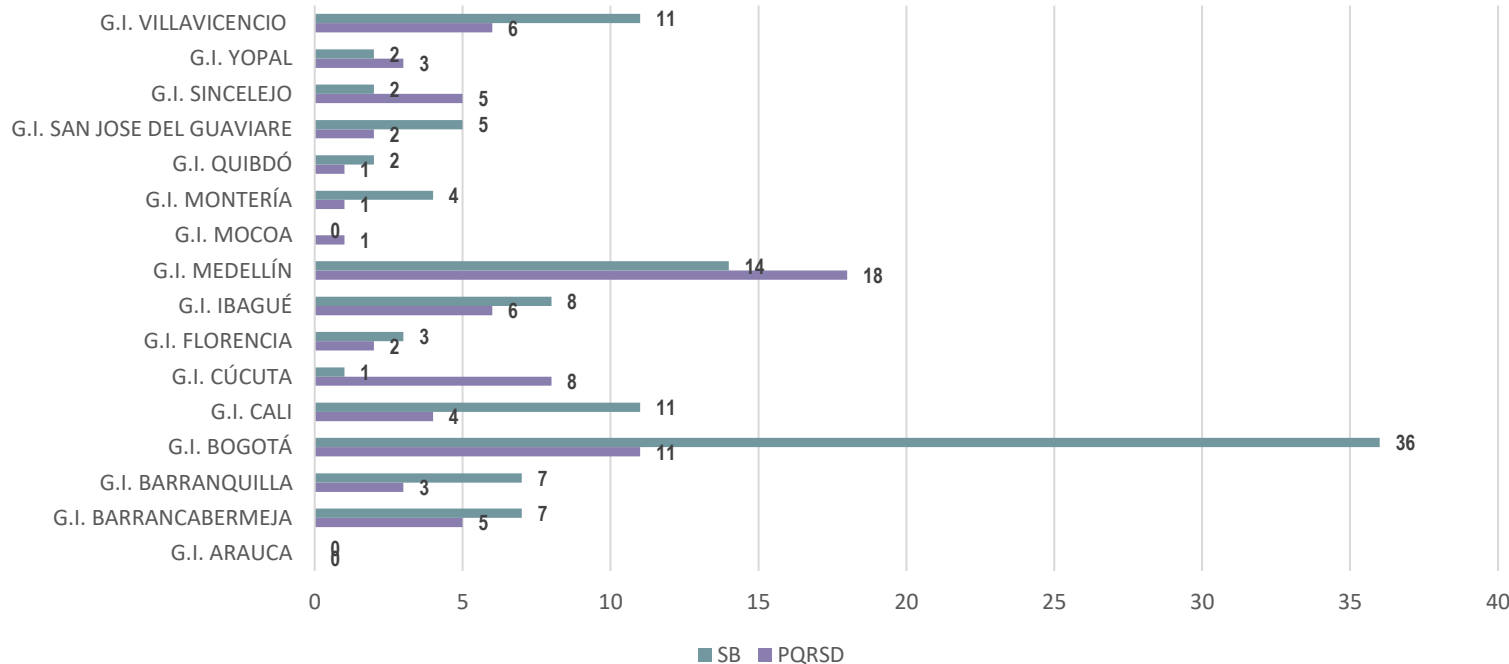
108
CASOS

79
PQRSD

29
SB

Asignación por Dependencia

No. de casos asignados por Dependencia
Nivel Territorial



191
CASOS

78
PQRSD

113
SB

RESUMEN CUALITATIVO

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la UBPD, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de ley, de la siguiente manera:

- En el trimestre informado se radicaron 154 peticiones, desagregadas así:
 - De las 154 peticiones, 57 peticiones de información, 2 peticiones de interés general, 14 peticiones de interés particular, 78 peticiones entre autoridades dentro de las cuáles se encuentran 15 casos correspondientes a solicitudes elevadas por Organismos de Control y 10 de Control Político.
 - En cuanto a las Solicitudes de Búsqueda (145) éstas se gestionan de conformidad con la naturaleza extrajudicial y humanitaria establecida por mandato y de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada fase de búsqueda.
- En cuanto al comportamiento de los canales de atención, durante el trimestre valorado, de los 299 casos, (11) se presentaron a través de canal presencial, (71) por canal telefónico y (217) a través de canales virtuales (Correo Electrónico y Formulario Web).

RESUMEN CUALITATIVO

Sobre la asignación de las PQRSD que se realiza a las dependencias de la UBPD de acuerdo con las competencias técnicas y funcionales, se indica lo siguiente:

- En el nivel central, la dependencia con mayor número de recepción de solicitudes y PQRSD corresponde a la DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN Y LOCALIZACIÓN.
- En el nivel territorial, el equipo interno de trabajo con mayor número de recepción de solicitudes corresponde a la TERRITORIAL BOGOTÁ y MEDELLÍN.
- *En preciso indicar que los datos reportados y asociados en particular a “Solicitudes de Búsqueda”, no representan el universo total de casos recibidos por la UBPD, dado que este reporte se origina desde las solicitudes que Servicio al Ciudadano recibe a través de los diferentes canales de atención, sin perjuicio al ejercicio misional realizado en los procesos de atención.*

Tiempos Promedio de Respuesta

Nota: De conformidad con el Decreto 491 de 2020, artículo 5. Los términos de las algunas PQRSD fueron modificados y aplicados con ocasión a la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 10 – 20 días• Tiempo promedio de respuesta • 10 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 15 - 30 días• Tiempo promedio de respuesta • 10 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 15 - 30 días• Tiempo promedio de respuesta • 10 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 10 días• Tiempo promedio de respuesta • 10 días
Petición de Información 	Petición de Interés General 	Petición de Interés Particular 	Petición entre Autoridades 
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 15 días• Tiempo promedio de respuesta • 10 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 10 días• Tiempo promedio de respuesta • 5 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 5 días a 10 días• Tiempo promedio de respuesta • 9,25 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 30 días• No se presentaron
Queja 	Solicitud de Documentos 	Entes de Control 	Consulta 

Tiempo de Respuesta por Solicitud

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202101569	01-jul-21	10	14-jul-21	3400-17-1-202100005
2130-2-202101576	02-jul-21	10	19-jul-21	3400-3-202100029
2130-2-202101578	01-jul-21	10	12-jul-21	3400-12-1-202100154
2130-2-202101583	02-jul-21	10	19-jul-21	3400-17-1-202100008
2130-2-202101589	06-jul-21	10	19-jul-21	3400-17-1-202100007
2130-2-202101601	07-jul-21	10	14-jul-21	3400-7-1-202100058
2130-2-202101602	07-jul-21	10	19-jul-21	3400-5-1-202100200
2130-2-202101612	07-jul-21	10	19-jul-21	3400-17-1-202100010
2130-2-202101620	08-jul-21	5	14-jul-21	3000-1-202101613
2130-2-202101637	09-jul-21	10	15-jul-21	3400-4-1-202100029
2130-2-202101647	09-jul-21	10	21-jul-21	3100-1-202101631 3100-1-202101633
2130-2-202101655	12-jul-21	10	27-jul-21	3000-1-202101667
2130-2-202101661	13-jul-21	10	13-ago-21	PRORROGA 3000-1-202101662 1000-1-202101804
2130-2-202101664	14-jul-21	10	29-jul-21	1000-1-202101686
2130-2-202101665	13-jul-21	10	23-jul-21	3400-17-1-202100013
2130-2-202101666	13-jul-21	10	23-jul-21	3400-17-1-202100014
2130-2-202101667	14-jul-21	5	22-jul-21	1000-1-202101641
2130-2-202101674	15-jul-21	15	03-ago-21	3000-1-202101719
2130-2-202101682	16-jul-21	10	27-jul-21	3100-1-202101664
2130-2-202101683	16-jul-21	5	23-jul-21	3400-17-1-202100015
2130-2-202101696	19-jul-21	10	26-jul-21	3400-10-1-202100143
2130-2-202101697	19-jul-21	10	26-jul-21	3400-10-1-202100144
2130-2-202101699	19-jul-21	10	03-ago-21	3400-7-1-202100064
2130-2-202101700	19-jul-21	10	22-jul-21	300-12-1-202000162
2130-2-202101704	15-jul-21	20	02-ago-21	3000-1-202101707
2130-2-202101710	21-jul-21	10	02-ago-21	3400-7-1-202100063
2130-2-202101718	16-jul-21	10	02-ago-21	3400-6-1-202100084
2130-2-202101721	21-jul-21	10	02-ago-21	3400-17-1-202100024
2130-2-202101726	23-jul-21	10	13-ago-21	PRORROGA 3000-1-202101661 1000-1-202101809
2130-2-202101737	22-jul-21	10	05-ago-21	1000-1-202101739
2130-2-202101739	26-jul-21	10	06-ago-21	3400-1-1-202100054
2130-2-202101745	23-jul-21	10	06-ago-21	3000-1-202101742
2130-2-202101752	27-jul-21	10	06-ago-21	3400-14-1-202100226
2130-2-202101758	27-jul-21	10	09-ago-21	3400-5-1-202100219
2130-2-202101753	26-jul-21	10	09-ago-21	3400-9-1-202100164
2130-2-202101768	28-jul-21	10		PRORROGA 1300-1-202101680 1000-1-202101785
2130-2-202101770	27-jul-21	15	18-ago-21	3400-14-1-202100231
2130-2-202101777	28-jul-21	10	11-ago-21	3400-7-1-202100066
2130-2-202101783	28-jul-21	10	09-ago-21	3400-10-1-202100155
2130-2-202101784	28-jul-21	10	03-ago-21	3400-17-1-202100027
2130-2-202101807				

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202101786	28-jul-21	15	19-ago-21	3400-5-1-202100226
2130-2-202101787	29-jul-21	10	12-ago-21	3400-14-1-202100230
2130-2-202101792	29-jul-21	10	09-ago-21	3400-5-1-202100222
2130-2-202101819	30-jul-21	10	13-ago-21	3400-2-1-202100065
2130-2-202101826	02-ago-21	10	13-ago-21	3400-11-1-202100084
2130-2-202101833	03-ago-21	10	11-ago-21	3100-1-202101791
2130-2-202101838	03-ago-21	10	11-ago-21	3100-1-202101790
3400-6-2-202100050	03-ago-21	10	11-ago-21	3400-6-1-202100088
2130-2-202101855	04-ago-21	10	19-ago-21	3400-6-1-202100225
2130-2-202101863	05-ago-21	5	10-ago-21	1000-1-202101771
2130-2-202101865	06-ago-21	16	19-ago-21	3400-5-1-202100224
2130-2-202101866	06-ago-21	11	19-ago-21	3100-1-202101831
2130-2-202101884	09-ago-21	10	19-ago-21	3400-17-1-202100032
2130-2-202101895	11-ago-21	20	09-sep-21	1600-1-202102063
2130-2-202101898	11-ago-21	10	18-ago-21	3100-1-202101826
2130-2-202101900	10-ago-21	10	25-ago-21	3400-5-1-202100230
2130-2-202101604	11-ago-21	10	26-ago-21	3400-1-1-202100058
2130-2-202101921	12-ago-21	10	25-ago-21	3300-1-202101876
2130-2-202101925	12-ago-21	10	25-ago-21	3400-6-1-202100093
2130-2-202101932	12-ago-21	10	26-ago-21	2200-1-202101911
2130-2-202101938	13-ago-21	12	31-ago-21	1000-1-202101946
2130-2-202101935	12-ago-21	10	18-ago-21	Correo desestimiento
2130-2-202101930	13-ago-21	15	18-ago-21	3000-1-202101823
2130-2-202101941	17-ago-21	20	10-sep-21	3000-1-202101824
2130-2-202101942	17-ago-21	10	30-ago-21	3100-1-202102074
2130-2-202101947	17-ago-21	10	31-ago-21	3100-1-202101927
2130-2-202101947	17-ago-21	10	31-ago-21	1000-1-202101947
2130-2-202101948	17-ago-21	20	03-sep-21	2000-1-202102000
2130-2-202101949	17-ago-21	15	18-ago-21	3000-1-202101823
2130-2-202101946	13-ago-21	10	27-ago-21	3000-1-202101824 3100-1-202101917
2130-2-202101957	13-ago-21	9	02-sep-21	PRORROGA 3000-1-202101833 3000-1-202101992
2130-2-202101958	18-ago-21	10	20-ago-21	3100-1-202101843
2130-2-202101966	18-ago-21	10	31-ago-21	1000-1-202101948
2130-2-202101971	19-ago-21	10	02-sep-21	3400-16-1-202100106
2130-2-202101973	19-ago-21	10	27-ago-21	3100-1-202101918
2130-2-202101981	20-ago-21	10	03-sep-21	3400-16-1-202100107
2130-2-202101982	20-ago-21	10	02-sep-21	3400-10-1-202100179
2130-2-202101983	20-ago-21	10	02-sep-21	3400-10-1-202100180
2130-2-202101997	23-ago-21	10	31-ago-21	3100-1-202101963
2130-2-202101999	23-ago-21	3	26-ago-21	2000-1-202101912
2130-2-202101998	23-ago-21	13	07-sep-21	1000-1-202102030

Tiempo de Respuesta por Solicitud

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (ddmm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202102004	24-ago-21	10	27-ago-21	2000-1-202101924
2130-2-202102007	23-ago-21	10	02-sep-21	3400-6-1-202100094
2130-2-202102015	24-ago-21	10	07-sep-21	3400-10-1-202100188
2130-2-202102016	24-ago-21	20	08-sep-21	3400-5-1-202100237
2130-2-202102018	24-ago-21	10	02-sep-21	3100-1-202101999
2130-2-202102024	26-ago-21	5	08-sep-21	PRORROGA 3000-1-202101932 3000-1-202102043
2130-2-202102022	26-ago-21	10	03-sep-21	3100-1-202101998
2130-2-202102029	26-ago-21	10	07-sep-21	1000-1-202102029
3400-5-2-202100079	26-ago-21	15	14-sep-21	3400-5-1-202100244
2130-2-202102033	27-ago-21	10	10-sep-21	3400-5-1-202100240 3400-5-1-202100241 3400-5-1-202100242
2130-2-202102046	27-ago-21	5	08-sep-21	PRORROGA 3000-1-202101951 3000-1-202102040
2130-2-202102045	27-ago-21	5	08-sep-21	PRORROGA 3000-1-202101951 3000-1-202102039
2130-2-202102047	27-ago-21	5	08-sep-21	PRORROGA 3000-1-202101951 3000-1-202102041
2130-2-202102058	30-ago-21	5	08-sep-21	PRORROGA 3000-1-202101951 3000-1-202102042
2130-2-202102076	31-ago-21	18	24-sep-21	1000-1-202102320
3400-13-2-202100022	31-ago-21	15	15-sep-21	3400-13-1-202100081
3400-16-2-202100034	31-ago-21	15	10-sep-21	2150-1-202102070
2130-2-202102080	31-ago-21	10	13-sep-21	3400-1-1-202100061
2130-2-202102100	03-sep-21	10	13-sep-21	3000-1-202102098
3400-2-2-202100026	06-sep-21	10	20-sep-21	3400-2-1-202100076
2130-2-202102122	06-sep-21	10	17-sep-21	3100-1-202102168
2130-2-202102123	06-sep-21	10	14-sep-21	3100-1-202102107
2130-2-202102124	06-sep-21	20	23-sep-21	3400-16-1-202100109
2130-2-202102125	06-sep-21	20	23-sep-21	3400-16-1-202100110
2130-2-202102126	06-sep-21	10	14-sep-21	3100-1-202102106
2130-2-202102129	07-sep-21	10	20-sep-21	3400-14-1-202100293
2130-2-202102131	07-sep-21	10	17-sep-21	3100-1-202102169
2130-2-202102132	07-sep-21	10	20-sep-21	3400-2-1-202100077
2130-2-202102140	07-sep-21	15	22-sep-21	3100-1-202102223 3100-1-202102224
2130-2-202102147	07-sep-21	10	21-sep-21	3400-5-1-202100251
2130-2-202102153	08-sep-21	10	14-sep-21	3100-1-202102105
2130-2-202102165	09-sep-21	15	22-sep-21	3100-1-202102227 3100-1-202102228
2130-2-202102166	09-sep-21	15	30-sep-21	3400-2-1-202100081
2130-2-202102168	09-sep-21	10	21-sep-21	3400-14-1-202100297
2130-2-202102170	09-sep-21	10	21-sep-21	3200-1-202102212
2130-2-202102174	10-sep-21	10	15-sep-21	2000-1-202102141
2130-2-202102175	10-sep-21	10	14-sep-21	3100-1-202102110
2130-2-202102183	10-sep-21	10	24-sep-21	3400-5-1-202100257
2130-2-202102184	10-sep-21	10	24-sep-21	3400-5-1-202100257
2130-2-202102188	13-sep-21	10	27-sep-21	3400-5-1-202100260

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (ddmm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202102191	13-sep-21	14	30-sep-21	1000-1-202102374
2130-2-202102204	13-sep-21	10	24-sep-21	PRORROGA 3000-1-202102321
3400-5-2-202100095	15-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102212	14-sep-21	20	En trámite	En trámite
3400-9-2-202100123	16-sep-21	10	28-sep-21	3400-9-1-202100215
2130-2-202102220	16-sep-21	5	22-sep-21	3300-1-202102242
2130-2-202102221	16-sep-21	10	30-sep-21	3400-16-1-202100111
2130-2-202102231	16-sep-21	9	27-sep-21	1000-1-202102331
2130-2-202102235	17-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102236	17-sep-21	10	01-oct-21	3400-5-1-202100267
2130-2-202102241	17-sep-21	10	27-sep-21	3400-11-1-202100103
2130-2-202102254	20-sep-21	15	En trámite	En trámite
3400-9-2-202100128	16-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102273	21-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102274	22-sep-21	26	En trámite	En trámite
2130-2-202102284	22-sep-21	5	29-sep-21	3400-17-1-202100087
2130-2-202102286	22-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102287	23-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102292	23-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102293	23-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102291	23-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102301	24-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102302	24-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102313	27-sep-21	10	29-sep-21	3000-1-202102378
2130-2-202102316	27-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102326	28-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102340	28-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102341	29-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102344	29-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102346	29-sep-21	2	01-oct-21	3100-1-202102375
2130-2-202102349	29-sep-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202102351	29-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102353	30-sep-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202102356	30-sep-21	2	En trámite	En trámite

TRASLADOS POR COMPETENCIA Y PETICIONES NEGADAS – DECRETO 103 de 2015

- Durante el trimestre valorado, aquellas peticiones asociadas a solicitudes de búsqueda cuyas desapariciones se hayan dado por fuera del marco temporal establecido para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas, se dio el respectivo traslado por competencia.
- 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 enero a marzo de 2021, del total de PQRSD recibidas se negó parcialmente el acceso a la información, en razón a la clasificación de la mismas y dado el contenido de las peticiones recibidas y de acuerdo con lo establecido en el mandato de la UBPD, para lo cual podrá consultarse la información en la Dirección de Información.

ACCIONES DE MEJORA

- ▶ Se cuenta con la versión No. 2 del Procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UBPD. SCI-PR-01 V2.
- ▶ Se cuenta con un Manual y Protocolo de Servicio al Ciudadano en aras de garantizar una atención de carácter humanitario y extrajudicial a través de los canales de atención.
- ▶ Se cuentan con lineamientos para la atención de los enfoques diferenciales, étnicos, territoriales y de género, liderados por la Dirección de Participación.
- ▶ Se elaboraron los lineamientos SCI-LN-001_V1 Trámite de Traslado por competencias de las PQRSD y SCI-LN-002_V1 Recomendaciones Generales para la eficacia en la Gestión de los Términos de respuesta a las PQRSD.
- ▶ Se cuenta con una Política de Servicio al Ciudadano y una Guía para la implementación del Modelo de Servicio de la UBPD.
- ▶ Se emiten alertas de control y seguimiento durante el trámite de los PQRSD a cada una de las dependencias de la UBPD.
- ▶ Se cuenta con informes mensuales y trimestrales de la gestión de los PQRSD.
- ▶ El porcentaje de oportunidad de la respuestas para el trimestre valorado se encuentra en el 98,2%.

¡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