



**UBPD**

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



**UBPD**

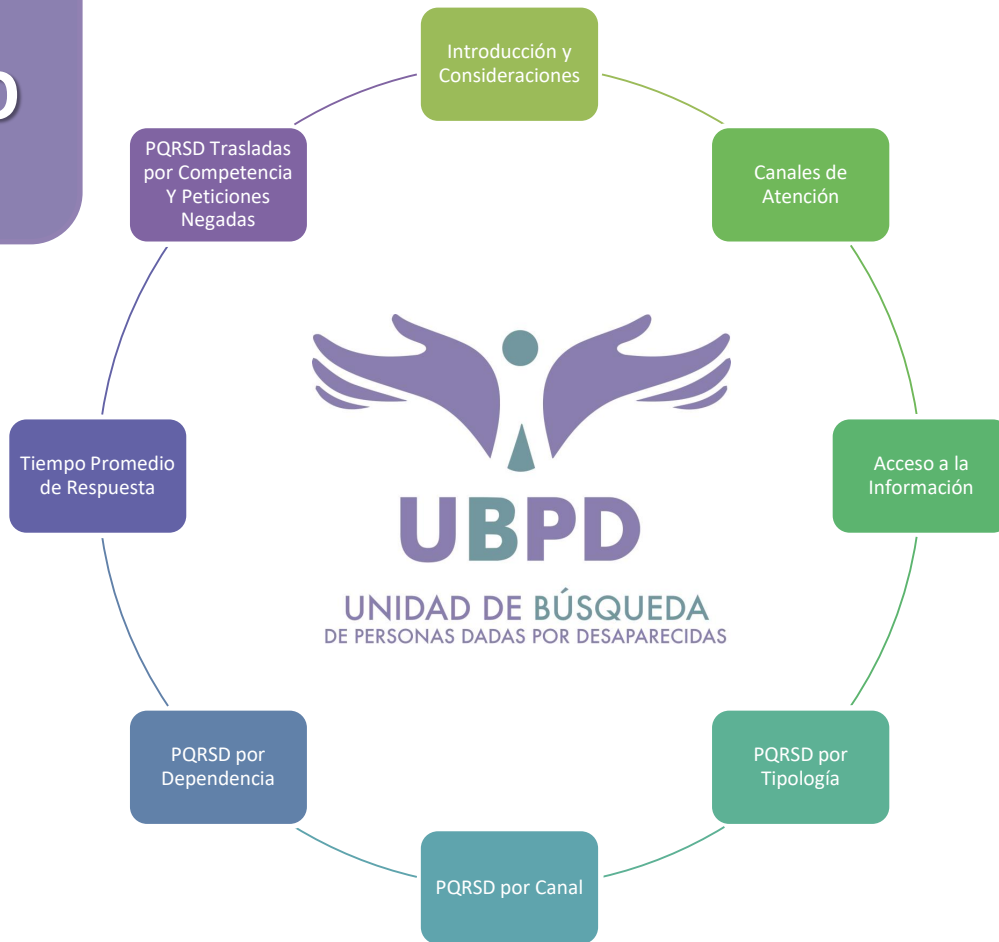
UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

**INFORME UNIFICADO  
GESTIÓN DE PQRSD**

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

**ENERO – MARZO  
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 enero al 31° de marzo 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](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

### Correo electrónico

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto: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](http://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.

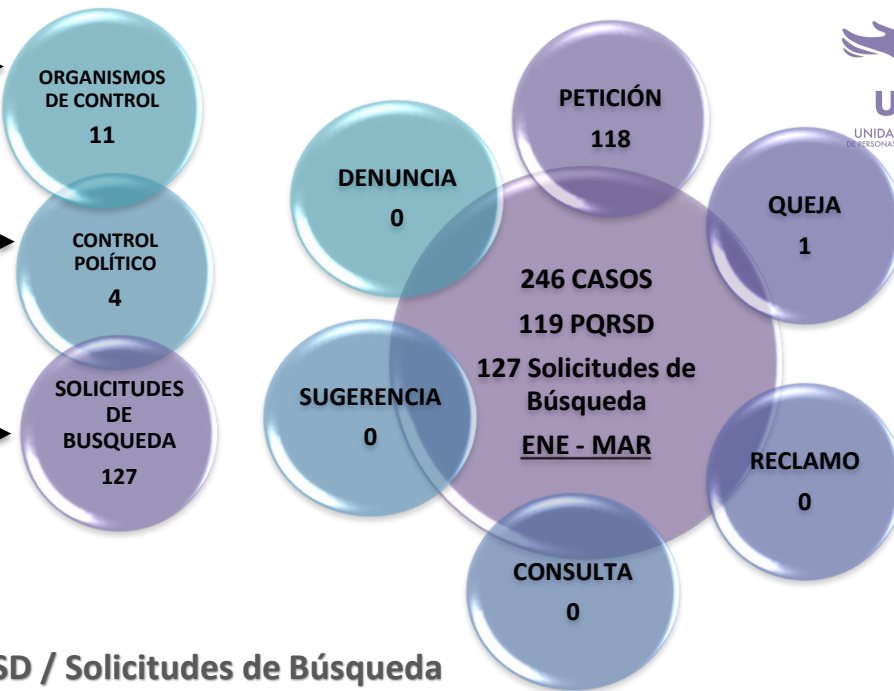
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31° de marzo de 2021, se recibieron **246 solicitudes**, de las cuales **119** corresponden a PQRSD y **127** a Solicitudes de Búsqueda.

**PQRSD**  
Recibidas por  
Tipo de  
Requerimiento

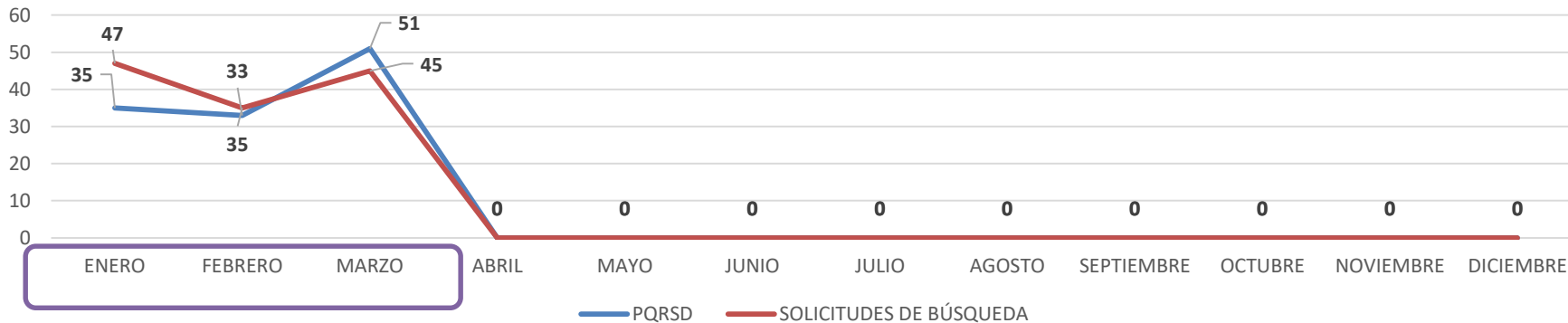
**Nota:** Se indica que las 11 peticiones recibidas por Organismos de Control se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

**Nota:** Se indica que las 4 peticiones recibidas por Control Político se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

**Nota:** De los 246 casos recibidos, 127 correspondieron a Solicitudes de Búsqueda



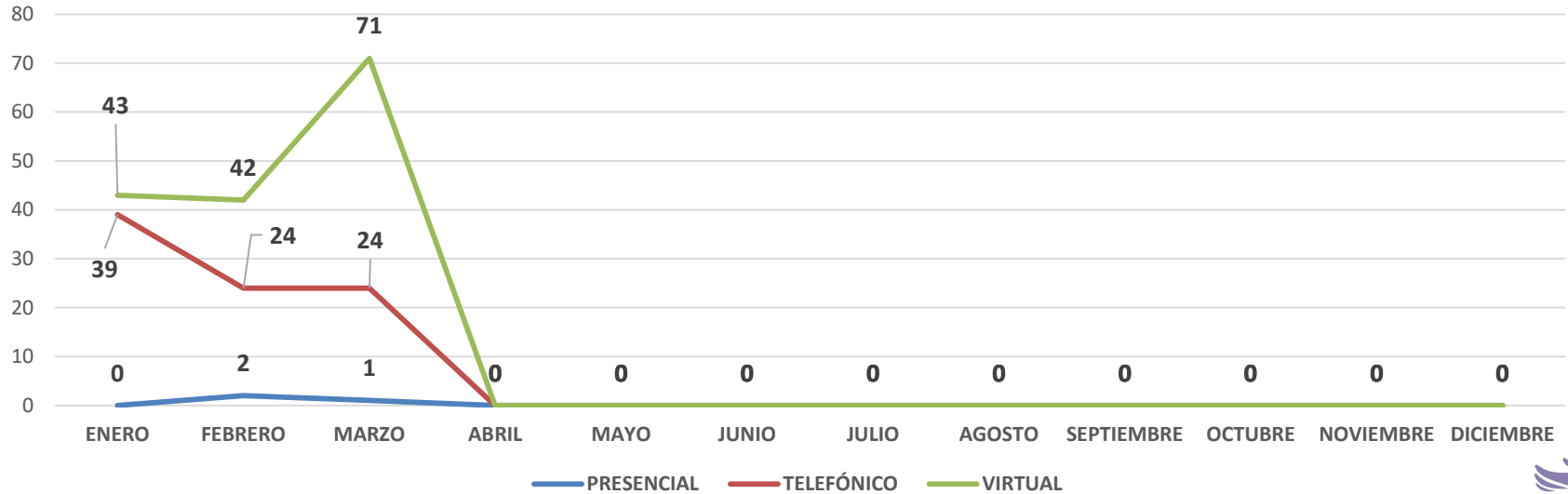
**Comportamiento PQRSD / Solicitudes de Búsqueda**





# 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/)

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

• 3

Presencial



• 87

Telefónico



Contacto Telefónico

3770607  
316-2783918  
018000-117175

• 156

Virtual



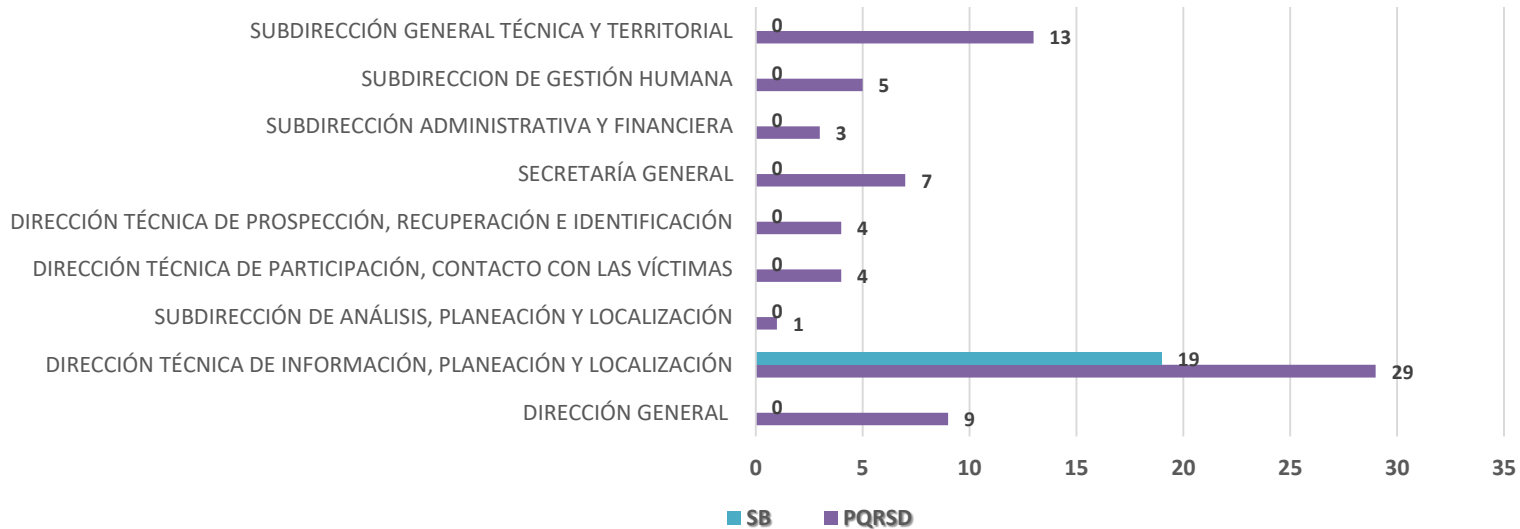
Formulario Web  
Radique su PQR

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

Correo Electrónico  
[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

# Asignación por Dependencia

No. de casos asignados por Dependencia  
Nivel Central



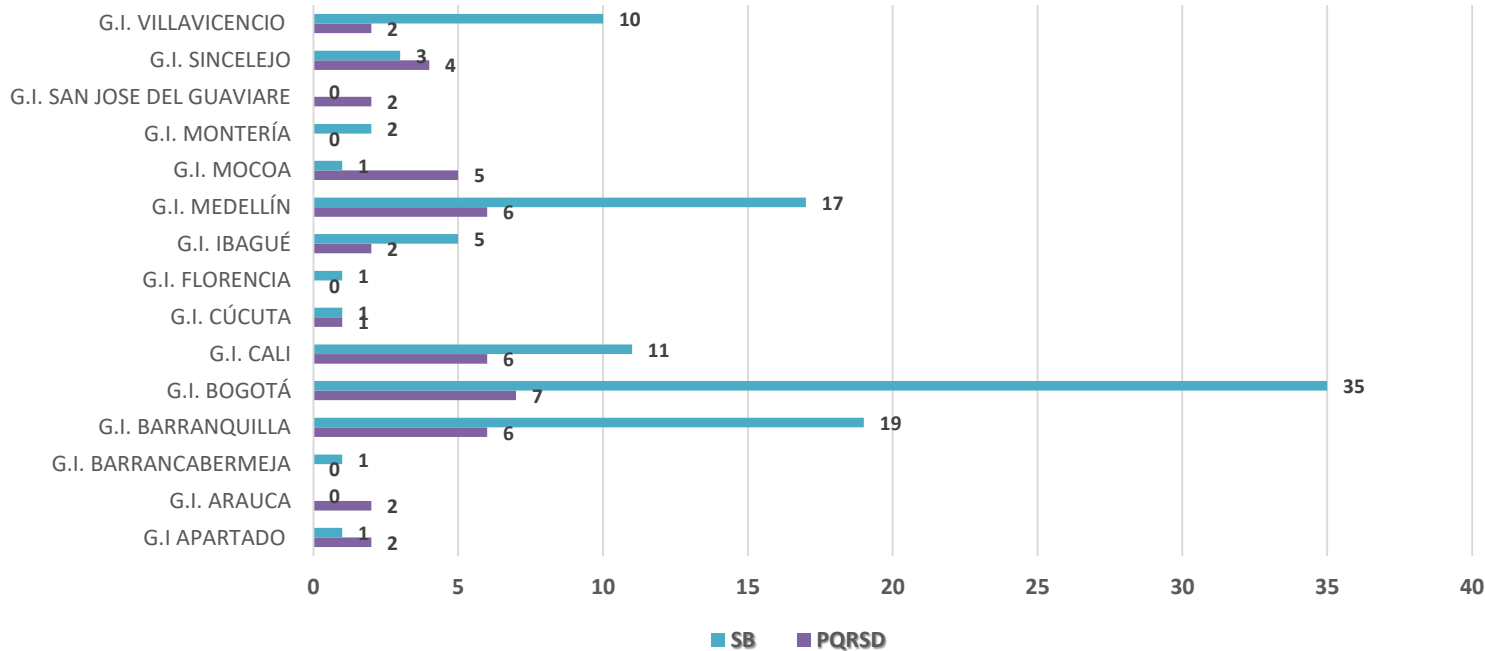
94  
CASOS

75  
PQRSD

19  
SB

# Asignación por Dependencia

No. de casos asignados por Dependencia  
Nivel Territorial



152  
CASOS

45  
PQRSD

107  
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 119 peticiones, desagregadas así:
  - 118 Derechos de petición
  - 1 Queja
  - De las 119 peticiones, 11 correspondieron a solicitudes elevadas por Organismos de Control y 4 de Control Político.

En cuanto a las Solicitudes de Búsqueda, 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.

- 127 Solicitudes de Búsqueda
- En cuanto al comportamiento de los canales de atención, durante el trimestre valorado, de los 246 casos, (3) se presentaron a través de canal presencial, con ocasión a la Emergencia Sanitaria decretada, (87) por canal telefónico y 156 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 con 48 solicitudes.
- En el nivel territorial, el equipo interno de trabajo con mayor número de recepción de solicitudes corresponde a la TERRITORIAL BOGOTÁ con 42 casos, seguido de la TERRITORIAL BARRANQUILLA con 25 casos.
- *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"><li>• Tiempo por Ley • 10 – 20 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • 8 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 15 - 30 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • No se presentaron</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 15 - 30 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • 8,8 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 10 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • 8,4 días</li></ul>
Petición de Información 	Petición de Interés General 	Petición de Interés Particular 	Petición entre Autoridades 
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 15 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • 7 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 10 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • 5 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 5 días a 10 días</li><li>• Tiempo promedio de respuesta • 9,25 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo por Ley • 30 días</li><li>• No se presentaron</li></ul>
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
2100-2-202100002	4-ene-20	10	19-ene-21	3400-14-1-202100006
2130-2-202100009	4-ene-20	15	21-ene-21	3400-2-1-202100004
2130-2-202100008	4-ene-20	15	13-ene-21	3400-16-1-202100002
2130-2-202100013	4-ene-20	15	8-ene-21	3400-3-1-202100011
2130-2-202100012	4-ene-20	15	21-ene-21	3400-14-1-202100008
2130-2-202100019	5-ene-20	15	21-ene-21	3400-1-1-202100008
2130-2-202100023	6-ene-20	10	21-ene-21	3400-14-1-202100007
2130-2-202100028	6-ene-20	10	21-ene-21	3300-1-202100092
2130-2-202100029	6-ene-20	15	22-ene-21	3120-1-202100083
2130-2-202100030	6-ene-20	15	21-ene-21	3400-2-1-202100005
2130-2-202100031	6-ene-20	15	22-ene-21	3400-17-1-202100086
2130-2-202100034	7-ene-20	15	18-ene-21	3400-10-1-202100020
2130-2-202100037	7-ene-20	15	22-ene-21	3400-17-1-202100087
2130-2-202100042	8-ene-20	15	21-ene-21	3400-14-1-202100009
2130-2-202100043	8-ene-20	15	28-ene-21	3120-1-202100121
2130-2-202100046	8-ene-20	10	19-ene-21	3400-13-1-202100002
2130-2-202100052	8-ene-20	15	22-ene-21	3400-17-1-202100089
2130-2-202100053	8-ene-20	15	26-ene-21	3400-2-1-202100006
2130-2-202100057	12-ene-21	3	13-ene-21	2010-1-202100028
2130-2-202100058	12-ene-21	10	20-ene-21	3400-13-1-202100003
2130-2-202100066	12-ene-21	15	19-ene-21	3100-1-202100074
2130-2-202100067	12-ene-21	10	22-ene-21	3400-5-1-202100002
2130-2-202100079	13-ene-21	10	20-ene-21	3400-8-1-202100007
2130-2-202100080	13-ene-21	15	14-ene-21	3400-1-1-202100004
2130-2-202100086	14-ene-21	10	28-ene-21	3120-1-202100126
2130-2-202100087	14-ene-21	10	27-ene-21	3400-10-1-202100034
3400-14-2-202100002	14-ene-21	15	19-ene-21	3100-1-202100075
2130-2-202100101	15-ene-21	10	28-ene-21	3120-1-202100124 3120-1-202100125
2130-2-202100100	15-ene-21	10	26-feb-21	3000-1-202100395
2130-2-202100105	15-ene-21	10	29-ene-21	3400-14-1-202100022
2130-2-202100111	18-ene-21	10	27-ene-21	3200-1-202100110
2130-2-202100118	18-ene-21	5	25-ene-21	3400-16-1-202100003 3400-16-1-202100004
2130-2-202100119	18-ene-21	15	8-feb-21	3400-14-1-202100030
2130-2-202100120	18-ene-21	15	8-feb-21	3400-14-1-202100031
2130-2-202100121	18-ene-21	15	25-ene-21	3400-16-1-202100005
2130-2-202100122	18-ene-21	15	21-ene-21	3400-2-1-202100003
2130-2-202100126	19-ene-21	15	28-ene-21	3400-5-1-202100003
2130-2-202100129	19-ene-21	10	28-ene-21	3120-1-202100123
2130-2-202100131	19-ene-21	15	5-feb-21	3400-5-1-202100006

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202100137	19-ene-21	15	8-feb-21	3400-14-1-202100032
2130-2-202100138	19-ene-21	15	22-ene-21	3400-19-1-202100001
2130-2-202100139	19-ene-21	15	8-feb-21	3400-17-1-202100155
2130-2-202100140	19-ene-21	15	22-ene-21	3120-1-202100082
2130-2-202100142	20-ene-21	3	25-ene-21	1000-1-202100113
2130-2-202100143	20-ene-21	15	22-ene-21	3400-7-1-202100004
2130-2-202100145	20-ene-21	10	3-feb-21	3100-1-202100142
2130-2-202100147	20-ene-21	10	21-ene-21	3400-7-1-202100003
2130-2-202100149	20-ene-21	15	10-feb-21	3400-5-1-202100009
2130-2-202100146	20-ene-21	20	5-feb-21	3300-1-202100150
2130-2-202100151	20-ene-21	10	1-feb-21	3000-1-202100081
2130-2-202100153	20-ene-21	15	10-feb-21	3000-1-202100188
2130-2-202100155	20-ene-21	5	26-ene-21	2000-1-202100107
2130-2-202100157	21-ene-21	15	8-feb-21	3400-17-1-202100154
2130-2-202100158	21-ene-21	10	28-ene-21	3400-13-1-202100004
2130-2-202100163	22-ene-21	15	2-feb-21	3400-8-1-202100012
2130-2-202100166	22-ene-21	15	3-feb-21	3400-1-1-202100014
2130-2-202100167	22-ene-21	15	3-feb-21	3400-1-1-202100013
2130-2-202100173	25-ene-21	15	3-feb-21	2000-1-202100140
2130-2-202100176	25-ene-21	15	15-feb-21	3400-5-1-202100011
2130-2-202100177	25-ene-21	10	8-feb-21	3100-1-202100162
2130-2-202100178	25-ene-21	10	8-feb-21	3100-1-202100163
2130-2-202100179	25-ene-21	10	8-feb-21	3100-1-202100161
2130-2-202100202	26-ene-21	15	2-feb-21	3400-1-1-202100010
2130-2-202100204	26-ene-21	10	8-feb-21	3100-1-202100172
2130-2-202100205	26-ene-21	15	12-feb-21	3400-14-1-202100039
2130-2-202100206	26-ene-21	15	15-feb-21	3100-1-202100205
3400-6-2-202100002	26-ene-21	15	16-feb-21	3400-5-1-202100012
2130-2-202100207	27-ene-21	15	15-feb-21	3100-1-202100211
2130-2-202100215	27-ene-21	15	2-feb-21	3400-1-1-202100011
2130-2-202100216	27-ene-21	15	8-feb-21	3400-17-1-202100151
2130-2-202100217	27-ene-21	15	16-feb-21	3400-5-1-202100013
2130-2-202100218	27-ene-21	10	10-feb-21	3100-1-202100182
2130-2-202100225	28-ene-21	10	4-feb-21	2200-1-202100146
2130-2-202100226	28-ene-21	15	8-feb-21	3400-17-1-202100152
2130-2-202100227	28-ene-21	10	11-feb-21	3400-1-1-202100016
3400-16-2-202100002	28-ene-21	15	8-feb-21	3400-17-1-202100153
2130-2-202100232	29-ene-21	5	4-feb-21	3000-1-202100145
2130-2-202100234	29-ene-21	15	12-feb-21	3400-14-1-202100038
2130-2-202100235	29-ene-21	15	1-feb-21	3400-12-1-202100014

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202100237	29-ene-21	15	8-feb-21	3400-1-1-202100015
2130-2-202100238	29-ene-21	15	19-feb-21	3400-5-1-202100015
2130-2-202100239	29-ene-21	15	19-feb-21	3400-5-1-202100014
2130-2-202100246	1-feb-21	14	19-feb-21	100-1-202100250
2130-2-202100252	1-feb-21	10	15-feb-21	3400-1-1-202100018
2130-2-202100256	1-feb-21	20	23-feb-21	3400-1-1-202100019
2130-2-202100257	1-feb-21	15	3-feb-21	3400-1-1-202100012
2130-2-202100258	1-feb-21	15	22-feb-21	3000-1-202100258
2130-2-202100264	2-feb-21	18	26-feb-21	1300-1-202100173 1300-1-202100251 PRORROGA 1000-1-202100326
2130-2-202100269	2-feb-21	10	4-mar-21	3400-1-1-202100027
2130-2-202100270	2-feb-21	15	15-feb-21	3100-1-202100208
2130-2-202100271	2-feb-21	15	22-feb-21	3000-1-202100256
2130-2-202100276	3-feb-21	15	23-feb-21	3100-1-202100285
2130-2-202100286	4-feb-21	10	15-feb-21	3100-1-202100210
2130-2-202100285	4-feb-21	13	23-feb-21	PRORROGA 3000-1-202100176 1000-1-202100292
2130-2-202100293	4-feb-21	15	24-feb-21	3100-1-202100303
2130-2-202100292	4-feb-21	15	25-feb-21	3400-5-1-202100016
2130-2-202100299	5-feb-21	10	24-feb-21	3100-1-202100296
2130-2-202100300	5-feb-21	15	26-feb-21	3400-5-1-202100017
2130-2-202100309	5-feb-21	10	3-mar-21	1000-1-202100480
2130-2-202100312	8-feb-21	15	22-feb-21	3000-1-202100259
2130-2-202100314	8-feb-21	10	11-feb-21	3400-16-1-202100006
2130-2-202100310	8-feb-21	10	22-feb-21	3400-2-1-202100018
2130-2-202100317	8-feb-21	15	15-feb-21	3400-1-1-202100017
2130-2-202100318	8-feb-21	15	22-feb-21	3000-1-202100255
2130-2-202100337	10-feb-21	15	11-feb-21	3400-4-1-202100002
2130-2-202100338	10-feb-21	15	2-mar-21	3400-14-1-202100052
2130-2-202100343	11-feb-21	15	22-feb-21	3000-1-202100257
2130-2-202100345	11-feb-21	15	24-feb-21	3100-1-202100301
2130-2-202100346	11-feb-21	10	15-feb-21	3100-1-202100204
2130-2-202100349	12-feb-21	19	10-mar-21	1000-1-202100558
2130-2-202100355	12-feb-21	15	4-mar-21	3400-16-1-202100016 3400-16-1-202100017
2130-2-202100357	12-feb-21	10	26-feb-21	3400-2-1-202100019
2130-2-202100378	15-feb-21	15	8-mar-21	3400-14-1-202100059
2130-2-202100379	15-feb-21	15	3-mar-21	3400-17-1-202100455
2130-2-202100380	15-feb-21	10	1-mar-21	3400-5-1-202100020
2130-2-202100390	15-feb-21	15	3-mar-21	3400-17-1-202100453
2130-2-202100391	15-feb-21	15	26-feb-21	3400-1-1-202100020
2130-2-202100402	16-feb-21	15	9-mar-21	3400-14-1-202100065
2130-2-202100403	16-feb-21	15	2-mar-21	3100-1-202100547



# 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	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202100409	16-feb-21	15	26-feb-21	3400-1-1-202100023	2130-2-202100520	2-mar-21	15	17-mar-21	3400-17-1-202100622	2130-2-202100631	16-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100415	17-feb-21	10	1-mar-21	3400-13-1-202100005	2130-2-202100521	2-mar-21	15	18-mar-21	3400-10-1-202100066	2130-2-202100632	16-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100416	17-feb-21	10	23-feb-21	210-1-202100286	2130-2-202100522	2-mar-21	15	16-mar-21	3400-16-1-202100020	2130-2-202100643	17-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100426	18-feb-21	10	4-mar-21	3300-1-202100533	2130-2-202100529	3-mar-21	15	10-mar-21	3400-16-1-202100021	2130-2-202100644	17-mar-21	10	26-mar-21	3400-1-1-202100074
2130-2-202100427	18-feb-21	30	23-mar-21	3400-1-1-202100030	2130-2-202100532	3-mar-21	15	10-mar-21	3400-1-1-202100028	2130-2-202100646	17-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100428	18-feb-21	10	4-mar-21	3100-1-202100532	2130-2-202100530	3-mar-21	5	23-mar-21	3400-1-1-202100021	2130-2-202100647	17-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100433	18-feb-21	10	3-mar-21	3400-17-1-202100454	2130-2-202100531	3-mar-21	10	8-mar-21	3400-1-1-202100022	2130-2-202100655	18-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100435	19-feb-21	5	24-feb-21	3000-1-202100298	2130-2-202100532	3-mar-21	10		En trámite	2130-2-202100656	18-mar-21	15	23-feb-21	3400-1-1-202100033
2130-2-202100440	19-feb-21	10	3-mar-21	3400-17-1-202100452	2130-2-202100538	4-mar-21	15	25-mar-21	3400-3-1-202100016	2130-2-202100657	18-mar-21	15	23-mar-21	3400-1-1-202100034
2130-2-202100443	22-feb-21	10	9-mar-21	3400-14-1-202100060	2130-2-202100539	4-mar-21	10	11-mar-21	3400-14-1-202100071	2130-2-202100658	18-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100446	22-feb-21	10	8-mar-21	2100-1-202100548	2130-2-202100542	4-mar-21	15	10-mar-21	3400-1-1-202100029	2130-2-202100659	19-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100447	22-feb-21	15	8-mar-21	3400-5-1-202100022	2130-2-202100543	4-mar-21	5	10-mar-21	2000-1-202100561	2130-2-202100661	19-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100449	22-feb-21	10	8-mar-21	3200-1-202100545	2130-2-202100549	5-mar-21	15	17-mar-21	2000-1-202100562	2130-2-202100666	19-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100450	22-feb-21	10	8-mar-21	3200-1-202100546	2130-2-202100551	5-mar-21	15	25-mar-21	3400-17-1-202100610	2130-2-202100667	19-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100429	22-feb-21	15	15-mar-21	3100-1-202100586	2130-2-202100552	5-mar-21	15	23-mar-21	3400-10-1-202100072	2130-2-202100668	23-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100455	23-feb-21	15	16-mar-21	3400-5-1-202100024	3400-5-2-202100003	5-mar-21	15	29-mar-21	3400-10-1-202100073	2130-2-202100669	23-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100456	23-feb-21	15	11-mar-21	3400-17-1-202100573	2130-2-202100557	8-mar-21	10	11-mar-21	3100-1-202100648	2130-2-202100670	23-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100457	23-feb-21	15	11-mar-21	3400-17-1-202100577	2130-2-202100558	8-mar-21	20		En trámite	2130-2-202100681	23-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100462	24-feb-21	10	9-mar-21	3000-1-202100550	2130-2-202100564	9-mar-21	10	23-mar-12	3100-1-202100632	2130-2-202100682	23-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100466	24-feb-21	15	17-mar-21	3400-17-1-202100624	2130-2-202100566	9-mar-21	10	23-mar-21	3400-1-1-202100035	2130-2-202100683	23-mar-21	10	24-mar-21	2200-1-202100669
2130-2-202100467	24-feb-21	10	4-mar-21	2000-1-202100534	2130-2-202100569	9-mar-21	10	23-mar-21	3000-1-202100668	2130-2-202100676	23-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100469	24-feb-21	15	11-mar-21	3400-17-1-202100576	2130-2-202100570	9-mar-21	15	26-mar-21	3400-17-1-202100681	2130-2-202100677	23-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100471	24-feb-21	15	15-mar-21	3100-1-202100585	2130-2-202100573	9-mar-21	15	26-mar-21	3400-17-1-202100682	2130-2-202100678	23-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100473	24-feb-21	5	1-mar-21	1000-1-2202100331	2130-2-202100574	9-mar-21	15	23-mar-21	3400-1-1-202100031	2130-2-202100679	24-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100483	25-feb-21	10	8-mar-21	3100-1-202100541	2130-2-202100575	9-mar-21	15	26-mar-21	3400-17-1-202100683	2130-2-202100680	24-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100485	25-feb-21	10		En trámite	2130-2-202100576	9-mar-21	15	30-mar-21	3400-5-1-202100062	2130-2-202100681	24-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100486	25-feb-21	10	8-mar-21	3100-1-202100543	2130-2-202100585	10-mar-21	10	18-mar-21	2130-1-202100627	2130-2-202100682	24-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100492	26-feb-21	15	3-mar-21	3400-4-1-202100004	2130-2-202100592	11-mar-21	15	25-mar-21	3400-10-1-202100070	2130-2-202100683	24-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100493	26-feb-21	15	15-mar-21	3100-1-202100584	2130-2-202100594	11-mar-21	10	25-mar-21	3400-5-1-202100044	2130-2-202100676	25-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100495	26-feb-21	10	8-mar-21	3100-1-202100540	2130-2-202100598	11-mar-21	10	18-mar-21	3400-13-1-202100029	2130-2-202100677	25-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100497	1-mar-21	10	8-mar-21	3100-1-202100542	2130-2-202100599	11-mar-21	15	23-mar-21	3400-1-1-202100032	2130-2-202100678	25-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100499	1-mar-21	10	10-mar-21	3000-1-202100559	2130-2-202100601	11-mar-21	15	26-mar-21	3400-17-1-202100684	2130-2-202100679	25-mar-21	5	31-mar-21	3000-1-202100750
2130-2-202100503	1-mar-21	15	10-mar-21	2200-1-202100556	2130-2-202100607	12-mar-21	10		En trámite	2130-2-202100680	26-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100502	1-mar-21	15	18-mar-21	3400-10-1-202100069	2130-2-202100608	12-mar-21	10	23-mar-21	3100-1-202100638	2130-2-202100742	26-mar-21	10	26-mar-21	PRORROGA 3000-1-202100691
2130-2-202100506	1-mar-21	15	17-mar-21	3400-17-1-202100623	2130-2-202100609	12-mar-21	10	23-mar-21	3100-1-202100647	2130-2-202100743	26-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100505	1-mar-21	15	18-mar-21	3400-10-1-202100068	2130-2-202100611	12-mar-21	15	31-mar-21	3000-1-202100763	2130-2-202100748	26-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100516	2-mar-21	20	17-mar-21	3100-1-202100625	2130-2-202100612	12-mar-21	10	26-mar-21	3400-5-1-202100059	2130-2-202100769	29-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100518	2-mar-21	10	16-mar-21	1000-1-202100587	2130-2-202100614	12-mar-21	15	25-mar-21	3400-10-1-202100071	2130-2-202100776	29-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100519	2-mar-21	15	9-mar-21	3400-14-1-202100066	2130-2-202100619	15-mar-21	27	15-mar-21	PRORROGA 3000-1-202100583 3000-1-202100691	2130-2-202100777	29-mar-21	15		En trámite
					2130-2-202100615	15-mar-21	10	16-mar-21	2200-1-202100590	2130-2-202100774	29-mar-21	15		En trámite
					2130-2-202100628	16-mar-21	15	26-mar-21	3400-17-1-202100685					

# 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
2130-2-202100782	30-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100784	30-mar-21	1		En trámite
2130-2-202100786	30-mar-21	5		En trámite
2130-2-202100787	30-mar-21	10		En trámite
2130-2-202100797	31-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100795	31-mar-21	15		En trámite
2130-2-202100802	31-mar-21	10		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 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.
- ▶ Los porcentajes de oportunidad de la respuestas para el **trimestre** valorado se encuentra por encima de **96,5%**.

# ¡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](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

[servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)