



UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS



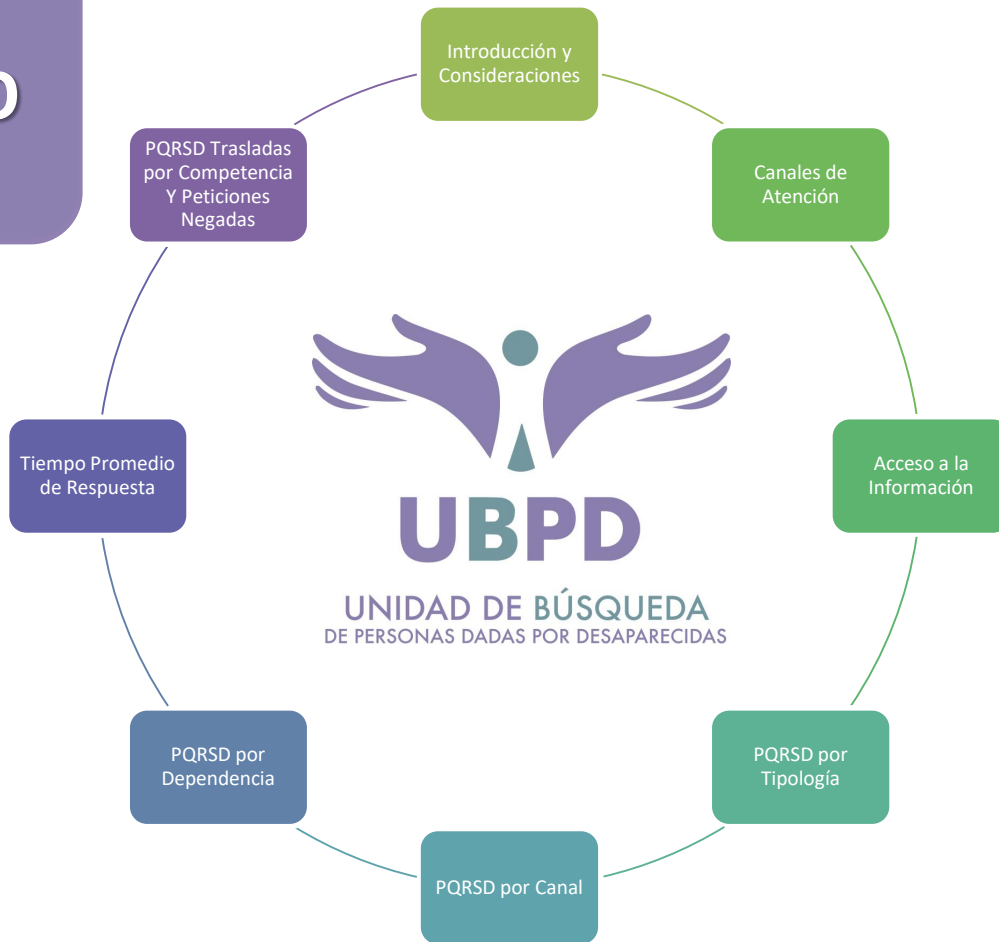
UBPD

UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

**INFORME UNIFICADO
GESTIÓN DE PQRSD
SERVICIO AL
CIUDADANO**

**OCTUBRE –
DICIEMBRE
2020**

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 octubre al 18° de diciembre de 2020, 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 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/UBPDbusquedadesaparecidos/>

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.

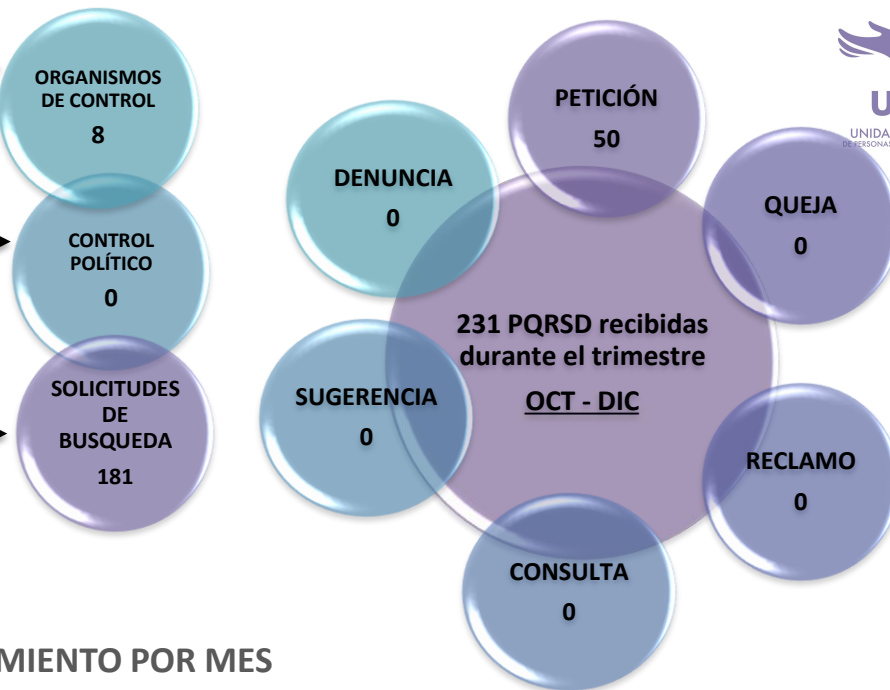
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de octubre al 18° de diciembre de 2020, se recibieron **231 solicitudes** asociadas a PQRSD y Solicitudes de Búsqueda.

PQRSD Recibidas por Tipo de Requerimiento

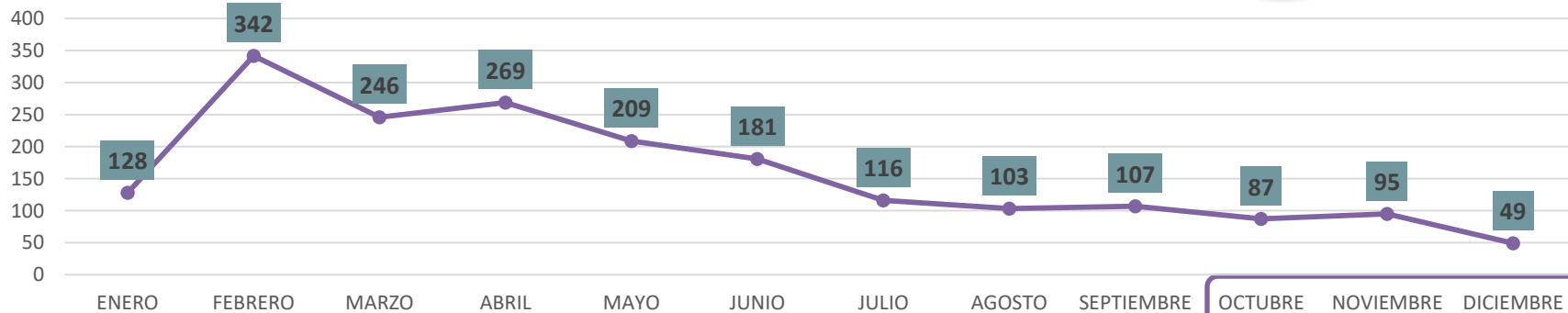
Nota: Se indica que las 8 peticiones recibidas por Organismos de Control se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

Nota: No se recibieron peticiones de Control político durante el periodo valorado.

Nota: De los 231 casos recibidos, 181 correspondieron a Solicitudes de Búsqueda



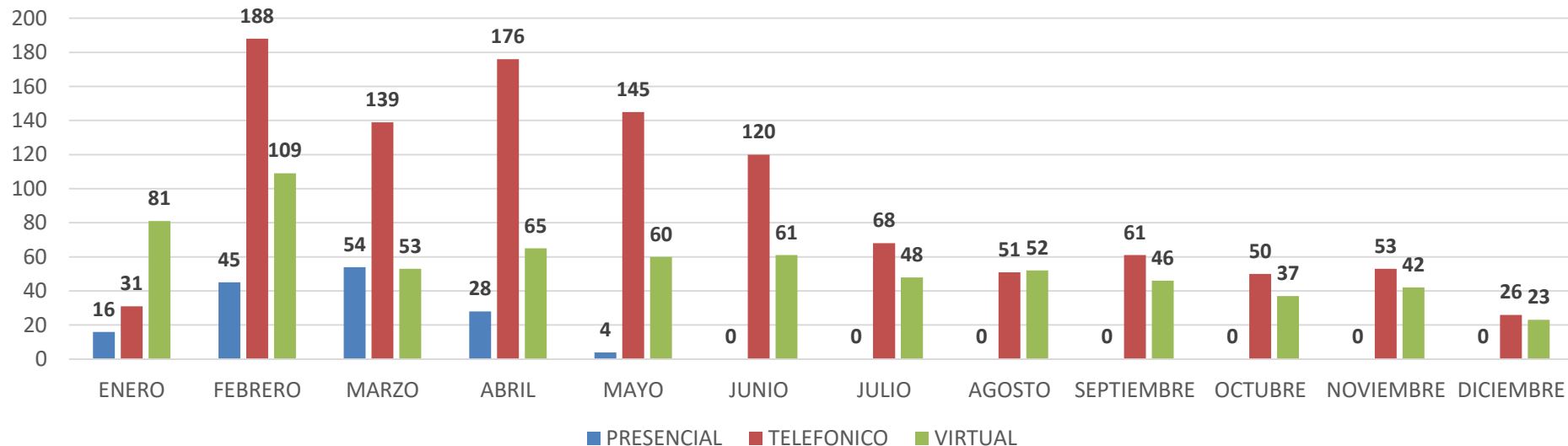
COMPORTAMIENTO POR MES



PQRSD

Canal de Atención

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS



PQRSD

Canal de Atención

[Directorio General UBPD
https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/](https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/)

• 0

Presencial



CANAL PRESENCIAL

• 129

Telefónico




Contacto Telefónico

3770607
316-2783918
018000-117175

• 102

Virtual



CANAL VIRTUAL

Formulario Web
Radique su PQR

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

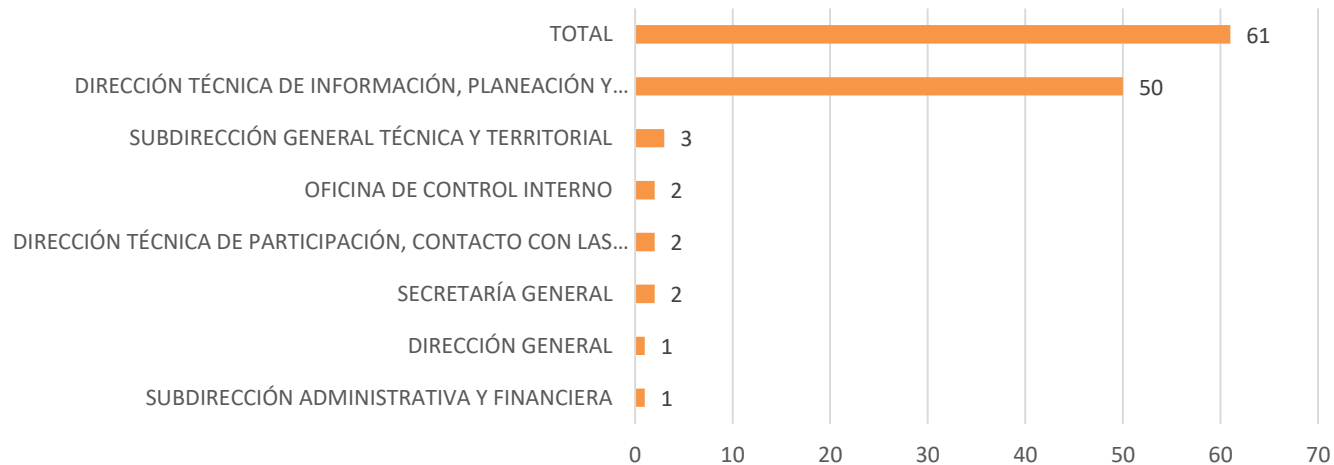
Correo Electrónico
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Asignación por Dependencia

231

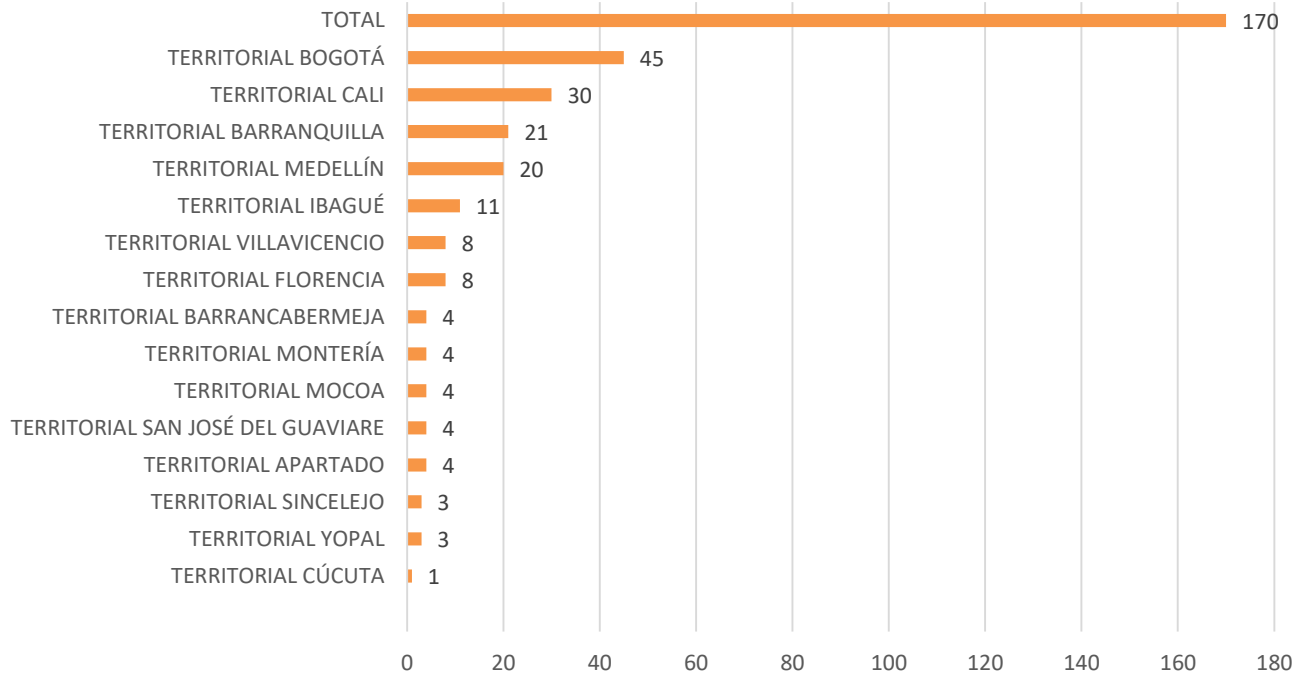
PQRSD

NIVEL CENTRAL



Asignación por Dependencia

NIVEL TERRITORIAL



231

PQRS

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 231 peticiones, desagregadas así:
 - 50 Derechos de petición
 - 181 Solicitudes de Búsqueda
 - Del total recibido, 81 en el mes de octubre, 95 en noviembre y 49 en diciembre.
 - De los 50 Derechos de petición, se identificó: 22 peticiones de información, 2 de interés particular, 26 peticiones entre autoridades.
- De las 50 PQRSD, 8 fueron elevadas por entes de control.
- En cuanto al comportamiento de los canales de atención, durante el trimestre valorado, de los 231 casos, ninguno se presentó a través de canal presencial, con ocasión a la Emergencia Sanitaria decretada. 129 por canal telefónico y 102 a través de canales virtuales.

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 50 solicitudes.
- En el nivel territorial, el equipo interno de trabajo con mayor número de recepción de solicitudes corresponde a la TERRITORIAL BOGOTÁ con 45 casos, seguido de la TERRITORIAL CALI con 30 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 recepciona 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 • 8,9 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 15 - 30 días• Tiempo promedio de respuesta • No se presentaron	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 15 - 30 días• Tiempo promedio de respuesta • 15 días	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 10 días• Tiempo promedio de respuesta • 6,6 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 • No se presentaron	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 10 días• Tiempo promedio de respuesta • No se presentaron	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo por Ley • 5 días a 10 días• Tiempo promedio de respuesta • 7 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
300-14-2-02000042	10-nov-20	15	12-nov-20	300-14-1-202000266
210-2-202004075	11-nov-20	15	26-nov-20	300-1-1-202000168
300-16-2-202000015	11-nov-20	10	25-nov-20	300-16-1-202000134
210-2-202004086	11-nov-20	15	3-dic-20	310-1-202004427
210-2-202004087	11-nov-20	15	30-nov-20	300-5-1-202000200
210-2-202004100	12-nov-20	15	26-nov-20	300-10-1-202000138
210-2-202004095	12-nov-20	15	20-nov-20	300-14-1-202000271
210-2-202004096	12-nov-20	15	26-nov-20	300-10-1-202000137
210-2-202004097	12-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004425
210-2-202004098	12-nov-20	15	24-nov-20	300-1-202004314
210-2-202004099	12-nov-20	15	4-dic-20	310-1-202004430
210-2-202004107	13-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004426
210-2-202004108	13-nov-20	15	20-nov-20	300-14-1-202000273
210-2-202004109	13-nov-20	15	4-dic-20	310-1-202004429
210-2-202004118	17-nov-20	15	9-dic-20	310-1-202004459
210-2-202004130	17-nov-20	15	9-dic-20	310-1-202004460
210-2-202004134	17-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004419
210-2-202004135	17-nov-20	15	3-dic-20	300-2-1-202000079
210-2-202004155	18-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004420
210-2-202004177	18-nov-20	15	30-nov-20	300-5-1-202000201
210-2-202004178	18-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004423
210-2-202004179	18-nov-20	15	20-nov-20	300-14-1-202000272
210-2-202004180	18-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004422
210-2-202004181	18-nov-20	10	2-dic-20	310-1-202004413
210-2-202004188	19-nov-20	15	20-nov-20	300-14-1-202000274
210-2-202004189	19-nov-20	15	3-dic-20	300-1-202004421
210-2-202004190	19-nov-20	15	2-dic-20	300-16-1-202000136
210-2-202004191	19-nov-20	15	9-dic-20	300-5-1-202000206
210-2-202004203	20-nov-20	10	4-dic-20	300-5-1-202000202
210-2-202004205	20-nov-20	15	23-nov-20	300-13-1-202000023
300-14-2-202000045	20-nov-20	30	15-dic-20	300-14-1-202000309
300-6-2-202000083	20-nov-20	15	26-nov-20	300-10-1-202000139
210-2-202004207	23-nov-20	20		En trámite
210-2-202004210	23-nov-20	10	7-dic-20	310-1-202004452
210-2-202004219	23-nov-20	15	15-dic-20	300-1-202004526 310-1-202004516
210-2-202004220	23-nov-20	15	7-dic-20	300-6-1-202000215
210-2-202004233	24-nov-20	15	16-dic-20	310-1-202004537
210-2-202004234	24-nov-20	15	16-dic-20	300-1-202004525
210-2-202004235	24-nov-20	15	14-dic-20	300-14-1-202000306
210-2-202004236	24-nov-20	15	16-dic-20	300-1-202004528

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
210-2-202004237	24-nov-20	15	16-dic-20	310-1-202004538
210-2-202004251	25-nov-20	10	9-dic-20	310-1-202004495
210-2-202004252	25-nov-20	15	10-dic-20	300-9-1-202000075
210-2-202004253	25-nov-20	15	16-dic-20	300-1-202004531
210-2-202004254	25-nov-20	15	16-dic-20	300-1-202004527
210-2-202004255	25-nov-20	15	9-dic-20	300-1-1-202000171
300-14-2-202000046	26-nov-20	15	16-dic-20	300-14-1-202000312
300-14-2-202000047	26-nov-20	15	14-dic-20	300-14-1-202000307
210-2-202004266	26-nov-20	15	17-dic-20	300-13-1-202000024
210-2-202004268	26-nov-20	15	15-dic-20	300-14-1-202000308
210-2-202004272	26-nov-20	10	27-nov-20	300-12-1-202000088
210-2-202004281	27-nov-20	15	2-dic-20	300-16-1-202000138 300-16-1-202000139
210-2-202004284	27-nov-20	15	16-dic-20	300-1-202004532
210-2-202004285	27-nov-20	15	3-dic-20	300-4-1-202000050
210-2-202004286	27-nov-20	15	16-dic-20	310-1-202004536
210-2-202004304	30-nov-20	15		En trámite
300-11-2-202000017	30-nov-20	15	10-dic-20	300-11-1-202000025
210-2-202004309	30-nov-20	15	21-dic-20	300-13-1-202000025
210-2-202004310	30-nov-20	15	9-dic-20	300-1-1-202000170
210-2-202004311	30-nov-20	15	2-dic-20	300-16-1-202000137
210-2-202004313	30-nov-20	15	10-dic-20	300-9-1-202000076
210-2-202004314	30-nov-20	15		En trámite
210-2-202004320	1-dic-20	10	3-dic-20	300-1-202004424
300-14-2-202000048	1-dic-20	15	21-dic-20	300-3-1-202000107
300-14-2-202000049	1-dic-20	15	16-dic-20	300-14-1-202000311
210-2-202004326	1-dic-20	15		En trámite
210-2-202004331	1-dic-20	15	15-dic-20	300-5-1-202000207
210-2-202004332	1-dic-20	15		En trámite
210-2-202004333	1-dic-20	15	4-dic-20	300-12-1-202000091
210-2-202004340	2-dic-20	10	17-dic-20	310-1-202004545 310-1-202004546
210-2-202004342	2-dic-20	10	17-dic-20	300-1-202004542
210-2-202004344	2-dic-20	15		En trámite
210-2-202004345	2-dic-20	10	15-dic-20	300-1-1-202000172 300-1-1-202000173 300-1-1-202000174 300-1-1-202000175
210-2-202004349	3-dic-20	10	16-dic-20	200-1-202004534
210-2-202004351	3-dic-20	15		En trámite
210-2-202004352	3-dic-20	15	19-dic-20	300-16-1-202000144
210-2-202004353	3-dic-20	15		En trámite
210-2-202004354	3-dic-20	15		En trámite
210-2-202004356	3-dic-20	15		En trámite
300-5-2-202000026	7-dic-20	15		En trámite

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
210-2-202004380	7-dic-20	10	9-dic-20	310-1-202004496
210-2-202004386	7-dic-20	15	11-dic-20	300-12-1-202000097
210-2-202004387	7-dic-20	15		En trámite
210-2-202004388	7-dic-20	15		En trámite
210-2-202004393	9-dic-20	15		En trámite
210-2-202004392	9-dic-20	15		En trámite
210-2-202004395	9-dic-20	15	21-dic-20	300-16-1-202000149
210-2-202004397	9-dic-20	15		En trámite
210-2-202004398	9-dic-20	15		En trámite
210-2-202004399	9-dic-20	15		En trámite
210-2-202004400	9-dic-20	10		En trámite
210-2-202004408	10-dic-20	15		En trámite
210-2-202004421	10-dic-20	15	14-dic-20	300-2-1-202000083
210-2-202004418	10-dic-20	10		En trámite
210-2-202004430	11-dic-20	15		En trámite
210-2-202004431	11-dic-20	15		En trámite
210-2-202004433	11-dic-20	15		En trámite
210-2-202004468	14-dic-20	15	21-dic-20	300-16-1-202000150
210-2-202004469	14-dic-20	15		En trámite
210-2-202004487	15-dic-20	15		En trámite
210-2-202004490	15-dic-20	10		En trámite
210-2-202004492	15-dic-20	10		En trámite
210-2-202004508	16-dic-20	15		En trámite
210-2-202004509	16-dic-20	15		En trámite
210-2-202004514	16-dic-20	10		En trámite
210-2-202004519	17-dic-20	15		En trámite
210-2-202004520	17-dic-20	15		En trámite
210-2-202004521	17-dic-20	15		En trámite
210-2-202004536	18-dic-20	10		En trámite
210-2-202004537	18-dic-20	15		En trámite
210-2-202004538	18-dic-20	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 octubre a diciembre de 2020, 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 **99%**.

¡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