



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**

**OCTUBRE - DICIEMBRE
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 octubre al 31° de diciembre 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/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.

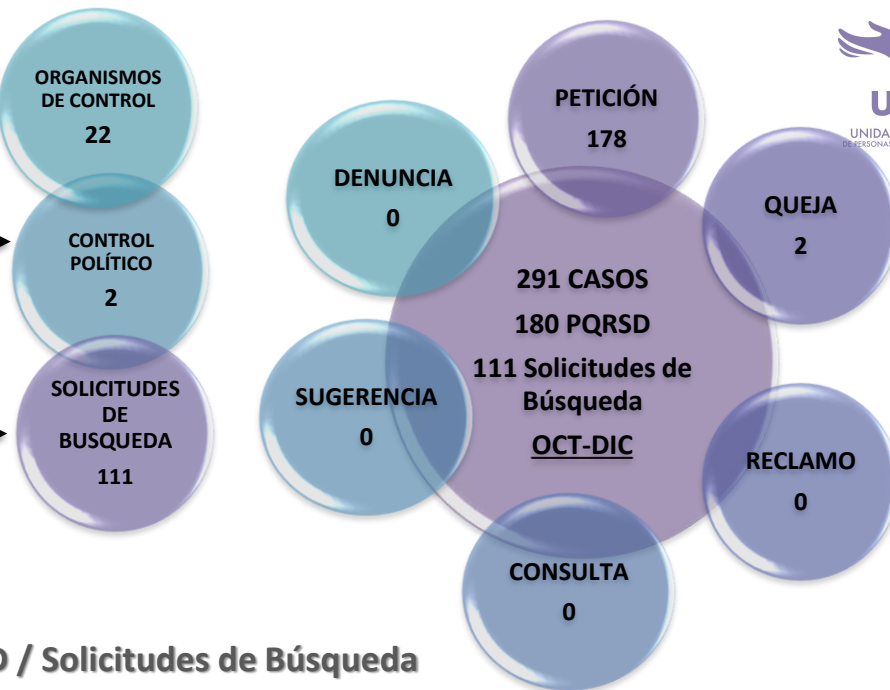
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de octubre al 31° de diciembre de 2021, se recibieron **291 solicitudes**, de las cuales **180** corresponden a PQRSD y **111** a Solicitudes de Búsqueda.

PQRSD Recibidas por Tipo de Requerimiento

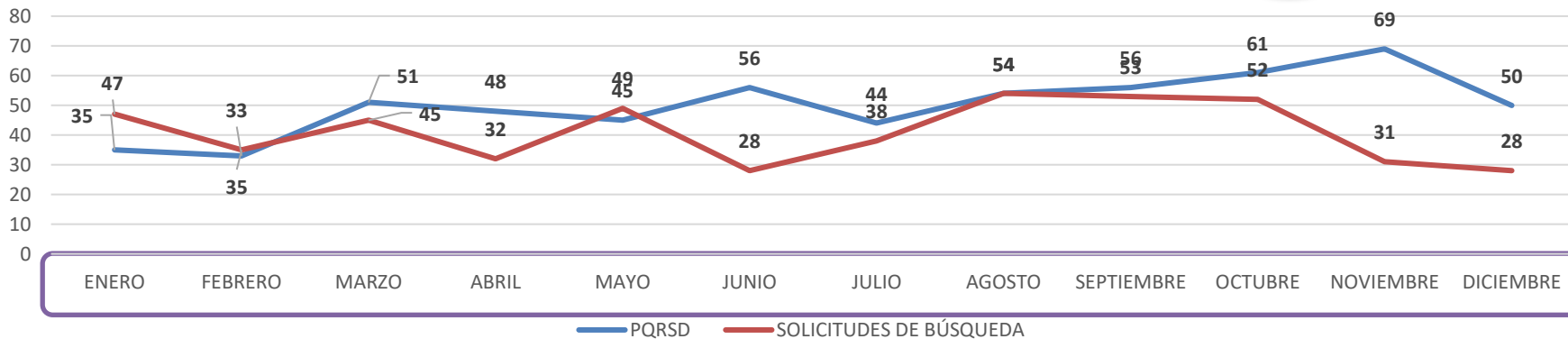
Nota: Se indica que las 22 peticiones recibidas por Organismos de Control se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

Nota: Se indica que las 2 peticiones recibidas por Control Político se encuentran dentro del total de PQRSD recibido.

Nota: De los 291 casos recibidos, 111 correspondieron a Solicitudes de Búsqueda

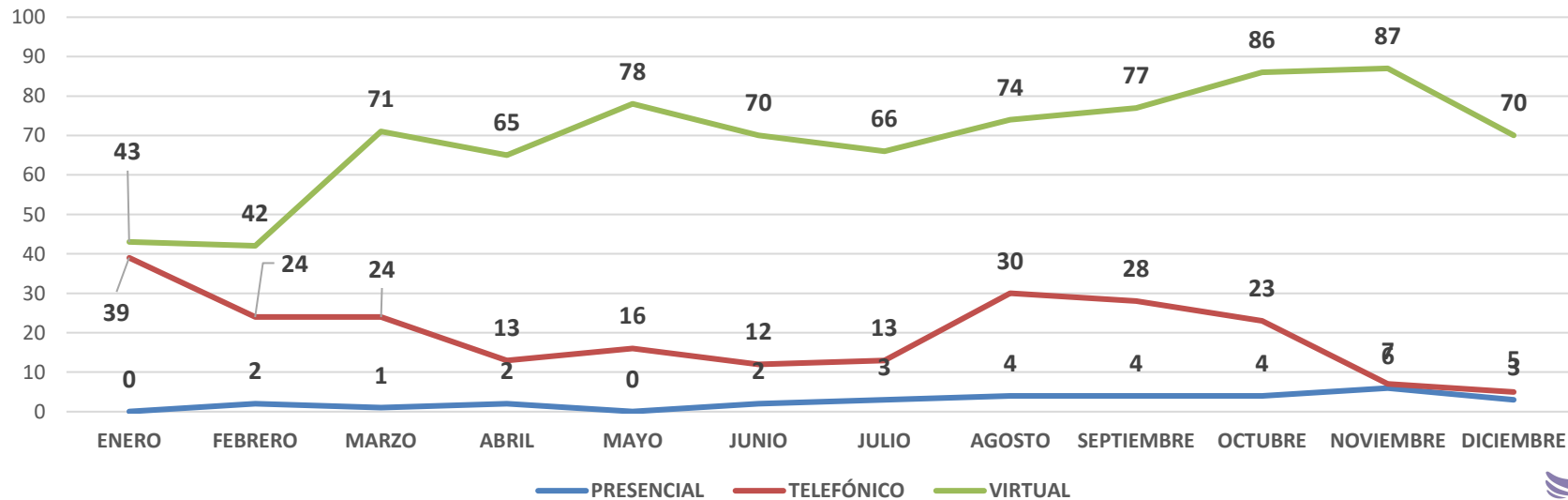


Comportamiento PQRSD / Solicitudes de Búsqueda



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/>

• 13

Presencial



• 35

Telefónico



Contacto Telefónico

3770607
316-2783918
018000-117175

• 243

Virtual



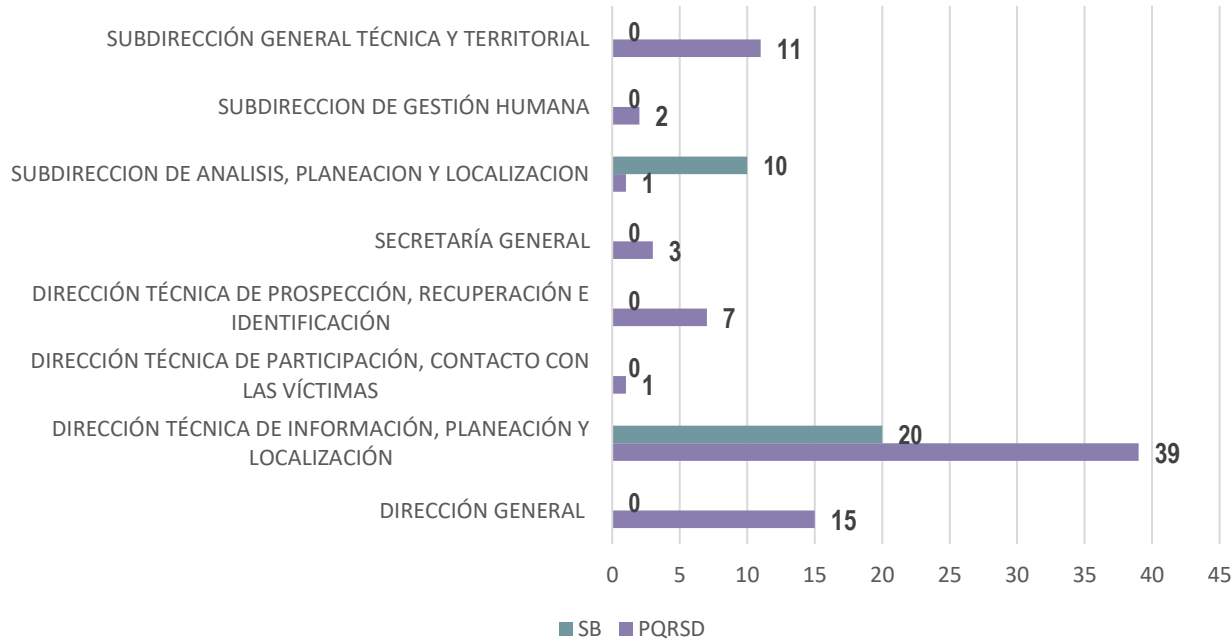
Formulario Web
Radique su PQR

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

Correo Electrónico
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Asignación por Dependencia

No. de casos asignados por Dependencia
Nivel Central



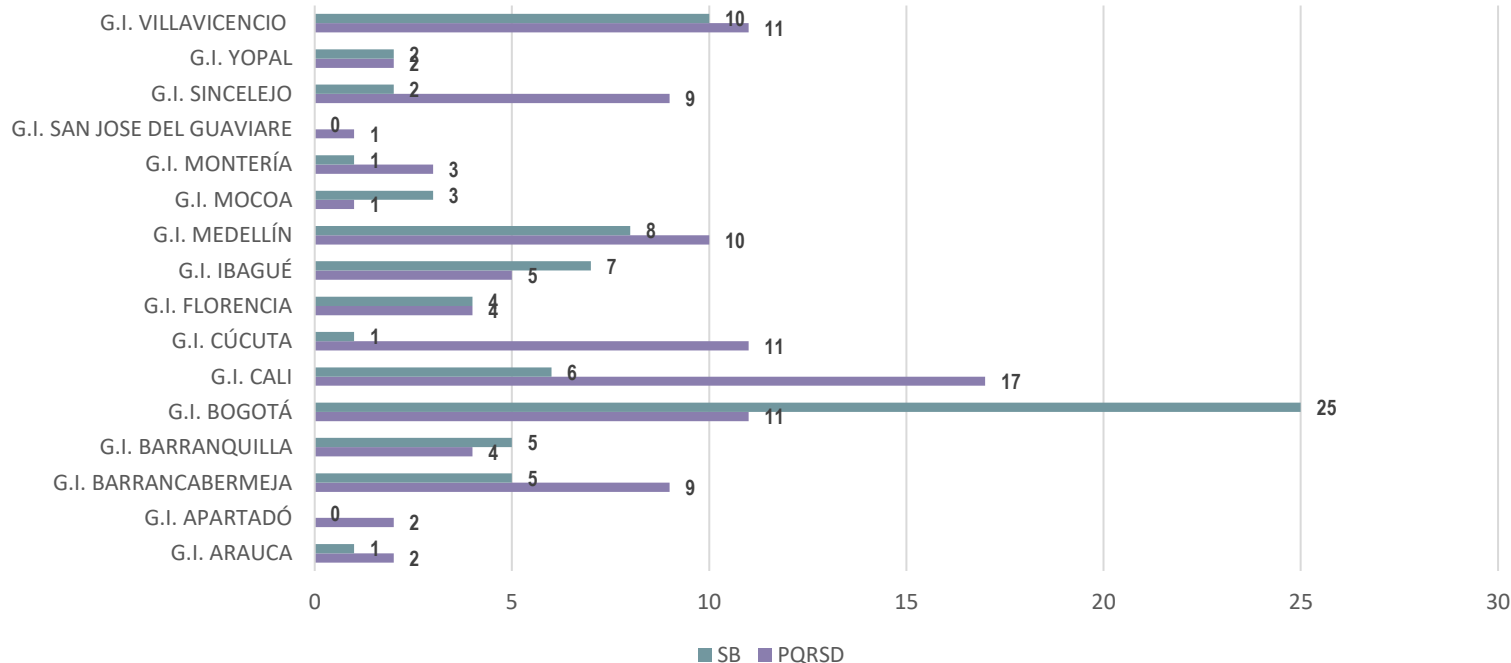
109
CASOS

78
PQRSD

31
SB

Asignación por Dependencia

No. de casos asignados por Dependencia Nivel Territorial



182
CASOS

102
PQRSD

80
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 180 peticiones, desagregadas así:
 - De las 154 peticiones, 4 peticiones de documentos, 52 peticiones de información, 3 peticiones de interés general, 8 peticiones de interés particular, 110 peticiones y 3 quejas.
 - Del total de casos recibidos, 22 correspondieron a solicitudes elevadas por Organismos de Control y 2 de Control Político.
 - En cuanto a las Solicitudes de Búsqueda (111) 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 291 casos, (13) se presentaron a través de canal presencial, (35) por canal telefónico y (243) 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
2130-2-202102660	3-nov-21	10	16-nov-21	3400-17-1-202100144
2130-2-202102661	3-nov-21	10	18-nov-21	3400-12-1-202100246
2130-2-202102665	3-nov-21	15	9-nov-21	3400-1-1-202100104
2130-2-202102666	3-nov-21	15	25-nov-21	3400-17-1-202100151
2130-2-202102672	4-nov-21	10	16-nov-21	3400-14-1-202100391
2130-2-202102675	5-nov-21	10	22-nov-21	3300-1-202102953
2130-2-202102677	4-nov-21	15	9-nov-21	3100-1-202102749
2130-2-202102678	5-nov-21	15	19-nov-21	3400-13-1-202100100
2130-2-202102680	5-nov-21	15	23-nov-21	3400-4-1-202100063
2130-2-202102688	8-nov-21	10	23-nov-21	3400-10-1-202100250
2130-2-202102689	8-nov-21	10	12-nov-21	3400-7-1-202100094
2130-2-202102691	8-nov-21	10	23-nov-21	3400-17-1-202100150
2130-2-202102697	8-nov-21	15	29-nov-21	3400-17-1-202100156
2130-2-202102698	8-nov-21	15	11-nov-21	3100-1-202102804
2130-2-202102701	8-nov-21	15	23-nov-21	3400-6-1-202100211
2130-2-202102702	8-nov-21	10	18-nov-21	3200-1-202100212
2130-2-202102703	8-nov-21	10	19-nov-21	3400-9-1-202100263
2130-2-202102707	8-nov-21	20	24-nov-21	3120-1-202103014
2130-2-202102706	8-nov-21	20	29-nov-21	1000-1-202103050
2130-2-202102709	9-nov-21	10	18-nov-21	3100-1-202102898
2130-2-202102710	8-nov-21	15	9-nov-21	3400-1-1-202100105
2130-2-202102711	8-nov-21	15	29-nov-21	3400-17-1-202100157
2130-2-202102722	9-nov-21	5	17-nov-21	3400-12-1-202100245
2130-2-202102725	9-nov-21	10	24-nov-21	3100-1-202103017
3400-7-2-202100092	10-nov-21	10	24-nov-21	3400-7-1-202100100
2130-2-202102740	11-nov-21	20	0-ene-00	1000-1-202103096
2130-2-202102739	11-nov-21	10	26-nov-21	3200-1-202103047
2130-2-202102742	11-nov-21	10	26-nov-21	3400-4-1-202100066
2130-2-202102743	11-nov-21	10	19-nov-21	3400-12-1-202100247
3400-8-2-202100263	10-nov-21	10	25-nov-21	3200-1-202103038
2130-2-202102747	12-nov-21	10	19-nov-21	3100-1-202102936
2130-2-202102752	11-nov-21	15	3-dic-21	3400-14-1-202100424
2130-2-202102753	12-nov-21	15	6-dic-21	3400-14-1-202100430
2130-2-202102823	12-nov-21	15	3400-14-1-202100431	
2130-2-202102755	12-nov-21	15	10-dic-21	3400-14-1-202100435
2130-2-202102757	12-nov-21	10	29-nov-21	3400-14-1-202100421
2130-2-202102758	16-nov-21	15	3-dic-21	3400-5-1-202100357
2130-2-202102759	16-nov-21	10	17-nov-21	3100-1-202102937
2130-2-202102760	16-nov-21	10	30-nov-21	3400-2-1-202100153
2130-2-202102761	16-nov-21	15	7-dic-21	3400-3-1-202100054
2130-2-202102767	16-nov-21	3	18-nov-21	3100-1-202102899

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202102768	16-nov-21	15	22-nov-21	3400-13-1-202100102
2130-2-202102769	12-nov-21	10	29-nov-21	3400-17-1-202100158
2130-2-202102772	16-nov-21	15	7-dic-21	3200-1-202103112
2130-2-202102783	10-nov-21	10	24-nov-21	3400-13-1-202100103
2130-2-202102787	16-nov-21	5	23-nov-21	3400-14-1-202100395
2130-2-202102777	16-nov-21	5	22-nov-21	3400-16-1-202100136
2130-2-202102779	16-nov-21	15	6-dic-21	3400-8-1-202100361
2130-2-202102780	16-nov-21	15	6-dic-21	3400-17-1-202100162
2130-2-202102781	16-nov-21	10	30-nov-21	3400-2-1-202100154
2130-2-202102785	17-nov-21	15	7-dic-21	3400-7-1-202100104
2130-2-202102788	16-nov-21	10	30-nov-21	3400-14-1-202100422
2130-2-202102792	18-nov-21	10	2-dic-21	3400-14-1-202100423
2130-2-202102793	18-nov-21	4	18-nov-21	SOPORTE CORREO ELECTRONICO
2130-2-202102794	18-nov-21	15	9-dic-21	3400-9-1-202100277
2130-2-202102796	18-nov-21	15	29-nov-21	3400-12-1-202100251
2130-2-202102797	18-nov-21	15	30-nov-21	3120-1-202103055
2130-2-202102798	18-nov-21	15	10-dic-21	3400-14-1-202100435
2130-2-202102799	18-nov-21	15	10-dic-21	3400-17-1-202100163
2130-2-202102800	18-nov-21	10	1-dic-21	3400-9-1-202100271
2130-2-202102802	18-nov-21	10	30-nov-21	3200-1-202103070
2130-2-202102811	19-nov-21	10	30-nov-21	3120-1-202103057
2130-2-202102819	22-nov-21	10	6-dic-21	3400-14-1-202100428
2130-2-202102820	22-nov-21	10	6-dic-21	3400-14-1-202100429
2130-2-202102822	19-nov-21	15	30-nov-21	3400-6-1-202100214
2130-2-202102824	22-nov-21	10	2-dic-21	3400-7-1-202100103
2130-2-202102830	19-nov-21	20	16-dic-21	1000-1-202103217
2130-2-202102831	22-nov-21	15	3-dic-21	3400-5-1-202100359
2130-2-202102832	22-nov-21	15	13-dic-21	3100-1-202103141
3400-17-2-202100047	17-nov-21	15	25-nov-21	3000-1-202103035
2130-2-202102841	23-nov-21	5	24-nov-21	SOPORTE CORREO ELECTRONICO
2130-2-202102843	23-nov-21	30	20-dic-21	3120-1-202103256
2130-2-202102846	23-nov-21	10	7-dic-21	3400-19-2-202100264
2130-2-202102847	23-nov-21	11	7-dic-21	3000-1-202103113
2130-2-202102848	23-nov-21	10	7-dic-21	3400-14-1-202100432
3000-2-202102836	23-nov-21	10	25-nov-21	3000-1-202103037
2130-2-202102858	23-nov-21	10	6-dic-21	3100-1-202103097
2130-2-202102861	25-nov-21	10	7-dic-21	3400-10-1-202100255
2130-2-202102865	22-nov-21	15	26-nov-21	3400-10-1-202100256
2130-2-202102870	25-nov-21	10	17-dic-21	PRORROGA
2130-2-202102873	25-nov-21	15	17-dic-21	3400-14-1-202100434
				3100-1-202103238
				3400-17-1-202100165

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202102877	26-nov-21	10	13-dic-21	3400-5-1-202100366
2130-2-202102876	26-nov-21	10	30-nov-21	3120-1-202103056
2130-2-202102880	29-nov-21	10	13-dic-21	3100-1-202103141
2130-2-202102881	29-nov-21	16	16-dic-21	CORREO ELECTRONICO
2130-2-202102883	26-nov-21	15	16-dic-21	3400-2-1-202100175
2130-2-202102888	29-nov-21	5	7-dic-21	3000-1-202103078
2130-2-202102895	29-nov-21	15	6-dic-21	1000-1-202103117
2130-2-202102906	30-nov-21	10	15-dic-21	3000-1-202100107
2130-2-202102909	30-nov-21	10	6-dic-21	3000-1-202103186
2130-2-202102910	30-nov-21	15	21-dic-21	3100-1-202103098
2130-2-202102911	30-nov-21	11	16-dic-21	3400-17-1-202100171
2130-2-202102913	30-nov-21	15	21-dic-21	1000-1-202103212
2130-2-202102913	30-nov-21	15	21-dic-21	3400-5-1-202100372
2130-2-202102921	1-dic-21	11	16-dic-21	1000-1-202103189
2130-2-202102923	1-dic-21	10	16-dic-21	3400-2-1-202100174
2130-2-202102933	1-dic-21	15	22-dic-21	3400-10-1-202100265
2130-2-202102925	1-dic-21	10	16-dic-21	3400-2-1-202100173
2130-2-202102934	1-dic-21	15	9-dic-21	3100-1-202100116
2130-2-202102927	1-dic-21	10	14-dic-21	3400-1-202103171
3400-5-2-202100162	1-dic-21	10	3-dic-21	3400-5-1-202100356
3400-5-2-202100163	2-dic-21	15	17-dic-21	3400-5-1-202100370
3400-5-2-202100164	2-dic-21	15	17-dic-21	3400-5-1-202100371
2130-2-202102945	3-dic-21	10	13-dic-21	3000-1-202103158
2130-2-202102946	1-dic-21	5	9-dic-21	3400-14-1-202100433
2130-2-202102948	3-dic-21	15	14-dic-21	3100-1-202103173
2130-2-202102957	3-dic-21	10	14-dic-21	3100-1-202103175
2130-2-202102963	6-dic-21	10	14-dic-21	3100-1-202103172
2130-2-202102969	30-nov-21	10	13-dic-21	CORREO ELECTRONICO
2130-2-202102973	7-dic-21	5	15-dic-21	3400-17-1-202100164
2130-2-202102974	7-dic-21	15	16-dic-21	3100-1-202103219
2130-2-202102980	7-dic-21	15	28-dic-21	3400-17-1-202100177
3400-19-2-202100005	7-dic-21	15	16-dic-21	3100-1-202103218
2130-2-202102986	9-dic-21	15	30-dic-21	3400-10-1-202100272
2130-2-202102997	10-dic-21	10	24-dic-21	3400-3-1-202100061
2130-2-202102998	10-dic-21	15	17-dic-21	3400-10-1-202100259
2130-2-202103000	13-dic-21	10	16-dic-21	3400-10-1-202100260
2130-2-202103002	10-dic-21	15	30-dic-21	3000-1-202100261
2130-2-202103004	10-dic-21	10	14-dic-21	3100-1-202103174
2130-2-202103007	10-dic-21	15	16-dic-21	3400-9-1-202100288
2130-2-202103012	13-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103013	10-dic-21	10	16-dic-21	3400-1-1-202100117

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
2130-2-202103010	13-dic-21	10	22-dic-21	3400-3-1-202100060
2130-2-202103018	7-dic-21	10	22-dic-21	3400-2-1-202100177
2130-2-202103021	14-dic-21	10	21-dic-21	3400-7-1-202100109
2130-2-202103024	14-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103025	14-dic-21	10	20-dic-21	3400-10-1-202100262
2130-2-202103026	14-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103035	14-dic-21	10	27-dic-21	2000-1-202103341
2130-2-202103040	15-dic-21	15	En trámite	En trámite
3400-6-2-202100134	14-dic-21	15	27-dic-21	3100-1-202103330
2130-2-202103042	14-dic-21	15	23-dic-21	3100-1-202103308
2130-2-202103005	13-dic-21	10	23-dic-21	3100-1-202103307
2130-2-202103037	14-dic-21	15	20-dic-21	3400-10-1-202100263
2130-2-202103045	15-dic-21	12	30-dic-21	PRORROGA CORREO ELECTRONICO
2130-2-202103046	15-dic-21	15	30-dic-21	3400-2-1-202100178
2130-2-202103047	15-dic-21	10	21-dic-21	3400-7-1-202100108
2130-2-202103057	15-dic-21	15	20-dic-21	3400-16-1-202100168
2130-2-202103059	15-dic-21	10	27-dic-21	3200-1-202103329
2130-2-202103076	15-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103078	16-dic-21	15	22-dic-21	3400-12-1-202100260
2130-2-202103072	16-dic-21	10	23-dic-21	3100-1-202103309 3100-1-202103310
2130-2-202103081	16-dic-21	10	29-dic-21	PRORROGA CORREO ELECTRONICO
2130-2-202103082	16-dic-21	10	28-dic-21	3400-10-1-202100267
2130-2-202103090	16-dic-21	15	27-dic-21	3100-1-202103331
2130-2-202103092	17-dic-21	10	23-dic-21	3400-10-1-202100266
2130-2-202103093	16-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103094	17-dic-21	10	23-dic-21	3400-14-1-202100448
2130-2-202103100	20-dic-21	10	28-dic-21	3400-10-1-202100270
2130-2-202103101	20-dic-21	15	27-dic-21	3400-5-1-202100376
2130-2-202103113	20-dic-21	10	27-dic-21	1000-1-202103332
2130-2-202103116	21-dic-21	10	28-dic-21	3400-17-1-202100176
2130-2-202103119	21-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103121	21-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103122	21-dic-21	10	31-dic-21	3400-5-1-202100396
2130-2-202103127	22-dic-21	5	29-dic-21	3400-14-1-202100448
2130-2-202103132	23-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103131	23-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103133	23-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103143	24-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103147	27-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103147	27-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103157	27-dic-21	10	En trámite	En trámite

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO INICIAL	DIAS DE VENCIMIENTO POR NORMA	FECHA DE RESPUESTA (dd/mm/aa)	RADICADO DE SALIDA O DE RESPUESTA
2130-2-202103162	28-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103161	28-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103168	29-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103175	29-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103176	29-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103179	30-dic-21	5	En trámite	En trámite
2130-2-202103180	29-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103181	30-dic-21	10	En trámite	En trámite
2130-2-202103190	31-dic-21	15	En trámite	En trámite
2130-2-202103191	31-dic-21	15	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.
- A continuación se indican los radicados con traslado: 2130-2-202102522, 2130-2-202102581, 2130-2-202102595, 2130-2-202102644, 2130-2-202103072
- 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 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 98,6%.

¡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