

Abril 2025

@ | UBPDcolombia

# Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas



UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

Somos la  
**Búsqueda** | humanitaria  
y extrajudicial

www.unidadbusqueda.gov.co



# INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PQRSD

---

Dirección de Participación, Contacto con las  
Víctimas y Enfoques Diferenciales –  
Servicio al Ciudadano

Enero a Marzo 2025

# Introducción

El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas, corresponde a la gestión de la **UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS**, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31º de mayo de 2025, con el fin de presentar el comportamiento de PQRSD y la oportunidad de sus respuestas.

Es preciso indicar que, dado que desde Servicio al Ciudadano se reciben a través de sus canales de atención Solicitudes de Búsqueda, se presentará un balance gráfico y sucinto de dicha gestión.



# Consideraciones Generales

Mediante el Decreto Ley 589 de 2017, se instituye la Unidad de Búsqueda, como un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral para la Paz, que tiene por misión “*Buscar humanitaria y extrajudicialmente a las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado para aliviar el sufrimiento de quienes buscan, y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, como aporte a la construcción de paz*”.

La Unidad de Búsqueda tiene competencia sobre las desapariciones ocurridas antes del 1.<sup>º</sup> de diciembre de 2016, en circunstancias que pueden corresponder o no a delitos, y que estén relacionadas con personas que hayan participado o no, de forma directa o indirecta, en las hostilidades.

La entidad busca que todas las acciones tengan como eje central las víctimas, familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de interés. Así mismo, reconoce a estos grupos como sujetos de derechos que participan activamente, se relacionan de forma consciente y toman decisiones informadas durante el proceso de búsqueda. Por ello, se pretende que toda interacción entre la ciudadanía y la entidad sea significante y diferencial.



# Canales de Atención



## Canal Presencial

Oficina de Servicio al Ciudadano

Nivel Central

Nivel Territorial

<https://unidadbusqueda.gov.co/sedes/>



## Canal Virtual

Correo electrónico

[servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co)

Página Web <https://unidadbusqueda.gov.co/>

Formulario Web - PQRSD

<https://unidadbusqueda.gov.co/pqrsd/>



## Canal Telefónico

Línea gratuita nacional: **018000-162226**

Línea fija : **(601) 9199400**

Línea celular y WhatsApp:  
**(57) 3162783918**

## Redes Sociales

a. Facebook: <https://www.facebook.com/ubpdcolombia>

b. Instagram: <https://instagram.com/ubpdcolombia>

c. X: <https://x.com/UBPDcolombia>

# Acceso a la Información Pública

---



En cumplimiento de 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 pública información a través de su portal Web <https://unidadbusqueda.gov.co>, <https://unidadbusqueda.gov.co/servicio-ciudadano/>.

En este sentido, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31° de marzo de 2025, se recibieron **639 PQRSD y 164 SOLICITUDES DE BÚSQUEDA.**



# PQRSD Recibidas por tipo de Requerimiento

Petición entre Autoridades

**102**

Petición Interés General

**24**

Consulta

**1**

Petición Interés Particular

**87**

Solicitud de Información

**272**

Petición de Documentos

**40**

Queja

**5**

Traslados por Competencia

**108**

**90.92%**

Oportunidad en las respuestas



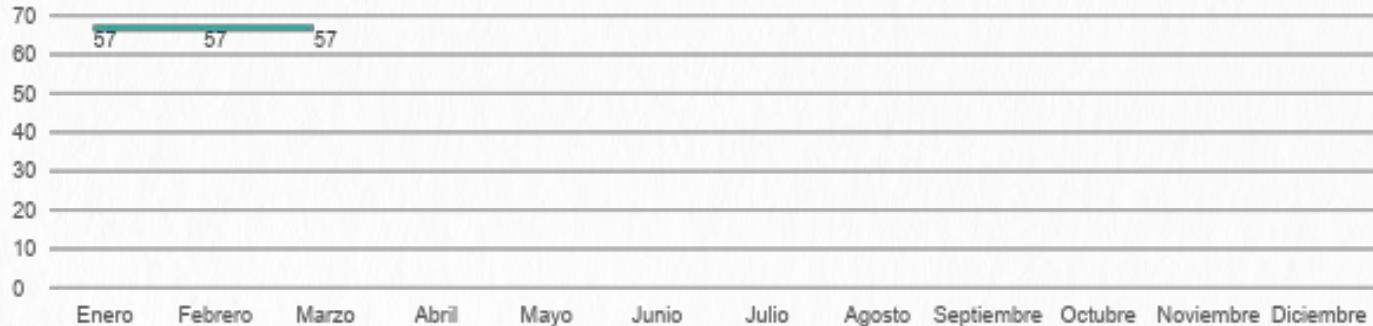
# PQRSD recibidas por mes

Comportamiento PQRSD



639

Comportamiento Solicitud de Búsqueda



164

# Balance de PQRSD – Modalidades y Canales de Atención

581

Cerradas en  
términos

21

Cerradas fuera de  
términos

37

En trámite de  
respuesta

90,92%

Oportunidad de las  
respuestas

17

Canal  
Presencial

75

Canal  
Telefónico

480

Virtual –  
correo electrónico

29

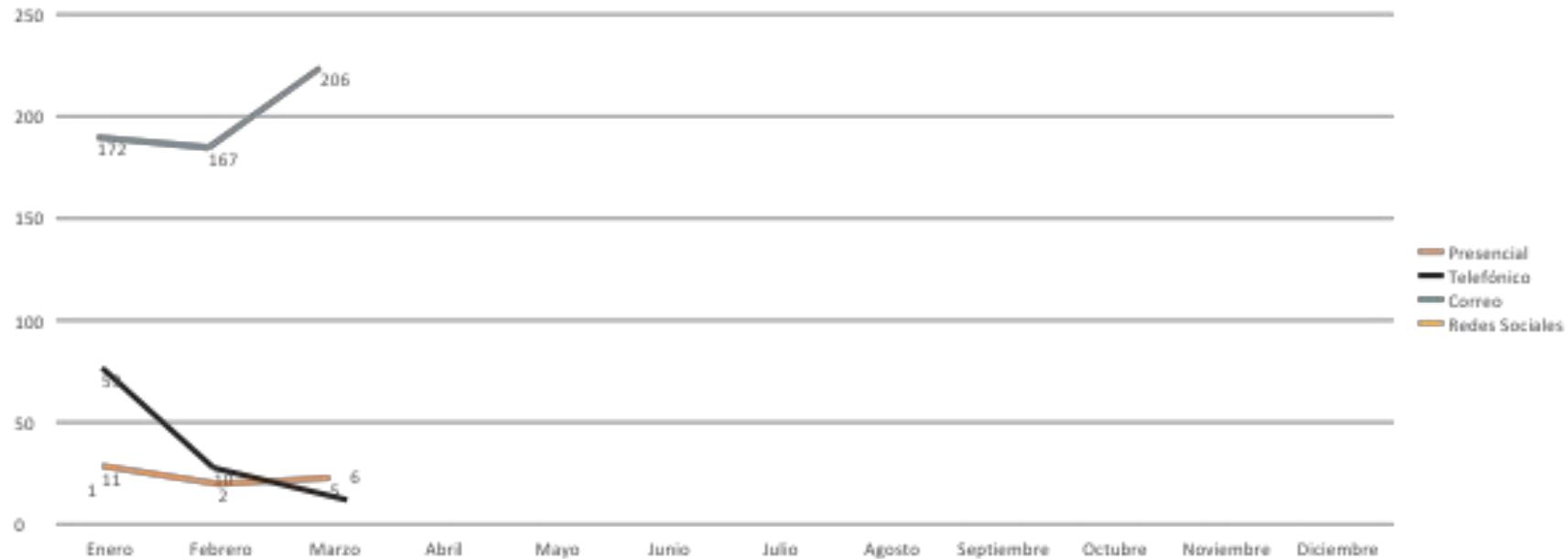
Virtual –  
formulario web

1

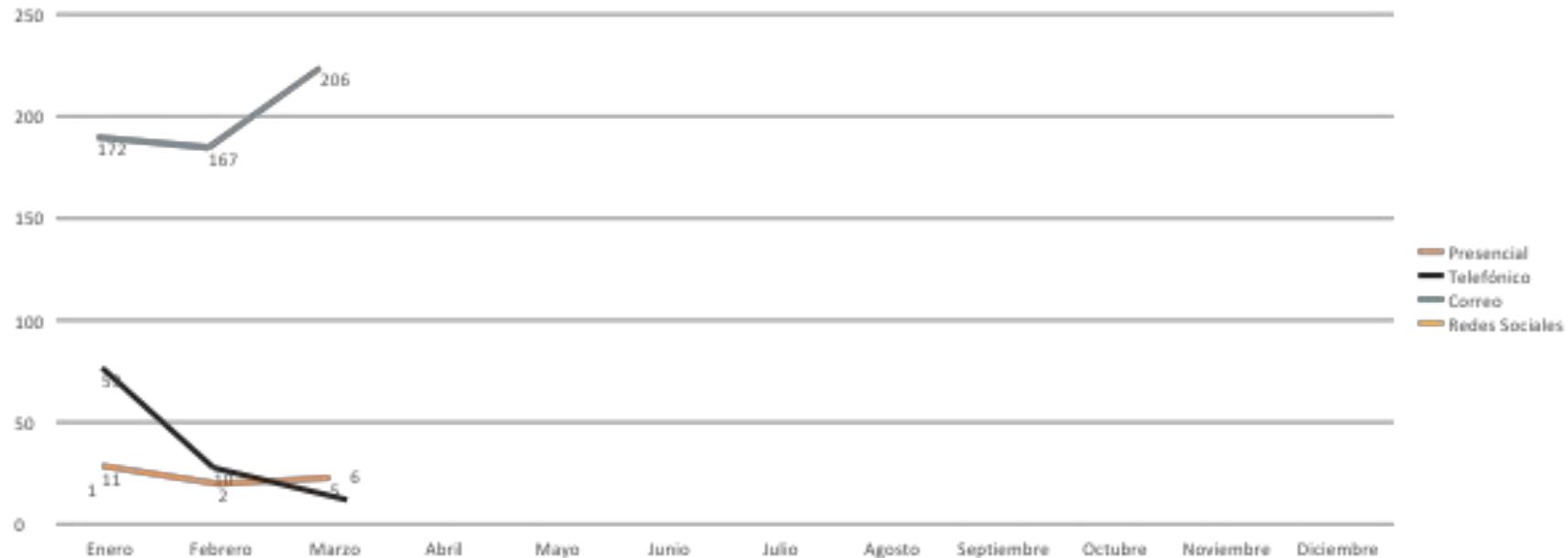
Virtual – redes  
sociales



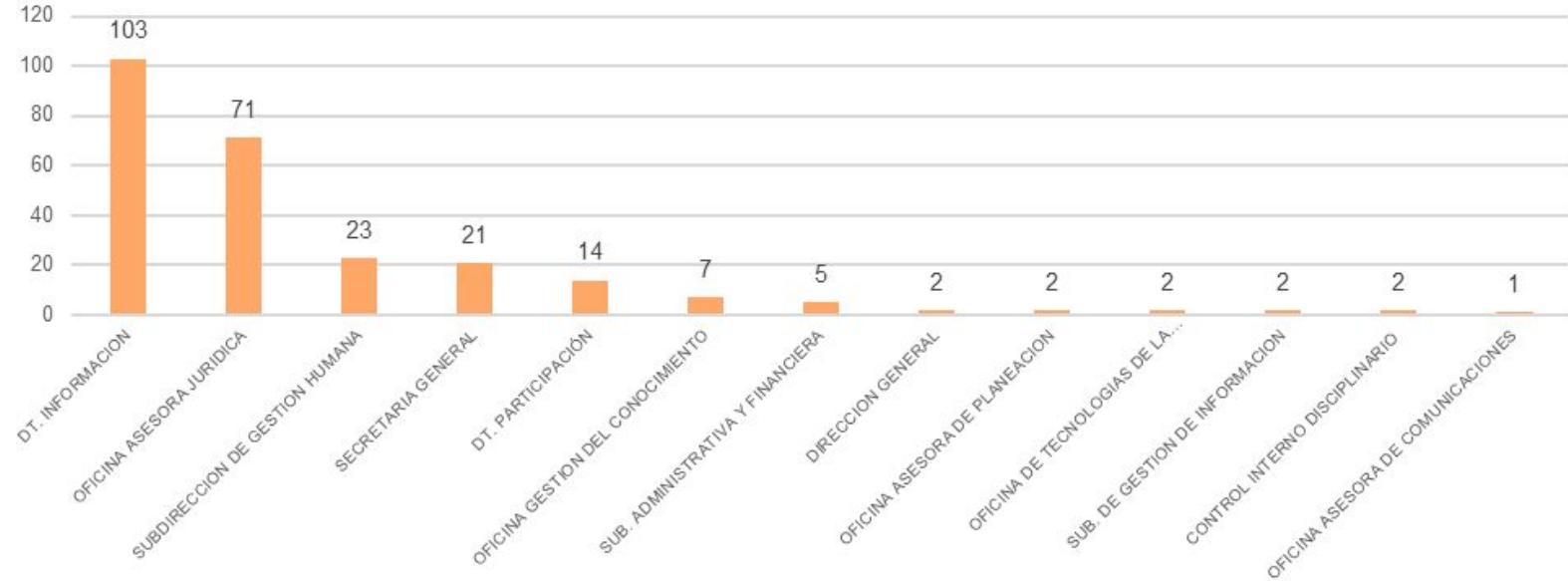
# PQRSD comportamiento canales de atención



## Solicitudes de Búsqueda - comportamiento canales de atención

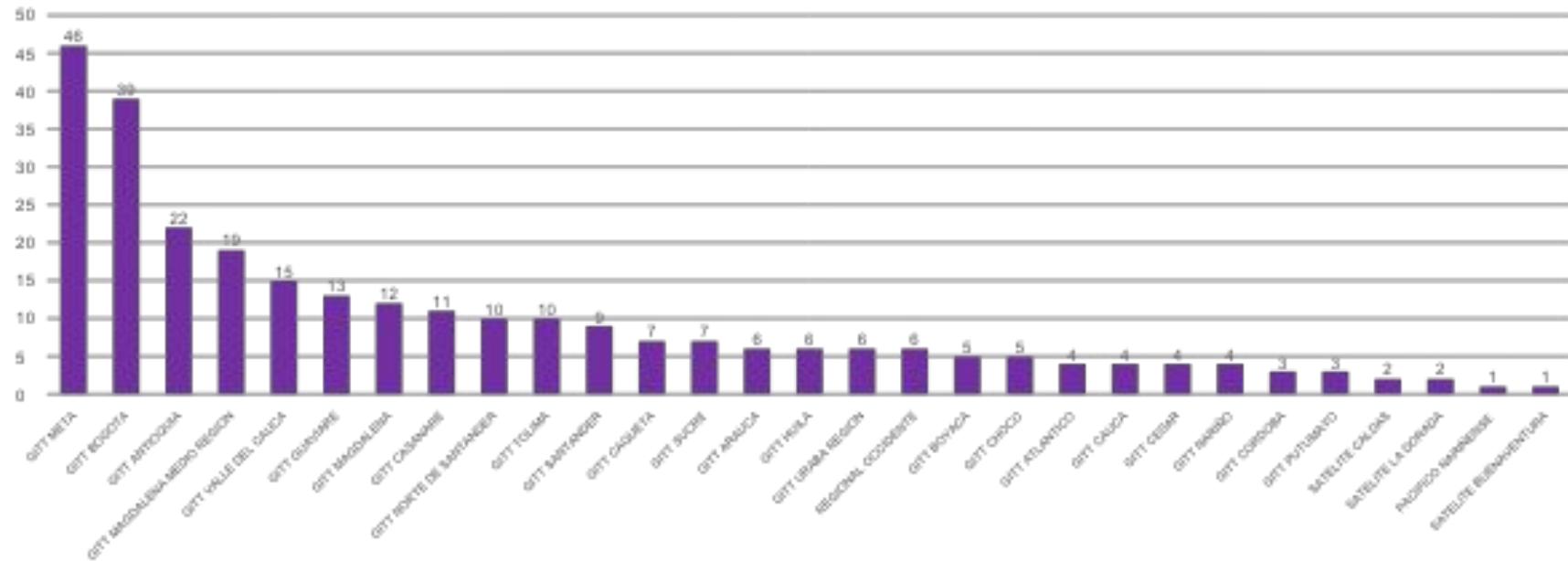


# Asignación por Dependencia – Nivel Central



En el nivel central, la dependencia con mayor número de recepción de solicitudes y PQRSD corresponde a la Dirección Técnica de Información y la Oficina Asesora Jurídica.

# Asignación por Dependencia – Nivel Territorial



En el nivel territorial, los Grupos Internos de Trabajo Territorial con mayor número de recepción de solicitudes corresponden a los GITT Meta y GITT Bogotá.



# Resumen Cualitativo

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Unidad de Búsqueda, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la Ley 1755 de 2015 y de la siguiente manera. En el trimestre informado se radicaron 639 peticiones, desagregadas así:

272 SOLICITUD DE INFORMACION

108 TRASLADO POR COMPETENCIA

102 PET. ENTRE AUTORIDADES

87 PET. INTERES PARTICULAR

40 PET. DE DOCUMENTOS

24 PET. INTERES GENERAL

5 QUEJA

1 CONSULTA

A su vez, del total de casos recibidos, 8 correspondieron a solicitudes elevadas por Órganos de Control.

En cuanto a las Solicitudes de Búsqueda se recepcionaron 164 por Servicio al Ciudadano, de conformidad con la naturaleza extrajudicial y humanitaria establecida por mandato y de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada fase de la búsqueda.

En cuanto al comportamiento de los canales de atención, durante el trimestre valorado, de los 639 requerimientos, (17) se presentaron a través de canal presencial, (75) por canal telefónico y (510) a través de canales virtuales (Correo Electrónico, Formulario Web y Redes Sociales).

Durante el trimestre valorado, fueron realizados 108 traslados a otras instituciones, por no ser de competencia de la UBPD su gestión.



# Acciones de Mejora

Para el trimestre valorado, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas obtuvo el 90,92% de oportunidad en las respuestas a los derechos de petición asignados en cada una de sus modalidades. Se tomarán las acciones que corresponda para optimizar el porcentaje de oportunidad y la calidad en las respuestas.

La Entidad analiza las posibles causas que generan dificultades para la oportuna gestión y/o consolidación de las respuestas en los términos de Ley o la resolución de fondo de las peticiones.

La Entidad cuenta con un Procedimiento para el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD - (SCI-PR-001. V4)

A través de Servicio al Ciudadano, se emiten alertas de control y seguimiento durante el trámite de los PQRSD a cada una de las dependencias de la UBPD.





UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

‘Gracias’

Somos la  
**Búsqueda** | humanitaria  
y extrajudicial



[www.unidadbusqueda.gov.co](http://www.unidadbusqueda.gov.co)



UBPDcolombia