

Instructivo para realizar Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias



El formulario Web permite el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias sobre los temas de competencia de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD.

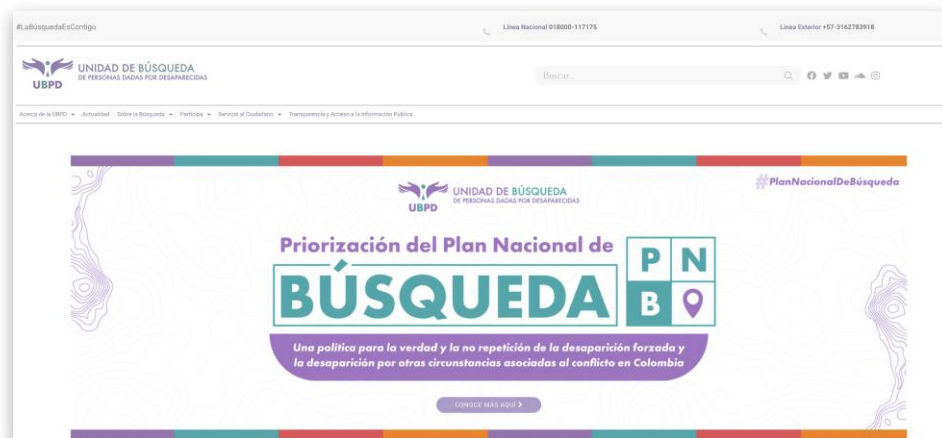
Asegúrese de dejar la información necesaria para brindarle una respuesta oportuna. Los campos marcados con (*) son obligatorios.

Si usted considera que su identidad debe mantenerse reservada podrá diligenciar su petición de manera **ANÓNIMA**.

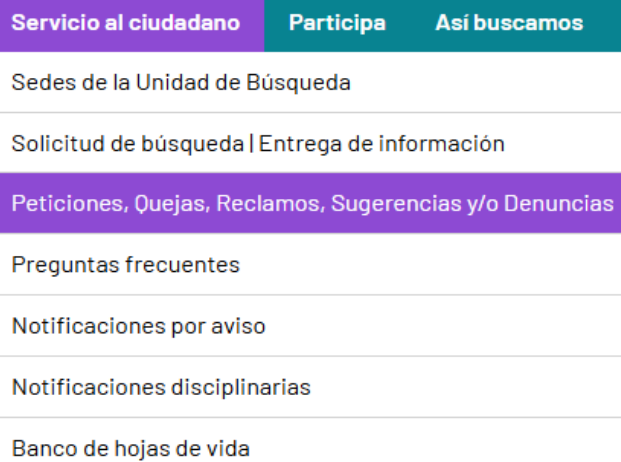
Conozca el canal de denuncia de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas frente a actos de Corrupción o faltas disciplinarias por parte del personal de la unidad.

Buscamos realizar una recepción efectiva de la información que genera una alerta frente a un hecho que podría ser considerado un acto de corrupción o falta disciplinaria, para ello la UBPD ha establecido el siguiente canal de denuncia tanto para los/las servidores/as, como para la ciudadanía en general.

1. Ingrese a la página <https://unidadbusqueda.gov.co/>

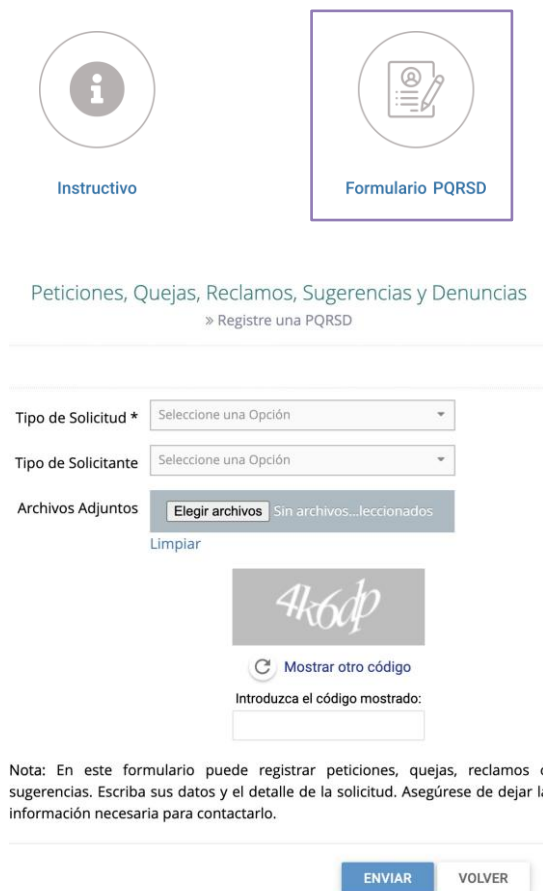


2. En el menú marque la opción Servicio al Ciudadano, encontrará el formulario Web de PQRSD – (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), diríjase a la opción.



O digite el enlace <https://unidadbusqueda.gov.co/pqrsd/>

- 3 •** Si desea dar a conocer su información personal, seleccione la opción **Formulario PQRSD** e inicie con el diligenciamiento de los datos generales, como se observa en la siguiente imagen y siga los pasos que le presenta el formulario.






- Si desea que su petición sea anónima, seleccione la opción **Formulario PQRSD anónimo** e inicie con el diligenciamiento de la información que se solicita, como se observa en la siguiente imagen y siga los pasos que le presenta el formulario.



- 4 •** Diligencie de manera detallada el campo de:
- DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD**
- de su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Adjunte los documentos que considere necesarios, de preferencia en formato **PDF**.

- 5 •** Finalmente, autorice si la respuesta generada por la entidad desea que sea dada a través de las siguientes opciones:

-  Dirección de Correspondencia
-  Dirección de Correo Electrónico
-  Publicación en página Web

¡Recuerde!

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias también podrán ser presentadas en **forma verbal o escrita**, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de los siguientes canales de atención:



Sede principal en Bogotá

Sede Central: Carrera 10 # 28 – 49
Edificio Centro Internacional – Torre A

Servicio al Ciudadano y Correspondencia:
Carrera 13 # 27 – 90

Horario: Lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y sábado de 7 a.m. a 12 m.



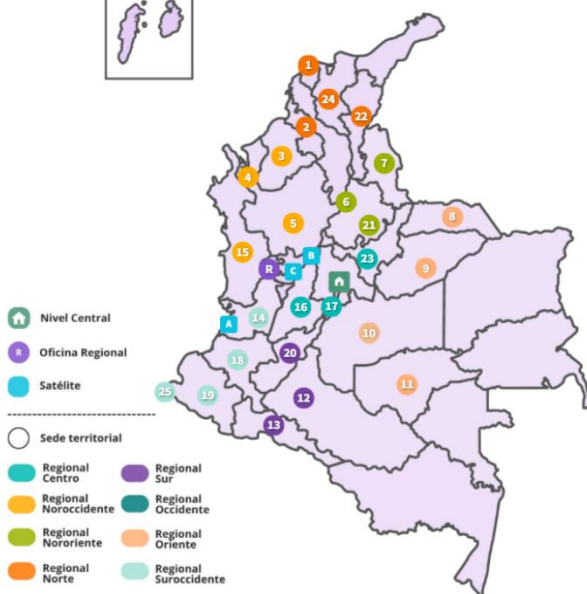
Canales de atención telefónicos

Línea Gratuita Nacional:
018000-162226

Celular y WhatsApp: 3162783918

Línea fija en Bogotá:
(+57) 601 9199400

O a través del correo electrónico servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co
Para mayor información, consulte <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/>



1. Barranquilla (Atlántico)	✓	15. Quibdó (Chocó)	✓
2. Sincelejo (Sucre)	✓	16. Ibagué (Tolima)	✓
3. Montería (Córdoba)	✓	17. Bogotá – Cundinamarca	✓
4. Urabá Región (Apartadó)	✓	18. Popayán (Cauca)	✓
5. Medellín (Antioquia)	✓	19. Pasto (Nariño)	✓
6. Magdalena Medio Región	✓	20. Neiva (Huila)	✓
7. Cúcuta (Norte de Santander)	✓	21. Bucaramanga (Santander)	✓
8. Arauca (Arauca)	✓	22. Valledupar (Cesar)	✓
9. Yopal (Casanare)	✓	23. Tunja (Boyacá)	✓
10. Villavicencio (Meta)	✓	24. Santa Marta (Magdalena)	✓
11. San José del Guaviare (Guaviare)	✓	25. Pacífico Nariñense	✓
12. Florencia (Caquetá)	✓	Oficina Regional Occidente	✓
13. Mocoa (Putumayo)	✓	B. Satélite La Dorada (Caldas)	✓
14. Cali (Valle del Cauca)	✓	C. Satélite Manizales (Caldas)	✓
A. Satélite Buenaventura (Valle del Cauca)	✓		

Información necesaria para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la unidad de búsqueda de personas dadas por desaparecidas

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Constitución y la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las

Por favor revise el significado de cada tipo de solicitud para que identifique mejor su requerimiento

●— Petición —●

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la entidad sobre la gestión de la misma y sus mecanismos de atención.

●— Queja —●

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que se formula en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores/as públicos/as en desarrollo de sus funciones, por servidores/as de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

●— Reclamo —●

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por servidores/as de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

●— Sugerencia —●

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención a la ciudadanía, o la gestión de la entidad.

●— Denuncia —●

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Conozca las modalidades del derecho de petición y los términos de respuesta

	Derecho de petición de Interés General y Particular:	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles de respuesta
	Petición de Información	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles de respuesta
	Petición de Documentos	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles de respuesta
	Petición entre Autoridades	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles de respuesta
	Petición de Congresistas	Ley 5 de 1992	5 días hábiles de respuesta
	Petición elevadas por la Defensoría del Pueblo	Ley 24 de 1992	5 días hábiles de respuesta
	Petición de Consulta	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles de respuesta
	Denuncia	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles de respuesta
	Quejas y Reclamos	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles de respuesta

El derecho de petición es gratuito y puede elevarse sin
necesidad de un abogado o intermediarios.