

Julio 2025

@ | UBPDcolombia

Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas





INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PQRSD

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

Abril a Junio 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 abril al 30º de junio 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 Solicituds 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.^o 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 dignificante 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

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>

TIPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

Petición de Información

- Tiempo por Ley **10 días**
- Tiempo promedio de respuesta **8 días**

Petición de Interés General

- Tiempo por Ley **15 días**
- Tiempo promedio de respuesta **9,4 días**

Petición de Interés Particular

- Tiempo por Ley **15 días**
- Tiempo promedio de respuesta **9 días**

Petición entre Autoridades

- Tiempo por Ley **10 días**
- Tiempo promedio de respuesta **7 días**

Quejas y Reclamos

- Tiempo por Ley **15 días**
- Tiempo promedio de respuesta **10 días**

Petición de Documentos

- Tiempo por Ley **10 días**
- Tiempo promedio de respuesta **4 días**

Traslado por Competencia

- Tiempo por Ley **5 días**
- Tiempo promedio de respuesta **1 días**

Consulta

- Tiempo por Ley **30 días**
- Tiempo promedio de respuesta **NA**



Acceso a la Información Pública

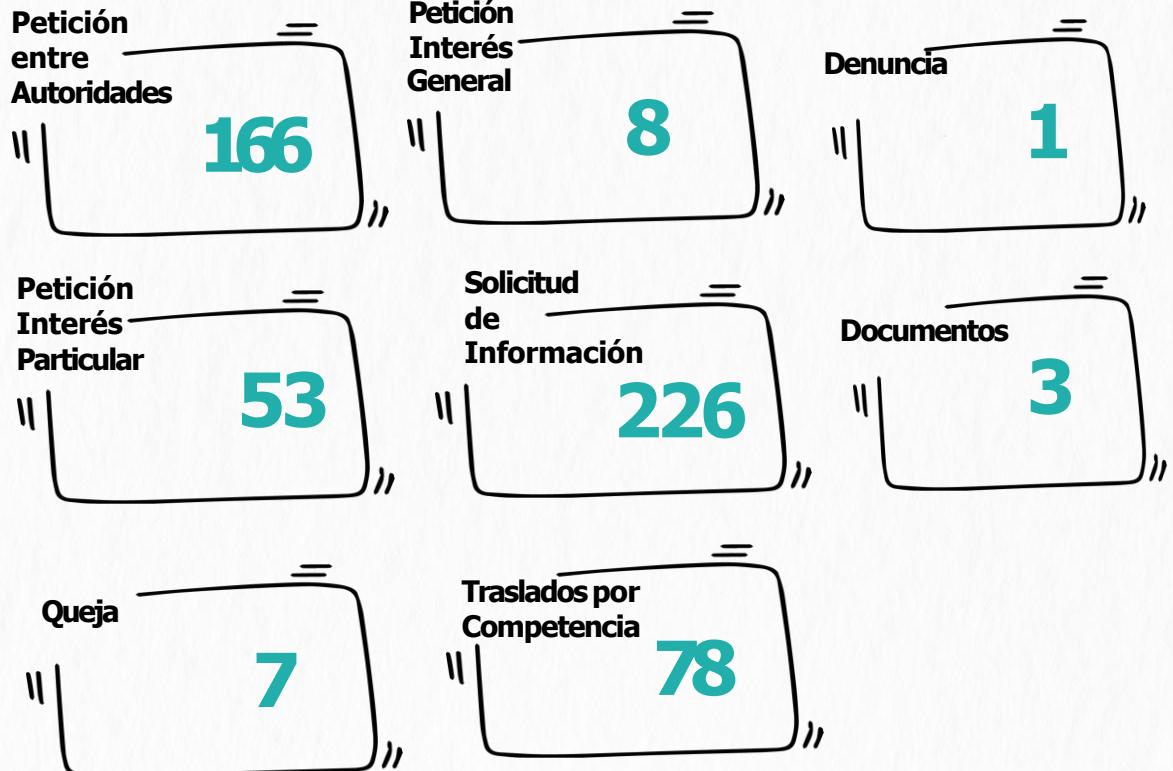


En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la entidad pública información a través de su portal Web <https://unidadbusqueda.gov.co>, <https://unidadbusqueda.gov.co/servicio-ciudadano/>.

En este sentido, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de abril al 30° de junio de 2025, se recibieron **542 PQRSD y 212 SOLICITUDES DE BÚSQUEDA**.



PQRSD Recibidas por tipo de Requerimiento



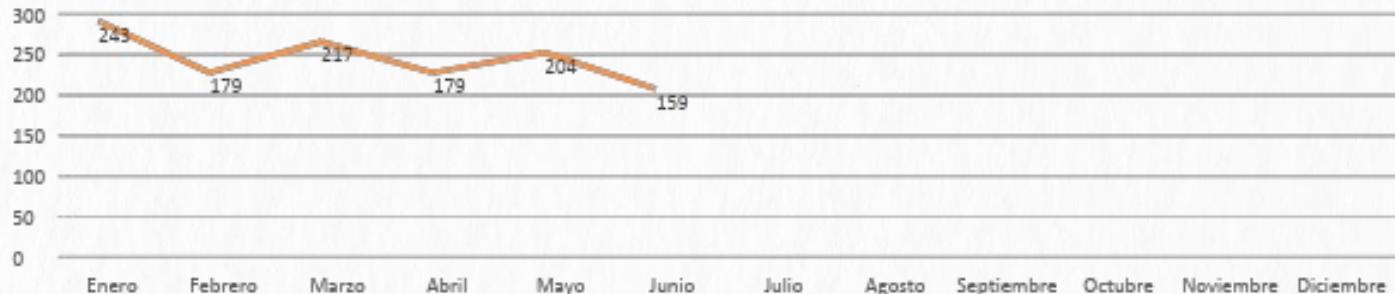
97.14%

Oportunidad en las respuestas



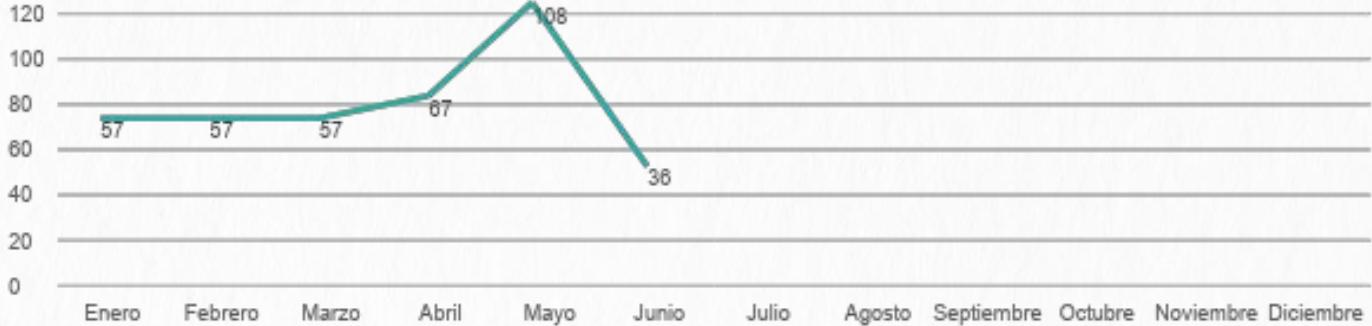
PQRSD recibidas por mes

Comportamiento PQRSD



542

Comportamiento Solicitud de Búsqueda



212

Balance de PQRSD – Modalidades y Canales de Atención

476

Cerradas en
términos

14

Cerradas fuera de
términos

52

En trámite de
respuesta

97,14%

Oportunidad de las
respuestas

8

Canal
Presencial

24

Canal
Telefónico

490

Virtual –
correo electrónico

20

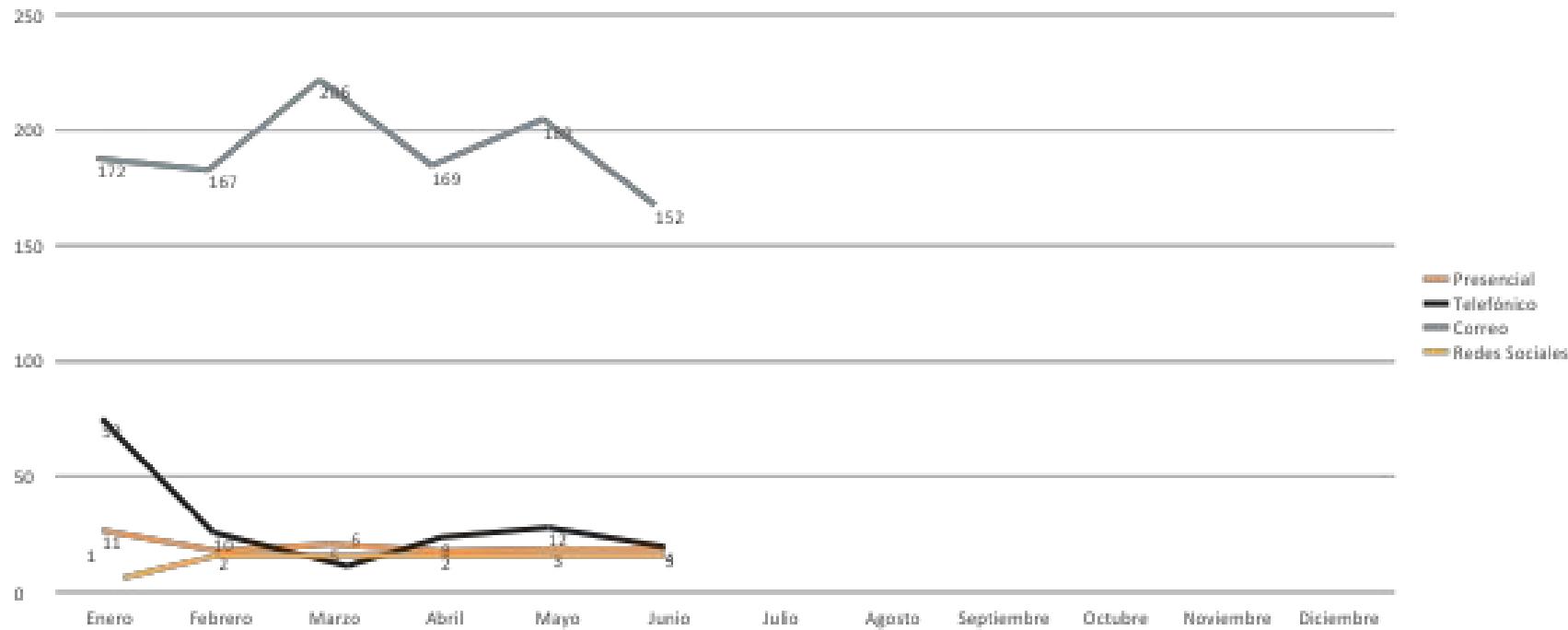
Virtual –
formulario web

0

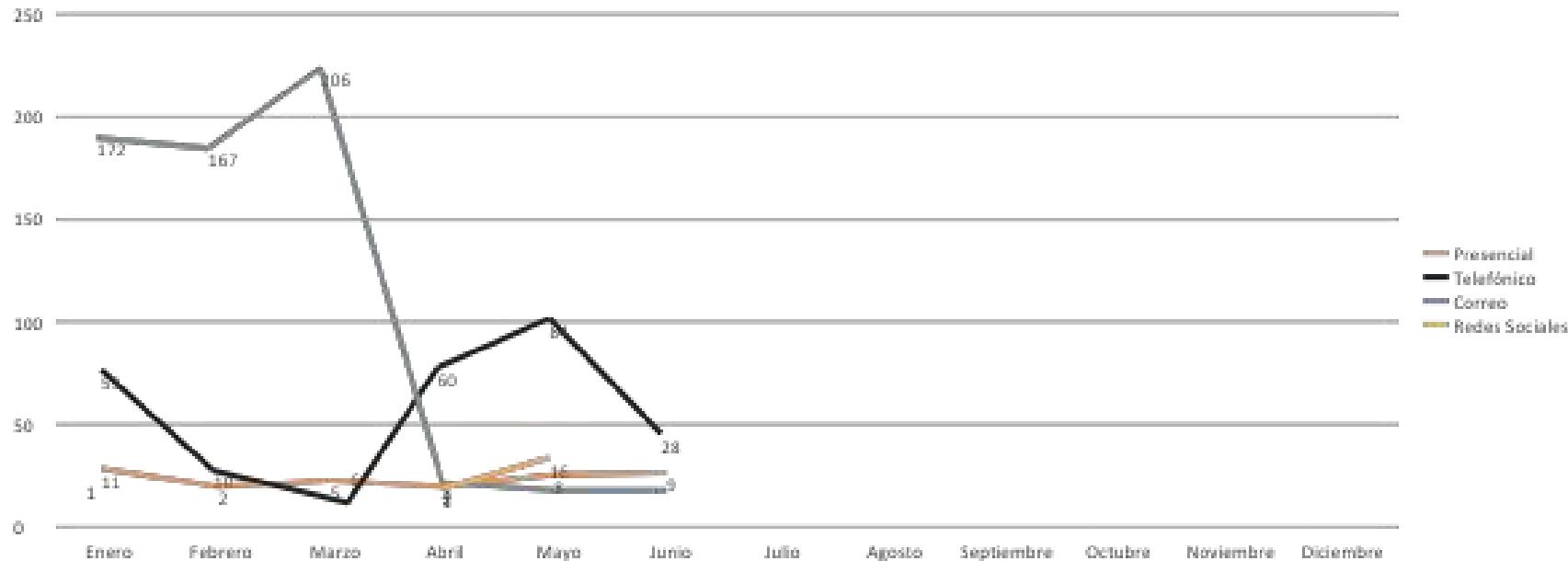
Virtual –redes
sociales



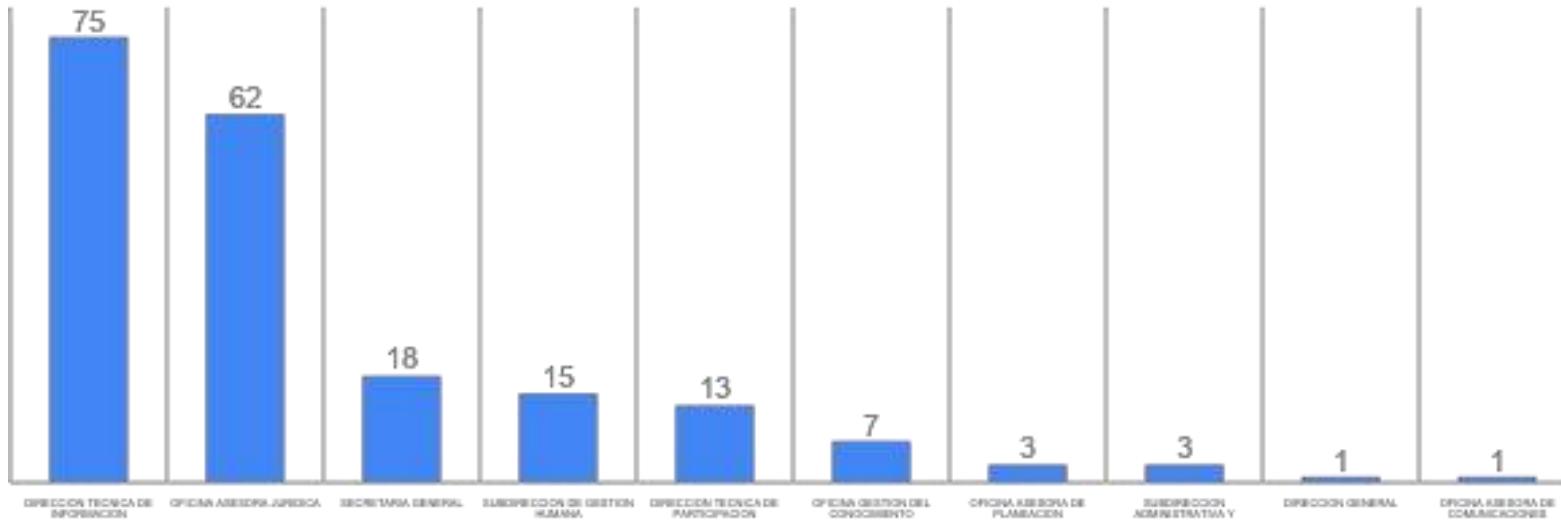
PQRSD comportamiento canales de atención



Solicitudes de Búsqueda - comportamiento canales de atención



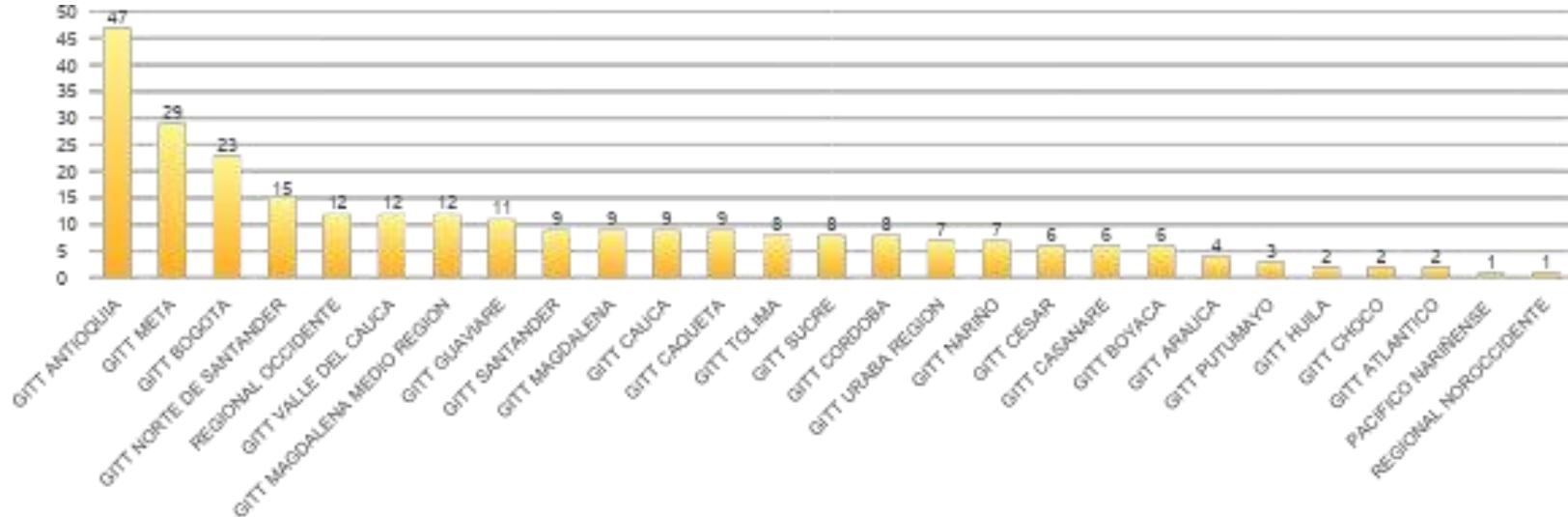
Asignación por Dependencia – Nivel Central



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 Antioquia y GITT Meta.

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 establecidos en la Ley 1755 de 2015. En el trimestre informado se radicaron 542 peticiones, desagregadas según su naturaleza. Así mismo, de conformidad con lo previsto en el Título IV, 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 entre abril y Junio de 2025, del total de PQRSD recibidas no se negó parcialmente el acceso a la información, en razón a las solicitudes elevadas ni a la clasificación de la información contenida en las mismas.

226 PETICIÓN DE INFORMACION

166 PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES

78 TRASLADO POR COMPETENCIA

53 PET. INTERES PARTICULAR

8 PET. INTERES GENERAL

7 QUEJA

3 PETICIÓN DE DOCUMENTOS

1 DENUENCIA

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

En cuanto a las Solicitudes de Búsqueda se recepcionaron 212 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 542 requerimientos, (8) se presentaron a través de canal presencial, (24) por canal telefónico y (510) a través de canales virtuales (Correo Electrónico, Formulario Web y Redes Sociales).

Durante el trimestre valorado, fueron realizados 78 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 97,14% 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



UBPDcolombia