



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

Carta de trato digno de la UBPD



La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) es una entidad de carácter extrajudicial y humanitario, autónoma e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuya misión es “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”.

Conozca sus derechos

- Ser tratado/a con amabilidad, empatía y dignidad.
- Ser escuchado/a y valorado/a de manera oportuna, justa y respetuosa, reconociendo sus experiencias, saberes y realidades.
- Recibir atención, bajo el principio de enfoque diferencial, étnico, territorial y de género, garantizando acciones diligentes, equitativas y sensibles frente a situaciones de vulnerabilidad.
- Acceder a información clara, veraz y oportuna, así como orientación y acompañamiento permanente para el ejercicio efectivo de sus derechos.
- Expresar sus necesidades, expectativas y propuestas, participando de forma activa y voluntaria en los procesos de búsqueda y localización.
- Participar en escenarios de diálogo institucional y comunitario, en condiciones de respeto, justicia y transparencia.
- Presentar solicitudes, peticiones, quejas o reclamos a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico o virtual) y recibir respuestas oportunas, fundamentadas y de calidad incluyendo niños, niñas y adolescentes.



Conozca sus deberes

- Mantener un trato respetuoso, empático y digno hacia el personal de la UBPD y demás personas participantes en los procesos.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad, honestidad e integridad, contribuyendo a relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

- Aportar información, testimonios y documentos de manera veraz y transparente, favoreciendo el avance justo y diligente de los procesos de búsqueda.
- Respetar y cumplir la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.
- Informar oportunamente cualquier situación irregular, trato inadecuado o vulneración de derechos a través de los canales oficiales
- Mantener actualizada su información de contacto y los datos relevantes del núcleo familiar.
- Cuidar las instalaciones, equipos y recursos institucionales, promoviendo un ambiente seguro y adecuado para la atención.

Canales de atención

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) pone a disposición los siguientes canales para:



La presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



La presentación de Solicitudes de Búsqueda



O demás requerimientos de información y orientación sobre el funcionamiento de la entidad.

Proporcionando un trato equitativo, respetuoso de acuerdo con el carácter humanitario y extrajudicial.



Atención Virtual

- Correo electrónico:
servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co
- Web en radique su PQRSD:
unidadbusqueda.gov.co/pqrsd/



Atención Presencial

- Se realiza atención presencial a través de 28 Grupos Internos de Trabajo territorial y 4 sedes satélites en Colombia
- En Bogotá, oficina de Servicio al Ciudadano:
Carrera 13 No. 27- 90 - Centro Internacional
- Buzones de Sugerencias: En las oficinas de la UBPD
- Consulte el siguiente link para obtener información de las oficinas territoriales
unidadbusqueda.gov.co/sedes/



Horario de atención a la Ciudadanía
De lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm.
Sabados 7:00 am a 12:00m



Atención Telefónica

- Línea Fija en Bogotá (601) 9199400
Línea Celular: (57) +1 316-2783918
Línea Gratuita Nacional: 018000-162226
WhatsApp: (57) +1 316-2783918



Ventanilla de Correspondencia en Bogotá

- Carrera 13 No. 27- 90 - Centro Internacional



Sitio Web

- www.unidadbusqueda.gov.co



Redes Sociales:



UBPDcolombia



ubpdcolombia



ubpdcolombia