



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, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es *“dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la 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 identificación y entrega digna de sus restos”*.

La entidad se compromete a garantizar los derechos constitucionales y legales, y asegurar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente bajo la prestación de un servicio con calidad y oportunidad.

LO INVITAMOS A CONOCER SUS DERECHOS

- Ser tratado con amabilidad y dignidad.
- Ser escuchado y valorado con respeto.
- Recibir atención especial y prioritaria, bajo el principio de enfoque diferencial, étnico, territorial y de género que adopta medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad.
- Recibir asesoría, información, orientación y acompañamiento, para facilitar el acceso al ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia, la reparación y la no repetición.
- Expresar sus necesidades, expectativas y realidades; reconociendo sus experiencias y saberes, incluyendo sus propuestas, y apoyando, asesorando y orientando a los familiares en la búsqueda de sus seres queridos.
- Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés particular.
- Participar de manera activa y voluntaria en las decisiones encaminadas a la búsqueda o localización de las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.
- Presentar peticiones ante la entidad a través de las diferentes modalidades disponibles para ello (verbalmente, por escrito, canal telefónico o página web) y obtener respuesta oportuna y eficaz.

CONOZCA SUS DEBERES

- Respetar y cumplir la Constitución Política colombiana y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Evitar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Informar de cualquier hecho irregular que suceda en los espacios de participación a través de diversos canales de atención para la participación efectiva de la ciudadanía en general y de las víctimas en particular.

CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadanía y sus grupos de valor, de brindar atención oportuna, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) se compromete a asegurar que el trato sea equitativo, respetuoso, humanitario y diligente, a garantizar un servicio con calidad facilitando el acceso a la información, orientación, asesoría y acompañamiento, así como disponer de los canales para la presentación de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:



PRESENCIAL

Se realiza atención presencial a través de las oficinas regionales. Para acceder a la información específica y la ubicación de los diferentes puntos se puede consultar la página web: www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

En Bogotá: **Av. Calle 40A # 13 – 09, Piso 20, Edificio UGI.** Los días hábiles de lunes a viernes.



TELEFÓNICO

A través de la línea fija para la ciudad de **Bogotá (1) 3770607** los días hábiles de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.



VIRTUAL

Todos los ciudadanos, sin necesidad de intermediarios, pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

Página web: www.ubpdbusquedadesaparecidos.co, pestaña: **Servicio al ciudadano.**