

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**.

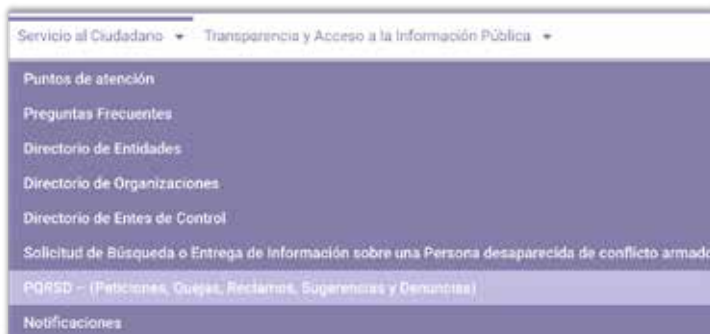
Conozca el canal de denuncia de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas frente a actos de Corrupción o faltas disciplinarias por parte del personal de la unidad.

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.

- Ingrese a la página www.ubpdbusquedadesaparecidos.co



- En el menú marque la opción Servicio al Ciudadano o diríjase directamente en la página principal a **REALICE AQUÍ SU PQRSD**
- O digite el enlace <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/pqrsd/>



4 •

En el menú de Servicio al Ciudadano encontrará el formulario Web de PQRSD, diríjase a la opción **PQRSD - Formulario**

- 5. Si desea dar a conocer su información personal, inicie con el diligenciamiento de los datos generales, como se observa en la siguiente imagen y siga los pasos que le presenta el formulario.
- 6. Si desea que la petición sea anónima, marque **SI** en la casilla dispuesta, el formato le mostrará los espacios a diligenciar.



DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Descripción de la solicitud

📎 Adjuntar documento

Buscar 🔍

Puede agregar archivos de (Word, Excel, PDF), imágenes (JPG, PNG)

Autorizo bajo mi responsabilidad que la respuesta sea enviada mediante

Por favor seleccione

En caso de señalar "derecho de petición" y "reclamo" por favor indicar lo siguiente:

He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. *

SI

[Ver Términos y condiciones](#)

Certifico que los datos de contacto ingresados en mis datos personales se encuentran vigentes, de igual manera autorizo a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas para el envío de la respuesta mediante la opción previamente seleccionada. *

SI

Por favor escriba los caracteres: *

Ⓛ Ⓜ Ⓡ Ⓢ Ⓣ Ⓤ Ⓥ Ⓦ Ⓧ Ⓨ Ⓩ

Esto nos ayuda a prevenir el spam, gracias.

Enviar

- 7. Diligencie de manera detallada en el campo de:

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

- 8. Adjunte los documentos que considere necesarios, de preferencia en formato PDF.
- 9. Finalmente, autorice si la respuesta generada por la entidad desea que sea dada a través de las siguientes opciones:

Dirección de Correo Electrónico

Dirección de Correspondencia

Publicación en página Web

¡Recuerde!

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias también podrá 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

Servicio al Ciudadano y Correspondencia:

Carrera 13 # 27 – 90

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

Horario: lunes a viernes de
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Canales de atención telefónicos

Línea Gratuita Nacional:

018000-117175

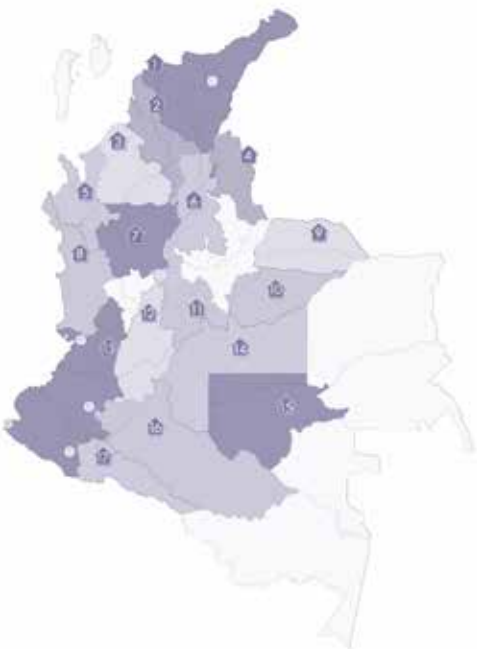
Celular: 3162783918

Línea fija en Bogotá:

(+601) 6013770607

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

Sedes de la UBPD



▼ Sede principal (Bogotá)	▼ 9 - Arauca (Arauca)
▼ 1 - Barranquilla (Atlántico)	▼ 10 - Yopal (Casanare)
▼ 2 - Sincelajo (Sucre)	▼ 11 - Bogotá / Cundinamarca
▼ 3 - Montería (Córdoba)	▼ 12 - Ibagué (Tolima)
▼ 4 - Cúcuta (Norte de Santander)	▼ 13 - Cali (Valle del Cauca)
▼ 5 - Apartadó (Antioquia)	▼ 14 - Villavicencio (Meta)
▼ 6 - Barrancabermeja (Santander)	▼ 15 - San José del Guaviare (Guaviare)
▼ 7 - Medellín (Antioquia)	▼ 16 - Florencia (Caquetá)
▼ 8 - Quibdó (Chocó)	▼ 17 - Mocoa (Putumayo)

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.