



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 y dignidad.
- Ser escuchado/a y valorado/a con respeto.
- Recibir atención, bajo el principio de enfoque diferencial, étnico, territorial y de género que adopta medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad.
- Recibir información, orientación y acompañamiento, para facilitar el acceso al ejercicio de sus derechos.
- Expresar sus necesidades, expectativas y realidades; reconociendo sus experiencias y saberes, incluyendo sus propuestas y orientando a los familiares en la búsqueda de sus seres queridos.
- Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés particular.
- Presentar peticiones (verbales y escritas) ante la entidad a través de los diferentes canales de atención disponibles (presencial, telefónico y virtual) y obtener respuesta oportuna y eficaz.
- Exigir la confidencialidad de su información.



- 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.
- Recibir respuesta oportuna y con calidad a sus derechos de petición en los términos establecidos por la ley.

## Conozca sus deberes

- Mantener un trato respetuoso con los/las servidores/as públicos/as.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Respetar y cumplir la Constitución Política de Colombia y las Leyes
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

- Aportar declaraciones o documentos que no falten a la verdad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Informar de cualquier hecho irregular que suceda en los espacios de participación a través de los canales oficiales de atención para la participación efectiva de la ciudadanía en general y de las víctimas en particular.

## 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@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)
- Formulario Web en radique su PQRSD:  
[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/pqrsd/](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/pqrsd/)



### Atención Presencial

- Se realiza atención presencial a través de 18 Grupos Internos de Trabajo territorial y 5 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  
[www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano)



### Atención Telefónica

- Línea Fija en Bogotá (601) 3770607  
Línea Celular: (57) +1 316-2783918  
Línea Gratuita Nacional: 018000-117175  
WhatsApp: (57) +1 316-2783918



### Ventanilla de Correspondencia en Bogotá

- Carrera 13 No. 27- 90 - Centro Internacional



### Sitio Web

- [www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)



### Redes Sociales:



UBPDcolombia



ubpdcolombia



ubpdcolombia



Horario de atención a la Ciudadanía  
De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.