



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD

En este formulario puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás consultas 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

I. DEFINICIÓN

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 mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Lo anterior indica que siempre que una persona se dirija a una autoridad lo hace en ejercicio del derecho de petición.

Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá: (i) solicitar el reconocimiento de un derecho, (ii) solicitar la resolución de una situación jurídica, (iii) requerir la prestación de un servicio, (iv) solicitar la intervención de una entidad o funcionario, (v) pedir información, (vi) consultar, (vii) examinar y requerir copias de documentos, (viii) formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

II. DATOS PERSONALES

Diligencie sus nombres y apellidos, tipo de documento de identificación personal, género, tipo de población y discapacidad en caso que aplique.

Si usted considera que su identidad debe mantenerse reservada, podrá diligenciar su petición de manera ANÓNIMA. Al marcar esta opción, todos los campos de datos de personales quedarán deshabilitados.

III. DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN

Diligencie teléfonos de contacto fijo o celular, correo electrónico, país, departamento, municipio y dirección de residencia. Algunos de estos campos muestran listas desplegables para mayor facilidad en el registro de la información.



Si su solicitud es ANÓNIMA, los campos asociados a teléfonos de contacto fijo o celular, correo electrónico y dirección de residencia quedarán deshabilitados.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Por favor revise el significado de cada tipo de solicitud para que identifique mejor su requerimiento:

- **Petición:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne directamente, o afecta los intereses de un colectivo o comunidad, así como aquellas donde busca obtener información, solicitud de documentos y/o copias, e indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
 - **Queja:** Es una inconformidad que presenta un(a) ciudadano(a), relacionado con la incorrecta prestación de los servicios.
 - **Reclamo:** Es una comunicación de insatisfacción frente a la atención prestada por parte de la Unidad.
 - **Sugerencia:** Recomendación que tiene por objeto proponer mejoras en la atención de la Unidad.
 - **Denuncia:** (actos de corrupción o faltas disciplinarias por parte del personal de la Unidad) Es la comunicación que hace un(a) ciudadano(a) de conductas relacionadas con un actuar irregular en las funciones y competencias, y/o detrimento de los bienes o fondos de la nación, en que se vea involucrado personal de la Unidad.
- Diligencie de manera detallada en el campo de “descripción de la solicitud”, su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
- Adjunte los documentos que considere necesarios, de preferencia en formato PDF.
- 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

Para mayor información sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, puede consultar la siguiente información:

V. TIPOS DE PETICIONES

Las peticiones se pueden clasificar en¹:

1. **Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
2. **Interés Particular.** Solicitud elevada por un (a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
3. **Información.** Es el requerimiento que hace un (a) ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
4. **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. a. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
5. **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
6. **Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan, siempre que dicha información no tenga carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
7. **Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento.
8. **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un (a) ciudadano (a) en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
9. **Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
10. **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
11. **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.

¹ La presente clasificación no es taxativa ni restrictiva, toda vez que la actuación iniciada por una persona que no se encuentre dentro de esta clasificación, no implica que se excluya del ejercicio del derecho de petición.

12. **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.
13. **Petición de Informes por los Congressistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

VI. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- a. La autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

VII. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Salvo norma especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Interés General y Particular	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.
2. De información	Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Solicitud de documentos	Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
4. Consultas	Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. Consulta a Bases de Datos	Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado,

	expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. Queja	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. Reclamo	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
8. Reclamo en materia de Datos Personales	El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
9. Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
10. Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
11. Petición de Informes por los Congresistas.	Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

VIII. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención a la ciudadanía 3770607, por el correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co o a través del Formulario de Radicación de PQRSD dispuesto en la página web de la entidad www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

IX. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.



En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

X. CANALES HABILITADOS PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los canales de recepción de peticiones en la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas – UBPD son:

- Ventanillas de Radicación:

Bogotá: Av. Calle 40a # 13 – 09

San José del Guaviare (Guaviare): Transversal 20 # 10 - 160

Cúcuta (Norte de Santander): Avenida 0 # 3 – 41

Apartadó (Antioquia): Av. López Calle 95 y 96

Rionegro – Medellín (Antioquia): Carrera. 77 # 48 – 01

Cali (Valle del Cauca): Carrera. 43a #5c – 45

Villavicencio (Meta): Carrera 40 No. 35 – 22 Barrio Barzal Alto

Barrancabermeja (Santander): Carrera 14 # 49 - 24

Sincelejo (Sucre): Calle 22 # 14 – 32 Barrio La Pajuela

Puerto asís (Putumayo): Carrera 25 # 14 – 30 Barrio el Recreo

Barranquilla (Atlántico): Carrera. 60 # 75 – 157 Barrio Bello Horizonte

- Correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co
- Formulario de Radicación de PQRS: dispuesto en la página web de la entidad www.ubpdbusquedadesaparecidos.co
- Línea de atención telefónica a la ciudadanía: (+571) 3770607 Bogotá

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, será la responsable del tratamiento de sus datos personales y, en virtud de ello, podrá recolectar, almacenar y usar la información para “gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias para el seguimiento de su relacionamiento con la entidad”.

A través del Grupo del Servicio al Ciudadano, sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias serán atendidas, para mayor información lo(a) invitamos atentamente a consultar nuestros canales de atención:

- Línea de atención Fija en Bogotá (1) 3770607 Extensión 2017.
- Correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co



- Dirección: Av. Cl 40ª No. 13-09 Piso 20. Edificio UGI
- Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00am a 5:00pm