



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME

BOGOTÁ (5/4/2022)

Informe Canales de Atención

Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano - SAF

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas



Contenido

1. Desarrollo	3
1.1 Canales de Atención	3
1.2 Comportamiento Canales de Atención por Mes	6
1.2.1 Atención Canal Telefónico	7



1. Desarrollo

1.1 Canales de Atención

Para realizar la atención por parte de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas hacia la ciudadanía y grupos de interés, se han dispuesto los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales brindan una atención oportuna, con un trato respetuoso y humanitario; desarrollando para ello, herramientas y protocolos que garanticen una comunicación efectiva.

Canal Presencial

La UBPD cuenta con 17 sedes físicas a nivel nacional a través de Grupos Internos de Trabajo Territorial, 6 satélites y una sede central ubicada en la ciudad de Bogotá. Cada una de las sedes dispone de una sala de espera, un espacio para realizar las atenciones de manera privada que brinde a la ciudadanía un ambiente de seguridad y protección de la información que resulte del diálogo con los(as) servidores(as).

La información podrá ser consultada a través de la página Web <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/> en el siguiente enlace: <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

Cada sede física cuenta con una herramienta que hace parte del canal presencial y corresponde al buzón de sugerencias. Dicho elemento, permite a las personas que se acercan a las oficinas de la entidad depositar sus sugerencias.

Canal Telefónico

El canal telefónico se compone de distintas líneas de atención de fácil acceso como lo son: línea fija nacional, línea gratuita 018000 y líneas celulares del nivel central y sedes territoriales.

A continuación, se indican los números de contacto:

LINEA – SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	(601) 3770607
Línea gratuita nacional	018000 117175
Línea Celular (WhatsApp)	(316) 2783918

LÍNEAS CELULARES

No.	SEDE TERRITORIAL	TELEFONO CELULAR
1	Barranquilla	(316) 280-0157
2	Sincelejo	(316) 281-1765
3	Montería	(316) 286-8799
4	Cúcuta	(316) 280-1955
5	Apartadó	(316) 284-2561
6	Barrancabermeja	(316) 280-2405
7	Medellín	(316) 282-3206
8	Quibdó	(316) 281-5512
9	Arauca	(316) 287-2306
10	Yopal	(316) 280-9395
11	Bogotá	(316) 281-6568
12	Ibagué	(316) 281-5606
13	Cali	(316) 278-3057
14	Villavicencio	(316) 281-9857
15	San José del Guaviare	(316) 280-7760
16	Florencia	(316) 281-0740
17	Mocoa	(316) 285-1395

Canal Virtual

Son herramientas virtuales dispuestas permanente, facilitando la comunicación fluida a través de redes sociales, la página Web oficial (formulario PQRSD) y correo electrónico oficial institucional.

Es así como la UBPD pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes canales virtuales:

- **Formulario PQRSD - Página Web:**

<https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

- **Correo Electrónico:** servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co

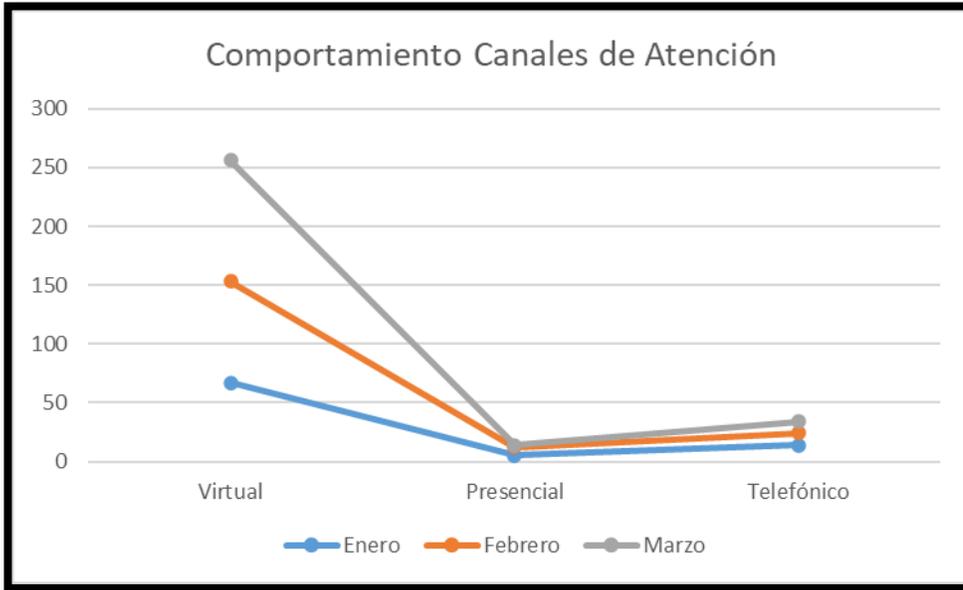
- **Redes Sociales:**

<https://www.facebook.com/UBPDcolombia/>

<https://www.instagram.com/ubpdcolombia/?hl=es>

<https://twitter.com/UBPDcolombia>

1.2 Comportamiento Canales de Atención por Mes



Como se observa en el gráfico, durante el primer trimestre del 2022, el canal con mayor frecuencia de acceso para el contacto de los diferentes grupos de interés fue el canal virtual, seguido del canal telefónico y por último canal presencial.

La atención brindada en el primer trimestre de manera desglosa, fue la siguiente:

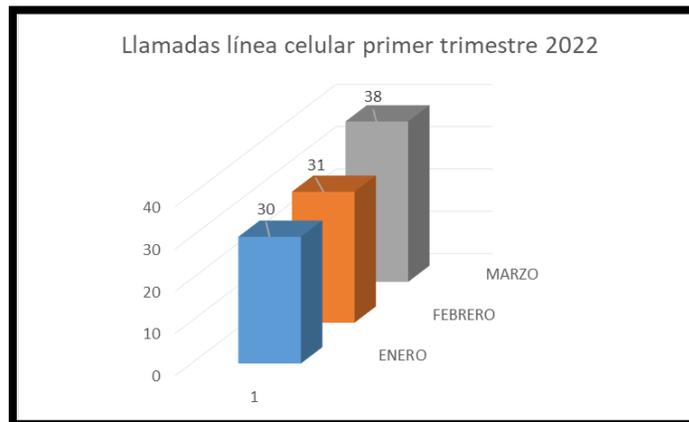
Mes	Virtual	Presencial	Telefónico	Total
Enero	67	5	14	86
Febrero	86	7	10	103
Marzo	103	2	10	115

En este sentido, se presenta a continuación la valoración del primer trimestre de 2022:



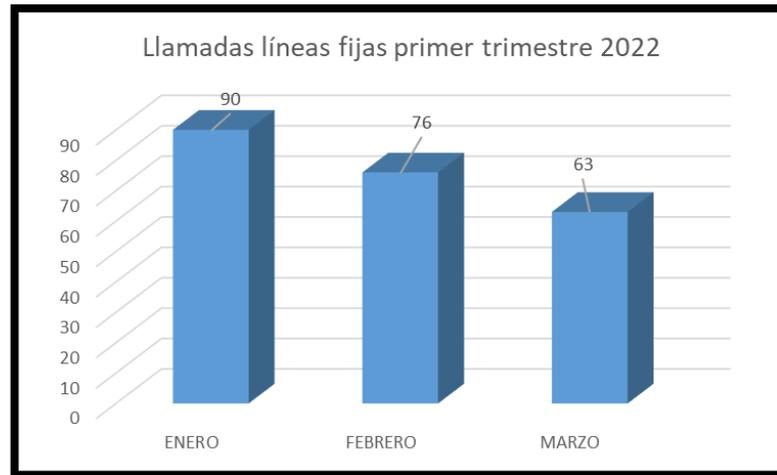
1.2.1 Atención Canal Telefónico

Durante el primer trimestre del 2022, se realizó la atención telefónica a los ciudadanos que tuvieron un acercamiento a la UBPD, teniendo en cuenta la siguiente caracterización:



Línea Celular 3162783918

- Se atendieron 99 llamadas durante el trimestre.
- Se observa un leve crecimiento en el número de llamadas por mes
- Se recibieron 36 solicitudes de búsqueda.
- Se brindó orientación y/o información a 63 personas que nos contactaron requiriendo información sobre cómo va su proceso de búsqueda, como enviar su hoja de vida y orientación efectiva al no ser competencia de la UBPD.



Líneas 3770607 ext. 2017 – 018000117175

- Se recibieron 229 llamadas en el trimestre.
- Se observa que el número de llamadas por mes ha disminuido en un 16% aproximadamente con relación a enero.
- Se registraron 13 solicitudes de búsqueda.
- Se atendieron 216 llamadas donde solicitaron información como: certificados de retención en la fuente, ICA, IVA 2021, comunicación con los servidores de las distintas dependencias de la UBPD, como van los procesos de búsqueda y orientación a las personas que desean contactar a otras entidades del Estado.

Elaboró: Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2 Fecha de elaboración 5/4/2022

Revisó: Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 5/4/2022

Aprobó: Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 5/4/2022