



UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

# INFORME

BOGOTÁ (8/7/2022)

## Informe Canales de Atención Abril a Junio de 2022

Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano - SAF

---

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

---



# 1. Desarrollo

## 1.1 Canales de Atención

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD ha dispuesto los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales brindan una atención oportuna, con un trato amable y humanitario; desarrollando para ello, herramientas y protocolos que garanticen una comunicación efectiva hacia la ciudadanía y grupos de interés.

### 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

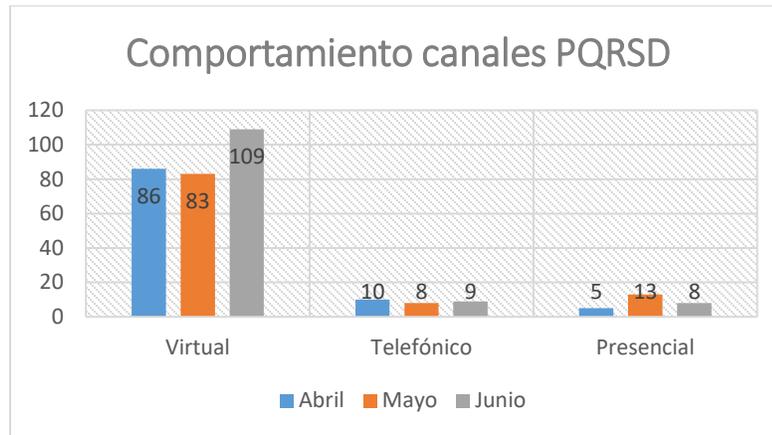
| No. | SEDE TERRITORIAL      | TELEFONO CELULAR |
|-----|-----------------------|------------------|
| 1   | Barranquilla          | (316) 280-0157   |
| 2   | Sincelejo             | (316) 281-1765   |
| 3   | Montería              | (316) 286-8799   |
| 4   | Cúcuta                | (316) 280-1955   |
| 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 permanentemente, facilitando la comunicación 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](mailto: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 PQRSD



Durante el segundo trimestre del 2022, el canal preferido por nuestros grupos de interés y ciudadanía en general fue el virtual que recibió el 84% de peticiones y los canales telefónico y presencial presentaron un similar comportamiento con un 8% cada uno, para un total de 331 PQRSD atendidas

La atención brindada en el segundo trimestre de 2022, se puede observar en la siguiente tabla:

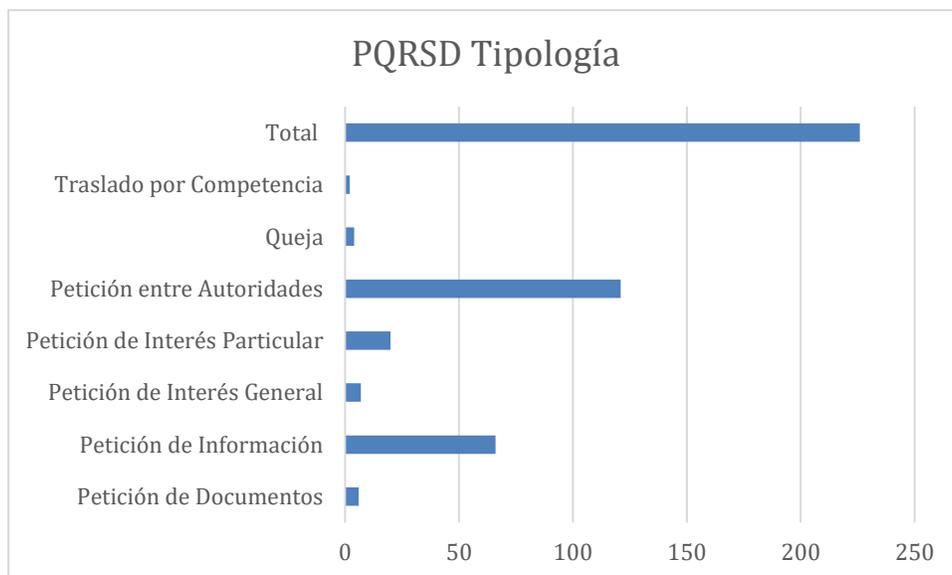
Fuente: matriz de registro PQRSD 2022 del grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano

| Mes          | Virtual | Telefónico | Presencial | Total | Porcentaje |
|--------------|---------|------------|------------|-------|------------|
| <b>Abril</b> | 86      | 9          | 5          | 100   | 30%        |
| <b>Mayo</b>  | 82      | 10         | 12         | 104   | 32%        |
| <b>Junio</b> | 109     | 9          | 8          | 126   | 38%        |
| <b>Total</b> | 277     | 28         | 25         | 330   | 100%       |

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



Con relación al periodo objeto de análisis, se recibieron 104 solicitudes de búsqueda y 226 peticiones en varias modalidades como se pueden observar en la siguiente gráfica

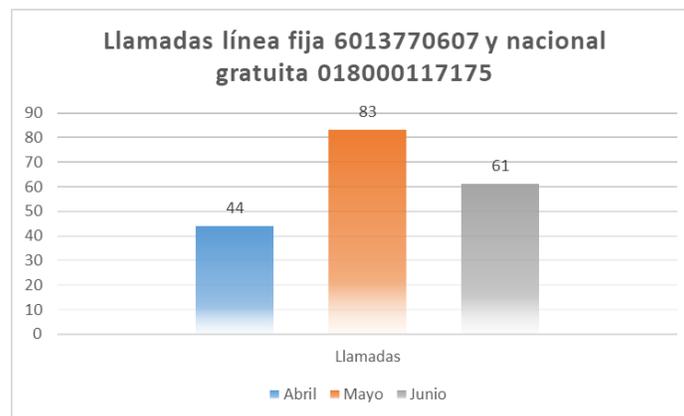


## 1.2.1 Atención Canal Telefónico

Durante el periodo evaluado, se realizó la atención telefónica a los ciudadanos que tuvieron un acercamiento a la UBPD, como se ve en la siguiente gráfica:



- Se atendieron 147 llamadas durante el trimestre.
- Se observa un comportamiento similar en el número de llamadas por mes
- Se recibieron 23 solicitudes de búsqueda.
- Se contactaron 124 personas que deseaban saber cómo va el estado actual de la búsqueda de sus seres queridos.



- Se recibieron 188 llamadas durante el trimestre.
- Se contempla que el número de llamadas por mes no fue constante, abril presentó un menor número de llamadas (44), repunte mayo con 83 llamadas y junio estuvo en promedio de las llamadas de los meses anteriores (61).
- Con relación al trimestre pasado, bajo la utilización del canal telefónico en un 18%.
- Se registraron 3 solicitudes de búsqueda.
- Se atendieron 185 llamadas donde solicitaron información como: comunicación con los servidores de las dependencias de la UBPD a nivel central y territorial, información de contacto



para enviar documentos, como van los procesos de búsqueda y orientación a personas que desean contactar a otras entidades del Estado.

**Elaboró:** Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2 Fecha de elaboración 8/7/2022

**Revisó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 8/7/2022

**Aprobó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 8/7/2022