



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME

BOGOTÁ (19/4/23)

Informe Canales de Atención Enero a Marzo de 2023

Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano - SAF

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas



CONTENIDO

Contenido	2
1. Desarrollo	3
1.1 Canales de Atención.....	3
1.2 Comportamiento Canales de Atención PQRSD	5
1.2.1 Atención Canal Telefónico	7
1.2.1.1 Atención línea celular 3162793918	7
1.2.1.2 Atención líneas fija 6013770607 y gratuita nacional 018000117175	8
1.2.1.3 Atención WhatsApp 3162783918	9



1. DESARROLLO

1.1 Canales de Atención

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD a dispuesto los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales brindan una atención oportuna, con un trato amable y humanitario; garantizando una comunicación efectiva hacia la ciudadanía y grupos de interés.

- **Canal Presencial**

La entidad cuenta con 18 sedes físicas a nivel nacional a través de Grupos Internos de Trabajo Territorial, 5 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).

Para más información sobre nuestras sedes, puede consultarla a través de la página Web <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/> en el siguiente enlace: <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

Igualmente, cada sede física cuenta con un instrumento que hace parte del canal presencial y es el buzón de sugerencias, permitiendo a las personas que se aproximan a las oficinas de la entidad depositar sus sugerencias.

- **Canal Telefónico**

El canal telefónico comprende: una línea fija nacional, una línea gratuita 018000 y líneas celulares del nivel central y sedes territoriales incluido el WhatsApp.

LÍNEAS - SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	6013770607
Línea gratuita nacional	018000117175
Línea celular (WhatsApp)	3162783918



A continuación, se indican los números de contacto:

LÍNEAS CELULARES		
No.	TERRITORIAL	NÚMERO
1	Barranquilla	3162800157
2	Sincelejo	3162811765
3	Montería	3162868799
4	Cúcuta	3162801955
5	Apartadó	3162842561
6	Barrancabermeja	3162802405
7	Medellín	3162823206
8	Quibdó	3162815512
9	Arauca	3162872306
10	Yopal	3162809395
11	Bogotá	3162816568
12	Ibagué	3162815606
13	Cali	3162783057
14	Villavicencio	3162819857
15	San José del Guaviare	3162807760
16	Florencia	3162810740
17	Mocoa	3162851395
18	Popayán	3165592209

- **Canal Virtual**

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

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

- **Formulario PQRSD - Página Web:**

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

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

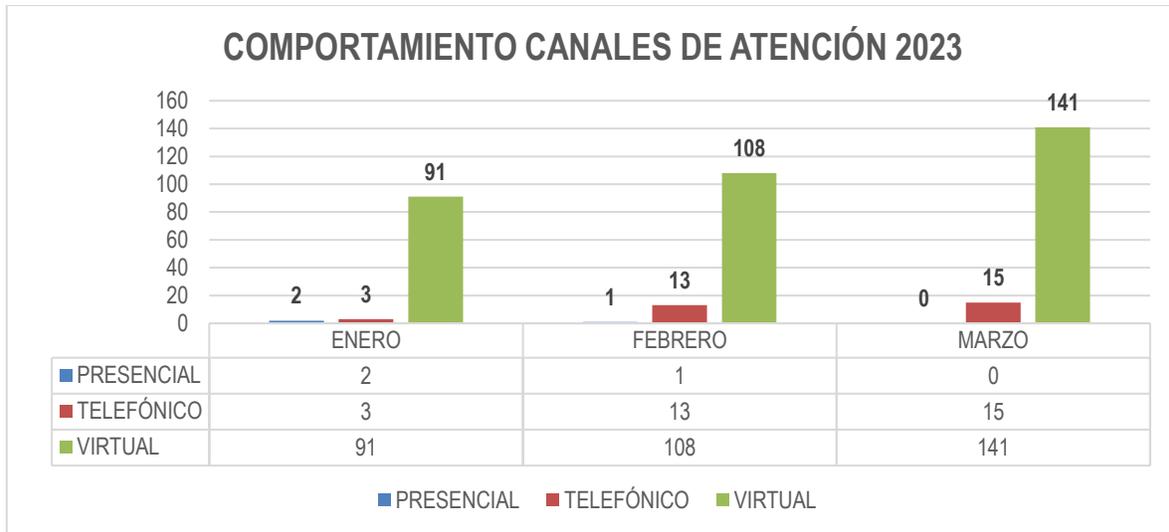
- **Redes Sociales:**

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

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

<https://twitter.com/UBPDcolombia>

1.2 Comportamiento Canales de Atención PQRSD

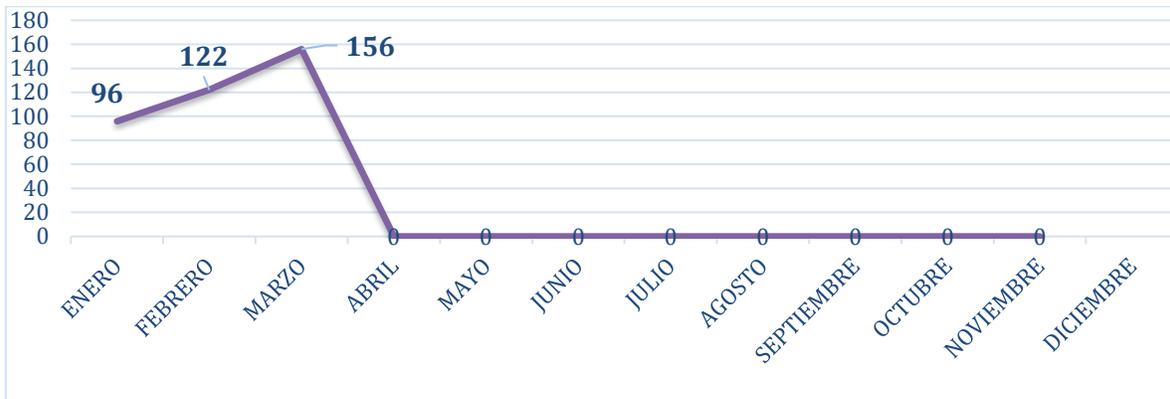


En el primer trimestre del año 2023 se atendieron **374 peticiones** de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general, desglosadas así: en enero 96 peticiones que equivale al 26%; en febrero 122 peticiones con el 33% y en marzo 156 peticiones con el 42%. El canal preferido por la ciudadanía fue el virtual con **340 peticiones que corresponden al 91%** del trimestre, le sigue el canal telefónico con 31 peticiones con el 8% y por último el canal presencial con 3 peticiones para un 1%; evidenciándose que es el menos accedido por la ciudadanía, tendiendo a no utilizarse. También se puede observar el incremento mes a mes de las peticiones hechas a la entidad, en febrero aumento 26 peticiones y en marzo 34 peticiones.

En este sentido, se presenta a continuación la valoración del primer trimestre de 2023:



En la siguiente gráfica se puede observar el comportamiento de los canales por mes:



Fuente: matriz de registro PQRSD 2023 del grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano

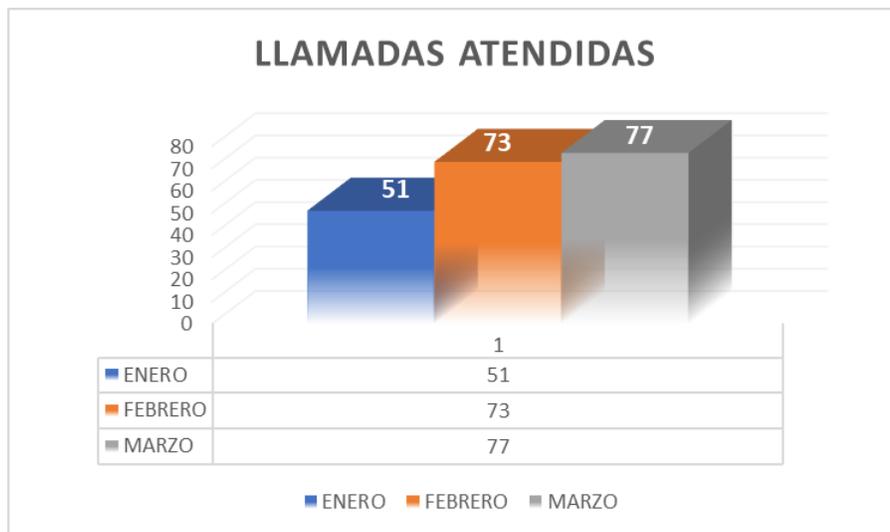
De las **374 PQRSD** recibidas durante el primer trimestre del año 2023, las modalidades más representativas fueron **173 peticiones entre autoridades**, **85 peticiones de información** y **53 peticiones de interés particular**, no siendo menos importante las peticiones de interés general, de documentos, quejas y traslados por competencia como se puede visualizar en la siguiente gráfica:



1.2.1 Atención Canal Telefónico

Durante el tercer trimestre de 2023 se efectuó la atención telefónica por las líneas definidas por la entidad a los ciudadanos y grupos de interés que interactuaron con la Unidad de Búsqueda, a continuación, se podrá observar el comportamiento en la atención telefónica:

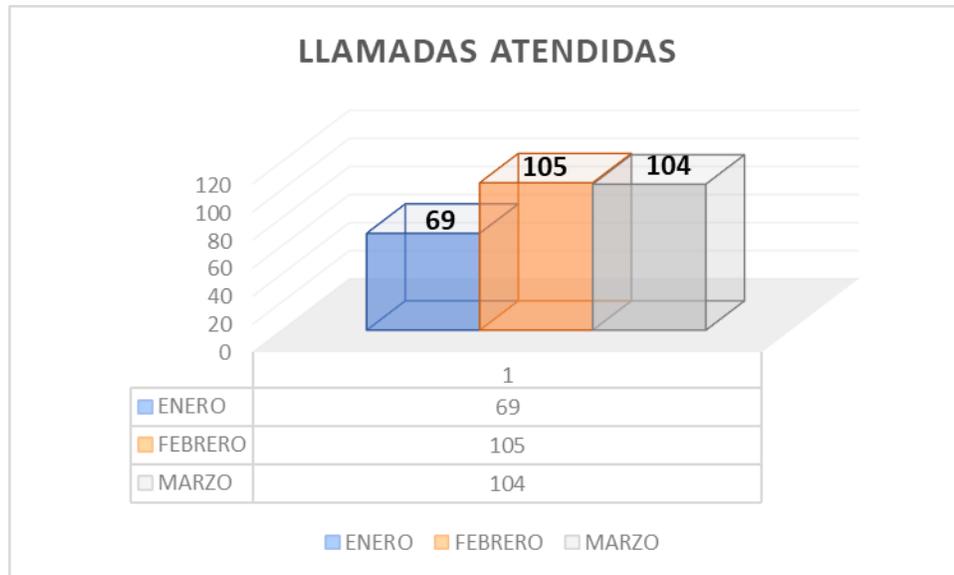
1.2.1.1 Atención línea celular 3162793918



- Se atendieron 201 llamadas durante el periodo objeto del presente informe.
- Se recibieron 21 solicitudes de búsqueda.
- 180 personas deseaban saber sobre:
 - “Cómo va la búsqueda de sus seres queridos”
 - “Orientación para hacer una solicitud de búsqueda”
 - “Cómo aportar información que ayude en la búsqueda de personas dadas por desaparecidas”
 - “Cómo pueden hacer llegar su hoja de vida”
 - “Orientación para contactar otras entidades del Estado”

En la gráfica se puede ver un incremento en el número de llamadas recibidas durante el trimestre de enero a febrero hubo un incremento de 22 llamadas y de febrero y marzo hubo un aumento leve de 4 llamadas.

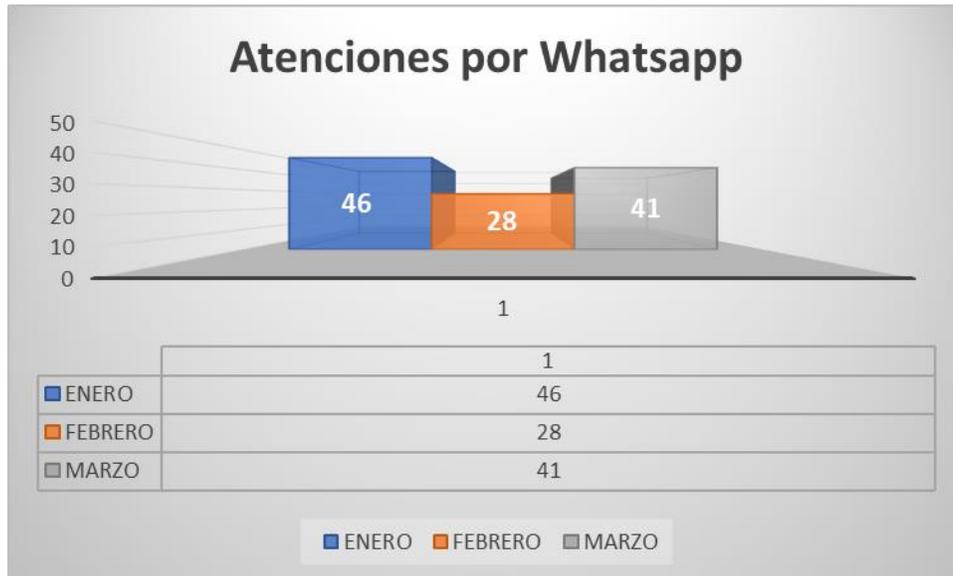
1.2.1.2 Atención líneas fija 6013770607 y Gratuita Nacional 018000117175



- Se recibieron 278 llamadas durante el trimestre.
- Se registraron 10 solicitudes de búsqueda.
- Se atendieron 268 llamadas donde solicitan información como:
 - “Contactarse con los servidores de las dependencias de la UBPD a nivel central y territorial”
 - “Cuál es el estado actual de las solicitudes de búsqueda”
 - “Información de contacto para enviar documentos”
 - “Orientación a personas que desean contactar otras entidades del Estado”
 - “Ofrecimiento de productos y servicios”
 - “Verificaciones de certificaciones laborales”

Durante los tres meses se evidencia en la gráfica un incremento de 36 llamadas entre enero y febrero y se mantuvo el número de llamadas entre febrero a marzo.

1.2.1.3 Atención WhatsApp 3162783918



- Se atendieron 115 números telefónicos con el aplicativo de WhatsApp
- Se tomaron 12 solicitudes de búsqueda
- Se recibieron 103 requerimientos solicitando:
 - “Estado actual de la búsqueda
 - “Orientación sobre otras entidades del Estado”
 - “Aportantes de información”
 - “Traslados por competencia”
 - “Recepción de hojas de vida”
- Durante el presente periodo se atendieron personas que viven fuera del país, recibiendo su petición para brindar respuesta.

Es un canal que está creciendo sobre todo para las personas naturales que desean comunicarse con la entidad.

Elaboró: Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2 Fecha de elaboración 20/4/2023

Revisó: Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 20/4/2023

Aprobó: Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 20/4/2023