



UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

# INFORME

BOGOTÁ

**Informe Canales de Atención 1 de julio al 30 de septiembre de 2023**

Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano - SAF

---

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

---



## Contenido

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. CANALES DE ATENCIÓN.....	3
3. COMPONENTE PQRSD .....	2
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA .....	4
5. OTRAS ORIENTACIONES .....	5



## 1. PRESENTACIÓN

Para el seguimiento del cumplimiento de estas funciones, se realizan informes trimestrales sobre el comportamiento de los canales de atención a la ciudadanía. El presente informe corresponde a los meses julio, agosto y septiembre de 2023.

Este documento describe los canales de atención que dispuso la entidad, seguido de un análisis realizado por componentes que da claridades sobre el comportamiento de estos canales y las posibles acciones de mejora a diseñar e implementar.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN

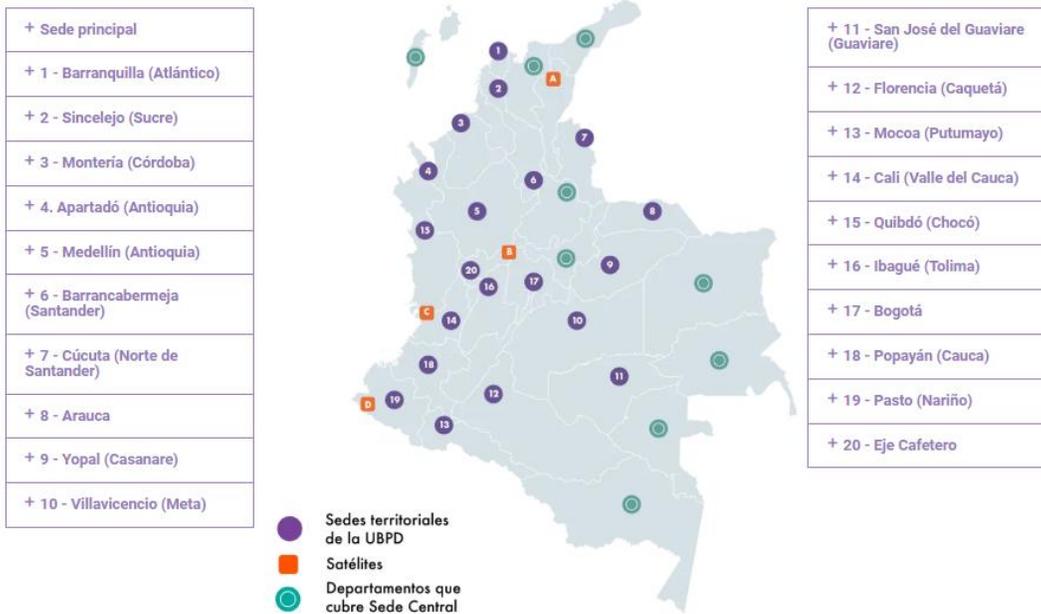
La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD a dispuesto los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales brindan una atención oportuna, con un trato amable y humanitario; garantizando una comunicación efectiva hacia la ciudadanía y grupos de interés.

### Canal Presencial

La entidad posee sedes a nivel nacional a través de Grupos Internos de Trabajo Territorial, 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/>

## SEDES TERRITORIALES



### Canal Telefónico

El canal telefónico cuenta con línea fija nacional, línea gratuita 018000 y líneas celulares del nivel central y sedes territoriales incluido el WhatsApp

A continuación, se indican los números de contacto:

LÍNEAS - SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	(601) 3770607
<b>Línea gratuita nacional</b>	<b>018000 117175</b>
<b>Línea celular (WhatsApp)</b>	<b>3162783918</b>

### 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 (formulario PQRSD).

Es así como la entidad 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>

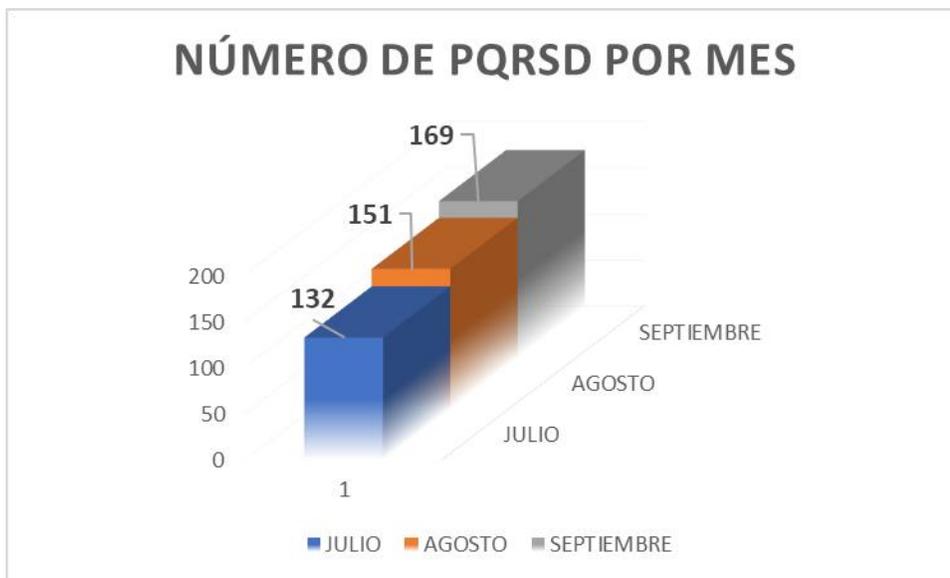
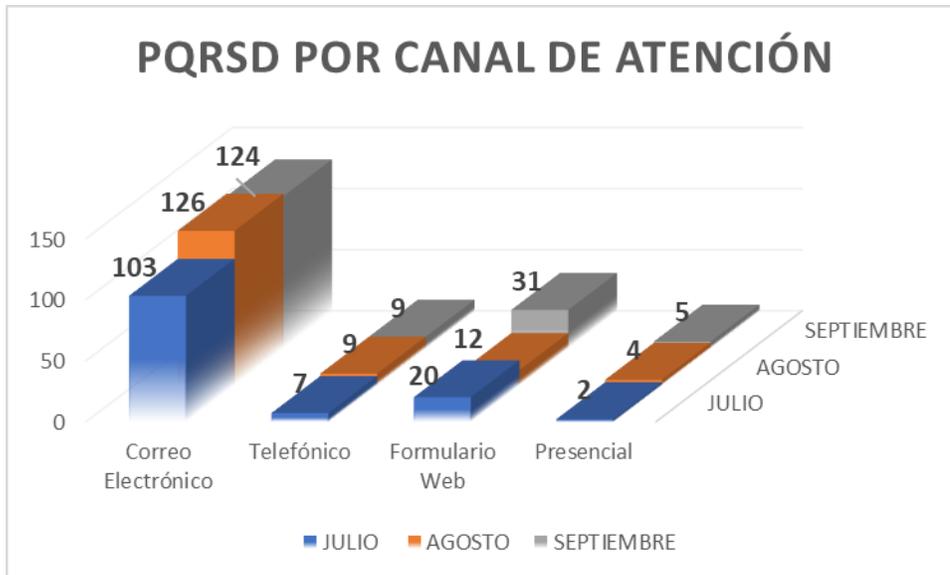
<https://twitter.com/UBPDcolombia>

<https://www.youtube.com/@unidaddebusquedadepersonas3663>

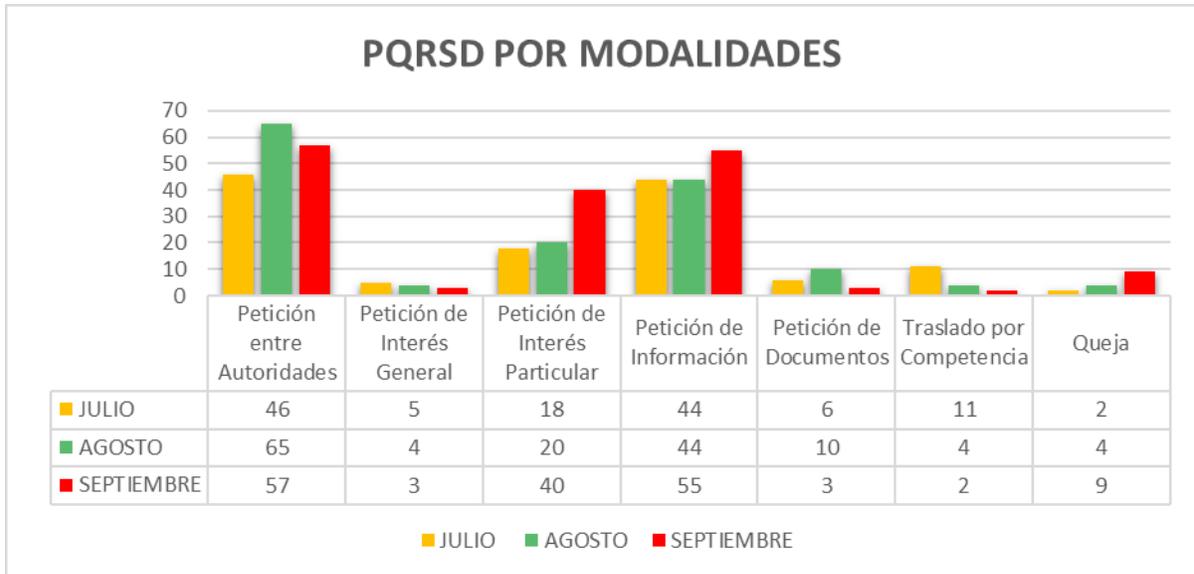
### 3. COMPONENTE PQRSD

El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se refiere al proceso que hace el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, donde se recepciona, registra, analiza, tipifica, asigna y se efectúa el seguimiento a las peticiones que elevan los grupos de interés a la Unidad de Búsqueda. Dichas peticiones se gestionan a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDA (SIDOBU) que cuenta con módulo específico de PQRSD con las herramientas de articulación interna y de notificación según los canales autorizados por los peticionarios.

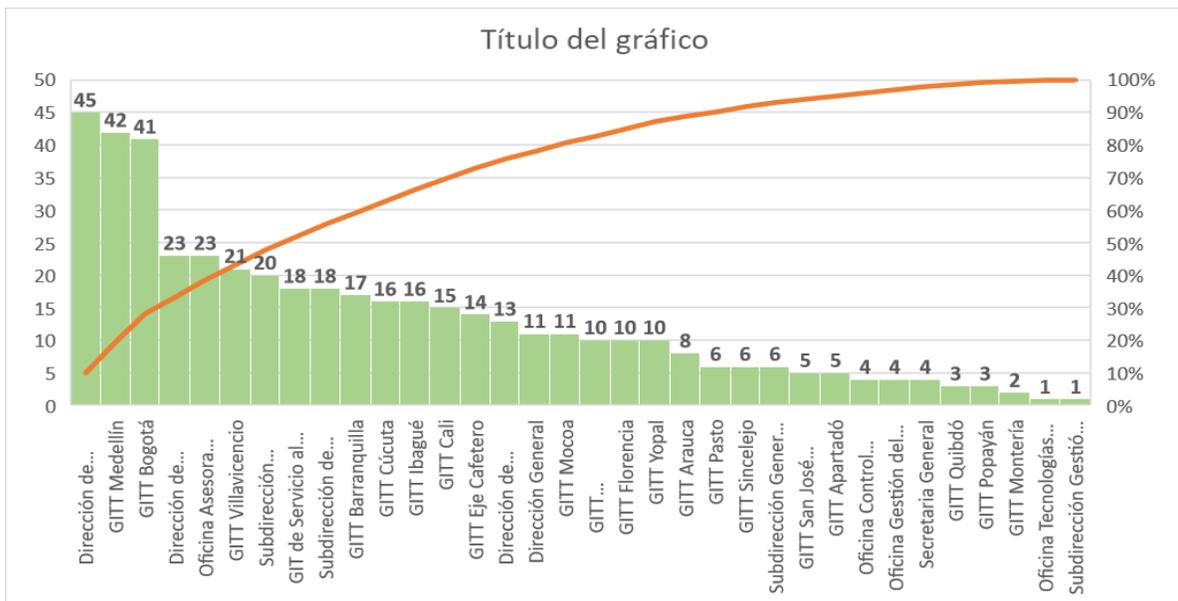
A continuación, se presenta un breve análisis del comportamiento de las PQRSD en el tercer trimestre del año 2023.



En el tercer trimestre del año 2023 se gestionaron 452 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general, analizadas así: en julio 132 peticiones que equivale al 29%; en agosto 151 peticiones con el 33% y en septiembre fueron 169 peticiones con el 37% del total. El canal preferido por la ciudadanía sigue siendo el virtual con 416 peticiones que corresponden al 92% de las tramitadas, seguido por el canal telefónico con 25 peticiones con el 6% y por último el canal presencial con 11 peticiones para un 2% y es el canal menos utilizado por la Ciudadanía. En esta medida, de acuerdo al comportamiento mes a mes se han recibido más de 130 PQRSD mensual con tendencia a aumentar.



Con relación a la gráfica anterior de las 452 PQRSD recepcionadas durante el tercer trimestre del año 2023, las modalidades más habituales fueron 168 (37%) peticiones entre autoridades, 143 (32%) peticiones de información y 78 (17%) peticiones de interés particular, mucho mayor que la sumatoria de las peticiones de documentos, de interés general, traslados por competencia y quejas, de un total de 63 durante el tercer trimestre, que equivale al 14% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.



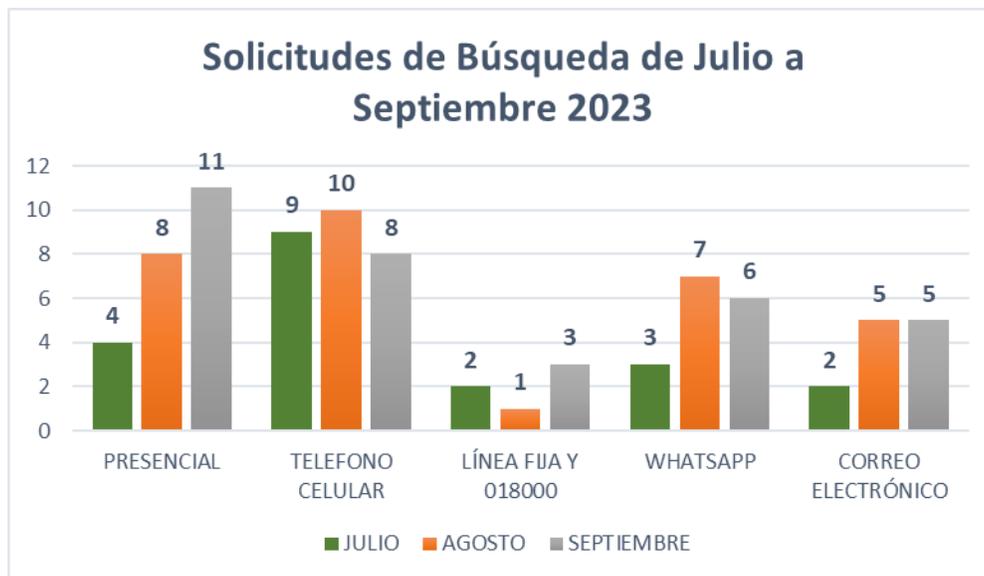
Es importante resaltar las asignaciones que se realizaron a las distintas dependencias de la Unidad de Búsqueda, como se puede observar en la anterior gráfica la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRSD es la Dirección Técnica de Información con 45 que equivale al 10% del total del tercer trimestre; seguido de 42 peticiones asignadas al Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) de Medellín que equivale al 9%; y en tercer lugar 41 asignaciones para el Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) de Bogotá con el 9%. En contraste con estas cifras, las dependencias a las cuales se les asignó menos PQRSD durante el periodo analizado son: el Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) de Montería con 2 asignaciones; la Oficina de Tecnología de la Comunicación y la Oficina de Gestión de la Información cada una con 1 PQRSD.

En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 191 PQRSD a dependencias del nivel central que equivalen a un 42% y 261 PQRSD a Grupos Internos de Trabajo territoriales que equivale al 58%, lo que significa que se asignaron 70 PQRSD más al territorio que al nivel central.

#### 4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

Otra de las funciones que desempeña el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano, con las directrices que brinda la Guía para la Recepción de Solicitudes de Búsqueda (PAH-GU-006) de la Subdirección General Técnica y Territorial: se reciben, registran en el sistema de información de solicitudes de búsqueda (KOBO), designan a las dependencias según los criterios establecidos por la guía y se comunica a las personas que buscan del respectivo registro.

Dichas solicitudes de búsqueda recibidas por parte del GIT de Servicio al Ciudadano, se consignan en una matriz que es insumo para el presente informe. En consecuencia, para el tercer trimestre del 2023 se evidencia:



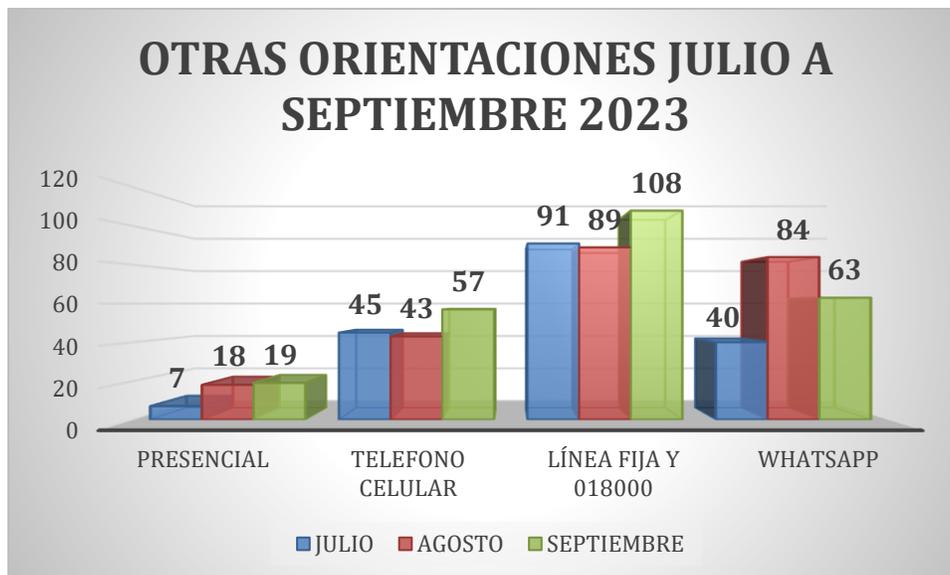
Según las cifras presentadas en la gráfica anterior, se recibieron un total de 84 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 49 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio de los canales telefónicos (línea fija y 01800, celular y WhatsApp) equivalente al 58,3%; 12 solicitudes de búsqueda a través correo electrónico que equivale al 14.3%, y por último el canal presencial por el cual se recibieron 23 solicitudes que configuran un 27.4%.

Cabe destacar, que hay una cantidad de solicitudes de búsqueda que se reciben enmarcadas en PQRSD, estas no se tuvieron en cuenta en este punto por corresponder al Componente PQRSD y se tipifican como peticiones de interés particular.

## 5. OTRAS ORIENTACIONES

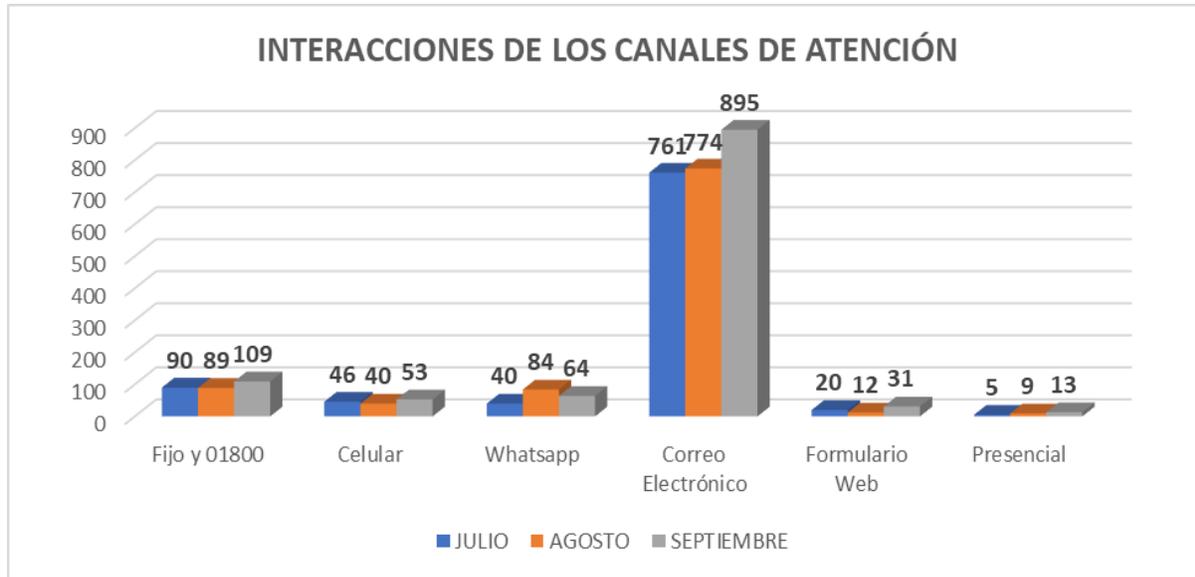
El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en su relacionamiento con la Ciudadanía, realiza interacciones que van más allá de la recepción de PQRSD o Solicitudes de Búsqueda. En este sentido, se brinda orientación a preguntas de información de esta u otra entidad, se escuchan a las personas que tienen solicitudes de búsqueda de no competencia y se brinda la información correspondiente a la misionalidad.

Es así, como se registran las siguientes orientaciones e interacciones en el tercer trimestre del 2023:



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

Los canales más utilizados para recibir estas orientaciones son los telefónicos (línea fija y 01800, celular y WhatsApp) atendiendo 620 personas que comparados con las atenciones presenciales 44 hay una gran acogida por el canal telefónico. Lo que más pregunta la Ciudadanía es: a) como va el avance de la búsqueda de sus seres queridos. b) la comunicación con algún servidor de nivel central y del territorio, c) la orientación sobre las solicitudes que no son competencia de la Unidad, entre otros.



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

Las interacciones son el contacto directo de los servidores del Grupo Interno de Servicio al Ciudadano con los grupos de interés y la Ciudadanía, las cuales se registran en nuestras matrices de seguimiento. Tal como se refleja en la gráfica anterior, siguiendo la tendencia de las cifras del componente de PQRSD, las interacciones realizadas a través del correo electrónico tienen una tendencia mayoritaria a los demás canales de atención. De hecho, durante el tercer trimestre del presente año se realizaron 2430 interacciones a través del correo [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co); mientras que por el resto de canales de atención en conjunto se realizaron 705 interacciones.

Otra mirada a las interacciones a través de los números y la estadística, indica que Servicio al Ciudadano realizó a través de todos sus canales **3135 interacciones durante el presente trimestre**, lo que implica que se realizaron en promedio **241,1 interacciones semanales** y **51.3 interacciones diarias**, que es un número a tener en cuenta si entendemos que a cada una de estas interacciones se les brinda una atención con respeto y manteniendo los principios del servidor público.

Finalmente, a partir de este informe se puede concluir que la gestión realizada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano es de vital importancia para el funcionamiento de la Unidad de Búsqueda, puesto que garantiza una respuesta eficaz en el primer contacto con la ciudadanía, en especial con las personas que buscan a seres queridos, así como la gestión de los requerimientos elevados como PQRSD que son los mecanismos por los cuales los grupos de interés manifiestan sus requerimientos y necesidades.

**Elaboró:** Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2

**Revisó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3

**Aprobó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3