



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME

BOGOTÁ

Informe Canales de Atención 1 de abril al 30 de junio de 2024

Dirección Técnica de Participación, Contacto con Víctimas y Enfoques Diferenciales –
Servicio al Ciudadano

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

El presente informe corresponde a los meses abril, mayo y junio de 2024, el cual tiene la finalidad de hacer seguimiento trimestral del comportamiento de los canales de atención que la entidad ofrece a la ciudadanía y grupos de interés.

Este documento describe uno a uno los canales de atención, donde se puede observar el análisis realizado por componentes que da claridades sobre el comportamiento de los mismos y las posibles acciones de mejora a diseñar e implementar.

2. CANALES DE ATENCIÓN

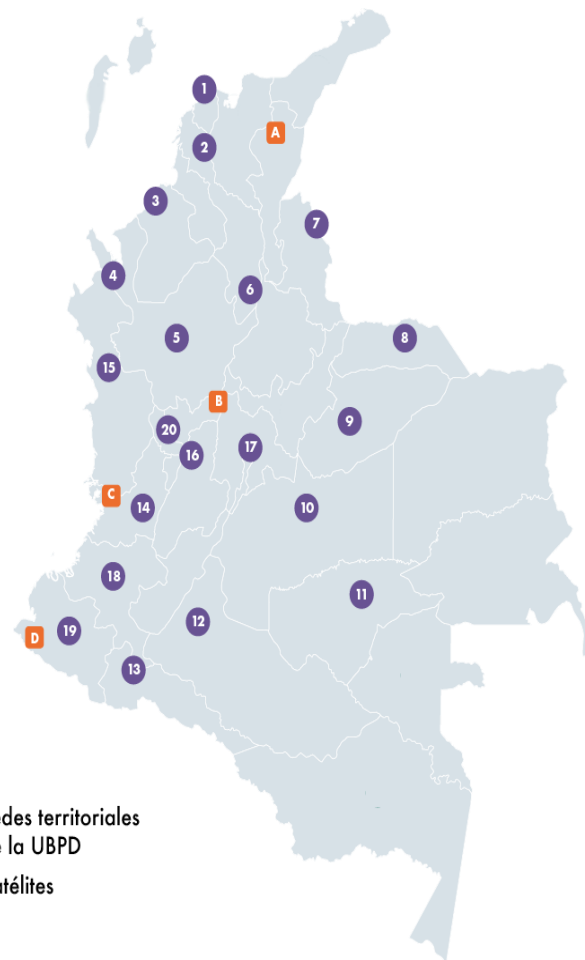
La Unidad de Búsqueda - UBPD dispuso los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales brindan una atención adecuada, con un trato cordial y humanitario; garantizando una comunicación efectiva hacia la ciudadanía y grupos de interés.

Canal Presencial

La entidad cuenta con sedes a nivel nacional a través de Grupos Internos de Trabajo Territorial, satélites y una sede central ubicada en Bogotá. Cada una de las sedes cuenta con una sala de espera y un espacio privado para realizar las atenciones a la ciudadanía en 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://unidadbusqueda.gov.co/> en el siguiente enlace: <https://unidadbusqueda.gov.co/sedes/>.

| No. | SEDE TERRITORIAL |
|-----|-----------------------------|
| 1 | GITT Atlántico |
| 2 | GITT Sucre |
| 3 | GITT Córdoba |
| 4 | GITT Urabá Región |
| 5 | GITT Antioquia |
| 6 | GITT Magdalena Medio Región |
| 7 | GITT Norte de Santander |
| 8 | GITT Arauca |
| 9 | GITT Casanare |
| 10 | GITT Meta |
| 11 | GITT Guaviare |
| 12 | GITT Caquetá |
| 13 | GITT Putumayo |
| 14 | GITT Valle del Cauca |
| 15 | GITT Chocó |
| 16 | GITT Tolima |
| 17 | GITT Bogotá - Cundinamarca |
| 18 | GITT Cauca |
| 19 | GITT Nariño |
| 20 | GITT Eje Cafetero |
| 21 | GITT Huila |
| 22 | GITT Santander |
| 23 | GITT Cesar |
| 24 | GITT Boyacá |
| A. | Satélite Buenaventura |
| B. | Satélite Tumaco |
| C. | Satélite La Dorada |



Canal Telefónico

El canal telefónico posee una 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 oficiales de la entidad:

| LÍNEAS - SERVICIO AL CIUDADANO | NÚMERO |
|--------------------------------|---------------|
| Línea fija nacional | (601) 3770607 |
| Línea gratuita nacional | 018000 117175 |
| Línea celular (WhatsApp) | 3162783918 |

Canal Virtual

Son herramientas virtuales permanentes que facilitan la comunicación entre la entidad y la ciudadanía como son: correo electrónico oficial institucional, redes sociales y la página Web.

Página Web

<https://unidadbusqueda.gov.co/>

Formulario PQRSD - Página Web

<https://unidadbusqueda.gov.co/pqrsd/>

Formulario SOLICITUDES DE BÚSQUEDA/ENTREGA – Página Web

<https://pqrsd.ubpbusquedadesaparecidos.co/Publico/IndexWebEAP.aspx>

Redes Sociales:

<https://x.com/UBPDcolombia>

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

<https://open.spotify.com/show/4jrGM6gEDnxqkC8mQBaEiZ>

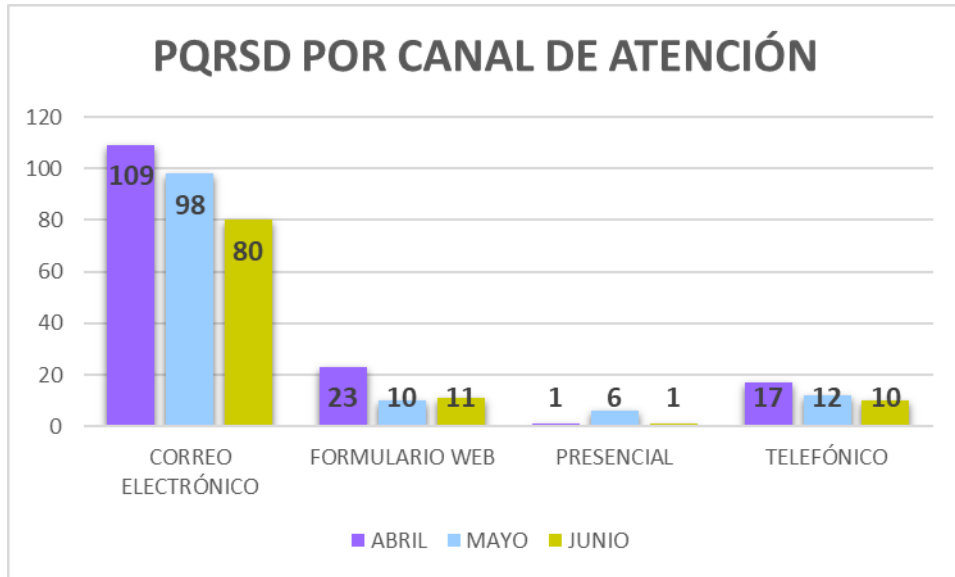
Correo Electrónico:

servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co

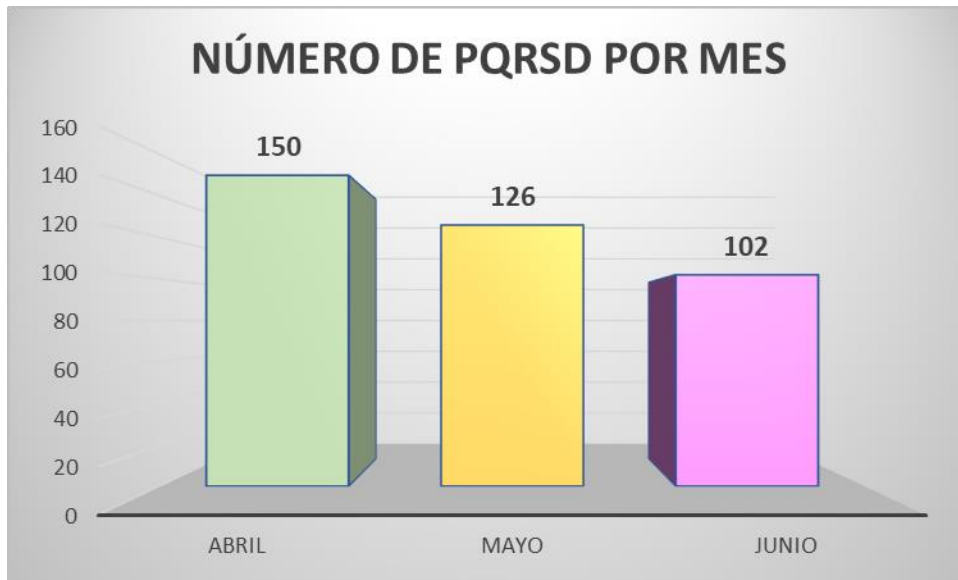
3. COMPONENTE PQRSD

El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se describe el procedimiento que realiza el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, donde se receptiona, registra, analiza, tipifica, asigna y hace 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 SGDEA (SIDOBU) que cuenta con un módulo de PQRSD, herramienta que facilita la trazabilidad de cada petición, la articulación interna y notificación a los canales autorizados por los peticionarios.

A continuación, se presenta un análisis del comportamiento de las PQRSD en el segundo trimestre del año 2024.



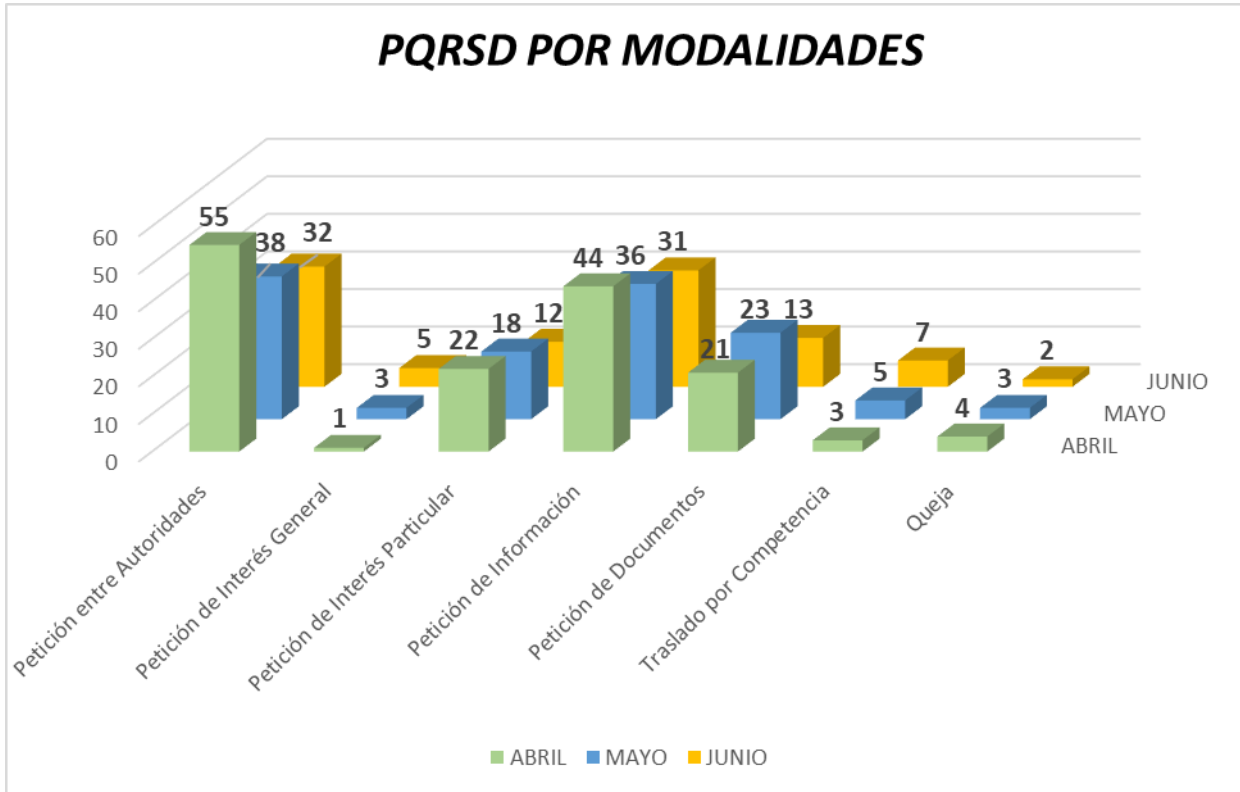
Fuente: matriz de registro PQRSD 2024 - Equipo de Servicio al Ciudadano



Fuente: matriz de registro PQRSD 2024 - Equipo de Servicio al Ciudadano

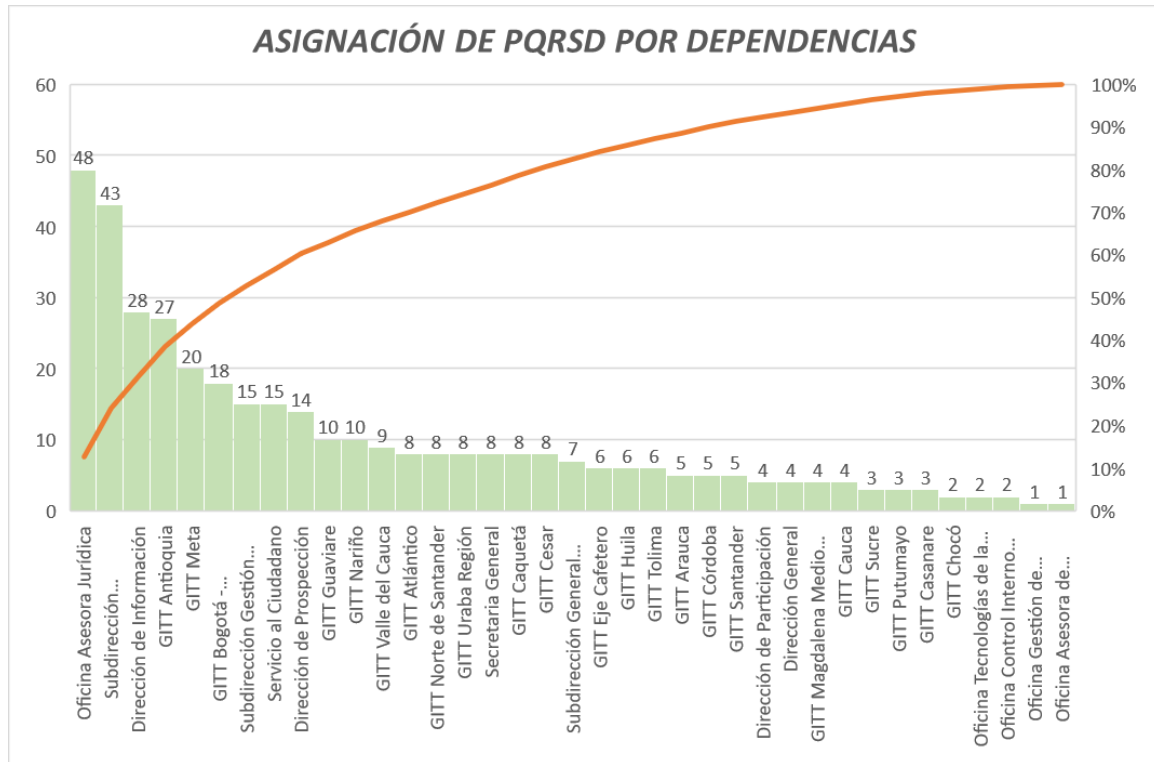
Durante el segundo trimestre del presente año se gestionaron 378 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general de la siguiente manera: en abril 150 peticiones que equivale al 40%; en mayo 126 peticiones con el 33% y en junio fueron 102 peticiones con el 27% del total. El canal con mayor utilización por la ciudadanía sigue siendo el virtual con 287 peticiones que corresponden al 88%

de las tramitadas por el virtual (correo electrónico y formulario Web), seguido por el canal telefónico con 39 peticiones con el 10% y por último el canal presencial con 8 peticiones para un 2% siendo el canal menos utilizado por la Ciudadanía. Teniendo en cuenta el comportamiento mes a mes se han recibido en promedio 126 PQRSD mensual con tendencia a aumentar.



Fuente: matriz de registro PQRSD 2024 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Con relación a la gráfica anterior de las 378 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del año 2024, las modalidades más recurrentes fueron 125 (33%) peticiones entre autoridades, 111 (29%) peticiones de información, 57 (15%) peticiones de documentos y 52 (14%) peticiones de interés particular; las peticiones con menos recurrencia fueron traslados por competencia, petición de interés general y quejas con un total de 33 que equivale al 8% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.



Fuente: matriz de registro PQRSD 2024 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Cabe resaltar las asignaciones que se realizaron a las 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 Oficina Asesora Jurídica con 48 PQRSD que equivale al 13% del total del trimestre; seguido de 43 peticiones asignadas a la Subdirección Administrativa y Financiera que equivale al 11%; y en tercer lugar 28 asignaciones para la Dirección Técnica de Información con el 7%. En contraste con estas cifras, las dependencias a las cuales se les asignó menos PQRSD durante el periodo analizado son: Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) de Chocó, la Oficina de Tecnología de la Comunicación y Oficina de Control Interno Disciplinario con 2 asignaciones cada una; la Oficina de Gestión de la Información y Oficina Asesora de Comunicaciones cada una con 1 PQRSD.

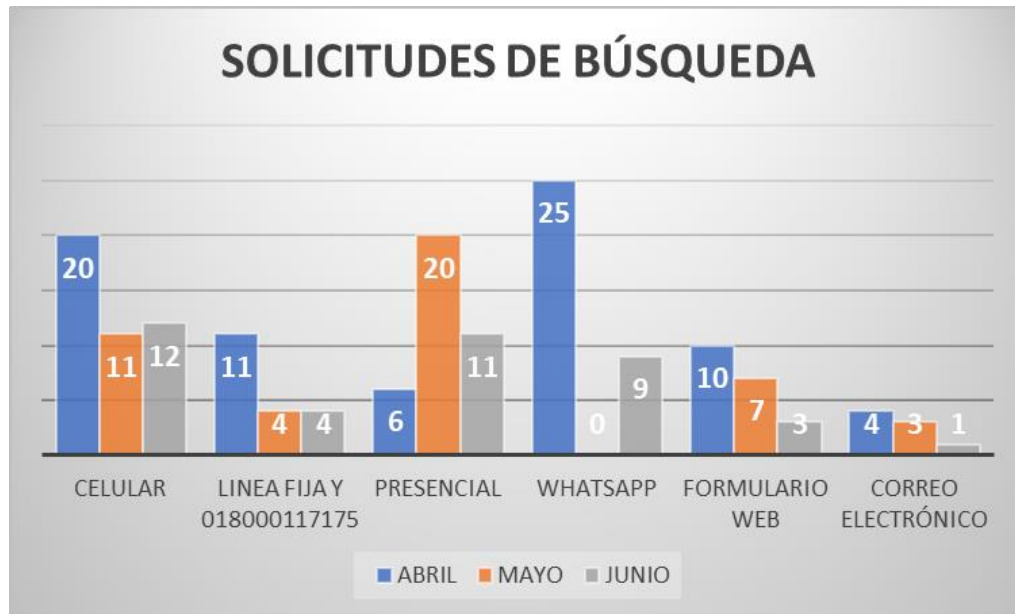
En esta medida, se puede deducir que para el presente periodo se asignaron 192 PQRSD a dependencias del nivel central que equivalen a un 51% y 186 PQRSD a los Grupos Internos de Trabajo territoriales que equivale al 49%, lo que significa que se asignaron 6 PQRSD más al nivel central que al territorio

4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

Otra de las funciones que desempeña el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, 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 y registran en el Sistema de Información Misional BUSQUEMOS, se designan a los Grupos Internos de Trabajo Territorial (GITT) y se comunica a las personas buscadoras

del respectivo registro.

Dichas solicitudes de búsqueda se reciben por parte del equipo de Servicio al Ciudadano, se consignan en una matriz que es insumo para el presente informe. En consecuencia, para el tercer trimestre del 2024 se observa:



Fuente: matriz de registro Solicitudes de búsqueda 2024 - Equipo de Servicio al Ciudadano

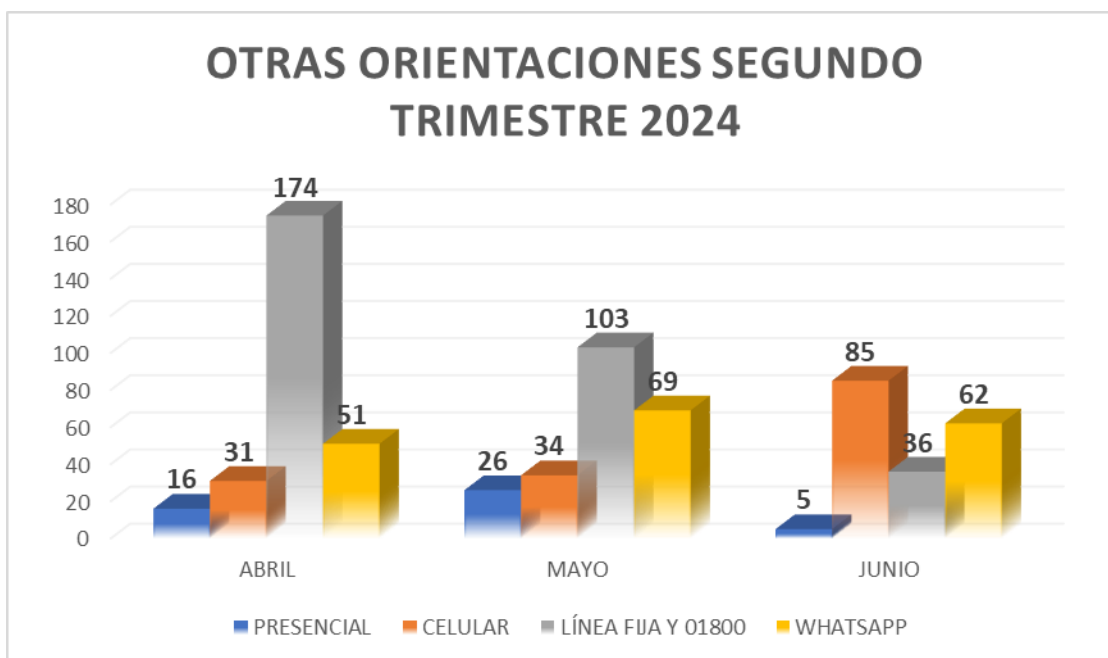
Teniendo en cuenta las cifras presentadas en la gráfica, se recibieron un total de 161 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 96 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio del canal telefónico (línea fija, línea gratuita 01800, celular y WhatsApp) equivalente al 60%; 37 solicitudes de búsqueda de manera presencial con el 23%, y por último el canal virtual por el cual se recibieron 28 solicitudes que configuran un 17%.

Cabe destacar para el presente trimestre la presencia de la Unidad de Búsqueda en la FILBO 2024 con un Stand donde se recibieron 24 solicitudes de búsqueda de los asistentes al evento; adicionalmente 27 solicitudes de búsqueda 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

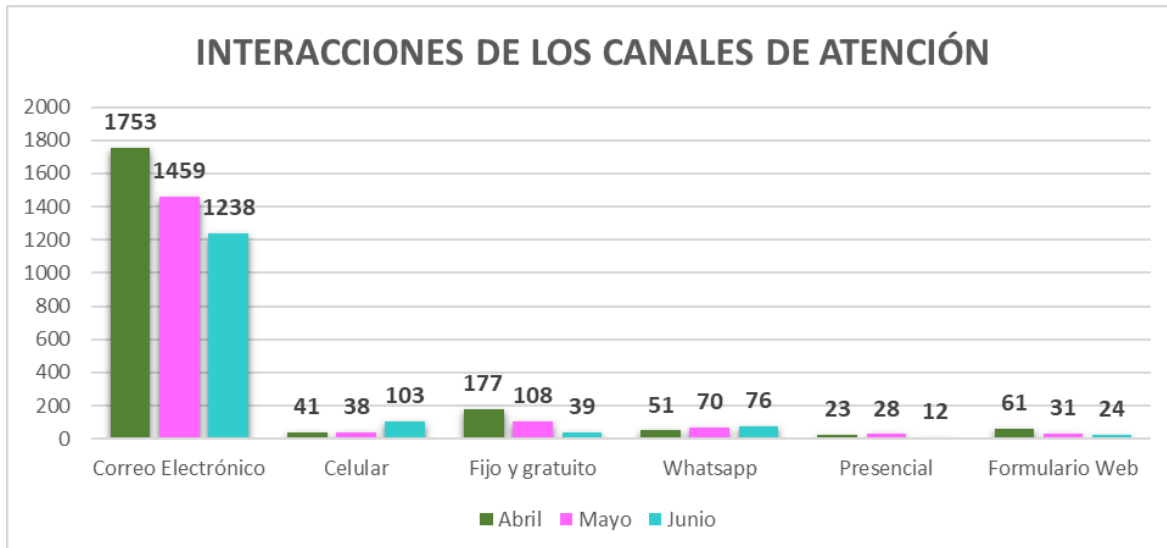
El equipo de Servicio al Ciudadano en su relacionamiento con la Ciudadanía, realiza interacciones que van más allá de la recepción de PQRSD o Solicitudes de Búsqueda. En este sentido, se brinda orientación de la misionalidad de la entidad, de datos de contacto de otras entidades para las personas que tienen solicitudes de búsqueda de no competencia y se realiza el contacto de los grupos de interés con los servidores a nivel nacional.

Es así, como se registran las siguientes orientaciones e interacciones en el segundo trimestre del 2024:



Fuente: matrices de registro 2024 del equipo de Servicio al Ciudadano

El canal más utilizado para recibir estas orientaciones es el telefónico (línea fija y 01800, celular y WhatsApp) atendiendo 645 personas y en menor proporción estaría el canal presencial con 47 personas atendidas. Lo que más pregunta la Ciudadanía es: a) el estado actual de la búsqueda de sus seres queridos. b) el relacionamiento con algún servidor de la entidad, c) la orientación sobre las solicitudes que no son competencia de la Unidad y d) la actualización de la información registrada para la búsqueda, entre otros.



Fuente: matrices de registro 2024 del equipo de Servicio al Ciudadano

Las interacciones son el relacionamiento directo de los servidores del equipo de Servicio al Ciudadano con los grupos de interés y la Ciudadanía, las cuales se registran en las matrices de seguimiento definidas para tal fin. Así como se refleja en la gráfica anterior, siguiendo la tendencia de las cifras del componente de PQRSD, las interacciones efectuadas a través del correo electrónico es la de mayor tendencia sobre los demás canales de atención. De hecho, durante el periodo evaluado se realizaron 4450 interacciones a través del correo servicioalciudadano@ubpbusquedadesaparecidos.co; mientras que por el resto de canales de atención en conjunto se realizaron 882 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 **5332 interacciones durante el presente trimestre**, lo que implica que se realizaron en promedio **444 interacciones semanales** y **87 interacciones diarias**, las cuales se realizaron con respeto y manteniendo los principios del servidor público.

Para concluir este informe, la gestión realizada por el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con Víctimas y Enfoques Deferenciales es de vital importancia para el funcionamiento de la Unidad de Búsqueda, puesto que garantiza una respuesta oportuna en el primer contacto con la ciudadanía, en especial con las personas que buscan a seres queridos, así como la gestión de los requerimientos como PQRSD que son los mecanismos por los cuales los grupos de interés manifiestan sus peticiones ante la entidad.

Elaboró: Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2

Revisó: Vladimir Cruzado Bello, Experto Técnico 3

Aprobó: Vladimir Cruzado Bello, Experto Técnico 3