



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME

BOGOTÁ (10/04/24)

Informe Canales de Atención 1 de enero al 31 de marzo del 2024

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

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas



Contenido

1. 3
2. 3
3. 5
4. 6
5. **¡Error! Marcador no definido.**
6. **INTERACCIONES**



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 de enero, febrero y marzo del 2024.

Este documento describe los canales de atención que dispuso la entidad para la atención a la ciudadanía, 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 23 sedes físicas a nivel nacional a través de Grupos Internos de Trabajo Territorial, 4 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/>

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 cuenta con línea fija nacional, línea gratuita 018000 y líneas celulares del nivel central y sedes territoriales incluido el WhatsApp. Así mismo, a partir del mes de febrero se inició el despliegue de la Estrategia de Contacto Diferenciado que busca contactar a personas y familias buscadoras a través de 9 líneas de celular nuevas, para actualizar datos y realizar caracterizaciones



que incluyan los componentes de los Enfoques Diferenciales y de Género.

A continuación, se indican los números de contacto:

LÍNEAS- SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	(601) 3370607
Línea gratuita nacional	018000 117175
Línea Celular (WhatsApp)	3162783918

LÍNEAS CELULARES		
No.	TERRITORIAL	NÚMERO
1	Barranquilla	3162800157
2	Cesar	En gestión
3	Sincelejo	3162811765
4	Montería	3162868799
5	Cúcuta	3162801955
6	Apartadó	3162842561
7	Barrancabermeja	3162802405
8	Medellín	3162823206
9	Quibdó	3162815512
10	Arauca	3162872306
11	Yopal	3162809395
12	Bogotá	3162816568
13	Ibagué	3162815606
14	Cali	3162783057
15	Villavicencio	3162819857
16	San José del Guaviare	3162807760
17	Florencia	3162810740
18	Mocoa	3165592209
19	Popayán	3165592209
20	Pasto	3173668188
21	Eje cafetero	3183658983
22	Neiva	3114934691
23	Santander	En gestión



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.ubpbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

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

● **Redes Sociales:**

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

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

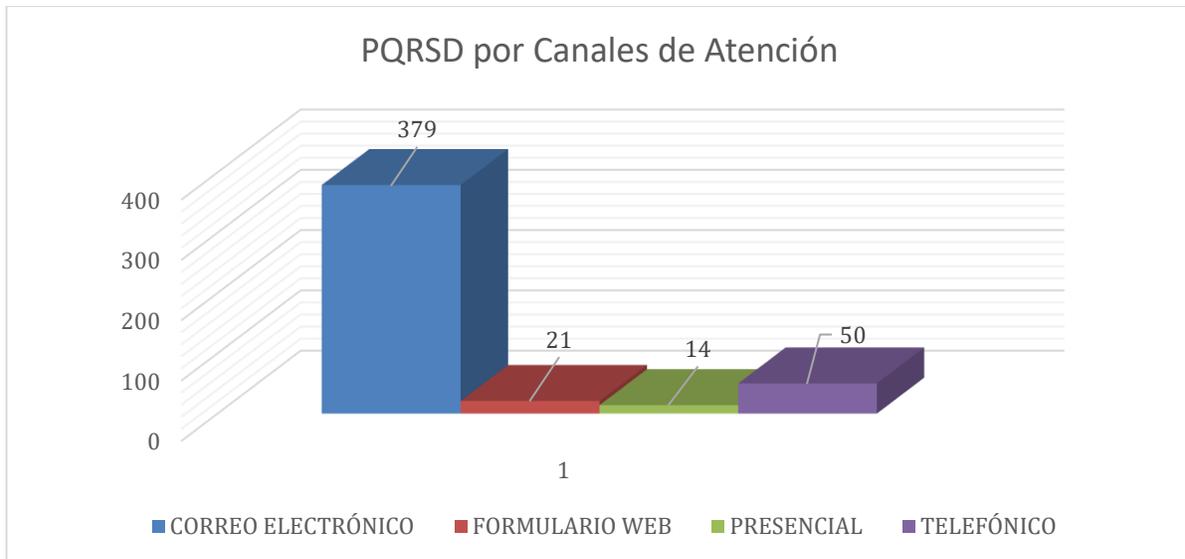
<https://twitter.com/UBPDcolombia>

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

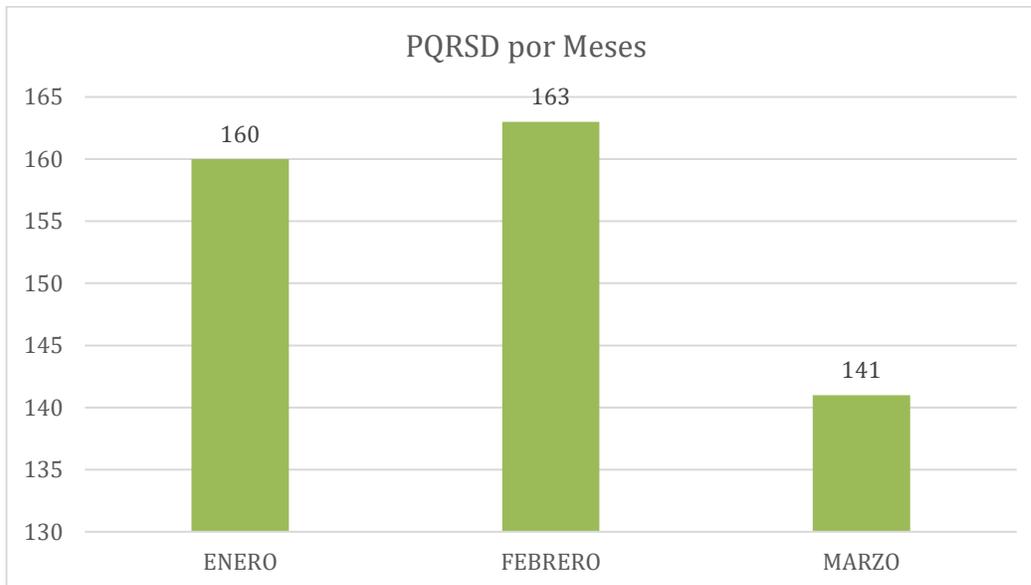
3. COMPONENTE PQRSD

El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se refiere al proceso que hace el equipo de Servicio al Ciudadano, donde se receptiona, 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 primer trimestre del año 2024.

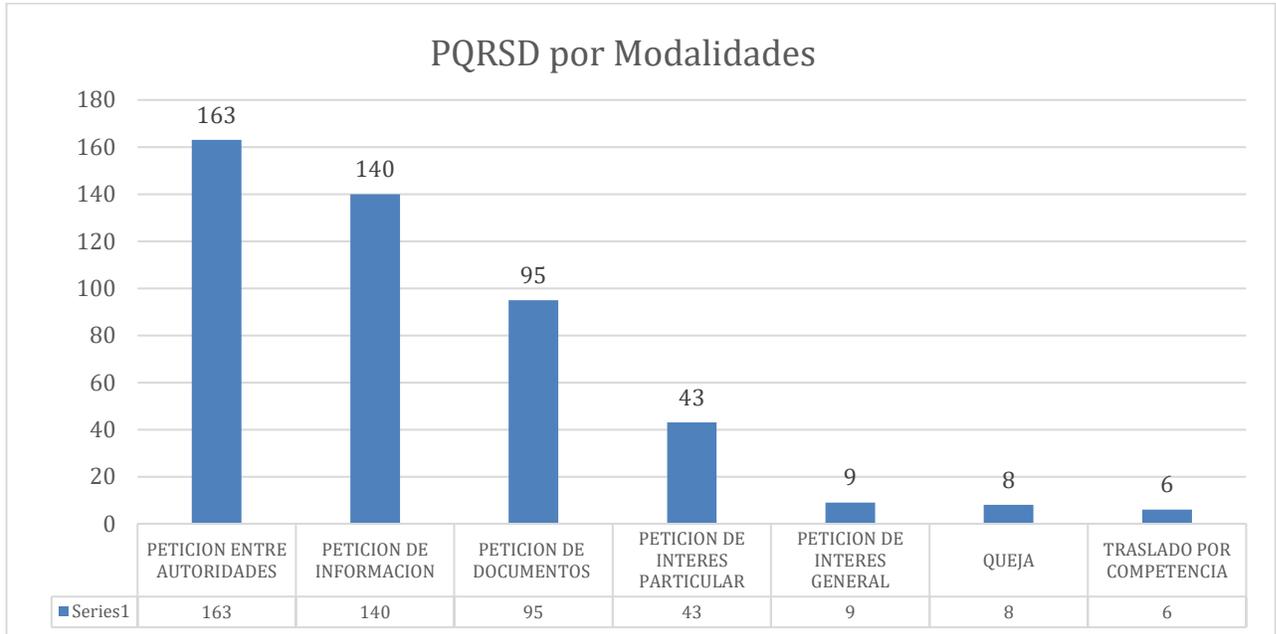


Para el primer trimestre del 2024, se recibieron, tipificaron y asignaron un total de **464 PQRSD**. Del total, el **81,6 % (379)** fueron recibidas a través del correo electrónico y formulario Web, tendencia que continúa posicionando este canal como el más utilizado por los grupos de interés de la Unidad de Búsqueda. En contraste con el canal presencial que presenta el **3 % (14)** de PQRSD durante el primer trimestre del año.

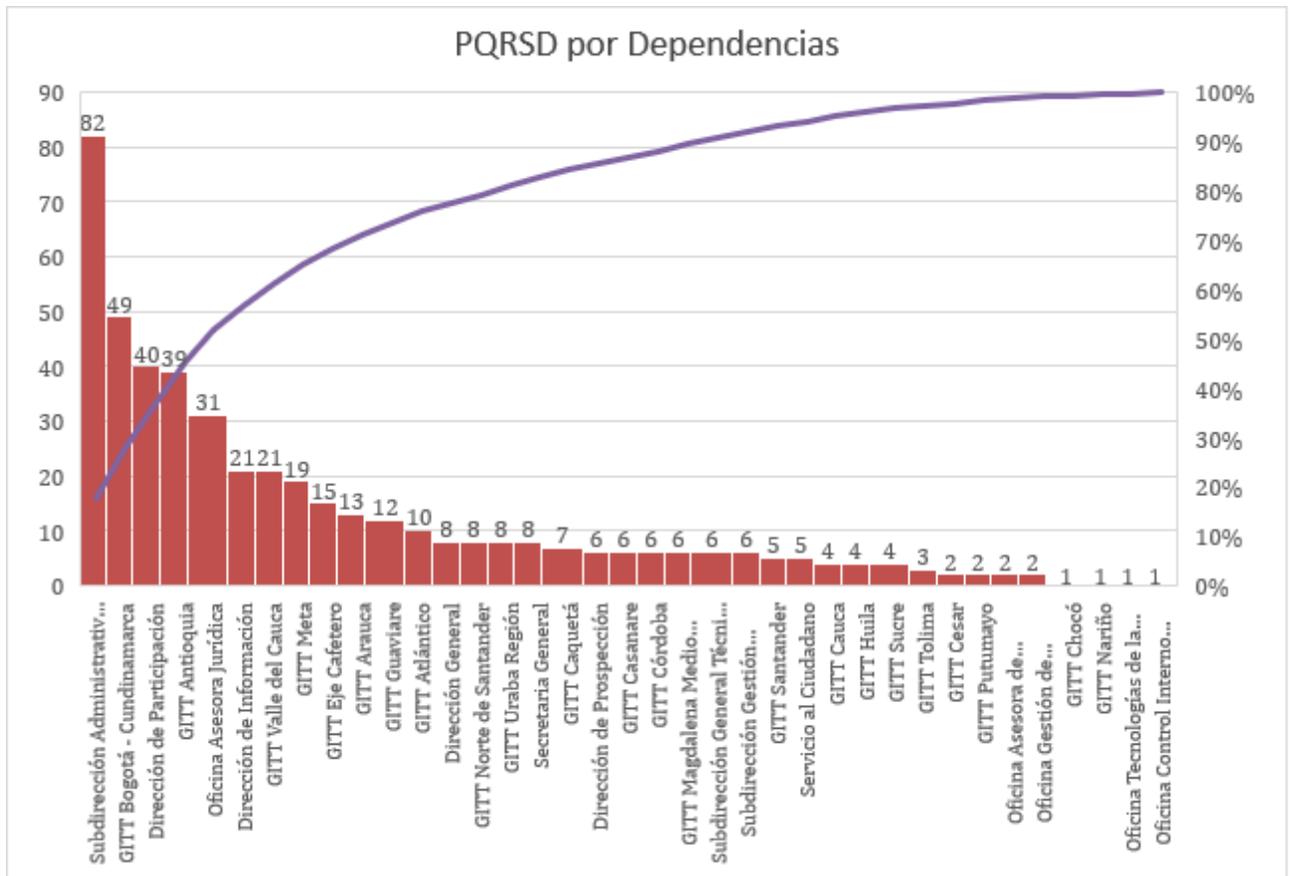


Desde una perspectiva temporal, las **464 PQRSD** elevadas por los grupos de interés y ciudadanía se distribuyen de la siguiente forma: a) en **enero 160 peticiones** que equivale al 34,4%; b) en **febrero 163 peticiones** con el 35,1% y c) en **marzo 141 peticiones** con el 30% del total. Estas cifras nos indican una frecuencia constante en la recepción mensual, que en promedio se reciben 155 PQRSD

al mes, es decir unas 8 diarias, con descenso importante en la última semana de marzo que correspondió a la semana santa lo que evidentemente disminuye la interacción en todos los canales de atención.



Las modalidades de las PQRSD corresponden a la tipificación según el contenido y la procedencia de la petición. Para el primer trimestre del 2024 las modalidades más frecuentes fueron a) Peticiones entre autoridades con 163 que equivale al 35 %; b) Petición de información con 140 que equivale a 30% y c) Peticiones de documentos con 95 que equivalen al 20%; por otro lado las modalidades menos recurrentes en el primer trimestre del año fueron a) Peticiones de Interés General con 9 PQRSD que equivale al 1,9 %, b) 8 Quejas que corresponden al 1,7 % y finalmente c) Los traslados por competencia con 6 peticiones que corresponden a 1,3 %.



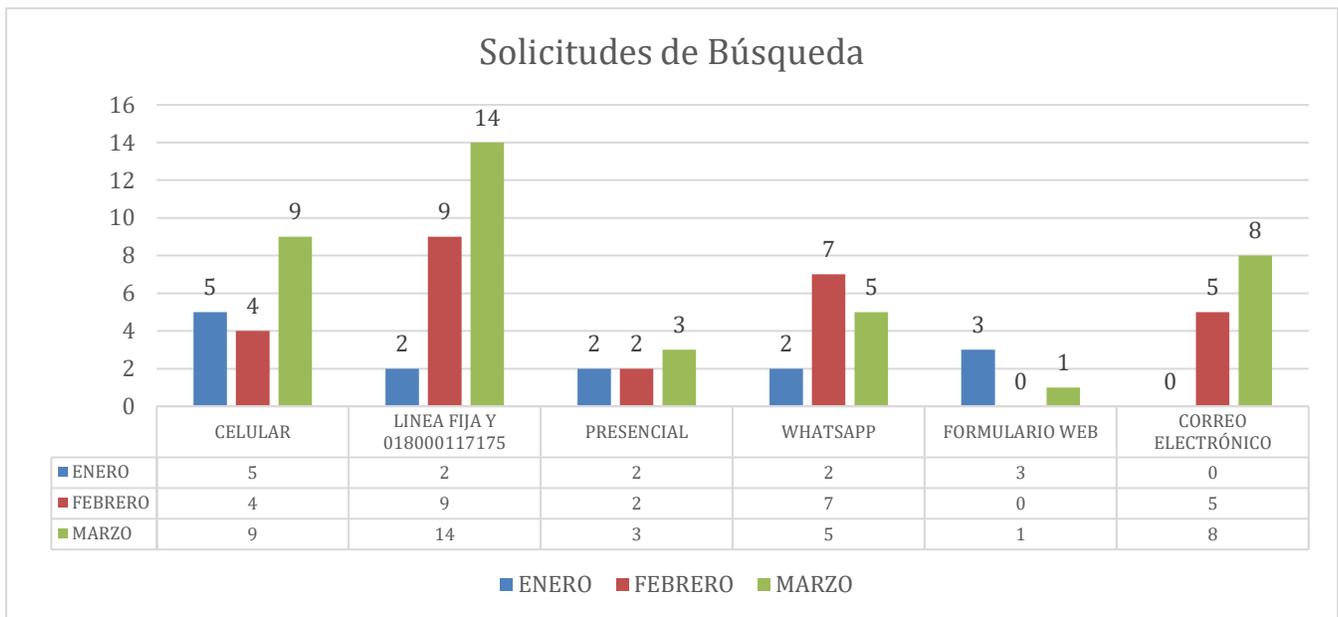
Una vez identificadas las modalidades y sus frecuencias en las PQRSD recibidas por la entidad, resulta indispensable conocer cuáles dependencias se encargaron de responder en mayor y menor cantidad estas peticiones. En esta medida, de las 464 PQRSD gestionadas durante el primer trimestre del 2024, las dependencias a las que más se les asignó fueron: a) Subdirección Administrativa y Financiera 82 PQRSD, b) Grupos de Trabajo Territorial de Bogotá con 40 PQRSD y c) Dirección de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales con 40 PQRSD. Por otro lado, las dependencias a las cuales se les asignó menos PQRSD durante el periodo analizado son: a) la Oficina de Tecnologías de la Información, b) el Grupo Interno de Trabajo Territorial de Chocó y Nariño y c) la Oficina de control interno Disciplinario, cada una de estas dependencias con 1 PQRSD durante el primer trimestre del año.

En esta medida, se puede deducir que para el período analizado se asignaron 219 PQRSD a dependencias del nivel central que equivalen a un 47% y 245 PQRSD a Grupos Internos de Trabajo territoriales que equivale al 53%, Lo que confirma la importancia del trabajo en territorio realizado por la Unidad de Búsqueda para los peticionarios que elevan sus solicitudes a través de los canales de atención. Cabe resaltar que a comparación del año anterior donde la Subdirección Administrativa y Financiera recibió un 4,8 % del total de PQRSD en el primer trimestre, para el presente año fue la dependencia con más asignaciones en este periodo de tiempo, en su gran mayoría corresponden a peticiones de documentos referentes a contratación y a solicitudes de gasto de recurso público.

4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

El equipo de Servicio al Ciudadano que hace parte de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales (DTPCVED), tiene como una de sus funciones la atención de la ciudadanía a través de los canales de comunicación, por los cuales se reciben y gestionan las solicitudes de búsqueda provenientes de las familias víctimas del conflicto armado. En consecuencia, Servicio al Ciudadano recepciona, registra en el sistema de información (BUSQUEMOS) las solicitudes de búsqueda a través de los canales ya mencionados anteriormente, posteriormente se designan a las dependencias según los criterios establecidos por la entidad y se comunica a las personas que buscan del respectivo registro.

Estas solicitudes de búsqueda se consignan en una matriz que es insumo para el presente informe. Por lo tanto, para el primer trimestre del 2024 se presentan los siguientes resultados:



En total se recepcionaron, registraron y designaron un total de 81 solicitudes de búsqueda desde el 1 de enero al 31 de marzo del 2024. El canal más utilizado fue el telefónico, con un 39.5% a través del teléfono celular incluyendo llamadas y Whatsapp y un 30% a través la Línea 01 8000 y línea fija nacional; En contraste con el canal presencial con un 8,6% de solicitudes de búsqueda que lo posiciona en el último lugar entre los canales de atención.

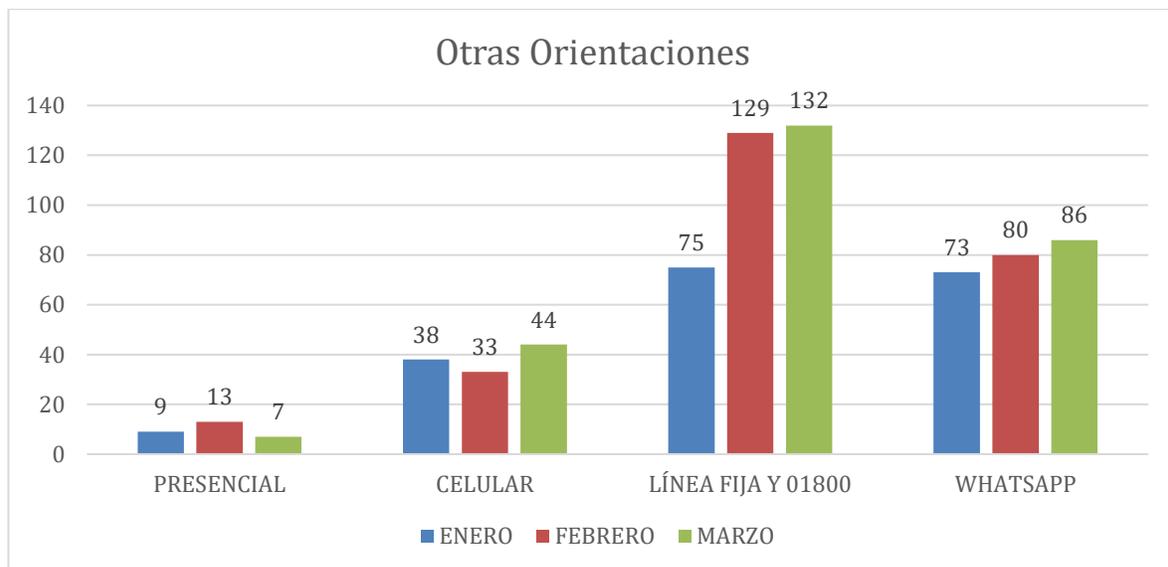
Sin embargo, desde el mes de febrero se pone en marcha la Estrategia de Contacto Diferenciado donde se amplía el equipo de Servicio al Ciudadano y se atienden los canales de comunicación de una manera más efectiva. Estrategia que responde a su vez a las acciones comunicativas de parte de la Unidad de Búsqueda que difunde a la ciudadanía la misionalidad y los canales de comunicación

llegando a más personas que puedan llegar a solicitar búsquedas de familiares. Con una consecuencia directa en el aumento de solicitudes de búsqueda con un aumento exponencial donde en enero registra 14 solicitudes recepcionadas, 27 para febrero que casi el doble de solicitudes y 40 en marzo que corresponde a un 67,5% en comparación con el mes anterior.

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. Así mismo, los temas más recurrentes donde Servicio al Ciudadano brinda orientación son:

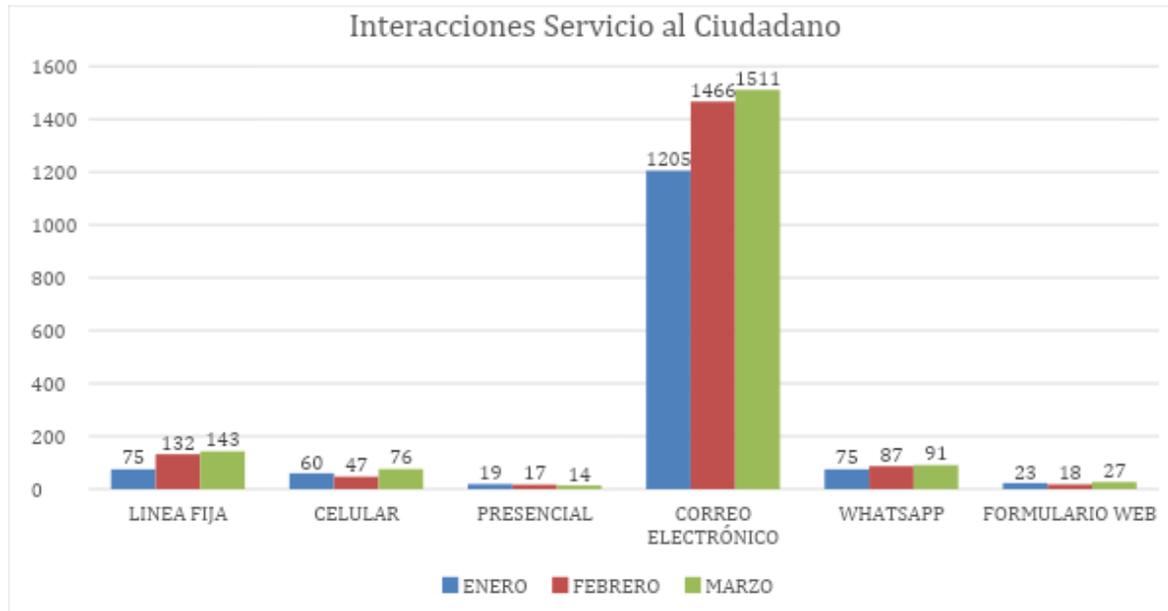
- Cómo va el avance de la búsqueda de sus seres queridos.
- Orientación sobre las solicitudes que no son competencia de la Unidad.
- Acceder a reparaciones administrativas por parte de la Unidad de Atención a Víctimas
- Comunicación con algún servidor de nivel central y del territorio.



Para el primer trimestre del año 2014, se registró un total de 719 orientaciones donde los canales más utilizados para brindar estas orientaciones fueron los telefónicos (línea fija y 01800, celular y WhatsApp) por donde se atendieron un total de 690 personas, es decir el 96% de todas las interacciones, el restante 4% de orientaciones se brindaron a través del canal presencial.

6. INTERACCIONES

Se denominan interacciones a todos los contactos directos de los servidores del equipo de Servicio al Ciudadano con los grupos de interés y la ciudadanía. Estas se registran en nuestras matrices de seguimiento y hacen parte de las funciones cotidianas que muchas veces no se reconocen como importantes pero que evidentemente hacen parte de la garantía del derecho a la participación.



Fuente: matriz de registro PQRSD 2024 del grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano

Es evidente que el correo electrónico sigue siendo el canal predilecto por los grupos de interés para cualquier tipo de relacionamiento con la Entidad. Es así como, de las **7130 interacciones** realizadas en el periodo analizado 52 fueron a través del canal presencial; 68 mediante los formularios dispuestos en la página web: <https://unidadbusqueda.gov.co/>; 552 a través de las líneas telefónicas y finalmente el correo electrónico servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co muestra unas 4182 durante el mismo trimestre. Es decir, la sumatoria de las interacciones a través de los canales Telefónicos y Presenciales, suman 924 atenciones a la ciudadanía, lo que es el 13%, que indica la preferencia marcada de los grupos de interés por los canales virtuales.

En esta medida, las **7130 interacciones** realizadas por el equipo de Servicio al Ciudadano se puede afirmar que: se gestionan en promedio de **2376 atenciones a la ciudadanía al mes**, unas 119 interacciones semanales y unas **23 diarias**.

Finalmente, como un ejercicio comparado, en el mismo trimestre del año 2023 se registraron 5655 interacciones, mientras que para el 2024 estas 7130 interacciones corresponden a un aumento del 79% que es significativamente alto y dan cuenta del trabajo de visibilización y posicionamiento de la entidad.



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

Elaboró: Vladimir Cruzado, Analista Técnico 2

Revisó: Gloria Isabel Camargo Jaime, Experta Técnica 03

Aprobó: Gabriel Felipe Burbano Achicanoy, Director Técnico de Unidad Especial (TPCVED)