



UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

# INFORME

BOGOTÁ (4/10/2022)

**Informe Canales de Atención julio a septiembre 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 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).

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 territorial cuenta con una herramienta que hace parte del canal presencial y corresponde al buzón de sugerencias, permitiendo 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:

LÍNEAS - SERVICIO AL CIUDADANO	NÚMERO
Línea fija nacional	601 3770607
Línea gratuita nacional	018000 117275
Línea celular (WhatsApp)	316 2783918



LÍNEAS CELULARES		
No.	SEDE TERRITORIAL	NÚMERO
1	Barranquilla	316 2800157
2	Sincelejo	316 2811765
3	Montería	316 2868799
4	Cúcuta	316 2801955
5	Apartadó	316 2842561
6	Barrancabermeja	316 2802405
7	Medellín	316 2823206
8	Quibdó	316 2815512
9	Arauca	316 2872306
10	Yopal	316 2809395
11	Bogotá	316 2816568
12	Ibagué	316 2815606
13	Cali	316 2783057
14	Villavicencio	316 2819857
15	San José del Guaviare	316 2807760
16	Florencia	316 2810740
17	Mocoa	316 2851395
18	Popayán	No registra

### 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)

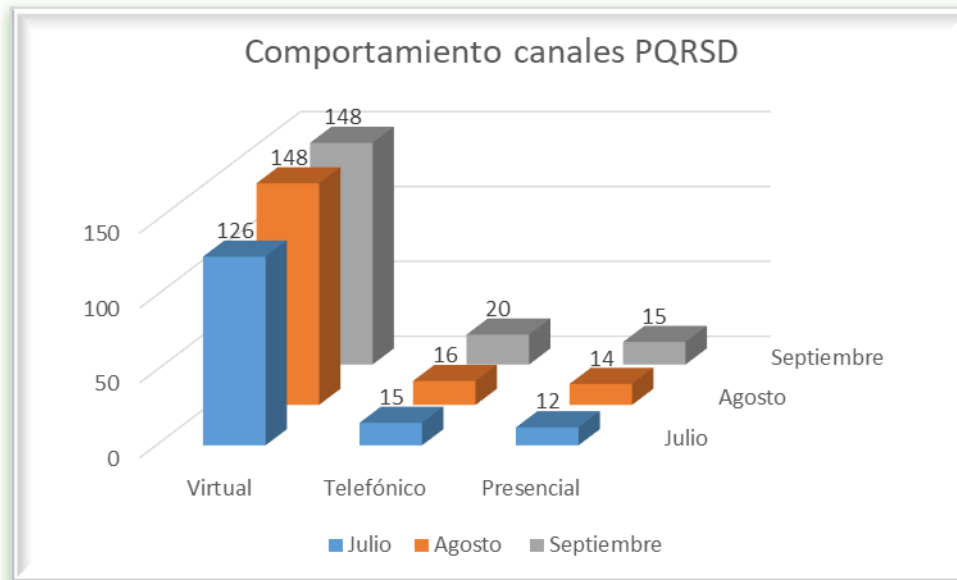
- **Redes Sociales:**

<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 tercer trimestre del 2022, el canal preferido por nuestros grupos de interés y ciudadanía en general para la recepción de sus peticiones fue el virtual con el 82%, seguido por el canal telefónico con el 10% y el canal presencial con un 8% cada uno, para un total de 514 PQRSD atendidas.

En la siguiente tabla se puede contemplar el comportamiento de los canales por mes:

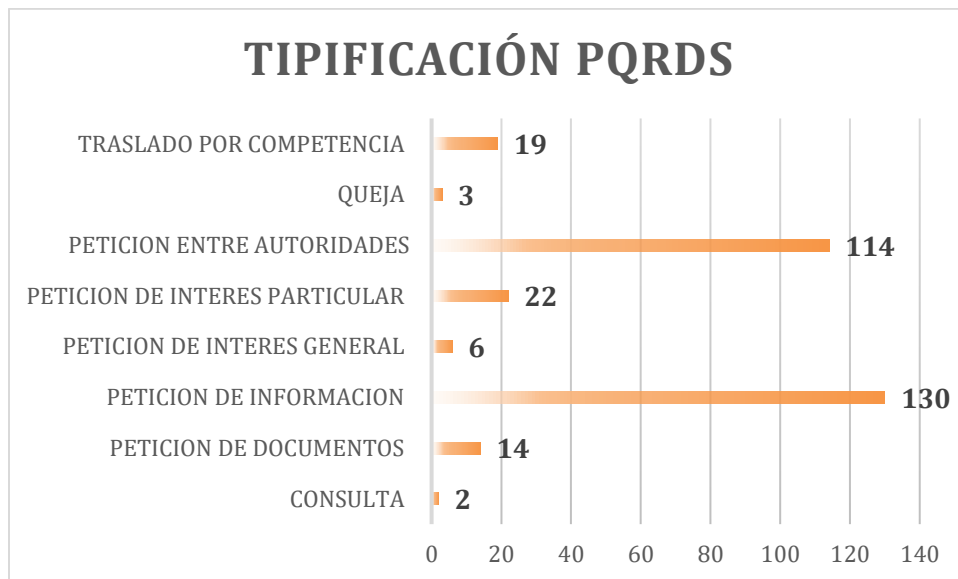
Mes	Virtual	Telefónico	Presencial	Total	Porcentaje
Julio	127	14	12	153	29,7%
Agosto	148	16	14	178	34,6%
Septiembre	150	19	14	183	35,6%
<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

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

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



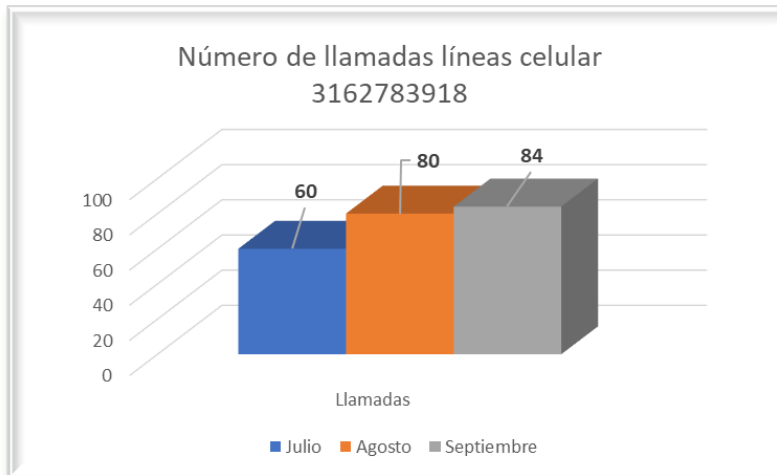
En Este mismo orden de ideas, de las 514 PQRSD recibidas durante el tercer semestre del año 2022, 174 correspondieron a Solicitudes de Búsqueda y 336 a PQRSD enmarcadas en distintas modalidades como se pueden observar en la siguiente gráfica:



### 1.2.1 Atención Canal Telefónico

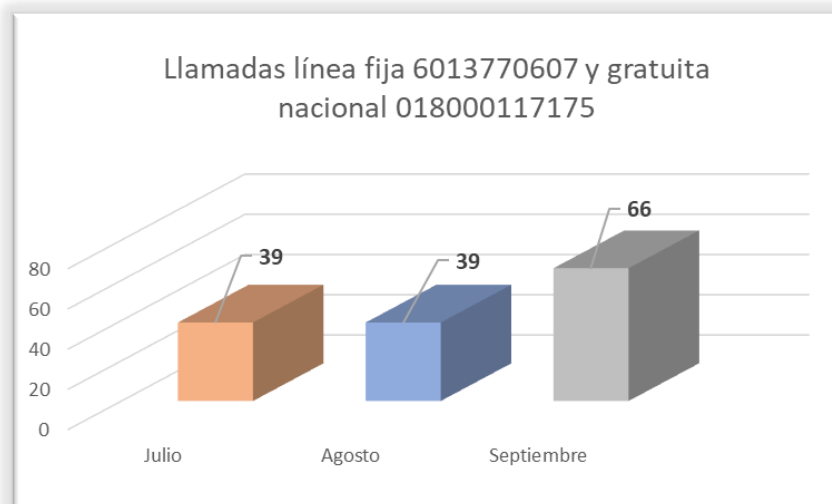
Durante el periodo evaluado, se realizó la atención telefónica a la ciudadanía y grupos de interés que tuvieron relacionamiento con la UBPD, como se puede ver en las siguientes gráficas:

- **Línea Celular nacional 316-2783918**



- Se atendieron 224 llamadas durante el tercer trimestre 2022.
- Se recibieron 38 Solicitudes de Búsqueda.
- 186 personas se comunicaron para conocer y ser informadas sobre el estado actual de la búsqueda de sus seres queridos.
- Con relación al trimestre anterior donde se recibieron 147 llamadas, se incrementó el uso del teléfono celular en un 52% y mes por mes presentó un ligero aumento en el número de llamadas recibidas como se observa en la anterior gráfica.

- **Línea fija en Bogotá 601 3770607 y Línea Gratuita Nacional 018000 117175**





- Se recibieron 144 llamadas durante el trimestre.
- Se registraron 8 Solicitudes de Búsqueda.
- Se atendieron 136 llamadas se solicitud de información como: comunicación con los servidores de las dependencias de la UBPD a nivel central y territorial, información de contacto para enviar documentos, estado actual de los procesos de búsqueda y orientación a personas que desean contactar otras entidades del Estado.
- En la gráfica se evidencia que los meses de julio y agosto presentaron el mismo número de llamadas (39) y en el mes de septiembre hubo un incremento en el uso de las líneas fijas de 66 llamadas
- Con relación al trimestre pasado que se recibieron 188 llamadas, bajo la utilización del canal telefónico en un 23%.

**Elaboró:** Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2 Fecha de elaboración 4/10/2022

**Revisó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 4/10/2022

**Aprobó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 4/10/2022