



UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

# INFORME

BOGOTÁ (Diciembre 2022)

**Informe Trimestral del Comportamiento de los Canales de Atención**  
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 establecido 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 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://ubpdbusquedadesaparecidos.co/> o a través del 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 varias líneas de atención de fácil acceso como lo son: 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
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 por el 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:

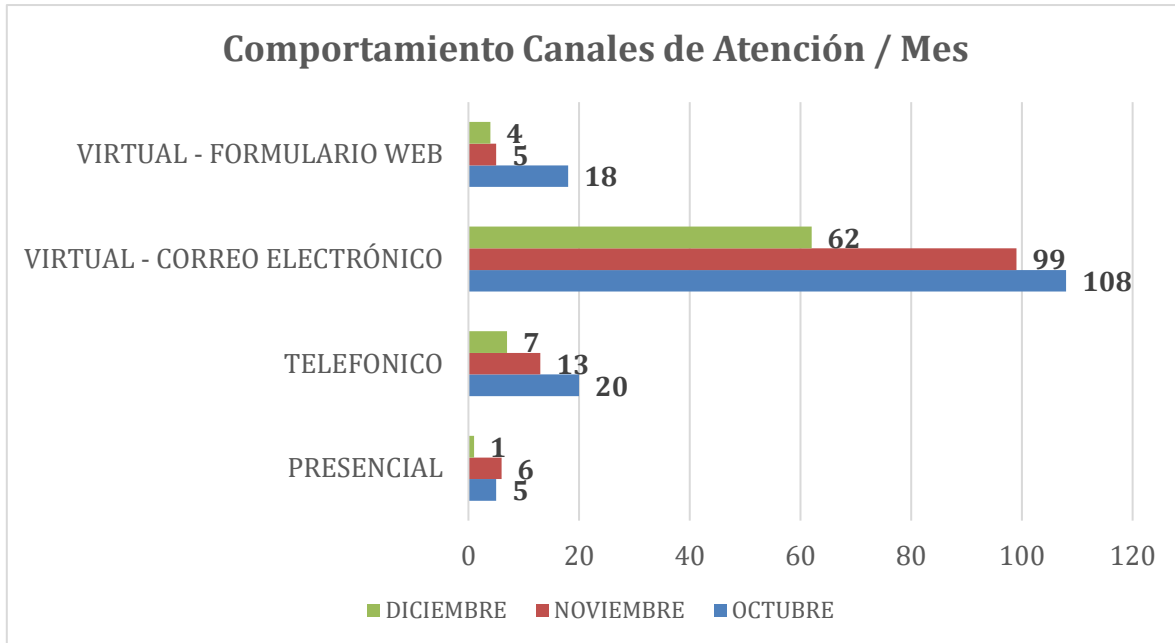
- **Formulario PQRSD - Página Web:** <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/pqrsd/>
- **Correo Electrónico:** [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)
- **Redes Sociales:**

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

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

<https://twitter.com/UBPDcolombia>

## 1.2 Comportamiento Canales de Atención PQRS



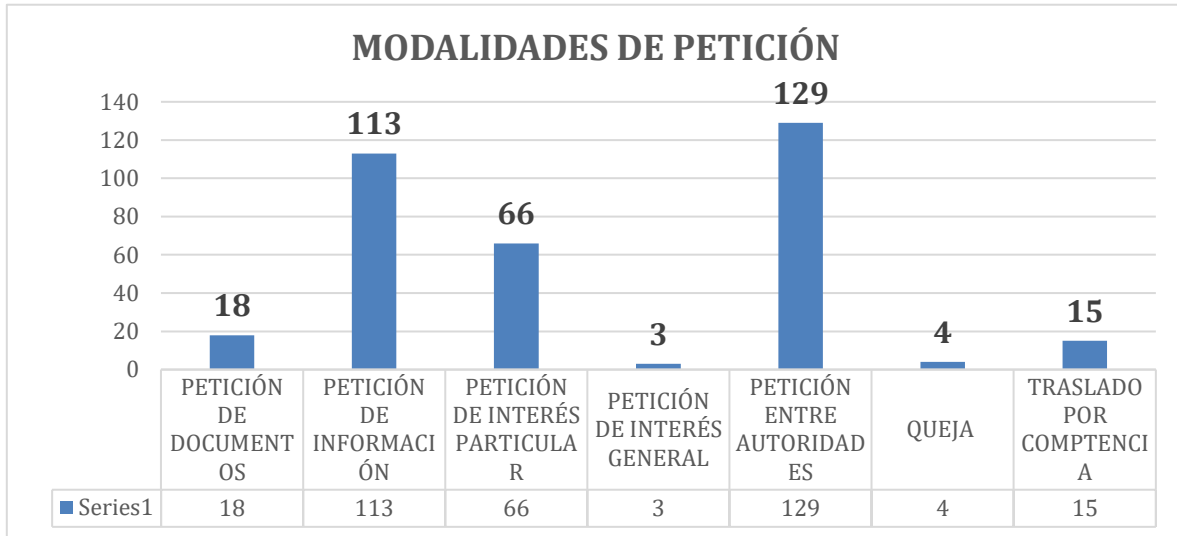
Para el cuarto trimestre del 2022 valorado, el canal más utilizado por nuestros grupos de interés y ciudadanía en general para la recepción de sus peticiones fue el virtual con 296 peticiones que corresponden al 85%, seguido por el canal telefónico con 40 peticiones que representa el 11,5% y el canal presencial con 12 peticiones con un 3,4%, para un total de 348 PQRS atendidas; con respecto al número de peticiones recepcionadas por mes podemos observar que octubre presentó el mayor número de peticiones con 151, seguido por noviembre con 123 peticiones y diciembre con 74 peticiones. (Se aclara que el corte se realizó al 26-12-22) para el presente informe.

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

CANALES / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PRESENCIAL	5	6	1	12
TELEFONICO	20	13	7	40
VIRTUAL - CORREO ELECTRÓNICO	108	99	62	269
VIRTUAL - FORMULARIO WEB	18	5	4	27
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>123</b>	<b>74</b>	<b>348</b>

Fuente: matriz de registro PQRS 2022 del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

De las 348 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del año 2022, se tipificaron bajo las siguientes modalidades:

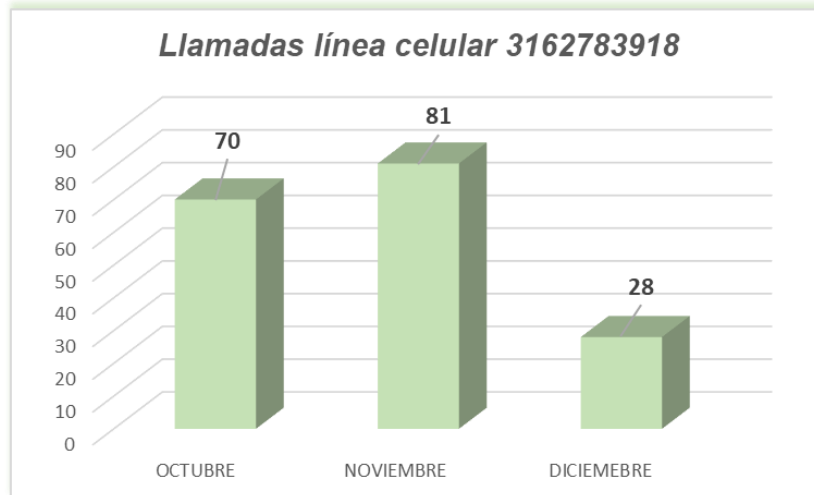


En este sentido, se presenta a continuación la valoración del cuarto trimestre de 2022:

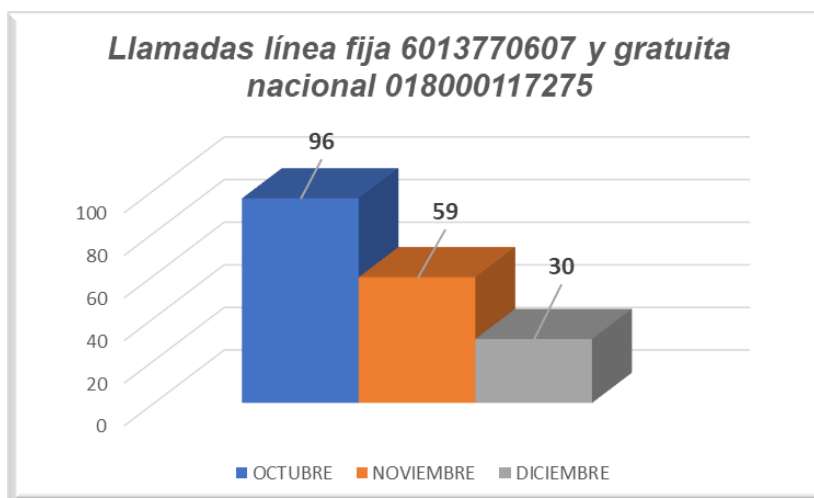


### 1.2.1 Atención Canal Telefónico

Durante el cuarto trimestre de 2022 se efectuó la atención telefónica a los ciudadanos y grupos de interés que se relacionaron con la UBPD, como se puede observar en las siguientes gráficas:



- Se atendieron 179 llamadas durante el periodo objeto del presente informe.
- Se recibieron 24 solicitudes de búsqueda.
- 155 personas deseaban saber cómo va la búsqueda de sus seres queridos.
- Con relación al trimestre anterior en el que se recibieron 224 llamadas, disminuyó el uso del teléfono celular en un 20%, los meses de octubre y noviembre muestran similar número de llamadas recibidas y en diciembre hay una disminución considerable, como se observa en la gráfica anterior.





- Se recibieron 185 llamadas durante el trimestre.
- Se registraron 7 solicitudes de búsqueda.
- Se atendieron 178 llamadas donde solicitan información como: comunicación con los servidores de las dependencias de la UBPD a nivel central y territorial, información de contacto para enviar documentos, cual es el estado actual de los procesos de búsqueda y orientación a personas que desean contactar otras entidades del Estado.
- En la gráfica se evidencia una disminución de llamadas entre los meses, 37 llamadas entre octubre y noviembre y 29 entre noviembre y diciembre; en porcentaje se presentó una disminución del 39% en noviembre y el 50% en diciembre 2022.
- Con relación al trimestre pasado donde se recibieron 144 llamadas, hubo un incremento en la utilización del canal telefónico en un 28.5%.

**Elaboró:** Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2 Fecha de elaboración 28/12/2022

**Revisó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 28/12/2022

**Aprobó:** Catalina Bustos González, Experto Técnico 3 Fecha de elaboración 28/12/2022