



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME

BOGOTÁ (Junio 2023)

Informe Canales de Atención 1 de abril a 30 de junio 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.....	4
3. COMPONENTE PQRSD	6
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA	5
5. OTRAS ORIENTACIONES	5



1. PRESENTACIÓN

El Grupo de Trabajo de Servicio al Ciudadano que hace parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, se conforma a través de la resolución 620 del año 2020 *“Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Humana de la UBPD, y se dictan otras disposiciones, Artículo 5.”* Que brinda las siguientes funciones:

1. Proponer y gestionar, bajo los lineamientos del(a) Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a), estrategias tendientes a la implementación y mejora continua del servicio al ciudadano, de acuerdo con la naturaleza y carácter humanitario de la entidad y los lineamientos de la Secretaría General, aplicando los diferentes enfoques diferenciales, étnicos y de género de la Unidad de Búsqueda.
2. Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen y que sean de su competencia, de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.
3. Brindar apoyo a la Subdirección Administrativa y Financiera en efectivo seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean formuladas a través de los diferentes canales de atención, velando por el estricto cumplimiento de los términos de respuesta, de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.
4. Brindar a través de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y canales de atención establecidos a su alcance, una oportuna y correcta atención a la ciudadanía, suministrando de manera eficiente la información de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, con base en los protocolos de servicio y acceso a la información, dando aplicación a los enfoques étnico, territorial, diferenciales y de género.
5. Atender los canales de comunicación que la Unidad de Búsqueda ofrece a los y las ciudadanas y recibir los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), distribuyéndolos a las dependencias de la entidad competente para dar oportuna y efectiva respuesta.
6. Implementar mecanismos para la medición periódica de percepción de los ciudadanos, respecto de la calidad y oportunidad de respuesta a sus solicitudes y la prestación de los servicios a través de los diferentes canales de atención de servicio al ciudadano; de lo cual deberá rendir un informe para conocimiento de la Secretaría General de la Unidad de Búsqueda.
7. Apoyar el diseño y desarrollo de las estrategias que fomenten la participación ciudadana en la gestión realizada por la Unidad de Búsqueda.
8. Trasladar a otras entidades, dentro de los términos legales, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias – PQRS que no sean competencia de la Unidad de Búsqueda.



9. Atender a los y las ciudadanas que acudan de manera presencial a la entidad, en el marco de sus deberes y derechos, con arreglo a lo establecido en la normativa vigente.
10. Elaborar y proponer ajustes a los procedimientos, guías, manuales y demás documentos relacionados con el servicio al ciudadano, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
11. Presentar informes establecidos en la normativa vigente en materia de servicio al ciudadano y aquellos que sean requeridos por la Secretaría General de la Unidad de Búsqueda proponiendo las recomendaciones pertinentes para el mejoramiento de la calidad de los servicios y la optimización de los recursos.
12. Brindar apoyo a la Subdirección Administrativa y Financiera en la generación e implementación de estrategias de cualificación que garanticen la actualización permanente de los equipos de trabajo encargados del servicio al ciudadano en la entidad.

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 abril, mayo y junio de la vigencia 2023.

Este documento describe los canales de atención que dispone la entidad, seguido de un análisis realizado por componentes que da claridades sobre el comportamiento de estos canales de atención 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 20 sedes físicas 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/>



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

A continuación, se indican los números de contacto:

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

LÍNEAS CELULARES		
No.	TERRITORIAL	NÚMERO
1	Barranquilla	3162800157
2	Sincedejo	3162811765
3	Montería	3162868799
4	Cúcuta	3162801955
5	Apartadó	3162842561
6	Barrancabermeja	3162802405
7	Medellín	3162823206
8	Quibdó	3162815512
9	Arauca	3162872306
10	Yopal	3162809395
11	Bogotá	3162816568
12	Ibagué	3162815606
13	Cali	3162783057
14	Villavicencio	3162819857
15	San José del Guaviare	3162807760
16	Florencia	3162810740
17	Mocoa	3162851395
18	Popayán	3165592209
19	Pasto	En proceso
20	Eje Cafetero	En proceso

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

- **Redes Sociales:**

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

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

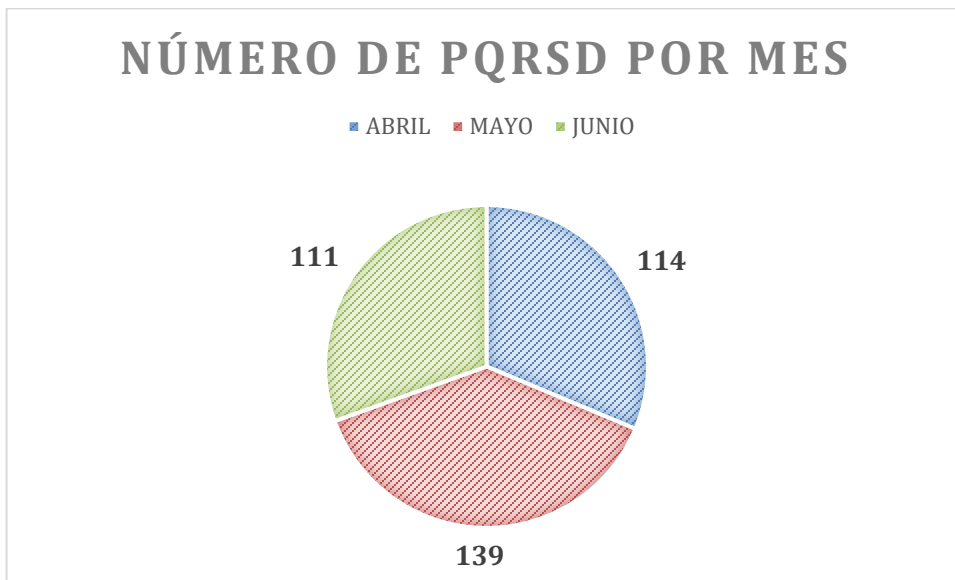
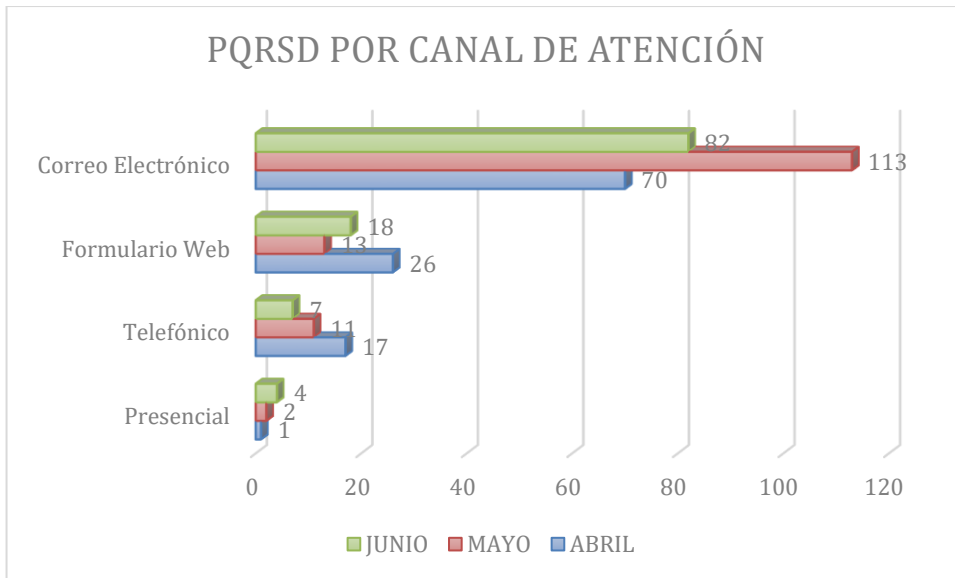
<https://twitter.com/UBPDcolombia>

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

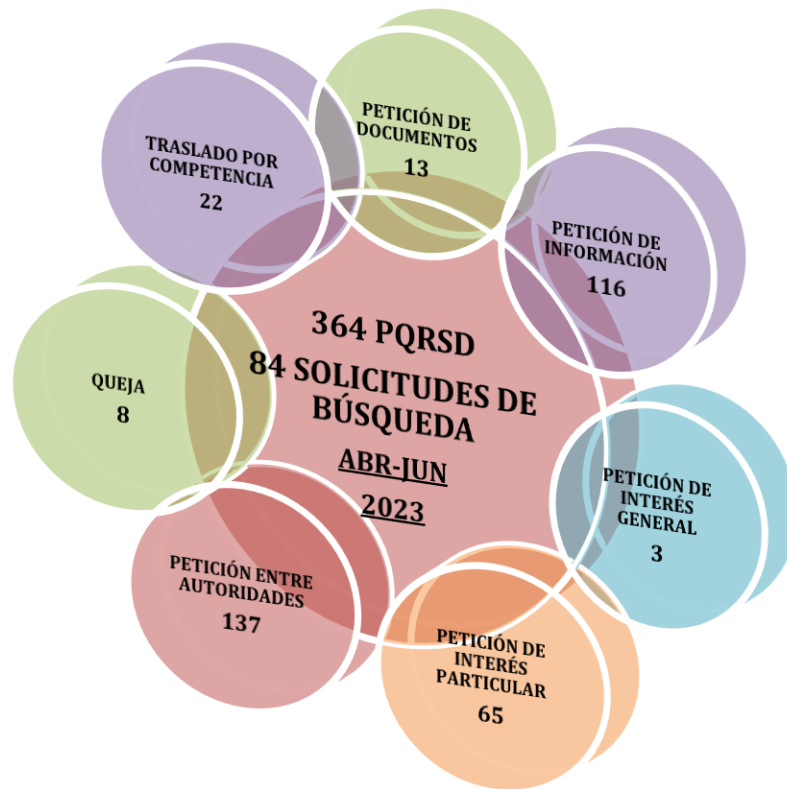
3. COMPONENTE PQRSD

El componente de Peticiones, Quejas, Recomendaciones, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se refiere al proceso que lleva a cabo el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, donde se reciben, analizan, tipifican, asignan y se realizan seguimientos a las Peticiones que elevan los grupos de interés a la Unidad de Búsqueda. Estas 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 segundo trimestre del año 2023.

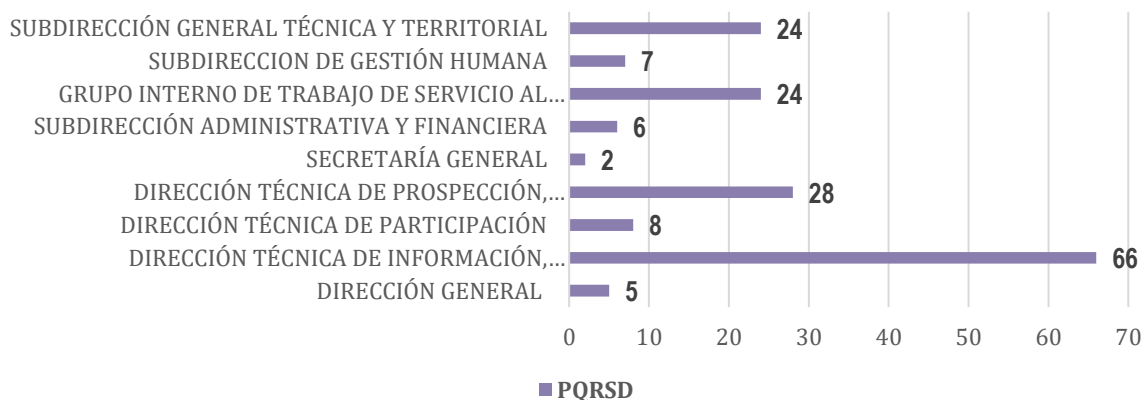


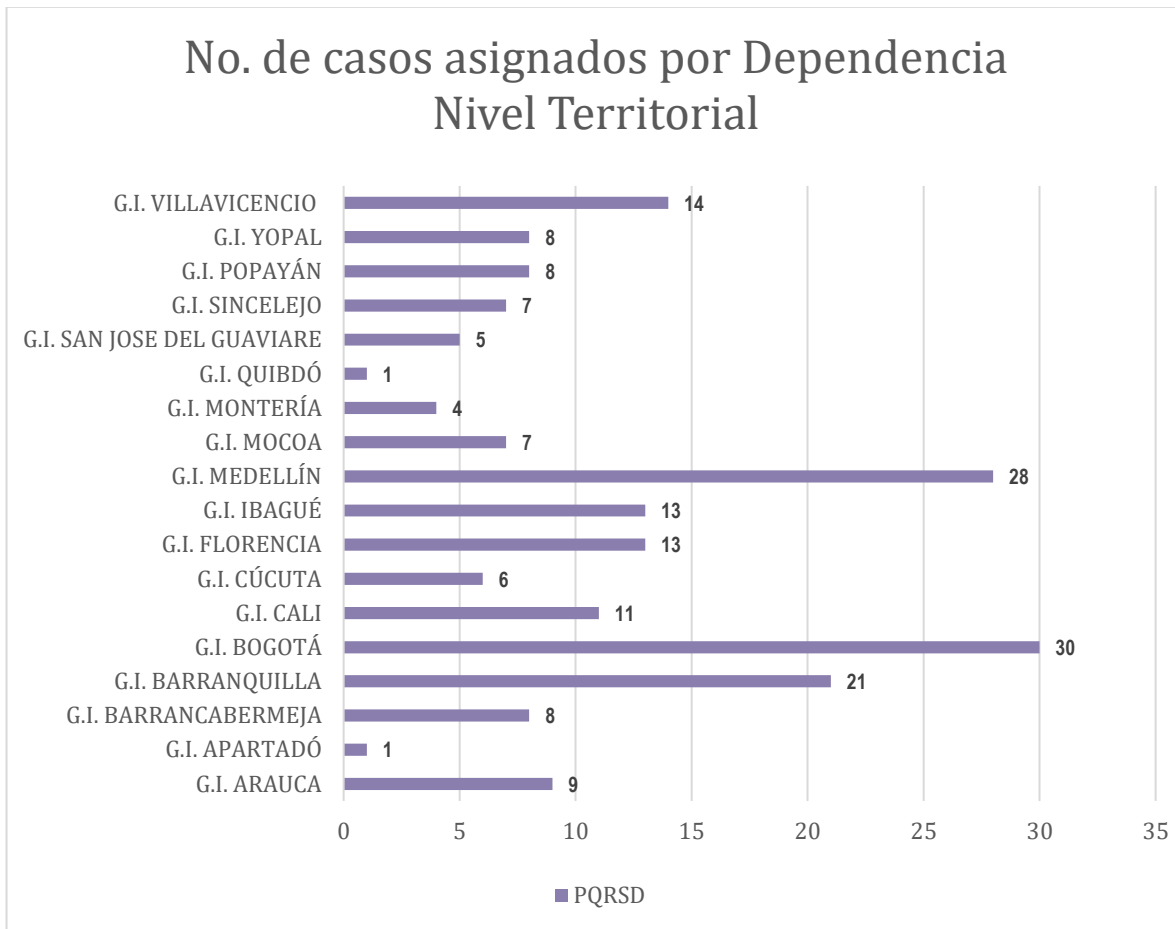
En el segundo trimestre del año 2023 correspondiente al 01 de abril hasta el 30 de junio, se tramitaron 364 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general, desglosadas así: en abril 114 peticiones que equivalen al 32%; en mayo 139 peticiones con el 38%; por último, en junio de 2023 fueron 111 peticiones con el 30% del total. El canal predilecto por la ciudadanía sigue siendo el virtual con 322 peticiones que corresponden al 88% de las tramitadas, seguido por el canal telefónico con 35 peticiones con el 10% y por último el canal presencial con 7 peticiones para un 2% que es el menos utilizado por la Ciudadanía. En esta medida, de acuerdo al comportamiento mes a mes se han recibido más de 100 PQRSD mensual con tendencia a incrementarse.



Con relación a la gráfica anterior de las 364 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del año 2023, las modalidades más frecuentes fueron 137 (37,6%) peticiones entre autoridades, 116 (32,1%) peticiones de información y 65 (17,4%) peticiones de interés particular, mucho mayor al resto de las modalidades al punto que la sumatoria de las peticiones de documentos, de interés general, traslados por competencia y quejas, que equivale al 11,9% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.

No. de casos asignados por Dependencia Nivel Central





También es importante resaltar las asignaciones que se realizaron a las distintas dependencias de la Unidad de Búsqueda, como se puede evidenciar en la anterior gráfica, la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRSD es la Dirección Técnica de Información con 66 casos que equivale al 18% del total del segundo trimestre; seguido de 30 Peticiones asignadas al Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) de Bogotá que equivale al 8,3%; y en tercer lugar 28 asignaciones para la Dirección Técnica de Prospección y mismo número para el GITT de Medellín que equivale al 7,7%. En contraste con estas cifras, las dependencias a las cuales se les asignó menos PQRSD durante el segundo trimestre son: la Secretaría General con 2 asignaciones; el Grupo Interno de Trabajo Territorial de Apartadó y Quibdó cada una con 1 PQRSD.

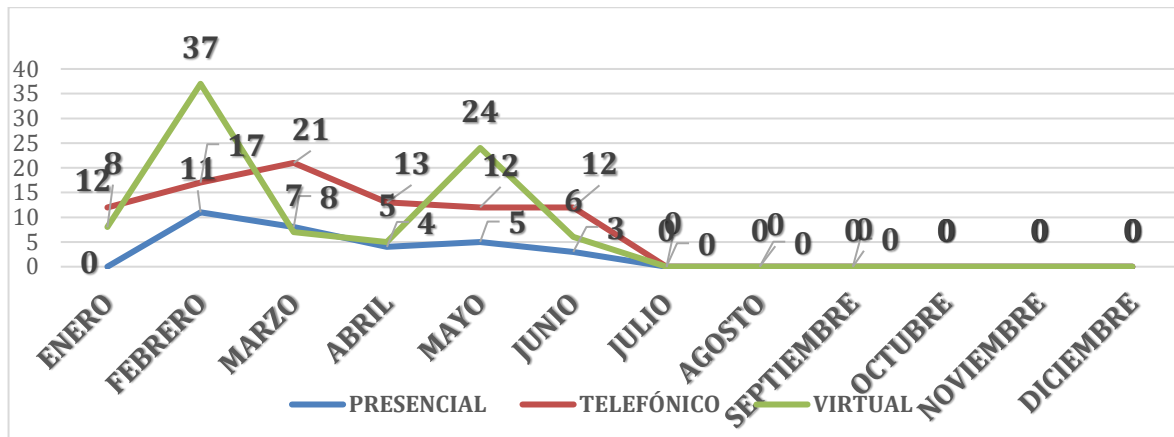
En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 170 PQRSD a dependencias del nivel central que equivalen a un 46,5% y 194 PQRSD a Grupos Internos de Trabajo

territoriales que equivale al 53,5%. Es decir, existe una equidad en la asignación por tipo de dependencia al interior de la Unidad de Búsqueda.

4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

Como parte de las funciones que desempeña el Grupo Interno de Servicio, partiendo de 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.

Estas 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 segundo 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 distintos canales para la atención a la ciudadanía. De este total 37 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio de los canales telefónicos (línea fija y 01800, celular y WhatsApp) equivalente al 43,3%; 34 solicitudes de búsqueda a través correo electrónico que equivale al 40,9%, y por último el canal presencial por el cual se recibieron 13 solicitudes que configuran un 15,6%.

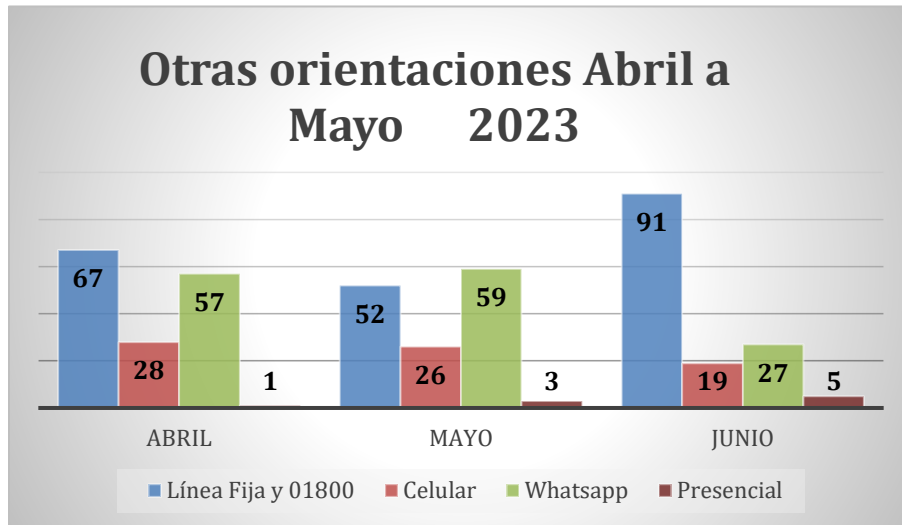
Es importante señalar, que hay una proporción de solicitudes de búsqueda que se reciben enmarcadas en PQRSD, estas no se cuentan en las cifras de este apartado puesto que se incluyen en punto número 2 del componente PQRSD y se tipifican como peticiones de interés particular.

5. OTRAS ORIENTACIONES

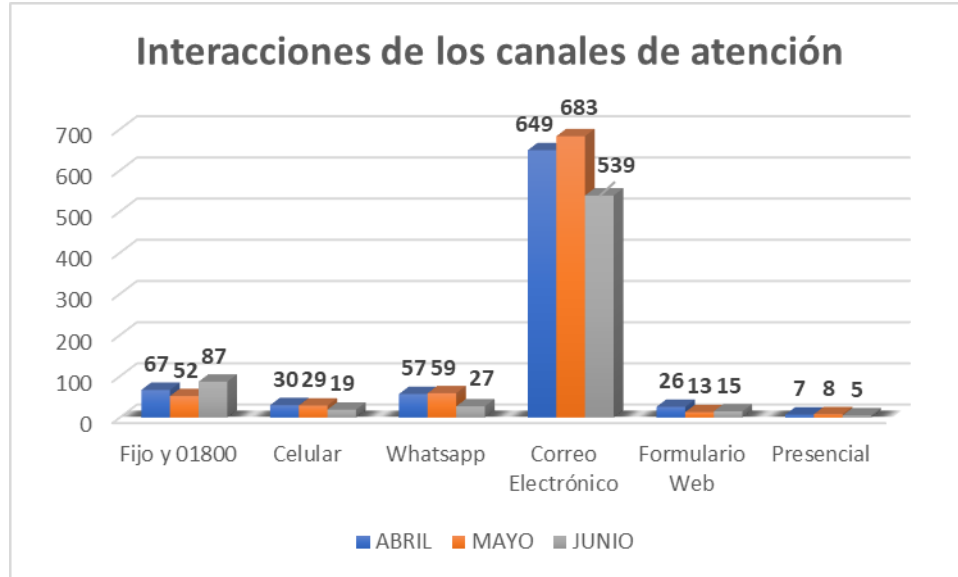
El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en su relacionamiento con la Ciudadanía, realiza interacciones que van más allá de la recepción de PQRSD o Solicitudes de Búsqueda. En este sentido,

atendiendo al rol de ser primer contacto de muchas personas que se acercan a la Unidad de Búsqueda, 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 segundo trimestre del 2023:



Los canales más utilizados para recibir estas orientaciones son los telefónicos (línea fija y 01800, celular y WhatsApp) que comparados con las atenciones presenciales son considerablemente mayores. Esto se debe en buena parte a factores relacionados con: a) el poco tiempo que lleva en funcionamiento la entidad en relación con otras entidades como la Fiscalía General de la Nación; b) Las dinámicas de relacionamiento derivadas de la pandemia del covid-19 que posicionó a los canales telefónicos y virtuales, demostrando su efectividad para resolver cualquier tipo de requerimiento por parte de la ciudadanía; c) La sede de las oficinas de nivel central de la Unidad de Búsqueda que recientemente se trasladó al centro internacional en la ciudad de Bogotá, requiere un mayor posicionamiento de la oficina de Servicio al Ciudadano por parte de la entidad.



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

Las interacciones se definen como el contacto, conversación o recepción de información que tiene el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano con la ciudadanía y que se registra en nuestras matrices de seguimiento. Tal como se refleja en la gráfica anterior, siguiendo la tendencia de las cifras del componente de PQRS, las interacciones realizadas a través de correo electrónico son inmensamente mayores a la de cualquier otro canal de comunicación. De hecho, durante el segundo trimestre del presente año se realizaron 1871 interacciones a través del correo servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co; mientras que por el resto de canales de atención en conjunto se realizaron 511 interacciones, casi una cuarta parte del total realizadas por correo electrónico.

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 **2372 interacciones durante el presente trimestre**, lo que implica que se realizaron en promedio **216,8 interacciones semanales** y **44,2 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 y familiares, así como la gestión de los requerimientos elevados en forma de PQRS que son los mecanismos por los cuales los grupos de interés manifiestan sus requerimientos y necesidades.

Elaboró: Elida María Gómez Suárez, Analista Técnico 2 / Vladimir Cruzado Bello, Analista Técnico 2

Revisó: Catalina Bustos González, Experto Técnico 3

Aprobó: Catalina Bustos González, Experto Técnico 3