



INFORME

BOGOTÁ

Informe Canales de Atención 1 de abril al 30 de junio de 2025

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
2. CANALES DE ATENCIÓN
3. COMPONENTE PQRS
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BUSQUEDA
5. INTERACCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a los meses abril, mayo y junio de 2025, 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/>.

1. Barranquilla (Atlántico)

2. Sincelejo (Sucre)

3. Montería (Córdoba)

4. Urabá Región (Apartadó)

5. Medellín (Antioquia)

6. Magdalena Medio Región

7. Cúcuta (Norte de Santander)

8. Arauca (Arauca)

9. Yopal (Casanare)

10. Villavicencio (Meta)

11. San José del Guaviare (Guaviare)

12. Florencia (Caquetá)

13. Mocoa (Putumayo)

14. Cali (Valle del Cauca)

A. Satélite Buenaventura (Valle del Cauca)

15. Quibdó (Chocó)

16. Ibagué (Tolima)

17. Bogotá – Cundinamarca

18. Popayán (Cauca)

19. Pasto (Nariño)

20. Neiva (Huila)

21. Bucaramanga (Santander)

22. Valledupar (Cesar)

23. Tunja (Boyacá)

24. Santa Marta (Magdalena)

25. Pacífico Nariñense

Oficina Regional Occidente

B. Satélite La Dorada (Caldas)

C. Satélite Manizales (Caldas)



Canal Telefónico

El canal telefónico posee una línea fija nacional, línea gratuita 018000-162226 y líneas celulares del nivel central y sedes territoriales incluido el WhatsApp.

A continuación, se indican los números de contacto oficiales de la entidad:

Línea Nacional: 018000-162226

Celular: (+57) 3162783918

Fijo Bogotá: (+57) 601 9199400

Correo electrónico: servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co

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.ubpdbusquedadesaparecidos.co/Publico/IndexWebEAP.aspx>

Redes Sociales: <https://x.com/UBPDcolombia>

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

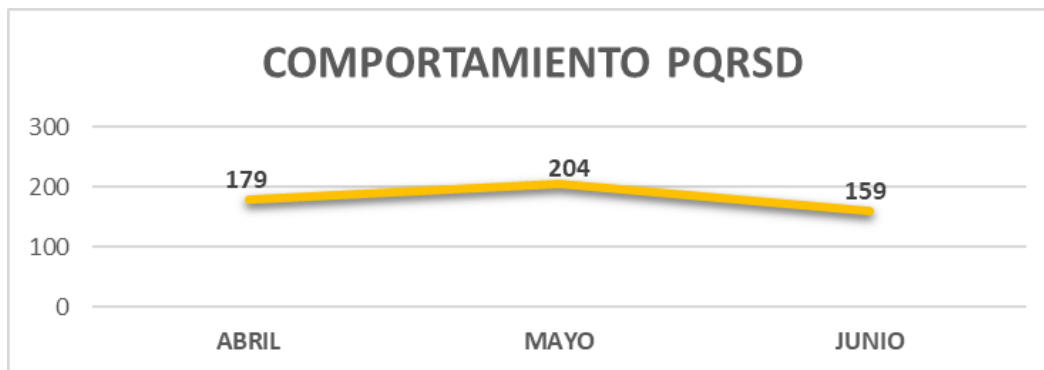
<https://open.spotify.com/show/4jrGM6gEDnxqkC8mQBaeiZ>

Correo Electrónico: servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co

3. COMPONENTE PQRSD

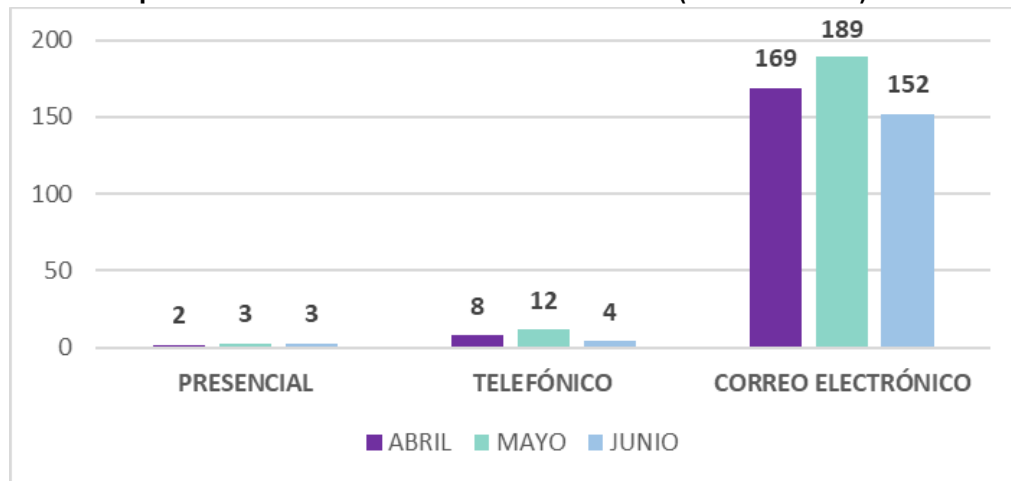
El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) describe el procedimiento que realiza el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, donde se recepciona, registra, analiza, tipifica, asigna 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 durante el segundo trimestre del 2025.



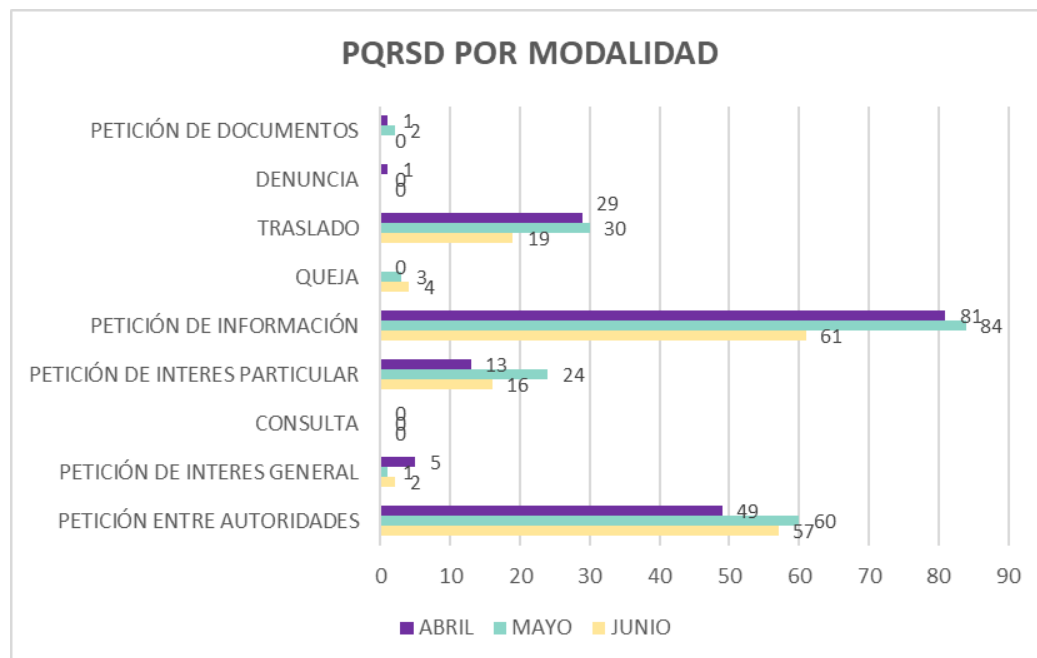
Fuente: Matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Comportamiento canales de atención – PQRSD (ene - feb 2025)



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

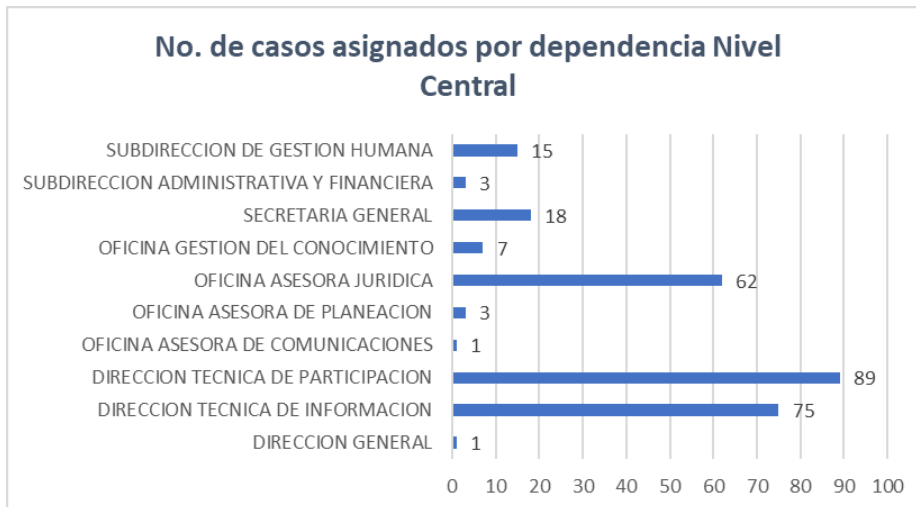
Durante el segundo trimestre del presente año 2025 se gestionaron 542 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general de la siguiente manera: en abril 179 peticiones que equivale al 33,02%; en mayo 204 peticiones con el 37,63% y en junio se gestionaron 159 peticiones que representan el 29,33% del total. El canal con mayor utilización por la ciudadanía sigue siendo el virtual con 510 peticiones que corresponden al 94,09% de las tramitadas por el canal virtual, seguido por el canal telefónico con 24 peticiones que significan el 4,42% y por último el canal presencial con 8 peticiones para un 1,47% siendo el canal menos utilizado por la ciudadanía.



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

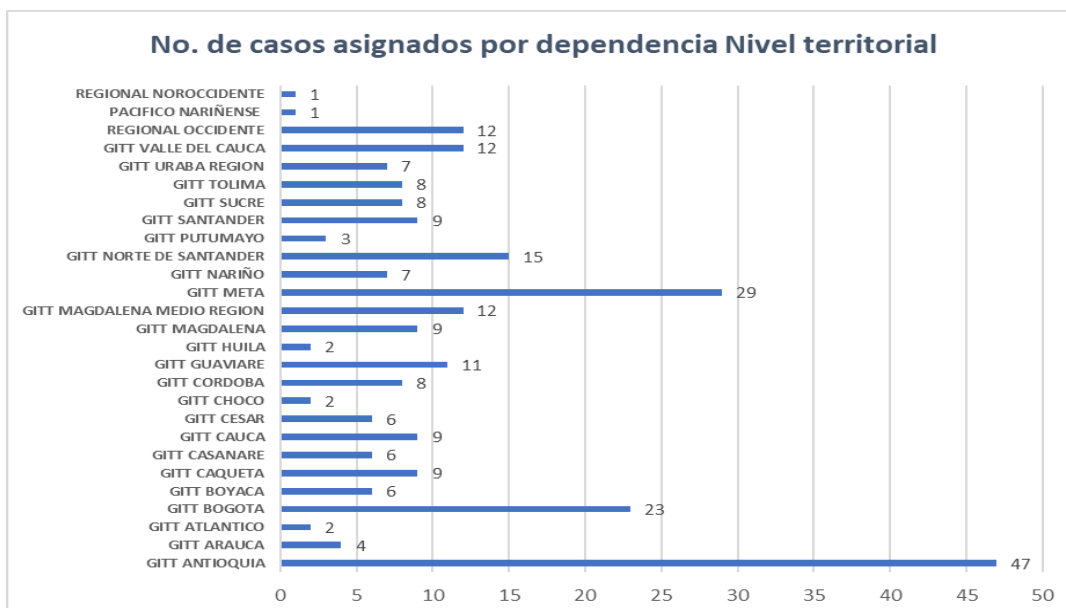
Con relación a la gráfica anterior de las 542 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del año 2025, las modalidades más recurrentes fueron 166 (41,69%) peticiones de información, 166 (30,62%) peticiones entre autoridades, 78 (14,39%) traslados por competencia, 53 (9,77%) peticiones de interés particular, 8 (1,47%) peticiones de interés general y 7 (1,29%) quejas; las peticiones con menos recurrencia fueron las peticiones de documentos, consultas y denuncias con un total de 4 que equivale al 0,73% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.

Asignación por Dependencias



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Asignación por Grupos Internos de Trabajo



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Frente a las asignaciones que se realizaron a las dependencias de la Unidad de Búsqueda, como se puede observar en las anteriores gráficas la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRSD es la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales con 89 que equivale al 32,48%, seguido de 75 PQRSD asignadas a la Dirección Técnica de Información, que significa el 27,37%. Así mismo en Grupos Internos de Trabajo Territorial, el departamento con mayor número de asignaciones de PQRSD es Antioquia con 47 PQRSD que equivale al 17,53% y Meta con 29 PQRSD que equivale al 10,82%.

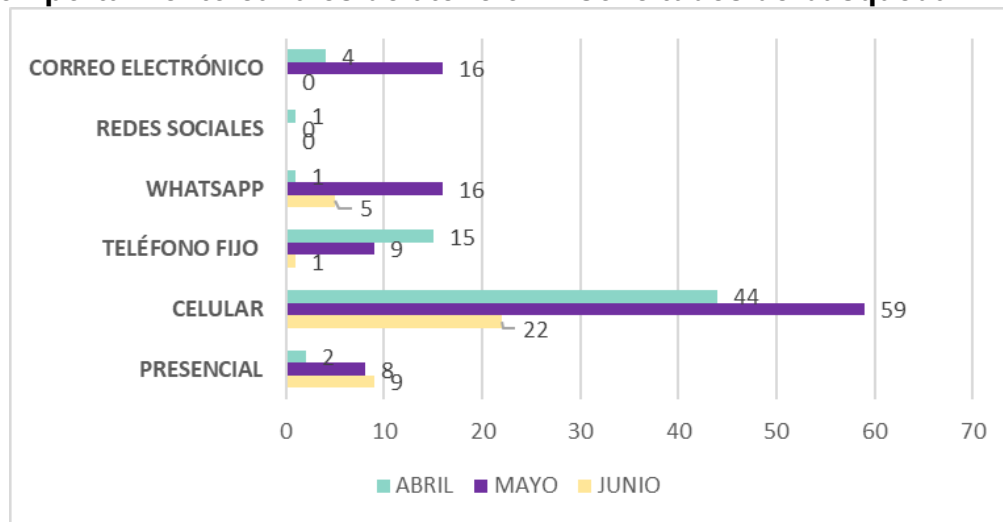
En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 274 PQRSD a dependencias del Nivel Central que equivalen a un 50,55% y 268 PQRSD a los Grupos Internos de Trabajo Territoriales que equivale al 49,44%.

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 recepcionan por parte del equipo de Servicio al Ciudadano, se consignan en una matriz que es insumo para el presente informe. En consecuencia, para el segundo trimestre del 2025 se observa:

Comportamiento canales de atención – solicitudes de búsqueda



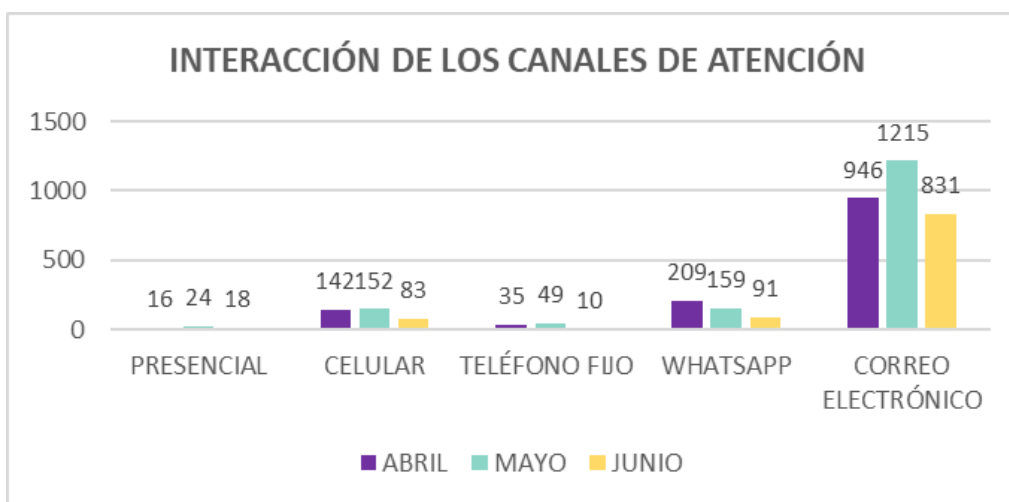
Fuente: matriz de registro Solicitudes de búsqueda 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en la gráfica, se recepcionaron un total de 212 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 150 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio del canal telefónico (línea fija y celular) equivalente al 70,75%; a través de WhatsApp se recepcionaron 22 solicitudes de búsqueda, que significan un 10,37% del total, a través de correo electrónico se recibieron 20, que son el 9,43%; en atención presencial se recibieron 19 solicitudes que configuran un 8,96%; y por último 1 solicitud de búsqueda que ingresó a través de redes sociales con el 0,47%.

5. INTERACCIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

Las interacciones son el relacionamiento directo de los/as servidores/as del equipo de Servicio al Ciudadano con los grupos de interés y la ciudadanía y se registran en las matrices de seguimiento definidas para tal fin. Durante el trimestre de abril a junio de 2025 se llevaron a cabo un total de 3980 interacciones a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. Las interacciones efectuadas a través del correo electrónico son las de mayor tendencia sobre los demás canales de atención con un total de 2992 atenciones correspondientes al 75,17%, en segundo lugar el canal de atención con mayor interacción es el telefónico (fijo y celular) se llevaron a cabo 471 atenciones durante el mismo periodo de tiempo siendo el 11,83% del total de interacciones. A través del canal de WhatsApp se gestionaron 459 interacciones que representan un 11,53%; mientras que a través del canal presencial ocurrieron 58 atenciones, siendo un 1,45%.



Fuente: matrices de registro 2025 del equipo de Servicio al Ciudadano

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 Diferenciales 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 sus 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: Erika Valentina Duque Castro – Técnico de Unidad Especial 01

Revisó: Eliana Casanova Mora - Experto Técnico 03

Aprobó: Gabriel Felipe Burbano Achicanoy - Director de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales