



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

INFORME

BOGOTÁ

Octubre 2025

Informe Canales de Atención 1 de octubre al 31 de diciembre 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

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN
3. COMPONENTE PQRS
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA
5. INTERACCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a los meses octubre, noviembre y diciembre 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 PQRS - 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>

<https://www.instagram.com/ubpdcolombia/>

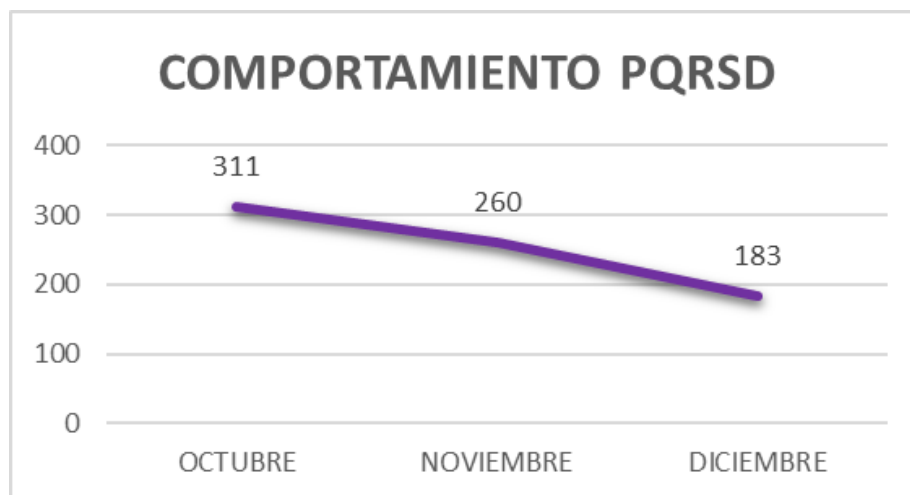
https://www.facebook.com/UBPDcolombia/?locale=es_LA

Correo Electrónico: servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co

3. COMPONENTE PQRSD

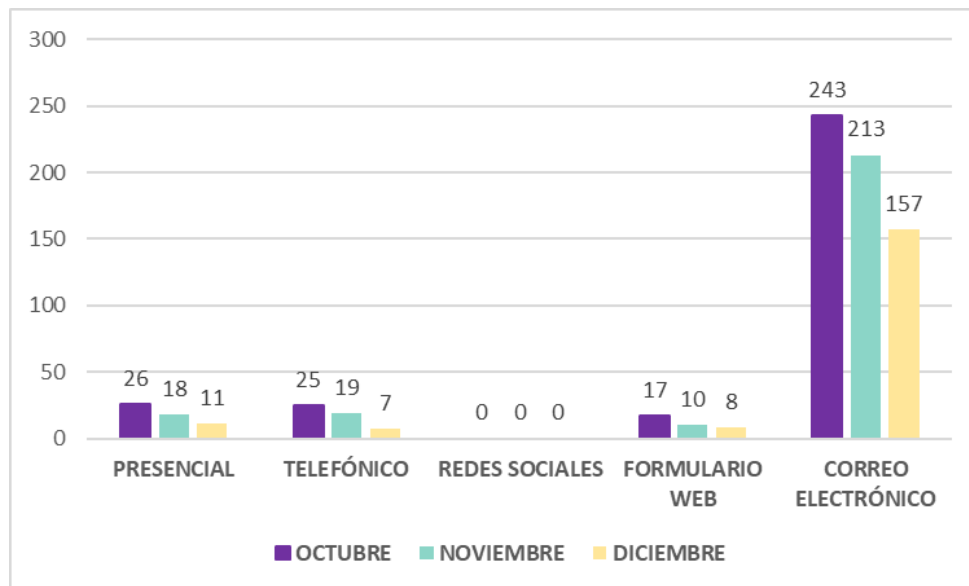
El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) describe el procedimiento que realiza el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, donde se recepciona, registra, analiza, tipifica, asigna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



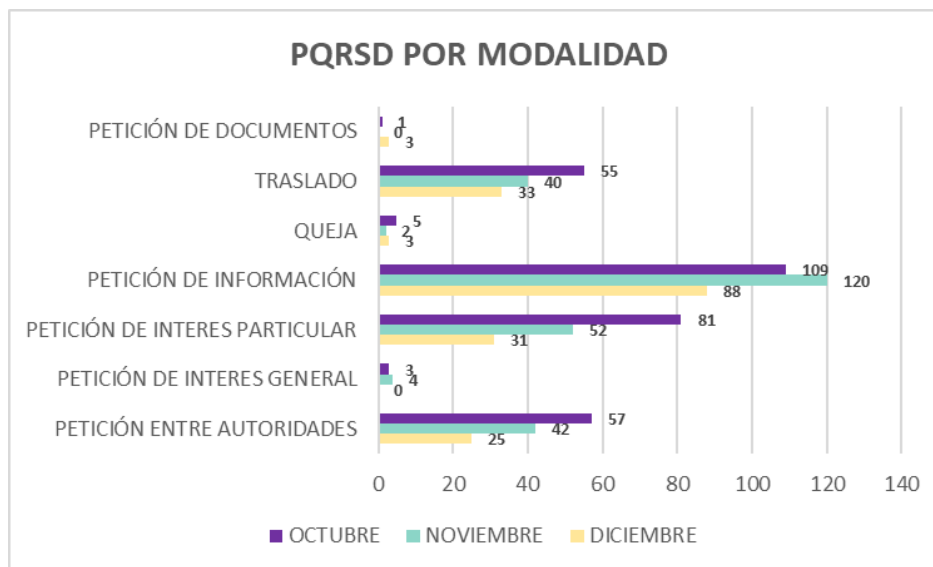
Fuente: Matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Comportamiento canales de atención – PQRSD (oct - dic 2025)



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

Durante el cuarto trimestre del presente año 2025 se gestionaron 754 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general de la siguiente manera: en octubre 311 peticiones que equivale al 41,24%; en noviembre 260 peticiones con el 34,48% y en diciembre se gestionaron 183 peticiones que representan el 24,27% del total. El canal con mayor utilización por la ciudadanía sigue siendo el virtual (correo electrónico y formulario web) con 648 peticiones que corresponden al 85,94% de las tramitadas en este periodo de tiempo, seguido por el canal presencial con 55 peticiones para un 7,29% y por último el canal telefónico con 51 peticiones que significan el 6,76% siendo el canal menos utilizado por la ciudadanía.

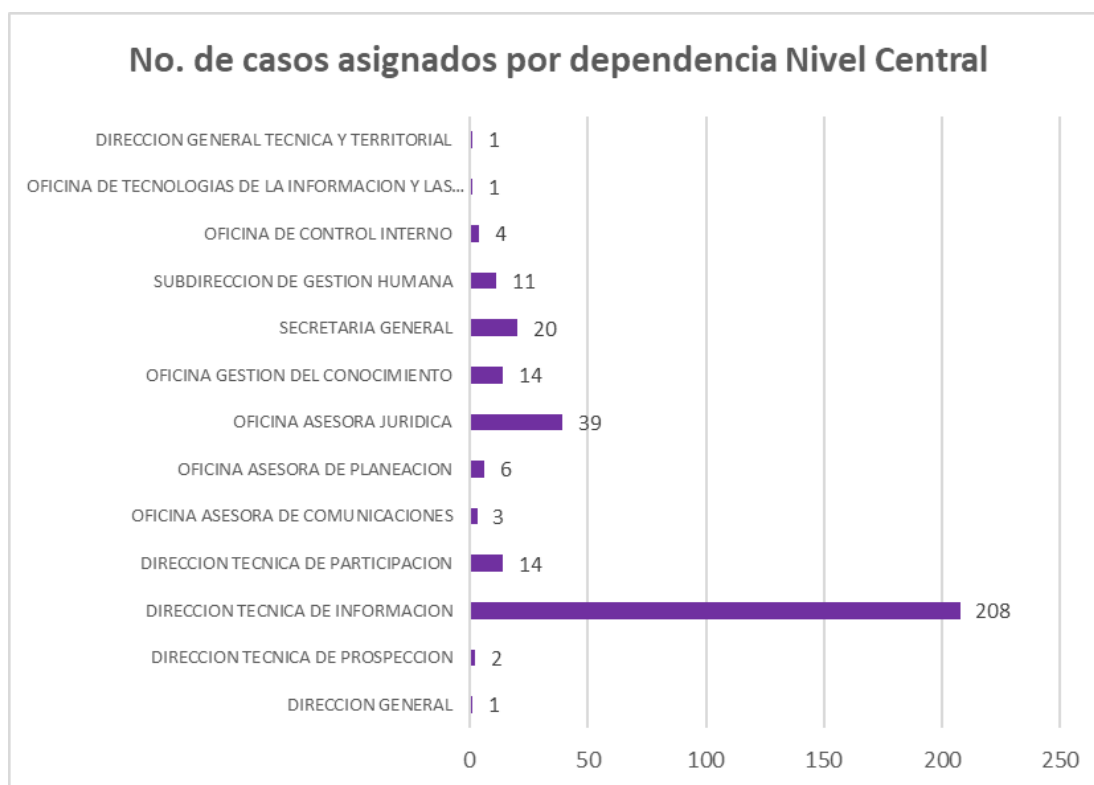


Fuente: matriz de registro PQRS 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Con relación a la gráfica anterior de las 754 PQRS recibidas durante el tercer trimestre del año 2025, las

modalidades más recurrentes fueron 317 (42,04%) peticiones de información, 164 (21,75%) peticiones de interés particular, 128 (16,97%) traslados por competencia, 124 (16,44%) peticiones entre autoridades, 10 (1,32%) quejas; las peticiones con menos recurrencia fueron las peticiones de documentos y las peticiones de interés general con un total de 11 que equivale al 1,45% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.

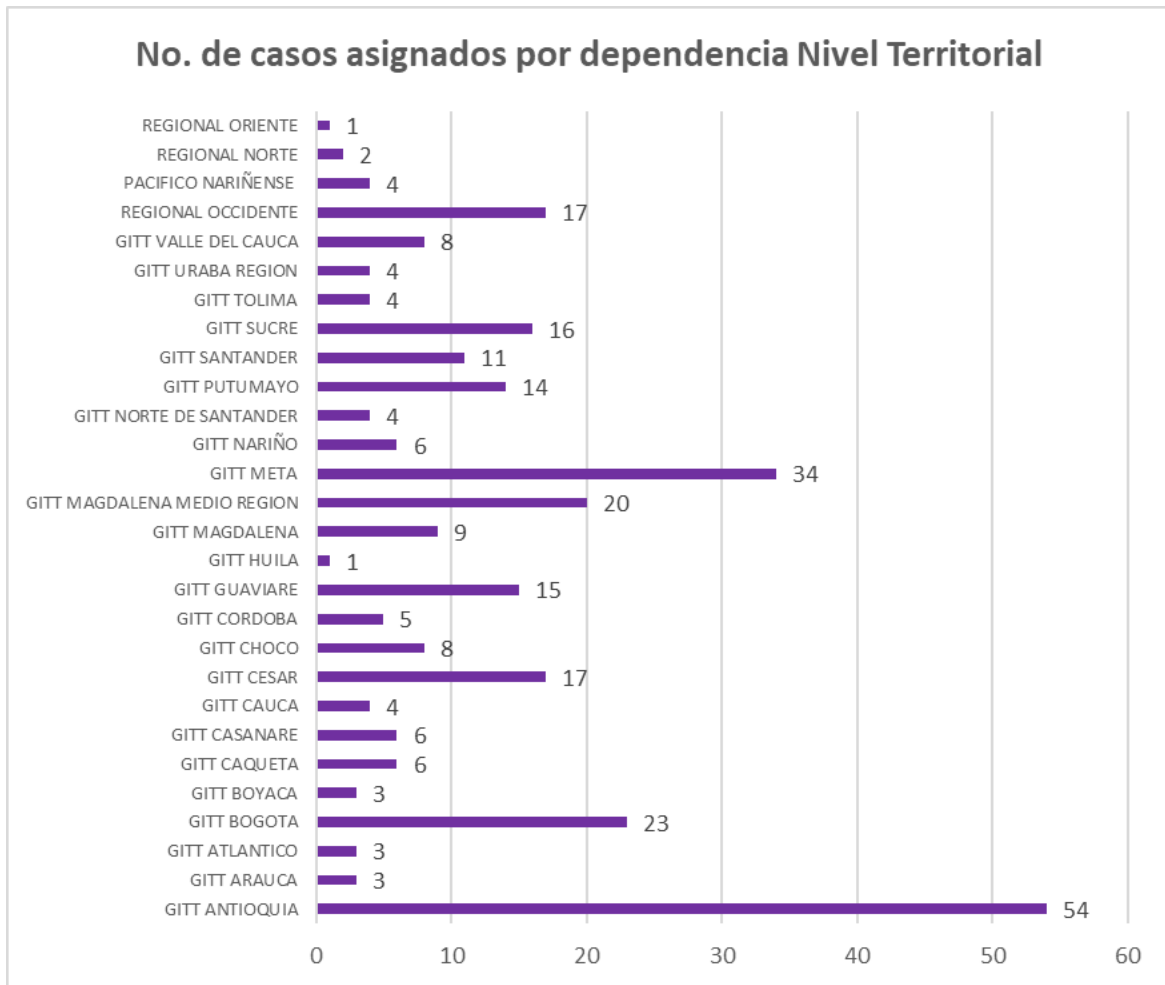
Asignación por Dependencias del Nivel Central



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

Frente a las asignaciones que se realizaron a las dependencias de nivel central de la Unidad de Búsqueda que fueron un total de 324, como se puede observar en la anterior gráfica la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRS es la Dirección Técnica de Información con 208 que equivale al 64,19%, seguido de 39 PQRS asignadas a la Oficina Asesora Jurídica que significa el 12,03%.

Asignación por Grupos Internos de Trabajo



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

Así mismo en Grupos Internos de Trabajo Territorial, el departamento con mayor número de asignaciones de PQRSD es Antioquia con 54 PQRSD que equivale al 17,88% y Meta con 34 PQRSD que equivale al 11,25% de las peticiones asignadas entre los Grupos Internos de Trabajo Territorial.

En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 324 PQRSD a dependencias del Nivel Central que equivalen a un 42,97%, 302 PQRSD a los Grupos Internos de Trabajo Territoriales que equivale al 40,05% y un total de 128, es decir el 16,97% de las PQRSD fueron trasladadas por competencia a otras entidades como la Unidad para las Víctimas, la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección, la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas, entre otras.

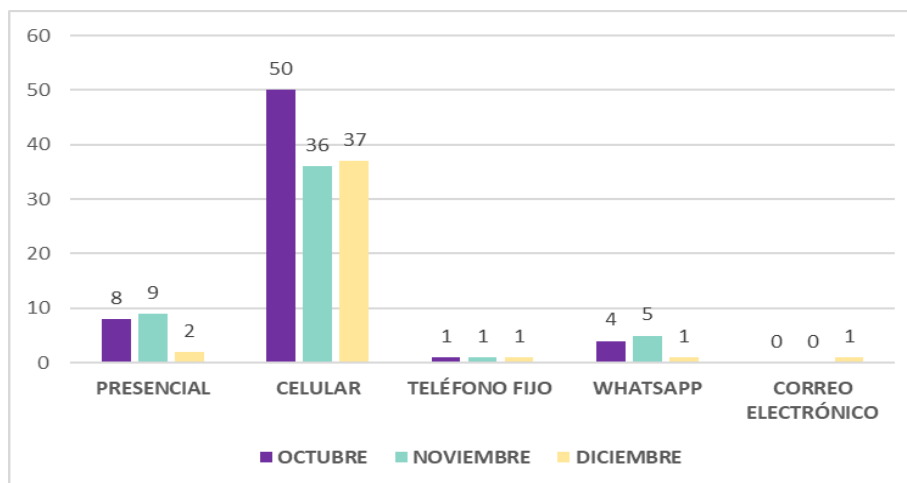
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

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 cuarto 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

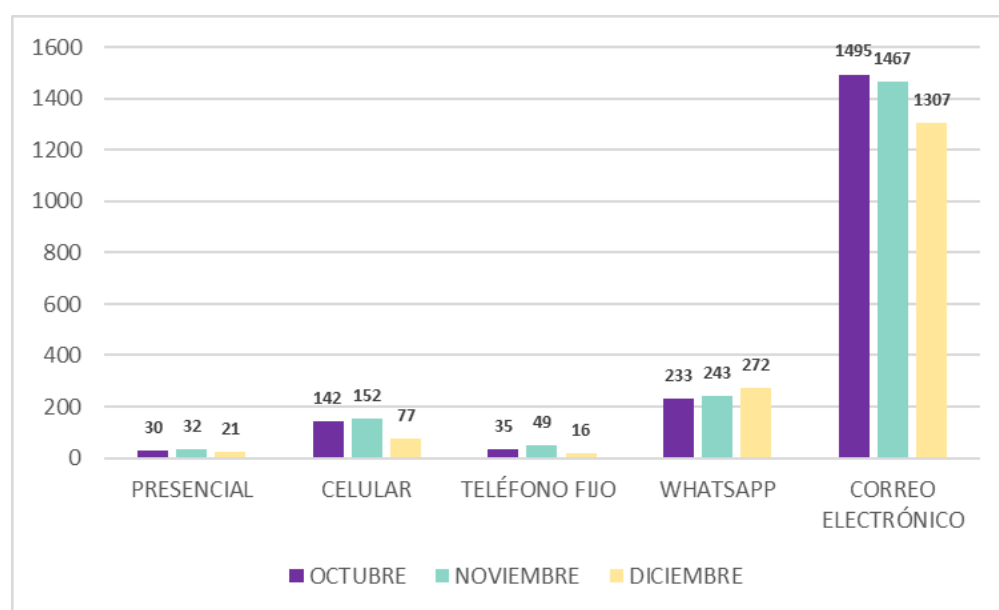
Teniendo en cuenta las cifras presentadas en la gráfica, se recepcionaron un total de 156 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 126 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio del canal telefónico (línea fija y celular) equivalente al 80,76%; de manera presencial se recepcionaron 19 solicitudes de búsqueda, que significan un 12,17% del total, a través de WhatsApp se recibieron 10, que son el 6,41%; por medio de correo electrónico se recibió 1 solicitud que configuran un 0,64%; durante este trimestre no se recibió ninguna nueva solicitud de búsqueda a través de redes sociales.

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

misión 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 octubre a diciembre de 2025 se llevaron a cabo un total de 5571 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 4269 atenciones correspondientes al 76,62%, en segundo lugar el canal de atención con mayor interacción es WhatsApp en donde se llevaron a cabo 748 atenciones durante el mismo periodo de tiempo siendo el 13,42% del total de interacciones. A través del canal telefónico (fijo y celular) se gestionaron 471 interacciones que representan un 8,45%; mientras que a través del canal presencial ocurrieron 83 atenciones, siendo un 1,48%.



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.

Categorías temáticas en las atenciones (oct-dic 2025)

Nueva SB	289		24,31 %
Avance de búsqueda	196		16,48 %
Fuera de temporalidad	171		14,38 %
NO responde	133		11,19 %
Temas administrativos	100		8,41 %
No competencia (Otras entidades)	95		7,99 %
Búsqueda inversa	45		3,78 %
Vacantes, hojas de vida, voluntariados	39		3,28 %
PQRSD	37		3,11 %
Temas misionales	35		2,94 %
Aportantes de inf.	13		1,09 %
Número equivocado	13		1,09 %
Comunicaciones y pedagogía	8		0,67 %
Ruta Fluvial	6		0,5 %
Persona Hallada con Vida	4		0,34 %
Ruta buscadora	2		0,17 %
Felicitaciones/Agradecimientos	2		0,17 %
Red de apoyo	1		0,08 %
Total	1.189		100 %

Durante el cuarto trimestre del año 2025 se identificaron las temáticas abordadas durante las atenciones a la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación como se visualiza en la tabla anterior, allí se identifica que la temática más abordada son las Nuevas Solicitudes de Búsqueda, pues se realizaron un total de 289 atenciones al respecto, lo que representa un 24,31% del total de las atenciones, esto teniendo en cuenta que la recepción y creación de solicitudes requiere una continuidad en la comunicación para lograr terminar el proceso, así que se pueden realizar varias comunicaciones con una misma persona.

En segundo lugar se encuentra la temática de Avance de Búsqueda con un total de 196 atenciones, es decir el 16,48% esta temática abordada en las atenciones incluye la pregunta de las personas buscadoras respecto al avance en las solicitudes de búsqueda registradas previamente, el registro de nuevas personas buscadoras,

la actualización o complementación de información de solicitudes de búsqueda antiguas, la orientación de información de contacto sobre Plan Regional de Búsqueda y Grupos Internos de Trabajo Territorial a los que han sido asignadas las solicitudes de acuerdo a los lugares de desaparición, entre otras. Personas Desaparecidas.

En segundo lugar se aborda la temática Fuera de temporalidad con un total de 171 atenciones, es decir el 14,38% allí se abordan las atenciones en las que la ciudadanía indica las desapariciones ocurridas después del 1 de diciembre de 2016 así que se procede a explicar el mandato de la entidad, el criterio de temporalidad que da lugar a reconocer si la UBPD tiene competencia o no y finalmente orientar a las entidades competentes en hechos de desaparición ocurridos después del 1 de diciembre de 2016 como la Fiscalía General de la Nación, La Defensoría del Pueblo y la Comisión de Búsqueda de personas desaparecidas.

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