

# INFORME

BOGOTÁ

Abril 2026

**Informe Canales de Atención 1 de enero al 31 de marzo de 2026**

Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales – Servicio al Ciudadano

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

## TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	CANALES DE ATENCIÓN .....	3
3.	COMPONENTE PQRSD .....	5
4.	COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA.....	9
5.	INTERACCIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	9

## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a los meses enero, febrero y marzo de 2026, 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/> .

### Regional Norte

1. Barranquilla (Atlántico)

A. Satélite Bolívar (Cartagena)

2. Sincelejo (Sucre)

3. Valledupar (Cesar)

4. Montería (Córdoba)

5. Santa Marta (Magdalena)

B. Satélite La Guajira

### Regional Noroccidente

6. Medellín (Antioquia)

7. Urabá Región (Apartadó)

8. Quibdó (Chocó)

9. Manizales (Caldas)

C. Satélite La Dorada (Caldas)

### Regional Sur

10. Florencia (Cauquetá)

11. Neiva (Huila)

12. Mocoa (Putumayo)

### Regional Suroccidente

13. Cali (Valle del Cauca)

D. Satélite Buenaventura (Valle del Cauca)

14. Popayán (Cauca)

15. Pasto (Nariño)

16. Pacífico Nariñense

17. Pereira (Risaralda) – Quindío

### Regional Nororiente

18. Bucaramanga (Santander)

19. Cúcuta (Norte de Santander)

20. Magdalena Medio Región

### Regional Oriente

21. Villavicencio (Meta)

22. Yopal (Casanare)

23. San José del Guaviare (Guaviare)

24. Arauca (Arauca)

### Regional Centro

25. Bogotá, Cundinamarca y Amazonas

26. Ibagué (Tolima)

27. Tunja (Boyacá)



## Canal Telefónico

El canal telefónico posee una línea fija nacional, línea gratuita 01 8000 16 2226 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](mailto: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>

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

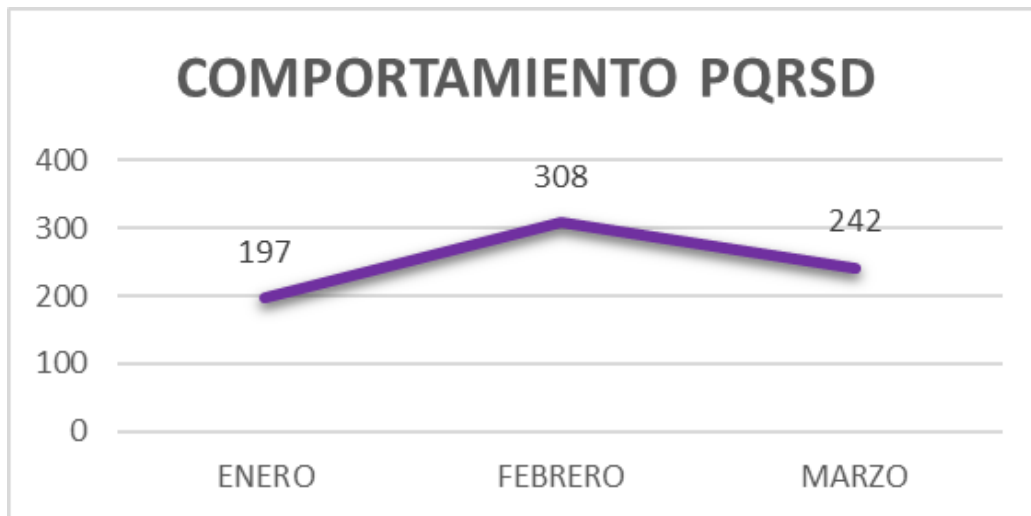
[https://www.facebook.com/UBPDcolombia/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/UBPDcolombia/?locale=es_LA)

Correo Electrónico: [servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co)

### 3. COMPONENTE PQRSD

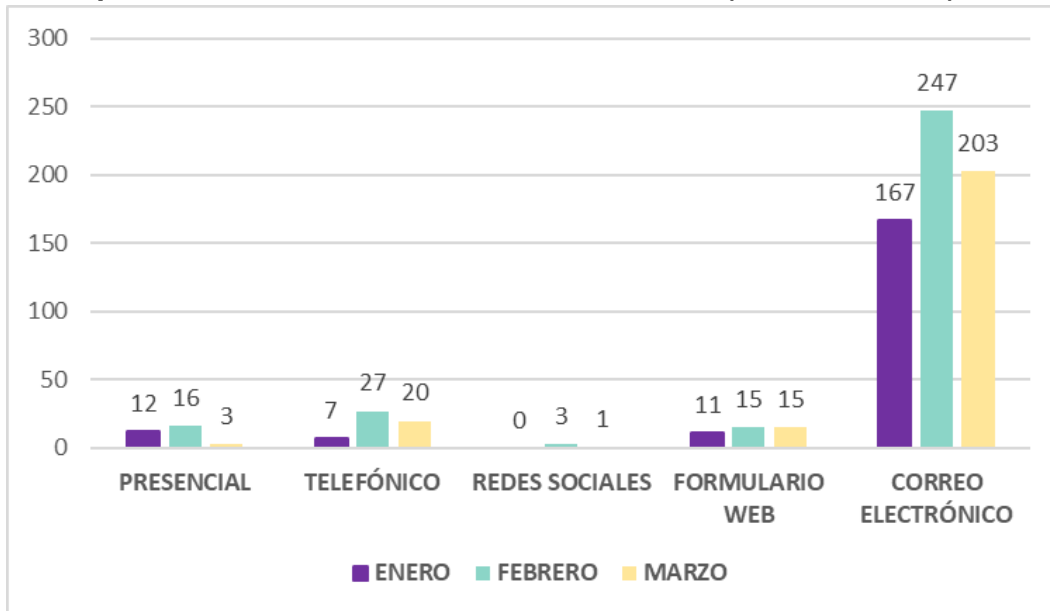
El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) describe el procedimiento que realiza el equipo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales, donde se receptiona, registra, analiza, tipifica, asigna y hace el seguimiento 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 primer trimestre del 2026.



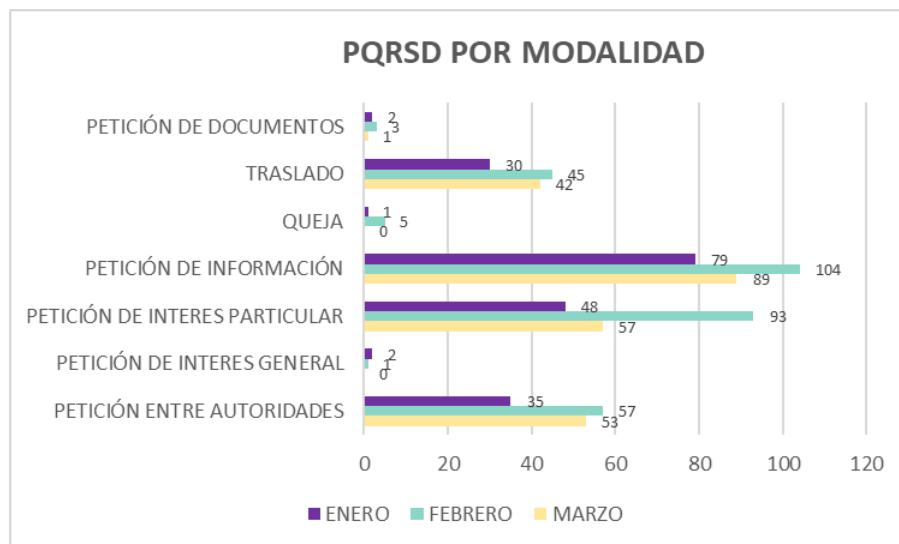
Fuente: Matriz de registro PQRSD 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

### Comportamiento canales de atención – PQRSD (ene - mar 2026)



Fuente: matriz de registro PQRSD 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

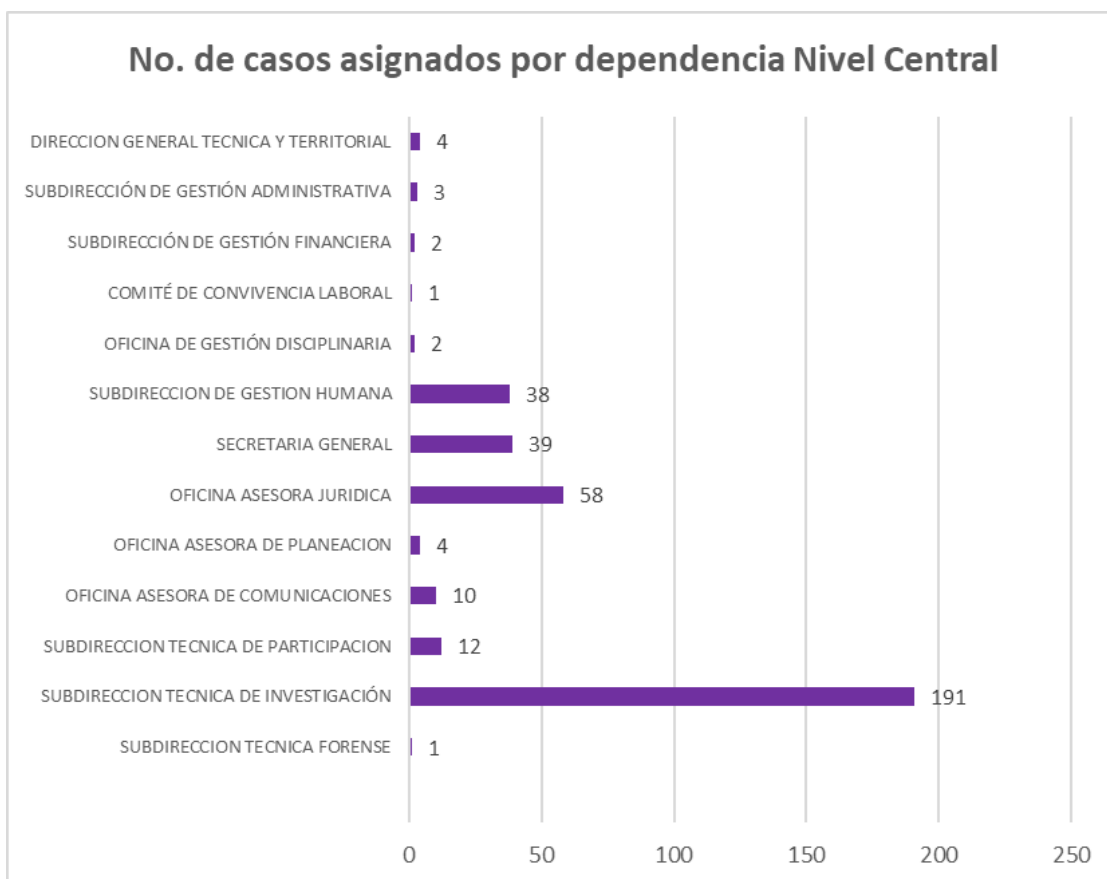
Durante el primer trimestre del presente año 2026 se gestionaron 747 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general de la siguiente manera: en enero 197 peticiones que equivale al 26,37%; en febrero 308 peticiones con el 41,23% y en marzo se gestionaron 242 peticiones que representan el 32,39% del total. El canal con mayor utilización por la ciudadanía sigue siendo el virtual (correo electrónico, redes sociales y formulario web) con 662 peticiones que corresponden al 88,62% de las tramitadas en este periodo de tiempo, seguido por el canal telefónico con 54 peticiones para un 7,22% y por último el canal presencial con 31 peticiones que significan el 4,14% siendo el canal menos utilizado por la ciudadanía.



Fuente: matriz de registro PQRSD 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Con relación a la gráfica anterior de las 747 PQRSD recibidas durante el primer trimestre del año 2026, las modalidades más recurrentes fueron 272 (36,41%) peticiones de información, 198 (26,50%) peticiones de interés particular, 145 (19,41%) peticiones entre autoridades, 117 (15,66%) traslados por competencia, 6 (0,80%) quejas, 6 (0,80%) peticiones de documentos; las peticiones con menos recurrencia fueron las peticiones de interés general con un total de 3 que equivale al 0,40% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.

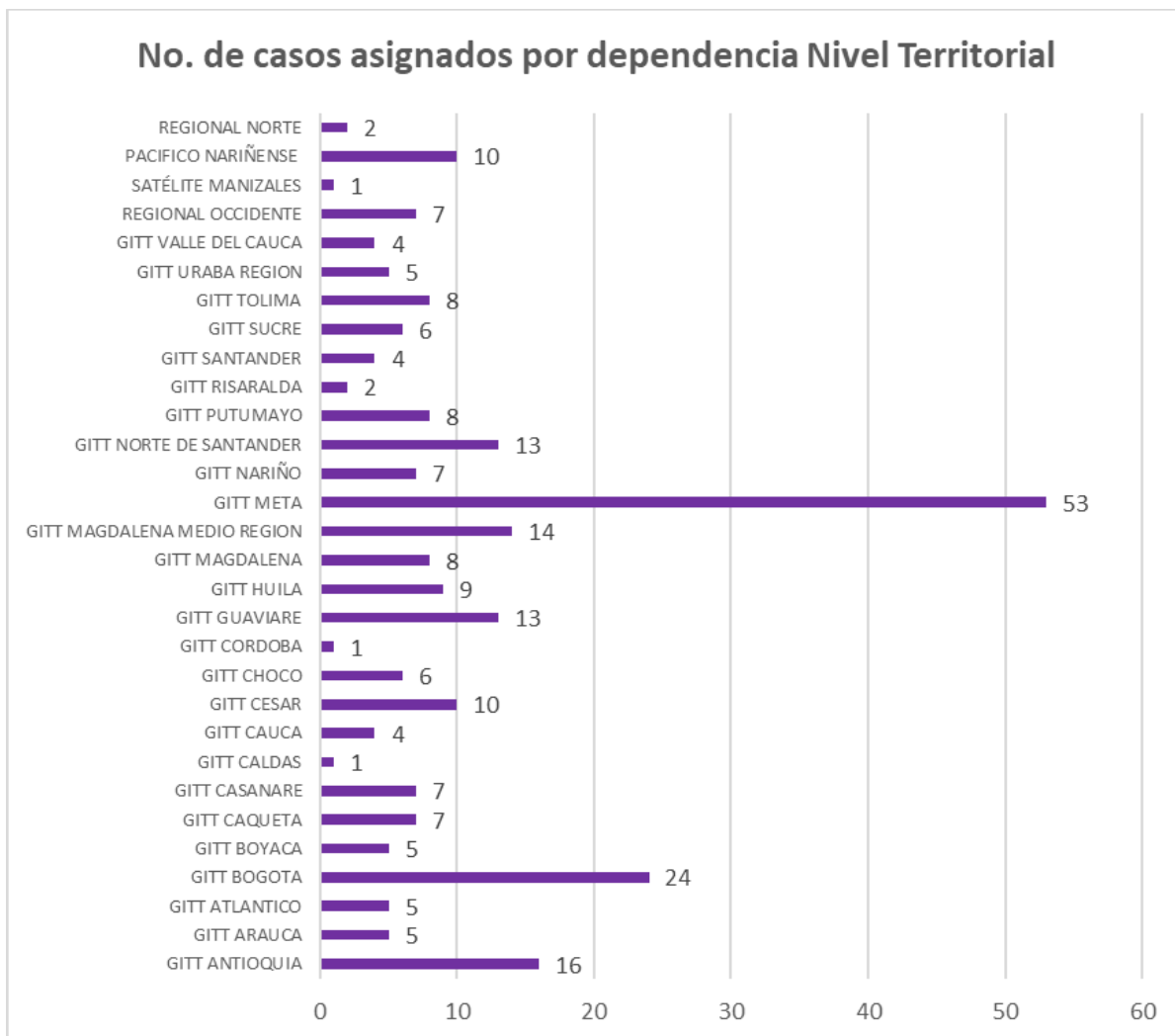
## Asignación por Dependencias del Nivel Central



Fuente: matriz de registro PQRSD 2026 - 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 365, como se puede observar en la anterior gráfica la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRSD es la Subdirección Técnica de Investigación con 191 que equivale al 52,32%, seguido de 58 PQRSD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica que significa el 15,89%.

## Asignación por Grupos Internos de Trabajo



Fuente: matriz de registro PQRSD 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Así mismo en Grupos Internos de Trabajo Territorial, el departamento con mayor número de asignaciones de PQRSD es Meta con 53 PQRSD que equivale al 20% y Bogotá con 24 PQRSD que equivale al 9,05% de las peticiones asignadas entre los Grupos Internos de Trabajo Territorial.

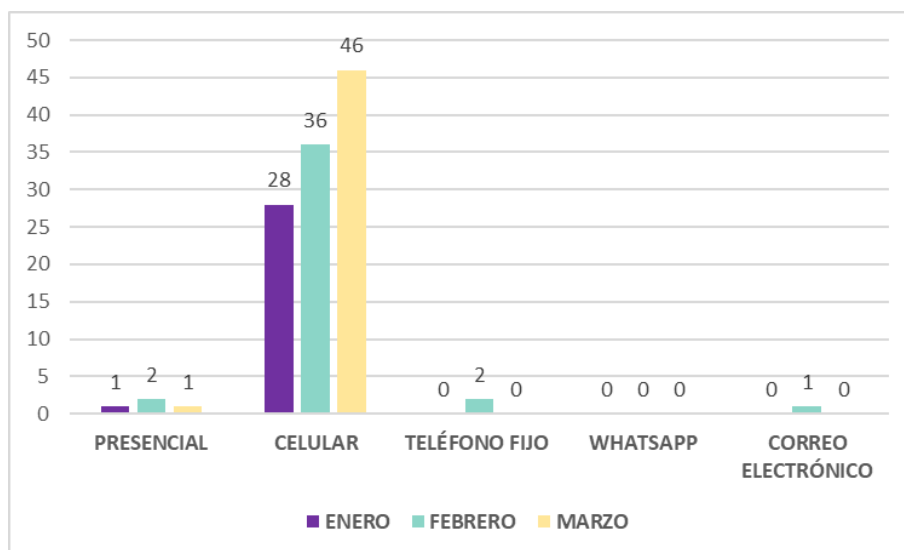
En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 365 PQRSD a dependencias del Nivel Central que equivalen a un 48,86%, 265 PQRSD a los Grupos Internos de Trabajo Territoriales que equivale al 35,47% y un total de 117, es decir el 15,66% de las PQRSD fueron trasladadas por competencia 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 Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales, es la recepción de nuevas Solicitudes de Búsqueda con las directrices que brinda la Guía para la Recepción de Solicitudes de Búsqueda (IAH-GU-018 V2), las cuales 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.

En consecuencia, para el primer trimestre del 2026 se observa:

### Comportamiento canales de atención – solicitudes de búsqueda



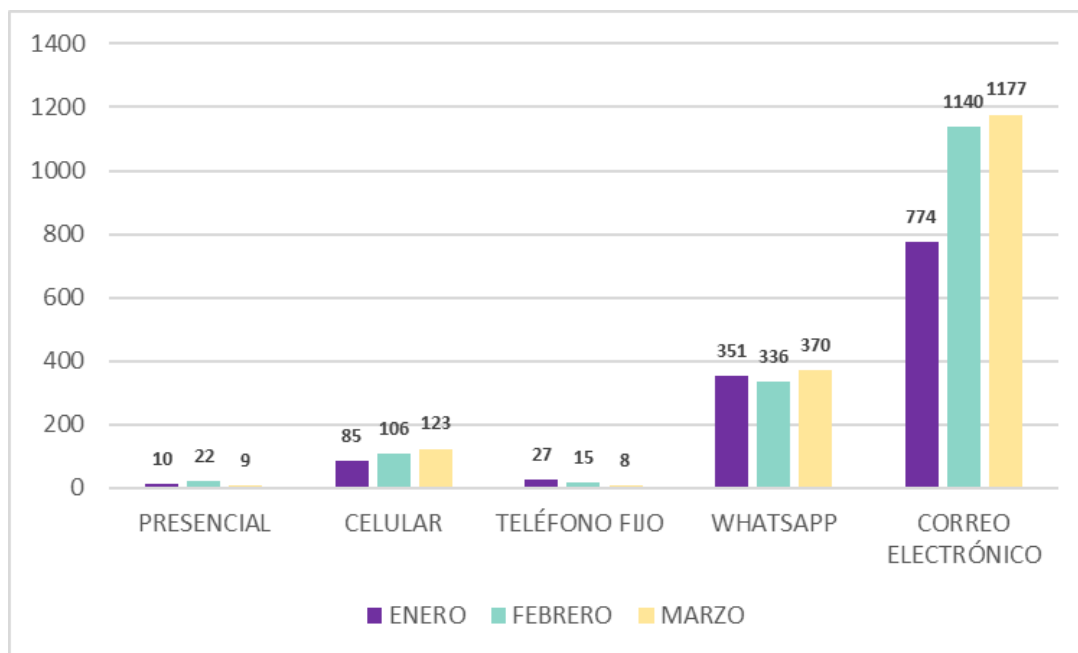
Fuente: matriz de registro Solicitudes de Búsqueda 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en la gráfica, se recibieron un total de 117 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 112 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio del canal telefónico (línea fija y celular) equivalente al 95,72%; de manera presencial se recibieron 4 solicitudes de búsqueda, que significan un 3,41% del total, por medio de correo electrónico se recibió 1 solicitud que configura un 0,85%; durante este trimestre no se recibió ninguna nueva solicitud de búsqueda a través de redes sociales ni WhatsApp.

## 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 enero a marzo de 2026 se llevaron a cabo un total de 4.553 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 3.091 atenciones correspondientes al 67,88%, en segundo lugar el canal de atención con mayor interacción es WhatsApp en donde se llevaron a cabo 1.057 atenciones durante el mismo periodo de tiempo siendo el 23,21% del total de interacciones. A través del canal telefónico (fijo y celular) se gestionaron 364 interacciones que representan un 7,99%; mientras que a través del canal presencial ocurrieron 41 atenciones, siendo un 0,90%.



Fuente: matrices de registro 2026 del equipo de Servicio al Ciudadano

Para concluir este informe, la gestión realizada por el equipo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Técnica de Participación 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 (ene-mar 2026)

Avance de búsqueda	267	18,28 %
Nueva SB	238	16,29 %
NO responde	228	15,61 %
Fuera de temporalidad	195	13,35 %
No competencia (Otras entidades)	142	9,72 %
Temas administrativos	133	9,1 %
Vacantes, hojas de vida, voluntariados	78	5,34 %
PQRSD	51	3,49 %
Búsqueda inversa	24	1,64 %
Aportantes de inf.	22	1,51 %
Búsqueda Igualitaria	19	1,3 %
Temas misionales	18	1,23 %
Gestión del conocimiento	17	1,16 %
Comunicaciones y pedagogía	13	0,89 %
Número equivocado	8	0,55 %
Red de apoyo	5	0,34 %
Persona Hallada con Vida	2	0,14 %
Amenaza	1	0,07 %
<b>Total</b>	<b>1.461</b>	<b>100 %</b>

Durante el primer trimestre del año 2026 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 los Avances de Búsqueda, pues se realizaron un total de 267 atenciones al respecto, lo que representa un 18,28% 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.

En segundo lugar, se encuentra la temática de Avance de Búsqueda con un total de 238 atenciones, es decir el 16,29% del total de las atenciones, esto teniendo en cuenta que la recepción y creación de solicitudes requiere una continua comunicación para lograr terminar el proceso, así que se pueden realizar varias comunicaciones con una misma persona.

En tercer lugar, se señala las comunicaciones en las que la persona que se contacta con la entidad NO responde con un total de 228 atenciones, es decir el 15,60%. Dichas comunicaciones a través de WhatsApp son respondidas por parte del equipo de Servicio al Ciudadano, sin embargo, no se tiene respuesta de vuelta en ese momento para dar continuidad a la atención. Se deja registro de dichas interacciones para ser tenidas en cuenta más adelante.

**Elaboró:** Erika Valentina Duque Castro – Técnico de Unidad Especial 01

**Revisó:** Eliana Casanova Mora - Experto Técnico 03

**Aprobó:** Gabriel Felipe Burbano Achicanoy - Subdirector de Participación y Enfoques Diferenciales