

INFORME

BOGOTÁ

Julio 2026

Informe Canales de Atención 1 de abril al 30 de junio 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
2. CANALES DE ATENCIÓN
3. COMPONENTE PQRSD
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA
5. INTERACCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a los meses abril, mayo y junio 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. Pacifico Nariñense
17. Pereira (Risaralda) – Quindío

Regional Nororient

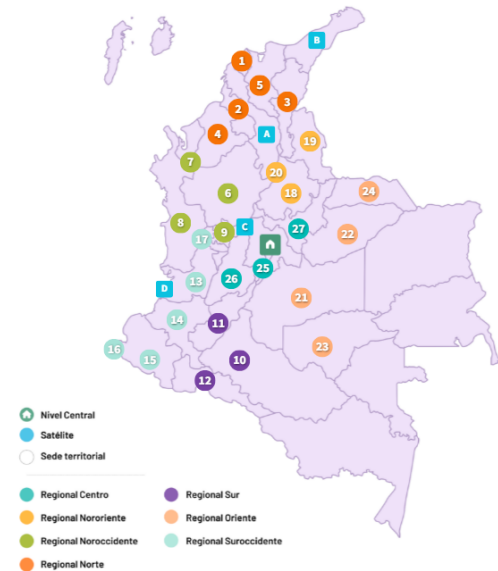
18. Bucaramanga (Santander)
19. Cúcuta (Norte de Santander)
20. Magdalena Medio Región

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 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/pqrsl/>

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/>

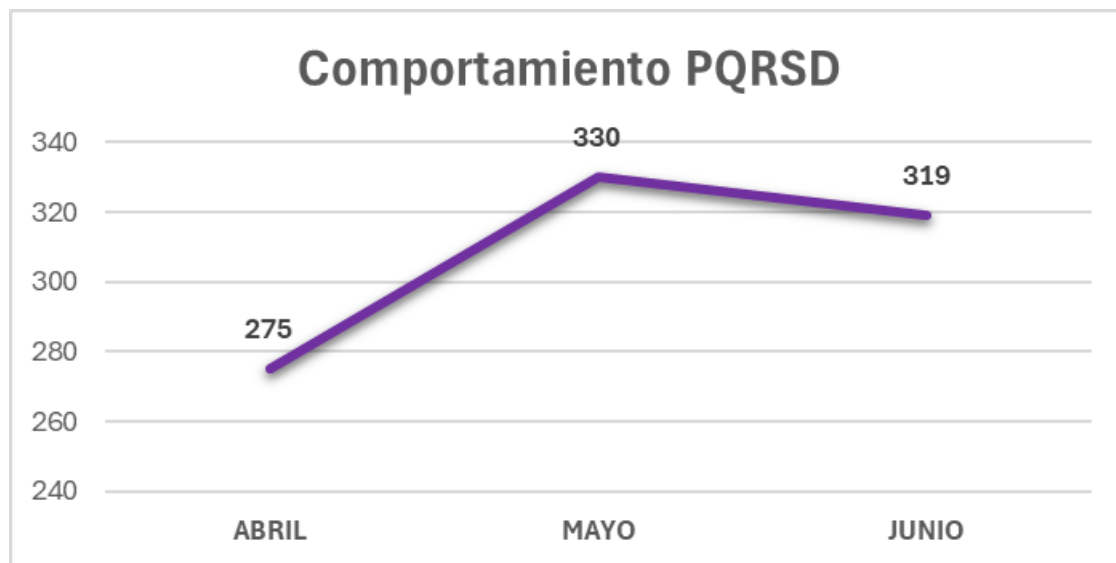
https://www.facebook.com/UBPDcolombia/?locale=es_LA

Correo Electrónico: servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co

3. COMPONENTE PQRS

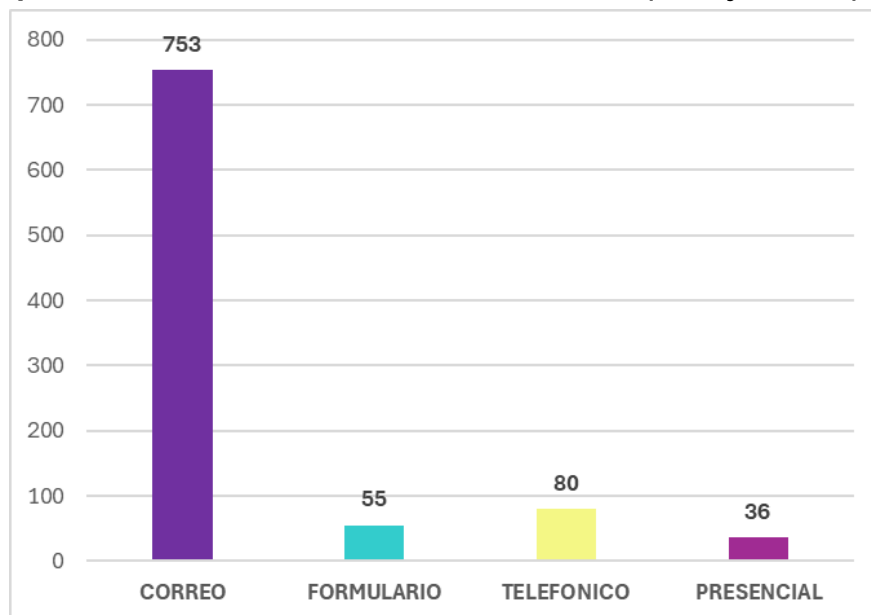
El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) describe el procedimiento que realiza el equipo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales, donde se receptiona, registra, analiza, tipifica, asigna y hace el seguimiento a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



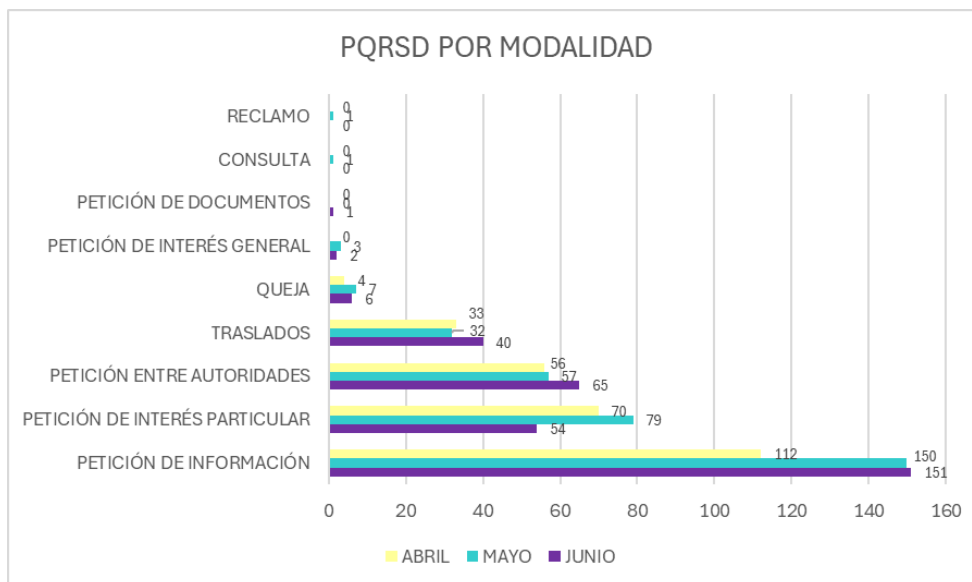
Fuente: Matriz de registro PQRS 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Comportamiento canales de atención – PQRSD (abr - jun 2026)



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

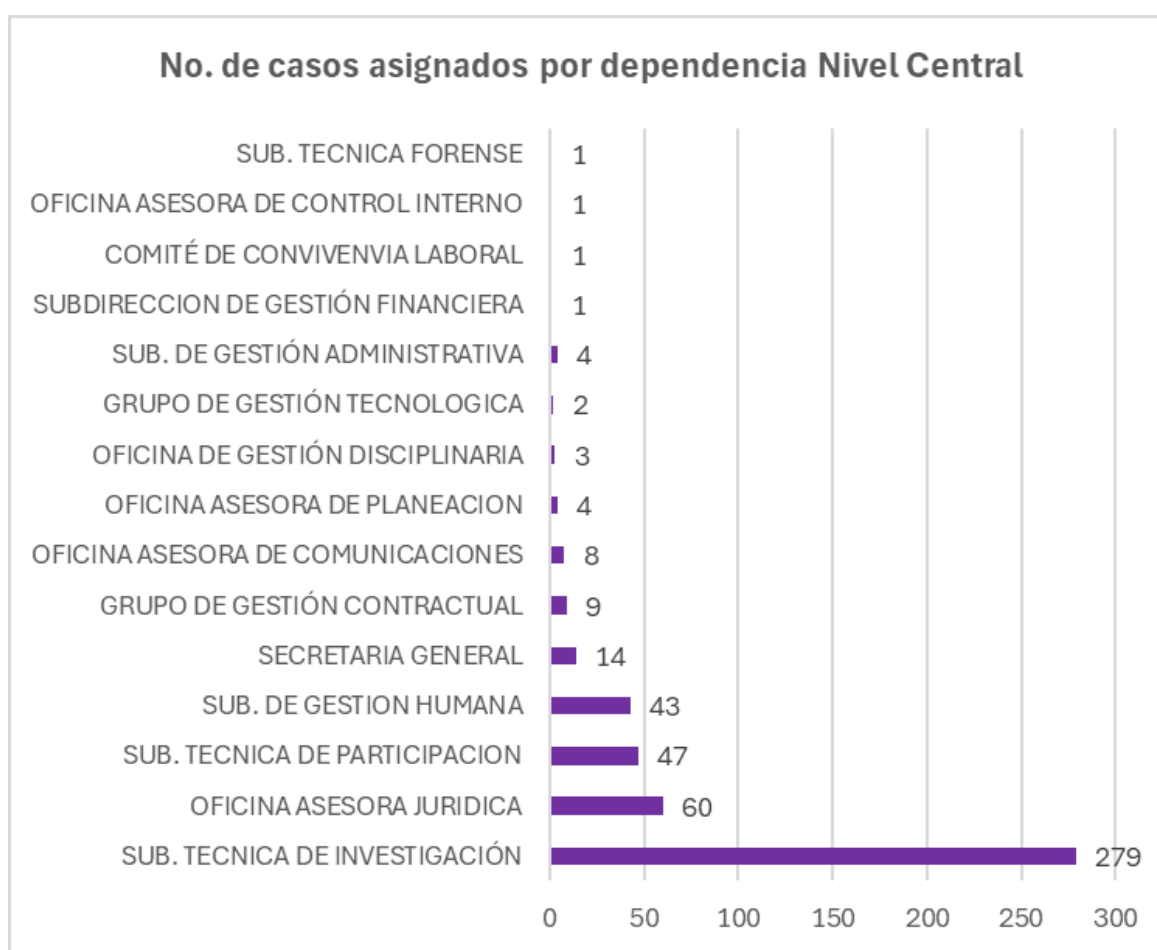
Durante el segundo trimestre del presente año 2026 se gestionaron 924 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general de la siguiente manera: en abril 257 peticiones que equivale al 29,76%; en mayo 330 peticiones con el 35,71% y en junio se gestionaron 319 peticiones que representan el 34,52% del total. El canal con mayor utilización por la ciudadanía sigue siendo el virtual (correo electrónico, redes sociales y formulario web) con 808 peticiones que corresponden al 87,44% de las tramitadas en este periodo de tiempo, seguido por el canal telefónico con 80 peticiones para un 8,65% y por último el canal presencial con 36 peticiones que significan el 3,89% 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 924 PQRSD recibidas durante el primer trimestre del año 2026, las modalidades más recurrentes fueron 413 (44,69%) peticiones de información, 203 (21,96%) peticiones de interés particular, 178 (19,26%) peticiones entre autoridades, 105 (11,36%) traslados por competencia, 17 (1,83%) quejas, 5 (0,54%) peticiones de interés general; las peticiones con menos recurrencia fueron las peticiones de documentos, las consultas y los reclamos con un total de 3 que equivale al 0,32% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.

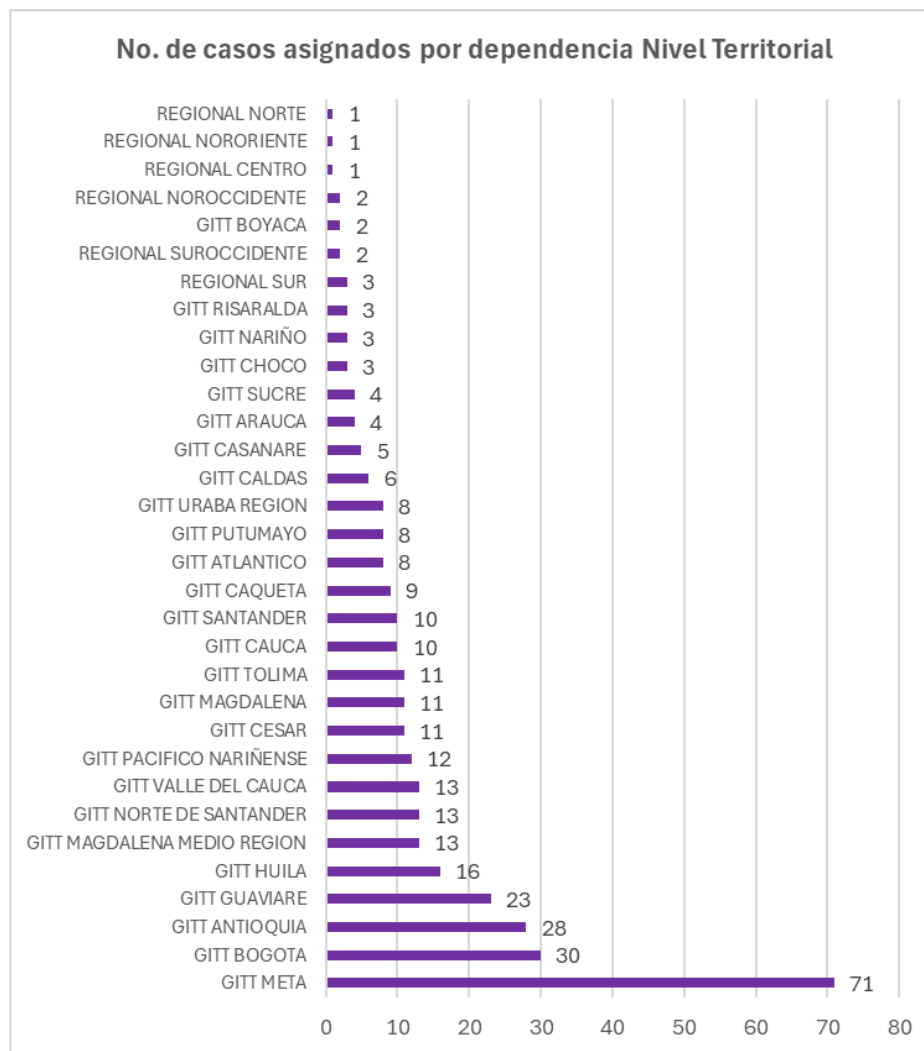
Asignación por Dependencias del Nivel Central



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 477, como se puede observar en la anterior gráfica la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRSD es la Subdirección Técnica de Investigación con 279 que equivale al 58,49%, seguido de 60 PQRSD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica que significa el 12,57%.

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 71 PQRSD que equivale al 20,57% y Bogotá con 30 PQRSD que equivale al 8,69% de las peticiones asignadas entre los Grupos Internos de Trabajo Territorial.

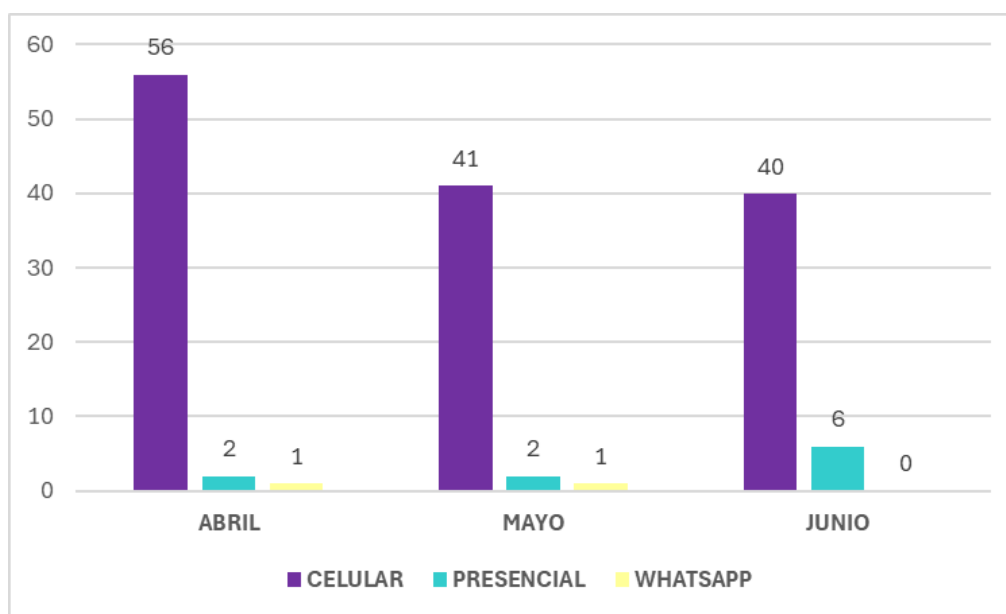
En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 477 PQRSD a dependencias del Nivel Central que equivalen a un 51,62%, 345 PQRSD a los Grupos Internos de Trabajo Territoriales que equivale al 37,33% y un total de 102, es decir el 11,02% de las PQRSD fueron trasladadas por competencia a otras entidades como la Unidad para las Víctimas, Fiscalía General de la Nación, Unidad Nacional de Protección, 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, con las directrices que brinda la Guía para la Recepción de Solicitudes de Búsqueda (IAH-GU-018 V2) de la Subdirección General Técnica y Territorial, la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda y la Subdirección de Gestión de Información: 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 reciben 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 2026 se observa:

Comportamiento canales de atención – solicitudes de búsqueda



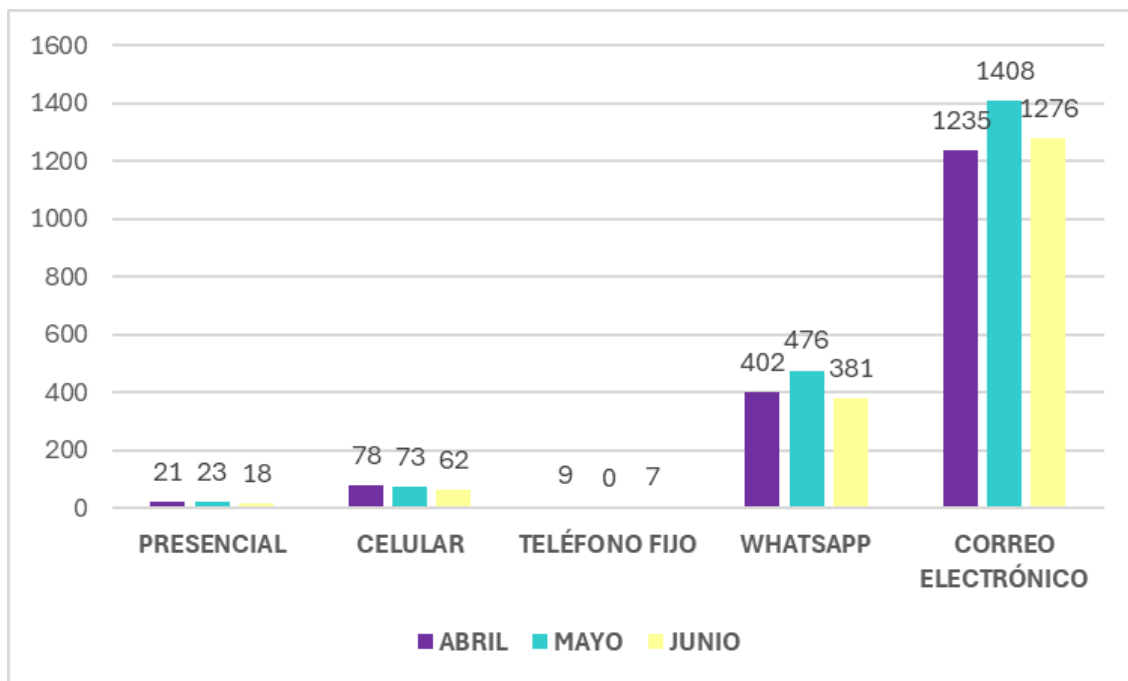
Fuente: matriz de registro Solicitudes de Búsqueda 2026 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en la gráfica, se recibieron un total de 149 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 137 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio del canal telefónico (línea fija y celular) equivalente al 91,94%; de manera presencial se recibieron 10 solicitudes de búsqueda, que significan un 6,71% del total, por medio de WhatsApp se recibieron 2 solicitudes que configuran un 1,34%.

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.

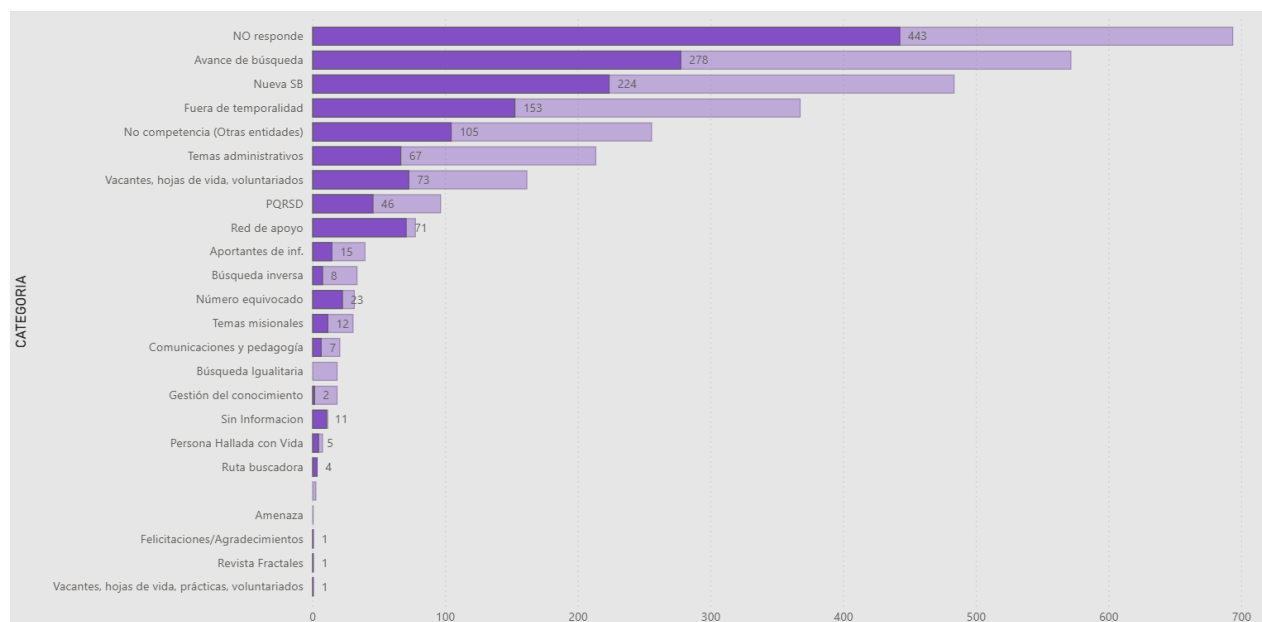
Las interacciones son el relacionamiento directo de los/as servidores/as del equipo de Servicio al Ciudadano con los grupos de interés y la ciudadanía y se registran en las matrices de seguimiento definidas para tal fin. Durante el trimestre de abril a junio de 2026 se llevaron a cabo un total de 5469 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 3091 atenciones correspondientes al 71,65%, en segundo lugar el canal de atención con mayor interacción es WhatsApp en donde se llevaron a cabo 1259 atenciones durante el mismo periodo de tiempo siendo el 23,02% del total de interacciones. A través del canal telefónico (fijo y celular) se gestionaron 229 interacciones que representan un 4,18%; mientras que a través del canal presencial ocurrieron 62 atenciones, siendo un 1,13%.



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 (abr-jun 2026)



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 un aumento en la cantidad de atenciones clasificadas en la categoría NO responde, ello hace referencia a las atenciones a través de WhatsApp en las que se responde al saludo del ciudadano/ciudadana, sin embargo, no hay una respuesta de regreso y no se da continuidad a la comunicación, durante el segundo semestre del 2026 se registraron un total de 443 atenciones con esta característica, que es un 28,58% del total de atenciones.

La segunda temática más abordada son los Avances de Búsqueda, pues se realizaron un total de 278 atenciones al respecto, lo que representa un 17,93% 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 tercer lugar se encuentra la temática de Nueva solicitud de Búsqueda con un total de 224 atenciones, es decir el 14,45% 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 tercer lugar se señalan las comunicaciones con temática Fuera de Temporalidad con un total de 153 atenciones, es decir el 9,87%, durante estas comunicaciones se identifican hechos de desaparición ocurrieron después del 1 de diciembre del año 2016, por esa razón se explica el mandato de la UBPD a la

persona y se orienta a las entidades que efectivamente tienen competencia para la búsqueda, en algunos casos también se termina la gestión llevando a cabo un traslado por competencia a las entidades correspondientes.

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