

**UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR  
DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN RAZÓN DEL  
CONFLICTO ARMADO UBPD**



**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCION DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS – II 2025**

**BOGOTÁ, D.C. 27 de marzo de 2026**

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>4</b>
<b>5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ANALISIS DE RIESGOS DE GESTIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>7. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>13</b>
<b>8. CONCLUSIONES ESTRATEGICAS.....</b>	<b>14</b>
<b>9. CONCLUSIÓN GENERAL .....</b>	<b>15</b>

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

Tabla 1 - Información General del Seguimiento

<b>Tipo de Informe:</b>	Seguimiento de Ley
<b>Título del Informe:</b>	Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
<b>Fecha</b>	31 de marzo de 2026

## 1. OBJETIVO

Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD presentadas por la ciudadanía en el marco del control interno preventivo y de gestión, de acuerdo con las normas vigentes, en particular el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1069 de 2015 (MECI, Capítulo 2.2.3.12).

## 2. ALCANCE

Control interno integral a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD presentadas a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

## 3. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 23 y 74.
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 54.
- **Ley 1952 de 2019.** Por la cual se expide el Código General Disciplinario. Artículos 34 y 35.
- **Ley 962 del 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 15.

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5, 7 y 8.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Artículo 4.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 32.
- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12, 13 y 14.
- **Decreto 1069 de 2015.** Artículos 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2., 2.2.3.12.3., 2.2.3.12.4., 2.2.3.12.5., 2.2.3.12.6., 2.2.3.12.7., 2.2.3.12.8., 2.2.3.12.9., 2.2.3.12.10., 2.2.3.12.11., 2.2.3.12.12. y 2.2.3.12.13.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

#### 4. METODOLOGIA

La Oficina Asesora de Control Interno, mediante correo del 29 de enero de 2026, comunicó el inicio del presente seguimiento de control interno preventivo y de gestión a la Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales STPED; adicionalmente, se solicitó la información relacionada en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Decreto 1069 de 2015), producto del cual se realizaron distintos análisis estadísticos y estratégicos según los resultados de las respuestas dadas por la Unidad, frente al total de las peticiones presentadas durante el segundo semestre de 2025.

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 5.1. Análisis de Oportunidad

#### 5.1.1. Estado General

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales STPED, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, fueron recibidas un total de 1461 Peticiones; comparado con el primer semestre de 2025, se evidencia un aumento en la radicación del **23,70%**; en cuanto a la gestión de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD se presentan los siguientes datos:

**Tabla 2 - Estado de Respuesta**

ESTADO DE RESPUESTA	CANTIDAD
En Términos	1.444
Extemporánea	17
Total	1.461

Fuente: archivo "BASE FINAL\_OACI.xlsx"

En cuanto a las respuestas extemporáneas se observó una disminución del **55,26 %** (de 38 a 17) entre el primer y segundo semestre de 2025.

#### 5.1.2. Estados por Nivel, Tipologías, Estado de Respuesta y Dependencias

**Tabla 3 - Estados del Nivel Central**

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE RESPUESTAS EN TÉRMINOS	CANTIDAD DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	TOTAL GENERAL
Traslado por competencia	273	0	273
Petición interés particular	268	1	269
Petición entre autoridades	162	3	165
Solicitud de información	147	1	148
Petición interés general	13	0	13
Queja	13	0	13
Solicitud de documentos	6	0	6
<b>Total general</b>	<b>882</b>	<b>5</b>	<b>887</b>

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

**Tabla 4 - Dependencias del Nivel Central con Respuestas Extemporáneas**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección Técnica de Información, Planeación, Localización para la Búsqueda (Subdirección Técnica de Investigación Humanitaria)	1
Grupo de Gestión Contractual (Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual)	1
Oficina de Control Interno (Oficina Asesora de Control Interno)	2
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Grupo Interno de Trabajo de Gestión Tecnológica)	1
<b>Total general</b>	<b>5</b>

**Tabla 5 - Nivel Territorial**

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE RESPUESTAS EN TÉRMINOS	CANTIDAD DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	TOTAL GENERAL
Solicitud de información	427	6	433
Petición entre autoridades	106	5	111
Petición interés particular	18	0	18
Queja	6	0	6
Petición interés general	4	1	5
Solicitud de documentos	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>562</b>	<b>12</b>	<b>574</b>

**Tabla 6 - Dependencias del Nivel Territorial (Grupos Internos de Trabajo Territorial GITT y Grupos Internos de Trabajo Regionales GITR) con Respuestas Extemporáneas**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GITT CESAR	1
GITT CORDOBA	2
GITT META	2
GITT NORTE DE SANTANDER	1
GITT SANTANDER	1
GITT SUCRE	1
GITT URABA REGION	1
GITT PACIFICO NARIÑENSE	1
GITR REGIONAL SUROCCIDENTE	2

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Total general	12

### 5.1.3. Análisis Estratégico

#### Panorama de Cumplimiento

La entidad presenta un nivel de cumplimiento normativo **sobresaliente**. De un total de 1.461 requerimientos gestionados en ambos niveles (887 en Nivel Central + 574 en Nivel Territorial), 1.444 fueron respondidos en términos, lo que representa una tasa de oportunidad global superior al **98.8%**. Las respuestas extemporáneas (17 en total) son marginales, si bien no mitiga el riesgo disciplinario y reputacional frente a entes de control como la Procuraduría General de la Nación, la reducción del 55,26 % frente al primer semestre de 2025 es positivo.

#### Brecha de Desempeño entre Niveles (Central y Territorial)

Se identificó una marcada asimetría en la eficiencia operativa entre los niveles Central y Territorial que demanda atención gerencial prioritaria en el marco del control interno preventivo (MECI):

- Nivel Central: Gestiona el 60% del volumen total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD (887 solicitudes) con alta eficiencia, registrando solo 5 respuestas extemporáneas (tasa de mora: 0,56%).
- Nivel Territorial: Administra el 40% restante (574 solicitudes), pero concentra el 70,6% de las extemporáneas (12 casos; tasa de mora: 2,09%).

#### Tipologías Críticas y Alertas de Proceso

Al analizar las tipologías con mayor índice de extemporaneidad, se identifica un patrón crítico **desde la perspectiva del control interno preventivo**:

- Las "Peticiones entre autoridades" registran 8 respuestas extemporáneas (3 en Nivel Central y 5 en Territorial). Aunque representan bajo volumen, exhiben la mayor tasa proporcional de incumplimiento.
- Estas demoras generan trabas interinstitucionales y posibles infracciones a la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

Contencioso Administrativo CPACA), exponiendo riesgos de gestión y reputacionales para la entidad.

#### 5.1.4. Muestra de Casos de Respuestas Extemporáneas

**Caso No. 1: Radicado No. UBPD-2-2025-010958.** Solicitud de trámite para entrega digna de restos, presentada por la Defensoría del Pueblo Regional Caldas, asignado a la Regional suroccidente.

- Hito No. 1: Recibida por la Unidad el 21 de agosto de 2025
- Hito No. 2: Presentada nuevamente por la Defensoría y recibida por la Unidad el 15 de septiembre de 2025
- Hito No. 3: el 22 de septiembre de 2025, internamente se solicitó enviar a radicación a servicio al ciudadano.
- Hito No. 4: el 30 de septiembre se solicitó la radicación a servicio al ciudadano.
- Hito No. 5: se da respuesta el 01 de octubre de 2025 con radicado UBPD-1-2025-015449.

Desde la fecha de recepción hasta la fecha de respuesta transcurrieron 29 días hábiles, excediendo el término legal de 10 días hábiles (vencido el 04 de septiembre de 2025), con la respuesta emitida el 01 de octubre de 2025, 19 días hábiles después.

**Caso No. 2: Radicado No. UBPD-2-2025-013832.** Remisión por competencia, presentada por Defensoría del Pueblo Regional Meta asignado al Grupo Interno de Trabajo Territorial Meta.

- Hito No. 1: Recibida por la Unidad el 27 de octubre de 2025
- Hito No. 2: el 24 de noviembre de 2025, internamente se solicitó enviar a radicación y buscar respuesta del Grupo Interno de Trabajo Territorial de Antioquia para dar respuesta.
- Hito No. 3: el 24 de noviembre de 2025, se envió al Grupo Interno de Trabajo Territorial de Antioquia para adelantar contacto.
- Hito No. 4: el 24 de noviembre de 2025 se solicitó la radicación a servicio al ciudadano.
- Hito No. 5: se da respuesta el 24 de noviembre de 2025 con radicado UBPD-1-2025-019523.

Desde la fecha de recepción hasta la fecha de respuesta transcurrieron 18 días hábiles, excediendo el término legal de 10 días hábiles (vencido el 11 de noviembre

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

de 2025), con la respuesta emitida el 24 de noviembre de 2025, 8 días hábiles después.

**Caso No. 3: Radicado No. UBPD-2-2025-013844.** Solicitud de información con termino inmediato. Presentada por Fiscalía General de la Nación – Grupo Investigativo contra Violaciones a los Derechos Humanos. Asignado a: Asignado a: Grupo Interno de Trabajo Territorial Meta.

- Hito No. 1: Recibida por la Unidad el 05 de agosto de 2025.
- Hito No. 2: el 26 de septiembre de 2025, se reitera la solicitud (36 días hábiles después)
- Hito No. 3: el 16 de octubre de 2025, se reitera la solicitud (13 días hábiles después de la primera reiteración)
- Hito No. 4: el 24 de noviembre de 2025, se solicitó la radicación a servicio al ciudadano.
- Hito No. 5: se da respuesta el 25 de noviembre de 2025 con radicado UBPD-1-2025-019605 indicando que la solicitud fue realizada el 24 de noviembre de 2025.

Desde la fecha de recepción hasta la fecha de respuesta transcurrieron 75 días hábiles, excediendo el término legal de 10 días hábiles (vencido el 21 de agosto de 2025), con la respuesta emitida tras 2 reiteraciones el 25 de noviembre de 2025, 65 días hábiles después, a una solicitud marcada como urgente y de término inmediato por el peticionario; adicionalmente, la fecha de solicitud reportada en la respuesta es incorrecta.

En los tres casos se identifica un denominador común crítico desde el control interno preventivo, la petición es recibida por la Unidad en una fecha determinada, pero su radicación formal a Servicio al Ciudadano ocurre semanas o meses después.

Estas tres solicitudes provienen de autoridades clave (Defensoría del Pueblo y Fiscalía General de la Nación) y aliados estratégicos de la misión institucional. La falta de atención oportuna, especialmente en casos marcados como "urgentes" o "término inmediato" (Caso 3), materializa riesgos reputacionales por demoras interinstitucionales y expone a sanciones disciplinarias ante la Procuraduría General de la Nación.

#### **5.1.5. Muestra de registros con diferencias entre fecha de solicitud y fecha de recepción física.**

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

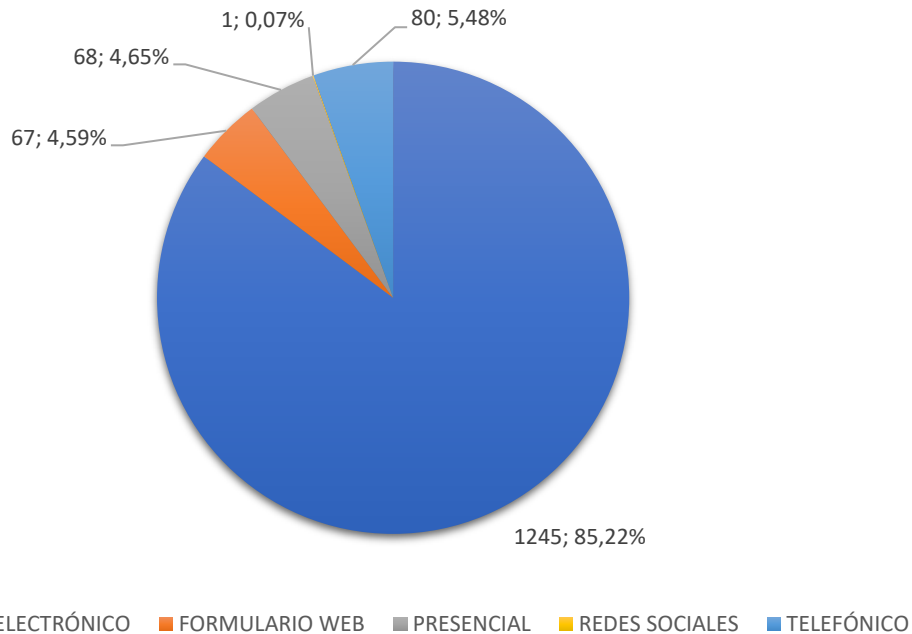
[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

Ante el panorama de los 3 casos analizados en el numeral 5.3, se realizó el cálculo de días resultantes de la diferencia entre la fecha de solicitud registrada en la hoja de cálculo "BASE FINAL\_OACI.xlsx" (suministrada por la Subdirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales STPED) y la fecha de recepción física en el sistema de información documental para la búsqueda SIDOBU.

Como resultado, 86 registros presentan diferencias  $\geq 2$  días hábiles (rango máximo: 75 días): 51 (59,30%) con concordancia y 35 (40,69%) con discrepancias. Desde el control interno preventivo, esta debilidad en la calidad del dato genera términos de vencimiento irreales comunicados a los responsables, materializando riesgos de gestión en el cálculo de plazos para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.

## 5.2. Análisis Estadísticos Complementarios.

Ilustración 1 - Frecuencias y Porcentajes de Uso por Canal



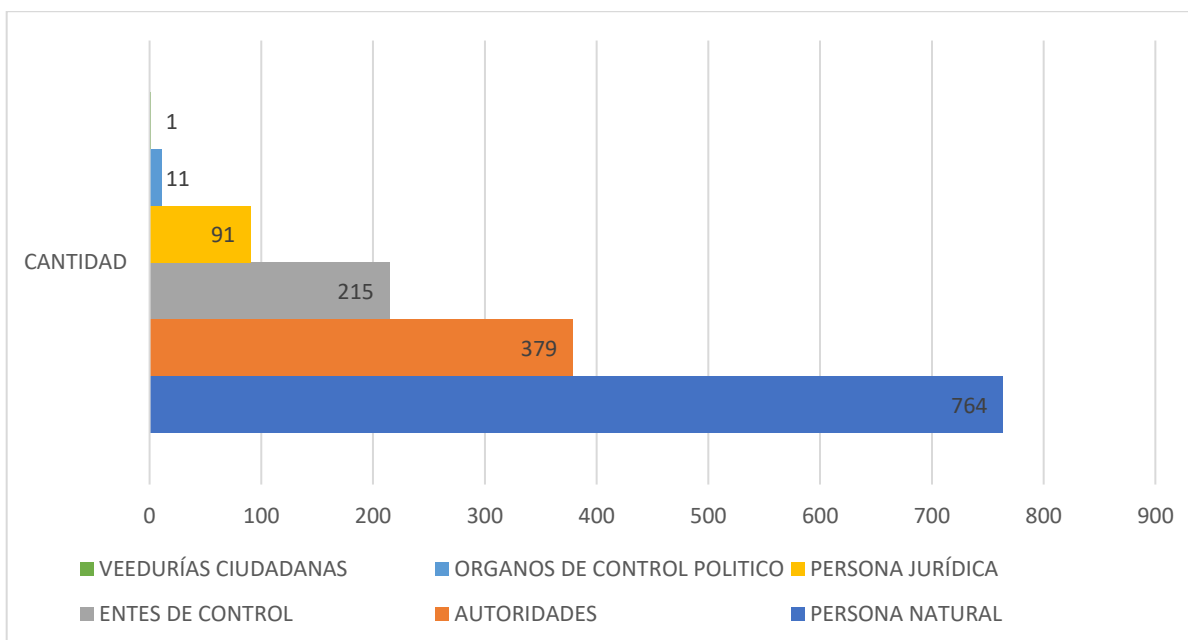
- Como se observa, el mayor y principal canal de uso para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD es el Correo Electrónico (85.22%), mientras que los demás canales no superan el 6%.
- La cuenta oficial de correo electrónico [servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co) es gestionada por los servidores

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

que radican directamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD en el sistema de información documental para la búsqueda SIDOBU. Sin embargo, desde la perspectiva del control interno preventivo, se detectan peticiones recibidas en cuentas institucionales de servidores que se radican tardíamente, como evidencian los 3 casos del numeral 5.1.4, pese a que los términos legales de respuesta inician con la recepción y no con la radicación.

## Ilustración 2 - Frecuencias por Tipo de Peticionarios

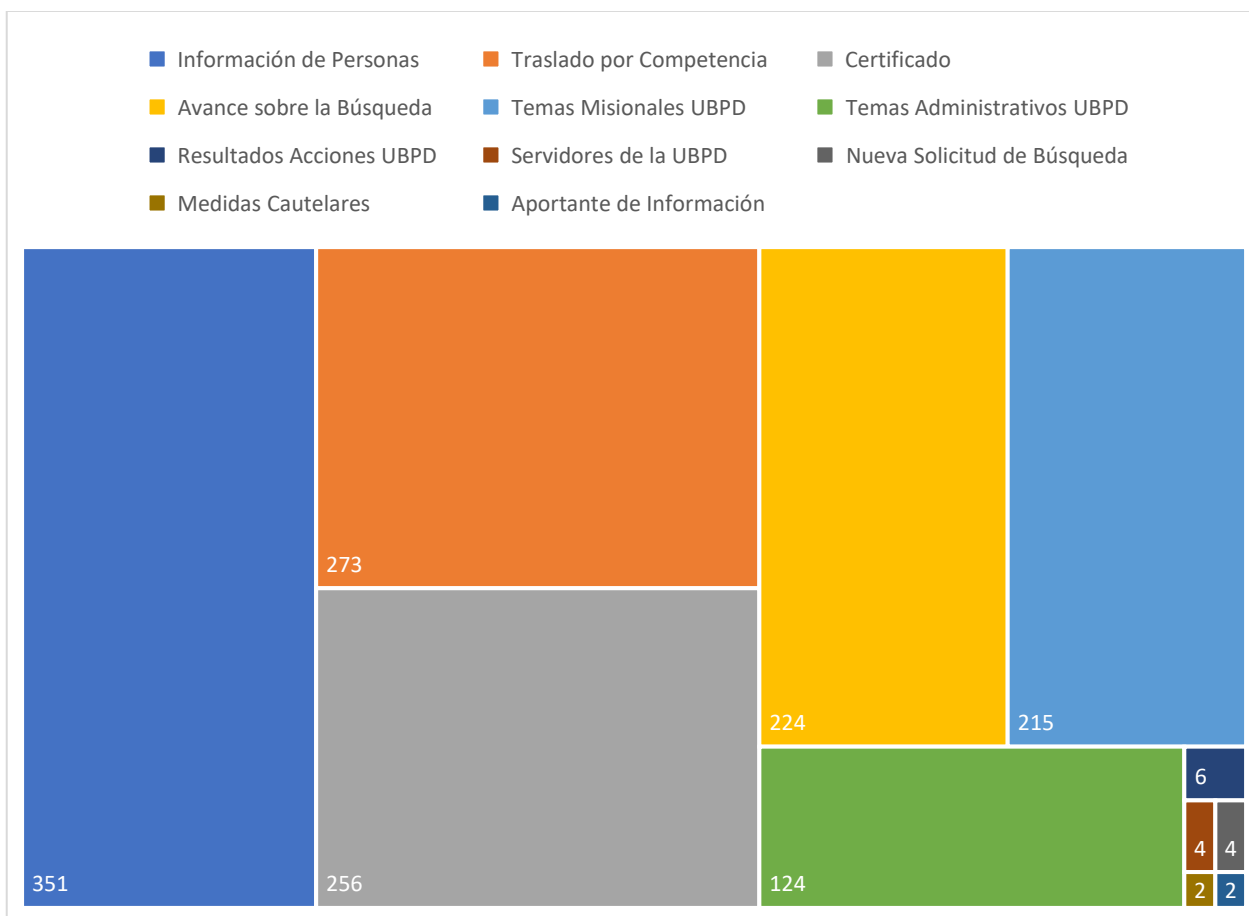


- Si bien los ciudadanos (Persona Natural) son el mayor volumen (764), la suma de solicitudes de Autoridades (379) y Entes de Control (215) es altísima (594 en total).
- Casi el 40% de la carga de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD proviene de autoridades. Desde el control interno preventivo (MECI), como evidencian los 3 casos analizados (Fiscalía y Defensoría), el incumplimiento de plazos a este grupo trasciende el servicio al ciudadano, materializando riesgos disciplinarios, reputacionales, de confianza y colaboración interinstitucional.

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

### Ilustración 3 - Frecuencias por Tema General



- Las temáticas dominantes son altamente sensibles: Información de Personas (351), Certificados (256) y Avance sobre la Búsqueda (224). Destaca el elevado volumen de Traslados por Competencia (273), que representa el 18,7% del total de PQRSD.
- La entidad responde con información del núcleo misional (búsqueda de personas dadas por desaparecidas). Desde el control interno preventivo, las demoras en respuestas sobre estado de búsqueda generan impacto negativo directo en víctimas, afectando la confianza y reputación institucional de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD.

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

## 6. ANALISIS DE RIESGOS DE GESTIÓN

En la documentación del Modelo de Operación por Procesos MOP, se observó el documento “GAD-MR-001 V1 Mapa de Riesgos 05-07-2024”, que concentra los riesgos de gestión del proceso de Gestión Administrativa, específicamente se tipifico el siguiente riesgo:

**Tabla 7 - Datos de Riesgo GAD-010**

NUMERO DE RIESGO	TIPO	CAUSA INMEDIATA	DESCRIPCIÓN
GAD-010	Reputacional	La respuesta extemporánea de las PQRSD.	Posibilidad de pérdida reputacional y pérdida económica debido a la respuesta extemporánea de las PQRSD por el desconocimiento de la normatividad legal vigente y lineamientos que regulan el derecho de petición.

Fuente: archivo “GAD-MR-001 V1 Mapa de Riesgos 05-07-2024”

Como se observa, el Mapa de Riesgos identifica el desconocimiento normativo como causa de materialización del riesgo GAD-010 (respuesta extemporánea), sin mapear desde el control interno preventivo (MECI) otras causas críticas como la gestión tardía, evidenciada en los 3 casos del numeral 5.1.4.

En este contexto, no solo esos 3 casos materializan el riesgo, sino cada una de las 17 respuestas extemporáneas detectadas, lo que exige identificar todas las causas raíz y diseñar medidas de autocontrol específicas.

## 7. RECOMENDACIONES

- Promover en todas las dependencias el uso de la cuenta de correo oficial para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD. Toda respuesta dada a peticionarios que presentaron peticiones en canales distintos se debe recalcar el uso de los canales oficiales.

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

- Implementar medidas de autocontrol al interior de cada dependencia con el fin de que una vez se observe una petición sea enviada de inmediato a radicar a Servicio al Ciudadano.
- Implementar medidas de autocontrol enfocadas a la calidad del dato registrado en bases de datos con el fin de que las fechas de recepción correspondan con el dato físico, lo anterior con el fin de evitar cálculos de fechas de vencimiento no reales.
- Establecer una distinción entre la fecha de la solicitud y la fecha de recepción, debido a que en algunos casos no es la misma, lo anterior teniendo en cuenta que, el hito normativo para el cálculo de los términos para dar respuesta es la fecha de la recepción, tal como lo define el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así “...*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...*”
- Agregar en la página Web de la Unidad, un enlace adicional en el “Header” o encabezado y específicamente en la cinta violeta al lado de los iconos de redes sociales, lo anterior con el fin de lograr mayor visibilidad y que lleve directo al peticionario al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.
- De acuerdo con lo observado en los 3 casos presentados en el numeral 5.1.4, una causa adicional para la materialización del riesgo GAD-010 es la gestión tardía en la respuesta, por lo tanto, se recomienda realizar el análisis respectivo agregando esta causa, demás atributos de riesgos y diseñar el control respectivo.

## 8. CONCLUSIONES ESTRATEGICAS

- **Riesgo sistémico por canalización inadecuada y fragmentación del ingreso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD:** A partir del análisis de la muestra de los casos 1, 2 y 3 (presentados en el numeral 5.1.4), se evidenció una falla estructural crítica en la etapa de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, derivada de: 1) la recepción descentralizada de requerimientos oficiales a través de cuentas de correo electrónico institucionales de

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

funcionarios o dependencias territoriales; 2) ausencia de gestión por tiempos largos; 3) demora en el envío a radicación a Servicio al Ciudadano.

Estas situaciones generaron un "represamiento en la sombra", donde las peticiones ingresaron a la esfera de la entidad, pero quedaron invisibles para los sistemas oficiales de control y seguimiento hasta que se tomó la decisión tardía de solicitar su radicación formal, lo que generó la materialización del riesgo de respuesta extemporánea por gestión tardía (riesgo no mapeado).

- **Riesgo reputacional y disciplinario oculto en las minorías estadísticas:** Aunque las 17 respuestas extemporáneas parecen marginales frente al volumen total, la naturaleza de los peticionarios y los temas tratados elevan su gravedad, fallar en los tiempos de respuesta ante aliados estratégicos y en temas sensibles como el "Avance sobre la Búsqueda" o "Información de Personas" genera un impacto negativo en las víctimas y expone a la Unidad a riesgos reputacionales y disciplinarios ante Entes de Control.
- **Deficiencias en la integridad y calidad de la información:** La existencia de un 40.69% de registros con diferencias entre la fecha de recepción física y la fecha registrada en las bases de datos para el seguimiento de la gestión compromete la fiabilidad de los tiempos de respuesta. Esta debilidad provoca que se comuniquen a los responsables de las respuestas términos de vencimiento irreales, estructurando un riesgo jurídico e institucional.

## 9. CONCLUSIÓN GENERAL

La Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas UBPD exhibe un desempeño sobresaliente en atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD del segundo semestre de 2025, con tasa de oportunidad del **98,8%** (1.444/1.461 respuestas a tiempo) y reducción del **55,26%** en extemporáneas (17 casos). Desde el control interno preventivo se identifican vulnerabilidades críticas: asimetría territorial (2,09% mora vs. 0,56% central), recepción fragmentada (40,69% discrepancias datos), y gestión tardía no mapeada en riesgo GAD-010, que exponen a impactos reputacionales en temas misionales y sanciones ante Procuraduría.

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)

Sin embargo, la organización enfrenta una paradoja estratégica: su éxito depende de procesos de recepción y enrutamiento manuales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD frágiles que, al fallar, no solo afectan la oportunidad en las respuestas, sino que exponen a la Unidad a riesgos de sanciones por incumplimiento, reputacionales ante las víctimas y demás grupos de interés.

Cordialmente,  
(ORIGINAL FIRMADO)

**DIANA CAROLINA ARBELAEZ ARCINIEGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Tabla 8 - Firmas

<b>Elaborado por:</b>	Carlos Andrés Rico Reina	<b>Experto Técnico</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>Aprobado por:</b>	Diana Carolina Arbelaez Arciniegas	<b>Jefe Oficina Asesora de Control Interno</b>	ORIGINAL FIRMADO

[Enlace a la página Web de la UBPD](#)

[Dirección de correo electrónico a Servicio al Ciudadano de la UBPD](#)