

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



INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I 2026

BOGOTÁ, D.C. 31 de julio de 2026

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

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

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO LEGAL	3
4. METODOLOGÍA.....	5
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
7. RECOMENDACIONES	23
8. CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS.....	26
9. CONCLUSIÓN GENERAL	27

[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

Tipo de Informe:	Seguimiento de Ley
Título del Informe:	Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
Fecha	31 de julio 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 enero y el 30 de junio de 2026.

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.

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

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

- **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.
- **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.

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

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

- **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. METODOLOGÍA

La Oficina Asesora de Control Interno, mediante correo del 1 de julio 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 primer semestre de 2026 (desde el 01/01/2026 al 30/06/2026).

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

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

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

entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026, fueron recibidas un total de 1.672 Peticiones; comparado con el segundo semestre de 2025, se evidencia un **aumento en la radicación del 14,44%**; 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	1.554
Extemporánea	26
En Gestión	92
Total	1.671

Fuente: archivo "20260708_BASE FINAL_OACI.xlsx"

En cuanto a las respuestas extemporáneas se observó un **aumento del 52,94 %** (de 17 a 26) entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026.

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	CANTIDAD EN GESTIÓN	TOTAL GENERAL
Petición interés particular	355	4	23	382
Solicitud de información	214	2	24	240
Traslado por competencia	222	0	0	222
Petición entre autoridades	176	1	13	190
Queja	17	0	1	18
Solicitud de documentos	4	0	0	4

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

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

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE RESPUESTAS EN TÉRMINOS	CANTIDAD DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	CANTIDAD EN GESTIÓN	TOTAL GENERAL
Petición interés general	2	0	1	3
Consulta	1	0	0	1
Total general	991	7	62	1.060

Tabla 4 - Dependencias del Nivel Central con Respuestas Extemporáneas

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Grupo de Gestión Contractual	3
Subdirección Técnica de Investigación	2
Oficina Asesora Jurídica	1
Subdirección de Gestión Administrativa	1
Total general	7

Tabla 5 - Nivel Territorial

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE RESPUESTAS EN TÉRMINOS	CANTIDAD DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	CANTIDAD EN GESTIÓN	TOTAL GENERAL
Solicitud de información	404	11	27	442
Petición entre autoridades	124	8	2	134
Petición interés particular	21	0	1	22
Petición interés general	5	0	0	5
Queja	5	0	0	5
Solicitud de documentos	3	0	0	3
Reclamo	1	0	0	1
Total general	563	19	30	612

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 BOGOTA	3
GITT CESAR	3

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

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GITT CAQUETA	2
GITT PUTUMAYO	2
GITT ARAUCA	1
GITT CHOCO	1
GITT MAGDALENA	1
GITT MAGDALENA MEDIO REGION	1
GITT META	1
GITT NORTE DE SANTANDER	1
GITT SANTANDER	1
GITT SUCRE	1
GITT TOLIMA	1
Total general	19

5.1.3. Análisis Estratégico

Panorama de Cumplimiento

Durante el periodo evaluado se gestionaron un total de **1.672 requerimientos** (1.060 en el Nivel Central y 612 en el Nivel Territorial), alcanzando una **tasa de oportunidad global del 92,94%** con 1.554 requerimientos atendidos dentro de los términos legales. Del saldo restante, **92 requerimientos (5,50%) permanecen en estado "En Gestión"**.

No obstante, se registraron **26 respuestas extemporáneas**, lo que representa un **incremento del 52,94%** en el trámite fuera de término en comparación con el segundo semestre de 2025. Aunque la efectividad global es alta, este aumento extemporáneo constituye un **factor de riesgo disciplinario y reputacional** ante entes de control como la Procuraduría General de la Nación, por lo que se requiere la adopción e implementación de un plan de mejoramiento institucional para mitigar esta condición.

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

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

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 63,4% del volumen total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD (1.060 solicitudes) con alta eficiencia, registrando solo 7 respuestas extemporáneas (tasa de mora: 0,66%).
- **Nivel Territorial:** Administra el 36,6% restante (612 solicitudes), pero concentra el 73,1% de las extemporáneas (19 casos; tasa de mora: 3,10%).

Tipologías Críticas y Alertas de Proceso

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

- Las "**Solicitudes de información**" pasaron a concentrar el mayor número absoluto (682 en total) con **13 respuestas extemporáneas** (2 en Nivel Central y 11 en Territorial), destacando además que 51 de estas solicitudes se encontraban *En Gestión* al corte del presente informe.
- Por su parte, las "**Peticiones entre autoridades**" (324 en total) registran **9 respuestas extemporáneas** (1 en Nivel Central y 8 en Territorial). Aunque representan un volumen menor frente a otras categorías (324 solicitudes en total),

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

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

continúan exhibiendo la mayor tasa proporcional de incumplimiento y que al corte del 30 de junio de 2026 se mantenían 15 peticiones *En Gestión* al corte del presente informe.

Estas demoras generan trabas interinstitucionales y posibles infracciones a la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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-2-2026-002710. Tercera reiteración – Solicitud de certificación de participación y experiencia Red de Apoyo 2025. Peticionario: Persona Natural. Asignado a la Subdirección de Gestión Administrativa.

- **Hito No. 1:** Primera solicitud recibida por la Unidad el 29/01/2026 a las 03:51 pm, desde la cuenta de correo electrónico de “gestión administrativa” dando respuesta al peticionario el mismo día a las 04:33 pm indicando que se daría traslado así: *“...Coordinaciones Regional y Territorial, para que le puedan orientar en su requerimiento, debido a que desde esta cuenta no tenemos el alcance a este tipo de gestiones...”*, sin embargo, en el historial del mensaje no se observó evidencia del traslado a las coordinaciones y/o a servicio al ciudadano, tampoco de respuesta efectiva al peticionario.
- **Hito No. 2:** Segunda solicitud “reiteración” recibida por la Unidad el 12/02/2026 a las 06:02 pm, desde la cuenta de correo electrónico de “gestión administrativa” dando respuesta al peticionario el mismo día a las 08:16 pm indicando que se daría traslado así: *“...Comparto el requerimiento con el área de gestión humana, como lo indicamos en comunicación anterior, desde este [Enlace a la página Web de la UBPD](#)*

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

correo no se cuenta con el alcance para generar dicha certificación...", en este sentido, se observó el traslado a la cuenta de correo de "gestión humana" el 13/02/2026 a las 08:13 am, pero no a servicio al ciudadano y tampoco de respuesta efectiva al peticionario.

- **Hito No. 3:** Tercera solicitud "reiteración" recibida por la Unidad el 03/03/2026 a las 11:00 am, desde la cuenta de correo electrónico de "secretaría general" dando respuesta el mismo día y canal al peticionario a las 11:15 am indicando "Buen día, Envío Certificación solicitada.", anexo al correo electrónico se hizo envío de la certificación solicitada.

Análisis OACI:

Al evaluar el caso radicado bajo el No. UBPD-2-2026-002710, se evidencian fallas estructurales y procedimentales. A continuación, procedemos a evaluar el ciclo de vida de este caso, analizando sus tres hitos como un solo proceso continuo. Para este caso se evidencia una falla sistémica en la cadena de custodia de la solicitud, caracterizada por la omisión de lineamientos internos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD y del marco legal colombiano aplicable al derecho de petición.

A continuación, presento el análisis estratégico de calidad y oportunidad, detallando las normas exactas incumplidas en cada fase del proceso:

1. Análisis del Flujo de Recepción y Canalización (Hitos 1 y 2)

Análisis de tiempos y gestión: El requerimiento ingresó a la entidad el 29/01/2026 a las 03:51 p.m. (Hito 1) y fue reiterado por el peticionario el 12/02/2026

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

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

a las 06:02 p.m. (Hito 2) y trasladado entre dependencias internas ("gestión administrativa a gestión humana"). En ninguno de los dos momentos la comunicación fue reenviada al área de Servicio al Ciudadano. Al omitirse este paso, la solicitud no ingresó al sistema SIDOBU de forma oportuna, lo que limitó la posibilidad de realizar un seguimiento institucional desde su fecha real de ingreso.

- **Normativa interna incumplida:** Se vulneró el Procedimiento GAD-PR-009 (Versión 006), Numeral 1.4 (Lineamientos Generales), literal b. Esta norma exige estrictamente que: *"Toda comunicación tipificada como PQRSD, deberá ser remitida a Servicio Ciudadano a través del correo electrónico servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co [...] independientemente del canal por el que haya ingresado, así como las recepcionadas en cualquiera [...] de las dependencias de la UBPD".*

2. Análisis del Traslado por Competencia (Hitos 1 y 2)

Análisis de tiempos y gestión: En el Hito 1, el servidor respondió a las **04:33 p.m.** informando un traslado a las coordinaciones territoriales, el cual no se reflejó en la trazabilidad del caso. En el Hito 2 (ingresado a las **06:02 p.m.**), el servidor respondió a las **08:16 p.m.** y procedió a trasladar el correo internamente a "gestión humana" al día hábil siguiente a las **08:13 a.m.** Sin embargo, el traslado se realizó directamente entre áreas y no mediante el canal oficial dispuesto para la reasignación.

- **Normativa legal e interna incumplida:** Se incumplió la Ley 1437 de 2011 (sustituida por la Ley 1755 de 2015), Artículo 21, recogida internamente en el Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.4, literal n. Esta norma dicta que, si

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

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

no se tiene la competencia, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes y, en ese mismo término, *"remitirá la petición al competente"*.

- Internamente, se omitió el flujo de la Actividad No. 6 del Procedimiento GAD-PR-009, que obliga a solicitar la reasignación *"a servicio al ciudadano a través de correo electrónico en un término no mayor a un (1) día hábil"*.

3. Análisis de Calidad de la Respuesta (Hito 3)

Análisis de tiempos y gestión: La tercera solicitud ingresó el 03/03/2026 a las **11:00 a.m.**, y la certificación fue enviada a las **11:15 a.m.** (15 minutos después). Si bien la entrega del documento fue expedita en esta etapa final, el texto del mensaje ("Buen día, Envío Certificación solicitada") omitió hacer referencia a sobre el estado de las solicitudes previas presentadas por el peticionario.

- **Normativa interna incumplida:** Se vulneró el Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.4, literal j, el cual establece como regla que: *"Las PQRSD reiterativas, a las cuales la UBPD ya haya emitido respuesta, serán atendidas relacionando las respuestas anteriores y su respectiva trazabilidad"*.

4. Análisis de Oportunidad y Extemporaneidad Normativa

Análisis de tiempos y gestión: Para el cálculo normativo, se toma como referencia el Hito 1 (29 de enero de 2026 a las **03:51 p.m.**). Al ingresar antes del corte de las 5:00 p.m. establecido por la entidad, la radicación es efectiva ese mismo día. Tratándose de una petición de interés particular (certificación), el plazo estipulado para dar respuesta es de 15 días hábiles, los cuales comenzaron a correr a partir del día siguiente a su recepción. Descontando fines de semana y al

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

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

no haber días festivos en ese periodo de 2026, los 15 días hábiles finalizaron el **19 de febrero de 2026**. Dado que la respuesta se emitió el **3 de marzo de 2026**, el trámite tomó un total de 23 días hábiles.

- **Normativa legal e interna incumplida:**

- Ley 1755 de 2015, Artículo 14: *"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"*.
- Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.4.1: Reafirma que el plazo estricto para peticiones de interés particular es de *"quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y radicación"*.

5. Conclusión de Riesgo Disciplinario

La fragmentación de este trámite consolida una falta en la prestación del servicio público. Ignorar la regla de canalización y omitir un traslado por competencia y responder fuera del plazo de 15 días hábiles materializan el riesgo de gestión GAD-010 de la entidad.

- **Normativa aplicable por el incumplimiento:**

- Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.4, literal k: Señala expresamente que *"El incumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento... podrá acarrear sanciones disciplinarias a que haya lugar"*.
- Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario): Constituye el marco general de sanciones por retardar de manera injustificada la prestación del servicio y la respuesta a los ciudadanos.

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

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

Caso No. 2: Radicado No. UBPD-2-2026-005097. Petición entre Autoridades.

Asunto: Solicitud de activación de ruta de protección integral - Urgente.

Peticionario: Defensoría del Pueblo. Asignado al Grupo Interno de Trabajo Territorial de Magdalena.

- **Hito No. 1:** El 31 de marzo de 2026 a las 15:01, la Defensoría del Pueblo presenta la solicitud inicial enviando un correo electrónico directamente a la cuenta personal institucional del servidor Francisco Javier Vera Rivera, notificando la generación de una respuesta a un radicado institucional.
- **Hito No. 2:** El 7 de abril de 2026 a las 12:23, el servidor Francisco Javier Vera Rivera escala internamente el requerimiento enviando un correo electrónico a Diana Johana Preciado Barreto, pidiéndole su intervención para que los pueda "orientar" frente a la solicitud recibida.
- **Hito No. 3:** El 21 de abril de 2026 a las 09:56, la servidora Diana Johana Preciado Barreto le responde a Francisco Javier Vera Rivera mediante un correo electrónico, indicando que, de acuerdo con una conversación previa, su oficina se encuentra atenta a los avances para atender la solicitud de la Defensoría.
- **Hito No. 4:** El 24 de abril de 2026 a las 10:18, Diana Johana Preciado Barreto envía un nuevo correo electrónico a Francisco Javier Vera Rivera (con copia a Eduardo Gómez Romero y a la Oficina Asesora Jurídica), remitiéndole un enlace con insumos destinados a complementar la respuesta oficial dirigida a la Defensoría del Pueblo.
- **Hito No. 5:** El 28 de abril de 2026 a las 17:48, Francisco Javier Vera Rivera reenvía la cadena de correos a Leticia Carolina Hernández Acero, solicitándole su ayuda mediante correo electrónico para avanzar con el trámite.

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

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

- **Hito No. 6:** El 29 de abril de 2026 a las 09:35, Leticia Carolina Hernández Acero traslada el correo a Ronny Elton Blanco Miranda, solicitándole apoyo expreso para que se gestione la creación de la PQRSD a través del área de Servicio al Ciudadano, referenciando el radicado de entrada UBPD-2-2026-005097.
- **Hito No. 7:** El 29 de abril de 2026 a las 09:50 a.m., La Servidora Leticia Hernández solicita al Servidor Ronny Blanco apoyarse con el equipo de Servicio al Ciudadano, con el fin de solicitar por primera vez de manera formal que el hilo de correos sea registrado como una PQRSD oficial en el sistema y que sea asignado por competencia al Grupo Interno de Trabajo Territorial (GITT) Magdalena.
- **Hito No. 8:** El 4 de mayo de 2026, el GITT Magdalena emite la respuesta final de fondo dirigida a la Defensoría del Pueblo, generando el documento oficial bajo el radicado de salida UBPD-1-2026-006366 para dar cierre al requerimiento inicial.

Análisis OACI

Análisis de Auditoría: Caso Radicado No. UBPD-2-2026-005097. A

continuación, presentamos el análisis integral del caso evaluando sus hitos y tiempos bajo un enfoque técnico, objetivo y orientado a la mejora continua, verificando el cumplimiento de la normativa colombiana y el manual interno de la entidad (Procedimiento GAD-PR-009).

1. Análisis del Flujo de Recepción y Canalización Interna (Hitos 1 al 7)

Análisis de tiempos y gestión: El requerimiento ingresó el 31 de marzo de 2026 a las 15:01 al correo institucional de un servidor (Hito 1). Durante 29 días calendario

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

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

(hasta el Hito 7, el 29 de abril), la solicitud circuló de manera interna e informal entre cuatro servidores mediante correos electrónicos directos. En este periodo, no se formalizó el registro de la Petición en el Sistema de Información Documental para la Búsqueda SIDOBU, lo que generó un "represamiento en la sombra" e impidió que la entidad realizara un monitoreo oficial de los tiempos desde la fecha de recepción real.

- **Normas incumplidas:**

- **Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.4, literal b:** Establece que *"Toda comunicación tipificada como PQRSD, deberá ser remitida a Servicio Ciudadano a través del correo electrónico servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co (...) independientemente del canal por el que haya ingresado"*.
- **Procedimiento GAD-PR-009, Actividad No. 6:** Indica que la solicitud de reasignación para orientar el trámite debe hacerse a Servicio al Ciudadano *"en un término no mayor a un (1) día hábil"*.

2. Análisis de Oportunidad y Cálculo de Tiempos (Hito 1 al 8)

Cálculo de días laborables: Para determinar la oportunidad, el conteo inicia el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. Como el Hito 1 ocurrió el martes 31 de marzo a las 15:01 (antes del horario de corte de las 5:00 p.m.), se entiende legalmente recibida ese mismo día y el conteo inicia el miércoles 1 de abril de 2026. Descontando los fines de semana (sábados y domingos) y los días festivos en Colombia (jueves 2 y viernes 3 de abril por Semana Santa, y el viernes 1 de mayo), el cálculo de días hábiles transcurridos hasta la emisión de la respuesta final el lunes 4 de mayo de 2026 (Hito 8) es el siguiente:

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

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

- **Abril:** 20 días laborables (se descuentan el 2 y 3 de abril y 4 fines de semana).
- **Mayo:** 1 día laborable (el lunes 4 de mayo, ya que el 1 de mayo es festivo).
- **Total:** El trámite tomó exactamente 21 días hábiles de gestión.

Análisis de gestión: Tratándose de un requerimiento de la Defensoría del Pueblo, la entidad cuenta con un plazo especial y perentorio más expedito que el de una petición estándar.

- **Normas incumplidas:**
 - **Ley 24 de 1992, Artículo 15 y Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.5.3 (Tabla de términos):** Establecen que cuando la Defensoría del Pueblo requiere información para el ejercicio de sus funciones, la respuesta debe suministrarse en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
 - En consecuencia, el plazo máximo venció el jueves 9 de abril de 2026. La respuesta emitida el 4 de mayo excedió el marco normativo por 16 días hábiles de retraso.

3. Análisis de Calidad de la Gestión

Análisis: El asunto de la petición versaba sobre una "Solicitud de activación de ruta de protección integral - Urgente". El tratamiento a través de correos directos desatendió el nivel de criticidad y la condición de "Alta Complejidad / Especial" que revisten las solicitudes de la Defensoría del Pueblo. Gestionar en 21 días hábiles un requerimiento rotulado como urgente, especialmente frente a medidas de protección, representa una inobservancia de la prelación que requieren estas comunicaciones.

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

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

- **Normas incumplidas:**

- **Ley 1755 de 2015, Artículo 14:** Obligación de resolver las peticiones dentro de los tiempos estipulados por la ley, so pena de sanción disciplinaria.
- **Procedimiento GAD-PR-009, Numeral 1.5.2, literales a y b:** Instruye que las solicitudes de la Defensoría (Alta Complejidad) deben remitirse *de inmediato* a Servicio al Ciudadano para su radicación y posterior traslado prioritario a la Oficina Asesora Jurídica, quien debe liderar y asegurar los tiempos de dicho trámite. En este caso, el enrutamiento se realizó hacia servidores de otras áreas sin involucrar oportunamente el flujo de Alta Complejidad.

4. Conclusión Técnica

El análisis del radicado UBPD-2-2026-005097 muestra una debilidad en el cumplimiento de las directrices del manual de procesos institucionales, lo cual derivó en una desviación del tiempo de atención oportuna en 16 días hábiles adicionales al plazo de ley. La ausencia de radicación centralizada en el momento del ingreso (Hito 1) limitó la capacidad del Sistema de Información Documental para la Búsqueda SIDOBU para alertar preventivamente sobre los vencimientos. Este caso evidencia una oportunidad de mejora significativa frente a la socialización de los canales oficiales, para asegurar que todas las solicitudes de Entes de Control ingresen inmediatamente al ciclo formal de respuesta, preservando el cumplimiento legal (Ley 1437 y 1755 de 2015) y la efectividad del servicio interinstitucional.

5.2. Análisis Estadísticos Complementarios.

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

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

Tabla 7 - Frecuencias y Porcentajes de Uso por Canal

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	1.372	82,06%
TELEFÓNICO	134	8,01%
FORMULARIO WEB	95	5,68%
PRESENCIAL	67	4,01%
REDES SOCIALES	4	0,24%
TOTAL	1.672	100%

- Como se observa, el mayor y principal canal de uso para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD es el Correo Electrónico (82.06 %), mientras que los demás canales no superan el 9%.

Tabla 8 - Frecuencias por Tipo de Peticionarios

TIPO PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERSONA NATURAL	840	50,24%
AUTORIDADES	427	25,54%
ENTES DE CONTROL	280	16,75%
PERSONA JURÍDICA	117	7,00%
ÓRGANOS DE CONTROL POLÍTICO	8	0,48%
TOTAL	1.672	100%

- Si bien los ciudadanos (Persona Natural) son el mayor volumen (840), la suma de solicitudes de Autoridades (427), Entes de Control (280) y Órganos de Control Político (8) es altísima (715 en total).
- El 42,76% de la carga de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD proviene de autoridades. Desde el control interno preventivo (MECI) y como evidencian los 14 casos de respuestas extemporáneas, 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](#)

Tabla 9 - Frecuencias por Tema General

TEMA GENERAL (consolidado por temática)	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información de Personas	621	37,14%
Certificado	355	21,23%
Temas Misionales UBPD	303	18,12%
Traslado por Competencia	227	13,58%
Temas Administrativos UBPD	138	8,25%
Avance sobre la Búsqueda	19	1,14%
Aportante de Información	4	0,24%
Nueva Solicitud de Búsqueda	4	0,24%
Medidas Cautelares	1	0,06%
TOTAL	1.672	100%

- Las temáticas dominantes son altamente sensibles: Información de Personas (621), Certificados (355) y Temas Misionales (303). Destaca el elevado volumen de Traslados por Competencia (227), que representa el 13,5% 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 las víctimas, afectando la confianza y reputación institucional de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD.

6. GESTIÓN FRENTE A RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS

Como respuesta a la solicitud de información realizada el 01 de julio de 2026, la Dirección Técnica de Participación y Enfoques Diferenciales DTPED, presentó las acciones tomadas a partir de las recomendaciones y conclusiones presentadas por

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

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

la Oficina Asesora de Control Interno OACI en el Informe de seguimiento anterior (análisis del segundo semestre de 2025), de acuerdo con lo anterior se presentan de forma ejecutiva, así:

1. Justificación de Discrepancias de Fechas y Calidad del Dato Frente a la observación de que un 40,69% de los registros presentaba diferencias entre la fecha física y la del sistema, la entidad aclaró que esto no es un error generalizado, sino la aplicación de una regla institucional: toda comunicación enviada después de las 5:00 p.m. se entiende recibida el día hábil siguiente. Esta política se informa al ciudadano mediante un mensaje automático. Adicionalmente, para mitigar errores humanos de digitación, se instruyó a los responsables a realizar una doble validación del dato en el sistema contra el correo físico antes de guardar el registro.

2. Erradicación del "Represamiento en la Sombra" Para solucionar la falla estructural donde las peticiones se quedaban sin gestión en correos de funcionarios o dependencias (generando extemporaneidad), la UBPD ejecutó un ciclo de capacitaciones a nivel nacional y en las regionales Norte, Nororiente, Sur, Centro y Oriente entre abril y junio de 2026. La instrucción central y de autocontrol fue que el único canal válido es *servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co* y que cualquier comunicación recibida por otra vía debe ser remitida allí de forma inmediata, además de exigir la revisión diaria del sistema SIDOBU.

3. Fortalecimiento del Riesgo Institucional (GAD-010) La entidad ajustó su mapa de riesgos para la vigencia 2026, incluyendo la "gestión tardía" como causa de riesgo reputacional, y diseñó dos controles estrictos sobre los tiempos:

- **Control Preventivo (Alertas):** Se envían alertas de vencimiento semanales, sumadas a un mensaje automático a la dependencia dos (2) días antes de la fecha límite para forzar el cierre.

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

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

- **Control Detectivo (Penalización de tiempos):** Se verifica diariamente que las PQRSD sean asignadas a las dependencias en máximo dos (2) días hábiles; si un área se excede, el sistema le resta ese tiempo de su plazo para responder.

4. Visibilidad Ciudadana y Directriz de "Tolerancia Cero" Para facilitar el acceso de los ciudadanos, se solicitó formalmente a las áreas de Comunicaciones y Tecnología incluir un enlace directo al formulario de PQRSD en el encabezado (cinta violeta) de la página web institucional. Finalmente, para neutralizar el impacto negativo ante víctimas y entes de control, se estableció la directriz nacional de mantener un indicador de cero (0) PQRSD vencidas, priorizando la atención inmediata para evitar riesgos disciplinarios.

7. RECOMENDACIONES

- **Focalización operativa en el Nivel Territorial:** Se recomienda diseñar un plan de acompañamiento específico para los Grupos Internos de Trabajo Territorial GITT. Los datos muestran que, aunque el Nivel Central gestiona el mayor volumen de requerimientos (60% en 2025 y 63,4% en 2026) manteniendo altas tasas de oportunidad, el Nivel Territorial concentra sistemáticamente la mayoría de los retrasos (70,6% en 2025 y 73,1% en 2026). Reducir esta asimetría es clave para la eficiencia global.
- **Fortalecimiento tecnológico frente al "Represamiento en la Sombra":** Aunque la entidad ha desplegado un valioso esfuerzo pedagógico en 2026 capacitando a las regionales sobre el uso exclusivo del canal: servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co, la persistencia de casos que circulan informalmente por correos internos (como evidencian los casos de

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

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

estudio de 2025 y 2026) sugiere que el componente cultural debe respaldarse con soluciones tecnológicas. A continuación, se presentan propuestas tecnológicas reales y aplicables para erradicar el "Represamiento en la sombra":

1. Implementación de un Botón o Complemento (Add-on) en el Correo Institucional

La falla actual: Cuando un servidor recibe una PQRSD en su correo personal o funcional (como ocurrió con la cuenta de "gestión administrativa" en el Caso 1 o el correo del servidor en el Caso 2), depende de su voluntad y tiempo redactar un correo nuevo para reenviarlo a Servicio al Ciudadano.

Solución tecnológica: Desarrollar o habilitar un Add-on (complemento) nativo en el cliente de correo (Gmail) que agregue un botón llamado "Convertir a PQRSD" o "Enviar a SIDOBU". Al hacer clic, el sistema extrae automáticamente el remitente, los adjuntos y el cuerpo del correo, y los envía de forma estructurada a la bandeja oficial de servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co, reduciendo el esfuerzo del servidor a un solo clic y eliminando la fricción manual.

2. Reglas de Enrutamiento Automático (Filtros Inteligentes para Entes de Control)

La falla actual: En el Caso 2, un requerimiento urgente de la Defensoría del Pueblo rotó por correos internos durante 29 días calendario sin ser oficializado.

Solución tecnológica: Desde la consola de administración del servidor de correos (Google Workspace), se pueden configurar reglas de enrutamiento

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

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

(backend) inmodificables por los usuarios. Por ejemplo: cualquier correo entrante cuyo dominio sea @defensoria.gov.co, @fiscalia.gov.co o @procuraduria.gov.co, y que contenga palabras clave como "Urgente", "Medida cautelar" o "Reiteración", debe generar automáticamente una alerta directa al buzón de Servicio al Ciudadano. Esto garantiza que la entidad tenga visibilidad inmediata de los requerimientos de alta complejidad, independientemente de a quién se lo hayan enviado.

3. Respuestas Automáticas y Firmas Corporativas Parametrizadas

La falla actual: Los ciudadanos y autoridades siguen enviando solicitudes a correos equivocados por desconocimiento del canal oficial.

Solución tecnológica: Así como la entidad implementó con éxito un acceso directo en el "Header" (cinta violeta) de su página web, se debe forzar tecnológicamente una firma de correo estandarizada para todos los servidores y buzones funcionales que incluya un botón hipervinculado: "Si desea radicar una Petición, Queja o Reclamo, haga clic aquí". Adicionalmente, se puede programar un Auto-Reply en buzones funcionales (no personales) que detecte remitentes externos y les recuerde automáticamente la existencia de la regla institucional de recepción (las 5:00 p.m.) y el canal oficial.

4. Interoperabilidad para la Reasignación Interna

La falla actual: El control detectivo actual castiga a la dependencia restándole días si Servicio al Ciudadano tarda más de 2 días en asignarle el caso. Sin embargo, si la dependencia determina que no es competente, la norma dicta que tiene 1 día para devolverlo.

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

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

Solución tecnológica: Habilitar un flujo de trabajo (Workflow) automatizado dentro de SIDOBU donde la devolución por "falta de competencia" sea un proceso de selección en menú desplegable que devuelva el caso de inmediato a la bandeja principal, pausando el reloj interno de la dependencia y generando una alerta visual (semáforo) para el equipo de Servicio al Ciudadano. Esto evita los traslados informales por correo electrónico que dejan la solicitud en el limbo.

Estas soluciones permiten pasar de un modelo de autocontrol basado en la memoria y voluntad del servidor, a un modelo de control por sistema (arquitectura restrictiva y facilitadora), blindando a la entidad frente al riesgo disciplinario y reputacional oculto en estos represamientos.

- **Gestión priorizada para peticiones entre autoridades:** Se recomienda establecer mesas de trabajo o flujos acelerados para las "Peticiones entre Autoridades" y "Solicitudes de información". Estas tipologías lideran los índices de extemporaneidad en ambos semestres, y su optimización es vital para mantener la fluidez interinstitucional con aliados clave como la Defensoría del Pueblo, la Fiscalía General de la Nación y demás Entes de Control.

8. CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS

- **Resiliencia institucional frente al incremento de la demanda:** La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD ha demostrado una notable capacidad de respuesta ante el crecimiento sostenido del volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, el cual aumentó un 23,70% en el segundo semestre de 2025 y un 14,44% adicional en

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

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

el primer semestre de 2026 (alcanzando 1.672 solicitudes). A pesar de esta mayor carga, la entidad ha logrado mantener una tasa de oportunidad global superior al 92%, lo que refleja un modelo operativo mayormente robusto.

- **Sensibilidad e impacto del servicio:** La caracterización de los usuarios revela que casi el 43% de los requerimientos provienen de autoridades y entes de control, y que los temas dominantes giran en torno a la "Información de Personas" y temas misionales de búsqueda. Estratégicamente, esto significa que cualquier desviación en los tiempos trasciende el aspecto procedimental, impactando directamente en la confianza de las víctimas y en el relacionamiento con el Estado, lo que justifica plenamente la política interna de buscar un indicador de cero peticiones vencidas.

9. CONCLUSIÓN GENERAL

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD en la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD transita por un proceso de consolidación y madurez administrativa. Los resultados integrados de 2025 y 2026 evidencian que la entidad ha pasado de un modelo reactivo a uno de diseño preventivo, materializado en la actualización de su Mapa de Riesgos (GAD-010), la implementación de controles de sistema, estrategias de visibilidad web y un despliegue nacional de capacitaciones.

El principal desafío gerencial a corto y mediano plazo será unificar el rendimiento entre el Nivel Central y el Nivel Territorial, y asegurar que el "autocontrol" promovido en las capacitaciones se convierta en un hábito organizacional sostenible. Al erradicar la recepción descentralizada e informal de los

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

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

requerimientos, la entidad no solo protegerá a sus servidores de riesgos disciplinarios, sino que consolidará la oportunidad y calidad en las respuestas a las víctimas y autoridades aliadas, asegurando el cumplimiento de su mandato misional.

En este sentido, materializar una directriz institucional de mantener un indicador de cero (0) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD vencidas a nivel nacional exigirá comprender que la gestión de estos requerimientos trasciende el trámite operativo para consolidarse como un pilar del relacionamiento interinstitucional y la confianza pública. Considerando que el 42,76% del volumen actual de peticiones proviene de autoridades y entes de control, y que las temáticas predominantes impactan directamente el núcleo misional de la entidad (tales como la información de personas y los avances sobre la búsqueda), el éxito sostenido de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas UBPD dependerá de evolucionar desde las actuales medidas de autocontrol hacia un ecosistema de interoperabilidad sistémica. Al reducir la dependencia de la intervención manual en la canalización y enrutamiento de las solicitudes, la entidad no solo mitigará de raíz la fragilidad de los represamientos en la sombra, sino que asegurará una respuesta ágil, transparente y debidamente articulada frente a las expectativas de las víctimas y sus aliados estratégicos.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

DIANA CAROLINA ARBELÁEZ ARCINIEGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Tabla 10 - Firmas

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

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

Elaborado por:	Carlos Andrés Rico Reina	Experto Técnico	ORIGINAL FIRMADO
Aprobado por:	Diana Carolina Arbeláez Arciniegas	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	ORIGINAL FIRMADO

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

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