Unidad para las Víctimas

RESOLUCIÓN NÚMERO 00042 **DEL** 16 ENE 2026

"Por la cual se declara procedente el uso de la modalidad de contratación directa para la celebración de un Contrato Interadministrativo."

EL JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA
DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS,

En uso de las facultades legales y en especial de las establecidas en la Resolución 02028 del 3 de septiembre de 2025, y el Manual de Contratación de la Entidad, y

CONSIDERANDO

1. Que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV (en adelante: LA UNIDAD) requiere **posicionar y mantener ininterrumpidamente un servicio de atención, orientación y respuesta judicial oportuna a las víctimas del conflicto armado, que aplique enfoques diferencial, étnico e intersectorial** en sus modalidades de atención presencial, telefónico, virtual y escrito en concordancia con las disposiciones emanadas de la Ley 2421 del 2024 que modificó la Ley 1448/2011 o Ley de Víctimas y de restitución de tierras.

2. Que según el artículo 22 del Capítulo III de la Ley 2421 de 2024, se entiende por **atención** a las víctimas "*la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras* ***a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación***".

3. Que la misma Ley en el artículo noveno amplió el concepto de enfoque diferencial señalando que "*El principio de enfoque diferencial* ***reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, sexo, orientación sexual e identidad de género diversa LGBTIQ+, discapacidad, orfandad, creencias, origen nacional, diversidad étnica, cultural y territorial****. Por tal razón, las medidas de prevención, el derecho de ayuda humanitaria, los derechos reconocidos, así como las medidas de a****tención****, asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque, sin perjuicio de la aplicación de criterios de priorización*".

4. Que de acuerdo con estos preceptos, los procesos de atención, orientación e información a las víctimas del conflicto armado deben **aplicar el enfoque diferencial territorial que reconoce las particularidades del contexto** en el que se aplica la política pública de víctimas, lo que implica **modelos más flexibles** de operación con capacidad de adaptarse a los contextos territoriales y al **enfoque de interseccionalidad** que reconoce la interrelación entre diversas categorías como el sexo, el género, la etnia, el ciclo vital o la orientación sexual, así como la concurrencia de dichas identidades que podrían propiciar marginación y exclusión.

5. Que la operación del servicio de atención, orientación, información y respuesta judicial a las víctimas del conflicto armado se ha realizado a través de la suscripción de diferentes órdenes de compra teniendo en cuenta los Acuerdo Marco de Precios suscritos por Colombia Compra Eficiente, en sus distintas versiones.

6. Que el conflicto armado interno colombiano, según cifras del Registro Único de Víctimas (RUV), ha afectado a más de nueve millones de personas, quienes constituyen aproximadamente el diecinueve (19%) por ciento de la población del país. De acuerdo con el artículo tercero de la Ley 1448 de 2011, y para efectos administrativos, estas personas se considerarán víctimas, puesto que han "sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno".

7. Que la responsabilidad del Estado colombiano, y en particular de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia (SNARIV), es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. Para ello, es necesario el establecimiento de medidas que garanticen los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia, la reparación integral y las garantías de no repetición, dentro del marco del objeto de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios y resoluciones internas de LA UNIDAD, los decretos con fuerza de Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y otras disposiciones.

8. Que el Decreto 1084 de 2015 compiló la norma reglamentaria del Decreto 4800 de 2011, por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y define la necesidad de establecer esquemas de acompañamiento y seguimiento a los hogares víctimas del conflicto armado, para contribuir con su inclusión en los distintos programas sociales que desarrolle el gobierno nacional. A su vez, y de conformidad con el artículo 168 de la Ley 1448 de 2011, LA UNIDAD debe coordinar la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

9. Que de igual forma, en los numerales 7, 16, 17 y 19 del Artículo 168 de la Ley 1448 de 2011 se establece que es responsabilidad de LA UNIDAD cumplir, entre otras, las siguientes funciones: hacer entrega a las víctimas de la indemnización por vía administrativa; entregar la asistencia humanitaria a las víctimas al igual que la ayuda humanitaria de emergencia; realizar esquemas especiales de acompañamiento y seguimiento a los hogares víctimas, y contribuir a la inclusión de los hogares víctimas en los distintos programas sociales que desarrolle el Gobierno Nacional.

10. Que es importante mencionar que LA UNIDAD ha realizado grandes esfuerzos para el cumplimiento de sus funciones y no desconoce el reto frente a la atención, asistencia y reparación integral a la población víctima del conflicto armado, ello requiere un musculo operativo significativo que responda a las dinámicas territoriales, que en ocasiones deben ajustarse al presupuesto asignado, limitando en algunas oportunidades la cobertura y el alcance del servicio, lo que nos obliga a generar estrategias, que respondan de manera coherente con la necesitad establecida.

11. Que en atención a lo anterior, LA UNIDAD requiere posicionar un modelo de servicio integral basado en criterios de priorización con enfoque diferencial, étnico e intersectorial que, a través de la armonización de los canales: presencial, telefónico, virtual y escrito permitan responder a las dinámicas y necesidades establecidas en el nivel nacional y territorial.

12. Que Según el artículo 49 del Capítulo II de la Ley 1448 de 2011, se entiende por atención a las víctimas "la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación".

13. Que los canales de atención forman parte del Grupo de Servicio al Ciudadano que es transversal a la ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas, por medio del cual se busca brindar atención y orientación a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial a través del diseño, implementación y control de estrategias necesarias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos; y responde a los mecanismos y acciones necesarios para la implementación de la relación con el ciudadano regida por el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

14. Que igualmente se debe tener en cuenta la expedición de la Ley 2343 de 2023, mediante la cual tiene por objeto ampliar los términos para que aquellas personas que se consideren víctimas del conflicto armado dentro de lo establecido por el artículo 30 de la Ley 1448 de 2011 puedan rendir su declaración ante el Ministerio Público en concordancia con las modificaciones propuestas por la Ley 2078 de 2021, por ello, con la implementación de la ley se genera un fuerte impacto en los canales de atención

dispuesto por LA UNIDAD, toda vez se presenta 2 escenarios reiterativos y regulares. Estos escenarios son: a) Orientación a personas que no han declarado b) Orientación a personas a las cuales se les negó la inclusión por extemporaneidad.

15. Que por lo anterior, se requiere fortalecer los canales de atención a efectos de brindar una atención y respuesta oportuna de las personas víctimas que requieren una orientación en particular, cuyo servicio no se puede interrumpir y se debe una atención continua y eficiente a las necesidades de los grupos de valor.

16. Que a su vez, el Decreto 4802 del 2011 establece en el artículo 2º que "la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, tiene por objetivo coordinar el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas y la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las mismas en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011".

17. Que en el mismo orden, el artículo 8 del Decreto 4802 de 2011, trata sobre las funciones que tiene asignada la Oficina Asesora Jurídica, entre otras, establece las siguientes:

    1. Asesorar a la Dirección General y a las demás dependencias de LA UNIDAD en los asuntos jurídicos relacionados con el objeto del presente contrato.
    2. Elaborar, analizar y conceptuar sobre los proyectos de ley, decretos, acuerdos, resoluciones, contratos, convenios nacionales y demás actos y/o asuntos administrativos que deba expedir o proponer a LA UNIDAD.
    3. Resolver las consultas formuladas por los organismos públicos y privados, así como por los usuarios y particulares, de conformidad con las normas que rigen los servicios y funciones de LA UNIDAD.
    4. Coordinar los temas jurídicos de tipo contencioso o contractual de LA UNIDAD.
    5. Adelantar las actuaciones correspondientes para atender oportunamente las acciones de tutela, cumplimiento, populares, derechos de petición y demás asuntos administrativos de LA UNIDAD.
    6. Representar judicial y extrajudicialmente a LA UNIDAD en los procesos y actuaciones que se instauren en su contra o que esta deba promover, mediante poder o delegación, y supervisar el trámite de estos.
    7. Revisar, analizar y conceptuar los proyectos de normas en los que se pueda ver afectada LA UNIDAD y pronunciarse sobre los mismos.
    8. (…)"

18. Que atendiendo a lo dispuesto en la Resolución 00236 de 25 de marzo de 2020, "Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se fijan sus funciones y se dictan otras disposiciones", el Grupo de Respuesta Judicial, adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, tiene, entre otras, la función de tramitar y consolidar la respuesta institucional a los requerimientos, acciones y procesos judiciales de (i) Tutela, (ii) Justicia y Paz, (iii) Restitución de Tierras, y (iv) Sistema integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición

19. Que teniendo cuenta la cantidad de requerimientos judiciales y solicitudes administrativas de las distintas líneas de gestión como se verá más adelante, que son notificados diariamente a LA UNIDAD a través de la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Respuesta Judicial quienes son las dependencias encargadas de ejercer la defensa y enfocar importantes esfuerzos a fin de dar respuesta oportuna y eficiente a los mismos y dado que personas incluidas en el Registro Único de Víctimas – RUV, quienes son sujetos de medidas de asistencia, atención y reparación integral; LA UNIDAD no cuenta con personal suficiente para atender las solicitudes de las víctimas y requerimientos de los despachos judiciales, diferentes Entidades y demás clientes externos en especial respuesta a acciones de tutela..

20. Que es preciso señalar que mediante Auto 206 de 2017, la Corte Constitucional resuelve las solicitudes elevadas por LA UNIDAD y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, presentadas ante la Sala Especial de Seguimiento en el marco del ECI declarado en la Sentencia T-025 de 2004 y el Auto 373 de 2016, y reconoció, entre otros aspectos, que la primera padeció (i) un aumento coyuntural de solicitudes; (ii) en contraste con una disminución, también coyuntural, en su capacidad de respuesta1. Asimismo, afirmó la Corte Constitucional2, y es relevante indicarlo, que "(…) esta Sala encuentra que los directivos de LA UNIDAD obraron de manera diligente y de buena fe para enfrentar y prevenir esta coyuntura y que, por lo tanto, las razones que provocaron esta crisis coyuntural no les pueden ser imputables a título de negligencia".

21. Que en dicha providencia, la Corte Constitucional evaluó aspectos como:

    (i)la procedencia de la acción de tutela para reivindicar los derechos;
    (ii)la aplicación flexible de los principios de inmediatez y subsidiariedad;
    (iii) los requisitos mínimos que las personas desplazadas deben cumplir para reivindicar sus derechos vía tutela;
    (iv)las cargas desproporcionadas ante las cuales las personas desplazadas pueden interponer tutela;
    (v)las características y los escenarios bajo los cuales es procedente la acción de tutela relacionado con la ayuda humanitaria;
    (vi)la tutela como instancia adecuada para controvertir los actos administrativos en materia de acceso a la ayuda humanitaria y el derecho de la indemnización administrativa de las víctimas de desplazamiento forzado y su protección constitucional vía tutela.

22. Que la Unidad, a través del Grupo de Respuesta Judicial, debe dar continuidad a las estrategias institucionales que conduzcan a la normalización del proceso de atención, trámite y respuesta a acciones de tutela, a fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional, por lo cual se han identificado, entre otras, las siguientes acciones a emprender:

    a. Fortalecer la defensa institucional a partir de los lineamientos de la Corte Constitucional.
    b. Fortalecer la defensa institucional a la luz del nuevo procedimiento para el acceso a la medida individual de reparación.
    c. Actualizar y socializar los lineamientos conceptuales y operativos a los agentes encargados de proyectar la respuesta institucional a acciones de tutela.
    d. Fortalecer las estrategias de efectividad y oportunidad de la respuesta a acciones de tutela.
    e. Fortalecer las estrategias de respuesta institucional a requerimientos judiciales de procesos de Restitución de Tierras.
    f. Fortalecer las estrategias de respuesta institucional a requerimientos judiciales de procesos de Justicia y Paz.
    g. Fortalecer las estrategias de respuesta institucional respecto de requerimientos judiciales del Sistema Integral de verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición.
    h. Diseñar e implementar nuevas estrategias de optimización de las etapas de la operación de trámite y respuesta a acciones de tutela.
    i. Fortalecer las estrategias que dieron lugar a la estabilización de la operación y la normalización en la capacidad de respuesta a acciones de tutela, a fin de rendir informes periódicos respecto del seguimiento a las providencias de la Corte Constitucional.
    j. Fortalecer las estrategias de vigilancia administrativa, técnica, jurídica y contable al desarrollo y ejecución de las órdenes de compra suscritas por el Grupo de Respuesta Judicial.
    k. Fortalecer las estrategias de atención y defensa institucional a requerimientos de organismos de control respecto del desarrollo y ejecución de las órdenes de compra suscritas por el Grupo

[1] Corte Constitucional, Auto 206 de 2017, MP. Gloria Stella Ortiz Delgado, Pág. 67
[2] Ibíd. Pág. 68.

de Respuesta Judicial.

l. Fortalecer las estrategias de atención y respuesta a requerimientos de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario respecto de la competencia funcional del Grupo de Respuesta Judicial.

23. Que por su parte, La Dirección de Registro y Gestión de la Información (DRGI), desarrolla su misionalidad en dos grandes componentes o líneas de acción de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente:

    a. La primera de ellas consiste en proponer los lineamientos para la administración, operación y funcionamiento del Registro Único de Víctimas (RUV), mediante el diseño de los procedimientos requeridos para analizar, valorar y decidir sobre las solicitudes de inscripción al RUV.
    b. La segunda consiste en coordinar la Red Nacional de Información mediante la gestión que propenda por la integridad e interoperatividad de los sistemas de información de las diferentes Entidades que la conforman, con el objetivo de disponer de insumos que permitan realizar análisis y proponer ajustes en la implementación de la política de asistencia, atención y reparación integral a víctimas.

24. Que el actual Registro Único de Víctimas está conformado por los registros de los marcos normativos que desde 1997 han buscado la atención de las víctimas del territorio colombiano (i) ley 387 de 1997, (ii) ley 418 de 1997, (iii) ley 975 de 2005, (iv) Decreto 1290 de 2008 y (v) la ley 1448 de 2011 modificada por la Ley 2421 de 2024.



25. Que por otra parte, y con el fin de brindar un mayor contexto de dicha misionalidad, en lo referente al registro de víctimas, la Dirección de Registro cuenta con el apoyo de la Subdirección Técnica de Valoración y Registro (SVR), la cual a su vez tiene funciones establecidas en el artículo 25 del Decreto 4802 de 2011 como son las de "1. Administrar y mantener actualizado el Registro Único de Víctimas, de conformidad con lo señalado en la Ley 1448 de 2011 y las disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, siguiendo los protocolos de seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información suministrada por las víctimas; 2. Apoyar el diseño de los mecanismos y procedimientos necesarios para la declaración de las víctimas y coordinar su implementación con las Entidades que conforman el Ministerio Público y evaluar su efectividad de manera periódica; 3. Implementar los procedimientos que se adopten para analizar, valorar y decidir sobre las solicitudes de inscripción en el Registro Único de Víctimas; 4. Adelantar el proceso administrativo para la revisión de la decisión adoptada frente a la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas y proyectar los actos administrativos a que haya lugar para firma del Director de Registro y Gestión de la Información y efectuar las notificaciones respectivas, de conformidad con lo señalado en la Ley 1448 de 2011 y las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten; 5. Realizar las notificaciones o comunicaciones de las decisiones frente a las solicitudes de inclusión o no inclusión en el Registro Único de Víctimas; y 6. Promover y desarrollar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Dependencia" (…).

26. Que por último, y como gestión transversal a las actividades del Registro Único de Victimas, se tiene que por parte de la Subdirección Red Nacional de Información se apoya la administración de fuentes de información, perfilamiento de datos, implementación de lineamientos para el intercambio e interoperabilidad de información, gestión/creación de usuarios en los sistemas de información y demás herramientas institucionales, generación de reportes de información que permita contar con herramientas que soporten el procedimiento de Valoración. Lo anterior cumpliendo con los criterios de seguridad y confidencialidad que proteja la información de la población Victima**.**

27. Que tomando en consideración que la Constitución Política, en sus artículos 2, 209 y demás concordantes relacionan que, en virtud de los principios de eficiencia, celeridad, transparencia, coordinación, publicidad, moralidad, eficacia, economía que tienen los fines esenciales del Estado; y que para el caso particular de LA UNIDAD se concretan en el artículo 2 del Decreto 4802 de 2011, cuyo objetivo consiste en coordinar el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas y la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las mismas en los términos establecidos en la ley.

28. Que por ello que para la vigencia 2025, mediante Resolución No. 00061 del 16 de enero de 2025 "*Por la cual se declara procedente el uso de la modalidad de contratación directa para la celebración de un Contrato Interadministrativo*", LA UNIDAD halló justificado celebrar un Contrato Interadministrativo de acuerdo con los argumentos que sucintamente se decantan en el siguiente aparte:

> *"Que el equipo técnico realizó el análisis de las condiciones propuestas en el Acuerdo Marco de Precios para los próximos dos años, en la fase de comentarios, encontrando inflexibilidad en aspectos esenciales que resultan lesivos para LA UNIDAD como: a) Los desarrollos tecnológicos financiados por LA UNIDAD serían propiedad del operador, en servicios sobre los cuales aumenta la demanda de atención por parte de las víctimas como el chatbot, el WhatsApp y llamada virtual; b) La reiteratividad de la solicitud de las víctimas en la modalidad telefónica no disminuye dado que se paga por llamada y no por efectividad de ia respuesta; c) Los procesos de formación de los equipos deben ser liderados por LA UNIDAD dada que la mediación del operador distorsiona ei mensaje y aumenta la reiteración por parte de las víctimas, produciendo insatisfacción en las respuestas recibidas; d) La supervisión del proceso debe realizarse por LA UNIDAD y no por el ejecutor, dado que los pagos están ligados a la calidad del servicio."*

29. Que acto seguido LA UNIDAD suscribió con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP – ETB S.A. E.S.P, el Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 buscando que a través del Operador, se surtiera la prestación del servicio de atención integral a las Víctimas en el marco del conflicto armado, al igual que atender los requerimientos Judiciales de manera ininterrumpida y con estándares de calidad. Hasta el 31 de diciembre de 2025, el Operador ha dado cabal ejecución del objeto contratado, lo que le ha permitido a LA UNIDAD brindar una atención oportuna y eficaz a las víctimas y no víctimas, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial, cercana a la ciudadanía que no cuenta con facilidad de acceso a tecnología e internet, habitabilidad en calle, adulto mayor, grupos étnicos, garantizando el enfoque étnico, diferencial y de género llegando a más personas en los, lo que de manera general contribuye a mejorar la cobertura, tiempos de atención con calidad, la generación de confianza y al aumento de los niveles de satisfacción de los grupos de valor respecto de los servicios prestados, eliminando barreras de acceso a nivel territorial y simplificando la manera en la cual se realizan consultas en LA UNIDAD y en cumplimento de las recomendaciones emanadas por la Comisión de Seguimiento y Monitoreo a la Implementación de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (CSMLV) de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 201 de la Ley 1448 del 2011.

30. Que en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 201 de la referida Ley, el 20 de agosto de 2025 la

Comisión presentó ante el Congreso de la República, su Decimosegundo Informe de Seguimiento, el cual consta de 20 capítulos que abordaron las medidas de atención, asistencia, reparación integral a víctimas, un capítulo especial para enfoque de género y un capítulo de percepción de la población víctima.

31. Que el referido Informe de Seguimiento hace un llamado al fortalecimiento de la presencia territorial de LA UNIDAD que participan, de todos los actores institucionales como de la sociedad civil en la ejecución de las políticas públicas relacionadas con la atención y reparación de víctimas. Este panorama exige e impone el reto como Estado de reparar a casi 10 millones de víctimas, lo cual demanda una adecuada articulación institucional en cumplimiento de sus deberes legales constitucionales y de esa colaboración armónica que debe existir entre las entidades que hacen parte del Gobierno Nacional.

32. Que es por ello que la Comisión, vela por el cumplimiento de ese imperativo y con ese criterio de centralidad de las víctimas que establece, entre otros, el acuerdo de paz y, por supuesto, seguir trabajando por la prevención brindando efectivas garantías de no repetición. De igual manera, la Comisión realiza seguimiento al presupuesto asignado al Sector Administrativo como garantía de implementación de los Programas, Planes y Proyectos.

33. Que en la presentación del referido Informe, la Comisión muestra que con la situación humanitaria que atraviesa el país, las dinámicas de violencia son imprevistas y avanzan mucho más rápido que la reacción y las capacidades estatales que afectan a las poblaciones indígenas, negros, afrocolombianos, raizales, palenqueros, Rrom, indígenas y campesinos. Es por ello que para la Comisión resulta imperativo que las Entidades del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, del que hace parte LA UNIDAD adopten las medidas necesarias frente a la protección a la vida, integridad personal y libertad de las víctimas en el enfoque diferencial y de género atendiendo las necesidades específicas del territorio.

34. Que entre otros temas de suprema relevancia, la Comisión insta a que sus Informes (en especial el Décimo Segundo) sean integrados a la interpretación sistemática de las normas que sustentan las políticas públicas del sector administrativo que nos ocupa, a la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras con el fin de que haya una respuesta institucional a sus alertas y recomendaciones cuyo nivel de cumplimento a la fecha, han documentado en un nivel muy bajo.

35. Que es por ello que luego de suscrita la Adición No. 1 para incorporar recursos al Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 con cargo a los recursos del componente supervisado por el Grupo de Servicio al Ciudadano; el pasado 26 de noviembre de los corrientes, LA UNIDAD con la ETB suscribieron la Prórroga No. 1 y Adición No. 2 amparada en la recomendación que la Comisión de Seguimiento y Monitoreo a la Implementación de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (CSMLV) realizó en el Decimosegundo Informe de Seguimiento, conforme se muestra a continuación:

> "A la Unidad para las Víctimas, en coordinación con la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Ajuste de Procesos de Contratación ante picos de demanda, debe implementar mecanismos de contratación anticipada o flexible que permitan responder sin retrasos a las proyecciones de alta demanda, evitando períodos de desatención"

36. Que en respuesta que LA UNIDAD remitió a la Comisión el pasado mes de noviembre sobre el mencionado Informe, LA UNIDAD manifestó que acoge la misma cuyo análisis técnico y jurídico incluyó las acciones para implementar la recomendación y el nivel de avances a la fecha, en los siguientes términos:

"En razón de la concurrencia en la pronta expiración de la vigencia 2025 y de la inminente entrada en vigencia de la Ley de Garantías Electorales, desde el mes de julio pasado el Grupo de Servicio al Ciudadano ha realizado diversas gestiones que redundan en la continuidad de la prestación de los servicios relativos a la atención de víctimas, a saber:

"A. Adición No. 1 al Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 en el componente correspondiente al Grupo de Servicio al Ciudadano. El Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025, suscrito con el operador Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP – ETB S.A. E.S.P para el componente supervisado por la Subdirección de Atención y Asistencia Humanitaria a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, ha suscrito la Adición No. 01 de 5 de septiembre de 2025 con el fin de garantizar el total del personal aprovisionado en el canal de atención presencial hasta el 28 de noviembre del 2025, cubrir la demanda de atención adicional en todo el territorio nacional y de jornadas de atención en el marco de aquella que le concurre a LA UNIDAD Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, lo cual brinda una atención oportuna y eficaz a las víctimas y no víctimas, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial de manera presencial, cercana a la ciudadanía que no cuenta con facilidad de acceso a tecnología e internet, habitabilidad en calle, adulto mayor, grupos étnicos, garantizando el enfoque étnico, diferencial y de género llegando a más personas en los municipios donde LA UNIDAD no hace presencia o que presenta alta demanda del servicio presencial, lo que contribuye a mejorar la cobertura, tiempos de atención con calidad, la generación de confianza y al aumento de los niveles de satisfacción de los grupos de valor respecto de los servicios prestados, eliminando barreras de acceso a nivel territorial y simplificando la manera en la cual se realizan consultas en LA UNIDAD y en cumplimento a lo establecido por la Comisión de Seguimiento y Monitoreo a la Ley de Víctimas(artículo 201 de la Ley 1448 del 2011)

En este sentido, la Adición No. 1 se sustentó en la necesidad objetiva de garantizar la continuidad, suficiencia y eficiencia en la prestación del servicio público a cargo de LA UNIDAD. Dicha circunstancia constituía una causal jurídicamente válida para la modificación contractual, en los términos previstos por el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 y su normativa complementaria, que facultan a las entidades estatales para introducir adiciones presupuestales cuando resulten imprescindibles para la adecuada ejecución del objeto contractual y la satisfacción de las necesidades del servicio.

De igual manera, la ampliación de los recursos asignados a este contrato asegura no solo la materialización del principio de eficiencia administrativa, previsto en el artículo 209 de la Constitución Política, sino que además consolida el enfoque de derechos que orienta la Ley 1448 de 2011 y su marco reglamentario.

En efecto, el fortalecimiento de la capacidad operativa en el canal presencial incide de manera directa en la efectividad del derecho fundamental de acceso a la administración pública por parte de las víctimas, garantizando una atención adecuada, oportuna y digna. De esta forma, se preserva la suficiencia técnica y presupuestal de LA UNIDAD para responder a las crecientes exigencias del servicio, reduciendo riesgos de desprotección de la población objeto y, al mismo tiempo, asegurando el cumplimiento de los compromisos institucionales frente a los organismos de control y a la Comisión de Seguimiento y Monitoreo de la Ley de Víctimas, con lo cual se fortalece la legitimidad y la eficacia de la gestión pública en este ámbito.

El Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 estableció una doble condición para el plazo, prevista en la cláusula octava en que el plazo se cuenta "por diez (10) meses", es decir estaba

vigente hasta el 28 de noviembre de 2025 fecha que podría variar porque también es preciso hacer seguimiento mes a mes a los recursos "hasta agotar el presupuesto", que es la segunda condición.

B. Adición No. 2 y Prórroga No. 1 al Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 con el fin de que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB en los componentes de la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Registro y Grupo de Servicio al Ciudadano.

Es preciso señalar que el Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 previó prestar servicios con el fin de que tres dependencias (la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Registro y Grupo de Servicio al Ciudadano) hasta el final de la vigencia lo que hizo imperativo que desde cada una de las áreas se apropiaran los recursos de la vigencia 2025 para garantizar la prestación del servicio hasta el 31 de diciembre de 2025**.**

C. Estructuración del nuevo Contrato Interadministrativo para la vigencia 2026 en razón de lo mencionado, internamente las dependencias competentes adelantaron las acciones necesarias para que tal como sucedió en la vigencia 2025, en un término no mayor a 15 días calendario del mes de enero de 2026, fuera posible suscribir un Contrato Interadministrativo con un operador cuya naturaleza jurídica sea de carácter público o que tenga una mayor participación de entidades públicas en su objeto social."

37. Que en la fecha presente, es preciso señalar que de manera coordinada, LA UNIDAD integró las actividades presupuestales, contractuales y técnicas para la celebración de un Contrato Interadministrativo.

38. Que en atención a la planeación para la presente vigencia, se precisa que, la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Registro y Grupo de Servicio al Ciudadano cuentan con la disponibilidad presupuestal correspondiente, con el fin de que el negocio jurídico que nos ocupe garantice la continuidad y priorización de los compromisos institucionales asociados a la prestación del servicio.

39. Que la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Registro y Grupo de Servicio al Ciudadano cumplieron con la debida planificación operativa, técnica y presupuestal la estructuración del proyecto, con el fin de garantizar la prestación de los servicios misionales y asegurar el cumplimiento de las obligaciones institucionales durante el tránsito entre vigencias.

40. Que así las cosas, expirado el término de ejecución del Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 resulta imperativo dar cumplimiento a la acción prevista en el literal C en el sentido de contratar la prestación de los servicios contratados con un Operador hasta el 31de diciembre de 2026 y/o hasta agotar el presupuesto (lo primero que ocurra) y, en consecuencia, para todos los componentes supervisados por la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Registro y Gestión de la Información y el Grupo de Servicio al Ciudadano.

41. Que de lo anterior se deriva la segunda justificación de la presente solicitud toda vez que al tenor de lo manifestado en la Resolución No. 00061 del 16 de enero de 2025 que justificó la celebración del Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025, en el sentido de que "el equipo técnico realizó el análisis de las condiciones propuestas en el Acuerdo Marco de Precios para los próximos dos años" (esto es, vigencias 2025 y 2026), corresponde ahora mencionar que si bien se adelantaron los trámites de vigencias futuras con suficiente antelación también es preciso manifestar que las restricciones presupuestales incidieron en el objetivo de evitar períodos de desatención tomando en consideración que la demanda es permanente a través de los servicios de atención y orientación en las modalidades presencial, telefónica, virtual, escrita y el procedimiento de notificación de actos administrativos a nivel nacional, como de la respuesta institucional a las acciones de tutela y requerimientos de procesos de

Restitución de Tierras, Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición; y demás asuntos judiciales.

42. Que de hecho, la única excepción podría contarse en el período de vacancia judicial en el cual la Oficina Asesora Jurídica debe tomar previsiones ya que es un hecho ocurrido por un tercero y entra en vigencia un período en el que los despachos judiciales suspenden sus actividades ordinarias y no corren los términos procesales de Ley.

43. Que la Dirección de Registro y Gestión de la Información (DRGI), en cumplimiento de sus funciones misionales orientadas a garantizar la operación del Registro Único de Víctimas (RUV) y la articulación de la Red Nacional de Información (RNI), en el marco del cierre operativo del año y de la planeación de la presente vigencia, identificó la necesidad de ajustar las metas y el alcance técnico del Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 hasta diciembre de 2025 con el fin de realizar los ajustes presupuestales y técnicos necesarios para garantizar la continuidad del servicio, la culminación de las acciones operativas pendientes y la disponibilidad permanente de los canales de atención.

44. Que en consecuencia, la celebración de un Contrato Interadministrativo contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la DRGI y de LA UNIDAD para las Víctimas, garantizando la eficiencia, oportunidad y calidad en la atención y registro de las víctimas del conflicto armado.

45. Que en relación con la planeación presupuestal de la presente vigencia por parte de la DRGI, es importante precisar que a pesar de las previsiones y argumentación presentadas en diferentes instancias durante el 2025, la DRGI no logró tramitar la solicitud de vigencias futuras debido a que el proyecto de inversión "Mejoramiento de la Información del Registro Único de Víctimas a Nivel Nacional" (Código BPIN 2021011000045) se encontraba, desde el 5 de mayo de 2025, en proceso de revisión técnica por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

46. Que dicha revisión obedeció al incremento del 51 % en los recursos asignados al proyecto, sin que para ese momento se hubiesen ajustado de manera proporcional las metas e indicadores, lo cual imposibilitaba jurídicamente la radicación de la solicitud de vigencias futuras ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

47. Que en consecuencia, y teniendo en cuenta que el proyecto "Mejoramiento de la Información del Registro Único de Víctimas a Nivel Nacional" (BPIN 2021011000045) aporta recursos que respaldan parcialmente la ejecución del Contrato Interadministrativo, la alternativa más adecuada para garantizar la continuidad integral de los servicios contratados y evitar la interrupción de los canales de atención y de los procedimientos asociados se decantó por el desistimiento del trámite y proceder con la Adición 2 y Prórroga 1 de tal manera que los servicios se prestaran sin dilación alguna hasta el 31 de diciembre de 2025, como en efecto ha sucedido.

48. Que de esta manera, ante la imposibilidad física y jurídica de garantizar la continuidad de la prestación del servicio, a la mayor brevedad posible en la presente vigencia concurren la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Registro y Gestión de la Información y el Grupo de Servicio al Ciudadano a la celebración de un Contrato Interadministrativo ya que la causal de contratación directa no solo porque permite contrarrestar los efectos de la interrupción que se presenta en los primeros días de la vigencia 2026 para atender la necesidad operativa y técnica de LA UNIDAD en la atención a las víctimas desde cada una de sus competencias asignadas, sino que también constituyen una medida de gestión preventiva que asegura la continuidad del servicio con tiempo suficiente y posterior a la finalización del actual período presidencial, la protección de la información misional y la efectiva atención a las víctimas del conflicto armado, evitando vacíos contractuales o afectaciones a la operación institucional durante el presente año fiscal.

49. Que aunque ya se mencionó en líneas precedentes, la tercera justificación da lugar a la necesidad de sustentar la procedencia de la modalidad de contratación directa mediante Contrato Interadministrativo sin necesidad de acudir a la contratación a través del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, con el fin de demostrar un comportamiento adecuado respecto al ejercicio de la actividad contractual de LA UNIDAD.

50. Que de una parte se tiene que no todos los bienes o servicios para adquirir en el marco del Plan Anual de Adquisiciones de LA UNIDAD, está sujeto a la Contratación a través del referido Acuerdo Marco de Precios, toda vez que previamente se habían verificado las características técnicas uniformes para que exista la obligatoriedad de contratar la prestación de servicios que nos ocupa bajo esta modalidad especialmente en aspectos referidos a las cantidades como los niveles de distribución de la prestación de servicios que se requiere. En el presente negocio jurídico, es preciso partir del presupuesto de que si bien LA UNIDAD hace esfuerzos ingentes por operar los servicios BPO con la mayor cobertura, la demanda supera toda proyección de metas que se establezcan para la respectiva vigencia, y porque el componente de calidad y la implementación de herramientas tecnológicas adicionales a las ya previstas en el Acuerdo Marco resultan útiles para atender las condiciones particulares de la atención y reparación de víctimas.

51. Que en la primera justificación expuesta en páginas anteriores, se resaltó la mayor facturación durante la ejecución del Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 con respecto a la inicialmente prevista, debido a que el Operador contratado logró una mayor atención a las víctimas y el cumplimiento de las metas institucionales programadas para la vigencia 2025, tomando en consideración la creciente demanda de servicios que a nivel nacional ocurre y a circunstancias sobrevinientes, como lo ocurrido con la expedición del Decreto 0062 del 24 de enero de 2025, en el que el Presidente de la República declaró "*el estado de conmoción interior en la región del Catatumbo, los municipios del área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesa*r". Ello exigió ajustar y hasta modificar dinámicas internas con el Contratista en la operación de los servicios que difícilmente podrían lograrse bajo la contratación de las características técnicas uniformes cuando el giro ordinario de las actividades de LA UNIDAD busca el acercamiento del Estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación, especialmente en zonas de conflicto y municipios con alta concentración de población víctima.

52. Que el ejemplo más diciente ocurre en los servicios del canal presencial que requiere el Grupo de Servicio al Ciudadano en el cual es preciso denotar que la congestión en los puntos de atención y centros regionales de LA UNIDAD, no puede solucionarse simplemente optimizando tiempos con el fin de que, verbigracia, los orientadores del canal presencial atiendan en menor tiempo mayor cantidad de personas sacrificando la calidad de la atención cuando la necesidad consiste en desplegar capacidades operativas adicionales para cumplir con lo que efectivamente requiere cada víctima en sus disímiles solicitudes que en la gran mayoría de los casos exigen de acciones interinstitucionales y/o atender situaciones extraordinarias que exceden la operación concebida en condiciones uniformes del Acuerdo Marco. Resulta imperativo entonces, fortalecer el Equipo de Calidad y los estándares que durante la vigencia 2025 estimó LA UNIDAD, con el fin de que permitan la asertiva ponderación como la efectiva verificación en el delicado balance que el Contratista debe desplegar al prestar el servicio contratado y atender cabalmente a una víctima en cumplimiento de un deber legal y constitucional.

53. Que de allí que resulte medular que LA UNIDAD fortalezca y eleve los estándares en las actividades que sobre el componente de calidad va a ejercer directamente, contrario a lo que establece el Acuerdo Marco de Precios ya que en el acápite denominado "Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios en la operación secundaria" el Proveedor debe "7.*59 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos*

inesperados" cuyo componente de calidad contempla solamente a un Líder de Calidad de acuerdo a lo que establece el Catálogo de Servicios con el código IT-BPO-38-2 como una persona natural que será contratada conforme los honorarios en jornada ordinaria que ha pactado la Agencia con cada Proveedor, entre otros factores salariales que por ley correspondan.

54. Que de otra parte se tiene que, en el marco de su estrategia de modernización, racionalización institucional, fortalecimiento de la eficiencia operativa y mejora continua de la experiencia de atención a la ciudadanía, LA UNIDAD, requiere incorporar soluciones avanzadas de automatización y asistencia artificial en los procesos descritos en el Anexo Técnico, iniciando por el canal telefónico, que actualmente opera.

55. Que esta necesidad tiene como propósito establecer los lineamientos técnicos, funcionales y operativos que deben ser considerados por el Operador para el formular el caso de uso, diseño, implementación, puesta en operación y toda la documentación administrativa necesaria por LA UNIDAD para constituir este componente como un proyecto innovador dentro del PETI Institucional a través del uso de IA (agente de atención automatizado), con capacidad de interacción en lenguaje natural, comprensión contextual de las solicitudes y la asistencia en la generación dinámica de respuestas, orientado a una disminución significativa del TMO y del tráfico de llamadas actualmente atendidas por personal humano**.**

56. Que la solución que se contrate debe contribuir a la optimización de los tiempos de respuesta, a la disponibilidad continua del servicio, a la reducción de cargas operativas en los canales tradicionales y al fortalecimiento de la calidad y oportunidad de la información suministrada a la ciudadanía, garantizando en todo momento la trazabilidad de las interacciones en los sistemas misionales de la Entidad y la posibilidad de escalar la atención a agentes humanos cuando sea estrictamente necesario garantizando los recursos para esto.

57. Que la solución requerida por LA UNIDAD, debe pertenecer a un servicio adicional y diferente o plenamente identificable frente a las tecnologías en uso para los servicios contratados en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III como Chatbot Dumb (IT-BPO-20-1), Chatbot Smart (IT-BPO-21-1), WhatsApp (IT-BPO-14-1), IVR (IT-BPO-2-1), la cual debe integrarse con la operación actual del canal telefónico y virtual a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano y debe permitir una convivencia con el IVR existente y con los agentes humanos, bajo un modelo híbrido.

58. Que se espera que la automatización contribuya progresivamente a reducir el tiempo medio de operación (TMO), incrementar el porcentaje de autogestión y liberar capacidad de los agentes humanos para procesos de mayor valor. Entonces, el Contratista debe presentar en su oferta un modelo de impacto operativo que contemple escenarios de adopción gradual.

59. Que como se puede observar, el servicio con el que espera contar LA UNIDAD excede los previstos en el Acuerdo Marco de Precios, en aras de optimizar recursos de diferente índole haciendo uso adecuado de las herramientas tecnológicas y ponderando nuevamente que lo anterior no puede ocurrir sacrificando la calidad de la atención cuando la necesidad consiste en desplegar capacidades operativas adicionales para cumplir con lo que efectivamente requiere cada víctima en sus disímiles solicitudes que en la gran mayoría de los casos requieren de acciones interinstitucionales y/o atender situaciones extraordinarias que exceden la operación concebida en condiciones uniformes. Resulta necesario entonces, implementar la referida solución, con el fin de que permitan la asertiva ponderación como la efectiva verificación en el delicado balance que el Contratista debe desplegar entre prestar el servicio contratado y atender cabalmente a una víctima en cumplimiento de un deber legal y constitucional.

60. Que para el adecuado seguimiento del componente tecnológico resulta de vital importancia vincular a

la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI en el apoyo a la supervisión en el componente tecnológico con el fin de que el Operador cuente con pares profesionales en todo lo que se requiera para la efectiva implementación de la solución que se contrate. Así mismo esta Oficina podrá contar con la información que se requiera del Operador con el fin de que el proyecto sea puesto en conocimiento de las Instancias de Gobierno de Tecnologías de la Información que sean competentes conforme las Estrategias de LA UNIDAD".

61. Que cabe indicar que se adelantaron dos estudios de mercado simultáneos:

    Estudio de Mercado vía SECOP II

    Una vez concluido el Evento de Cotización COTIZACION 001-2026-UARIV, LA UNIDAD recibió 3 cotizaciones a saber:

    1. Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP – ETB S.A. E.S.P
    2. Corporación Colombia Digital
    3. Luz Amanda Ruíz Torres como persona natural

    Cabe señalar que al realizar la comparación a nivel económico entre las citadas 3 ofertas se encuentra que dos de ellas satisfacen la necesidad de la entidad es decir contemplan la totalidad de lo ítems requeridos en el formato de cotización publicado en el evento de cotización COTIZACION 001-2026-UARIV a las cuales se les aplicó los métodos estadísticos contemplados por guía de Colombia Compra Eficiente para la elaboración de Estudios del Sector 2025 con lo cual se establece el presupuesto oficial a ser tenido en cuenta por la entidad.

62. Que las modalidades de atención a las víctimas del conflicto armado se coordinan y articulan por el Grupo de Servicio al Ciudadano, GSC, dependencia de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria j- DGSH, cuyo objetivo se define el artículo sexto de la Resolución 00236 del 2020 que establece: "*Diseñar, consolidar, tramitar y fortalecer la respuesta institucional de todas las dependencias de LA UNIDAD, que ingresen a través de los canales de atención escrita, telefónica, virtual y presencial, en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Lo anterior, en términos de calidad, control y oportunidad, según los lineamientos definidos por LA UNIDAD para las Víctimas, para dar cumplimiento a lo ordenado en el marco normativo.*"., en concordancia con el artículo 8 del Decreto 4802 de 2011, trata sobre las funciones que tiene asignada la Oficina Asesora Jurídica descritas en el estudio previo que hace parte del presente proceso de contratación.

63. Que de otra parte, atendiendo a lo dispuesto en la Resolución 001650 de 25 de marzo de 2022, "*Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de LA UNIDAD para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se fijan sus funciones y se dictan otras disposiciones",* el Grupo de Respuesta Judicial – GRJ, adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, tiene, entre otras, *"(…) la función de tramitar y consolidar la respuesta institucional a los requerimientos, acciones y procesos judiciales de (i) Tutela, (ii) Justicia y Paz, (iii) Restitución de Tierras, y (iv) Sistema integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición (…)"*

64. Que teniendo en cuenta el cúmulo significativo de requerimientos judiciales y solicitudes administrativas de las distintas líneas de gestión que, diariamente, son notificados a LA UNIDAD a través de la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Respuesta Judicial (GRJ), a cuyo cargo se encuentra la defensa judicial de la UARIV, es de especial relevancia y pertinencia enfocar esfuerzos para garantizar la respuesta oportuna y eficiente de LA UNIDAD en escenarios judiciales y administrativos, en un complejo contexto de personas incluidas en el Registro Único de Víctimas – RUV, cercano a las 9.830.000 víctimas, de las cuales 7.703.702 son sujetos de medidas de asistencia, atención y reparación integral, quienes generalmente acuden a los jueces de tutela para

anticipar el acceso a los diferentes beneficios previstos por el Estado en su favor, pese a las rutas, fases y criterios definidos por la reglamentación vigente. Esta situación pone de presente un escenario de incapacidad operativa institucional que reclama acciones administrativas urgentes para conjurarlo, debido a que LA UNIDAD para las Víctimas, en su planta de personal, no cuenta con el recurso humano suficiente para atender las solicitudes tanto de este tipo de población, como los requerimientos de los despachos judiciales, en especial en sede de tutela, entre otros requerimientos externos que deben ser atendidos oportunamente.

65. Que es preciso señalar que mediante Auto 206 de 2017, la Honorable Corte Constitucional resolvió las solicitudes elevadas por LA UNIDAD para las Víctimas y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, presentadas ante la Sala Especial de Seguimiento en el marco del ECI declarado en la Sentencia T-025 de 2004 y el Auto 373 de 2016, y reconoció, entre otros aspectos, que la primera padeció: (i) un aumento coyuntural de solicitudes; (ii) en contraste con una disminución, también coyuntural, en su capacidad de respuesta . Asimismo, afirmó la Honorable Corte Constitucional, y es relevante indicarlo, que "(…) *esta Sala encuentra que los directivos de LA UNIDAD para las Víctimas obraron de manera diligente y de buena fe para enfrentar y prevenir esta coyuntura y que, por lo tanto, las razones que provocaron esta crisis coyuntural no les pueden ser imputables a título de negligencia".* Auto 206 de 2017 Corte Constitucional de Colombia, aspectos a evaluar descritos en el estudio previo de la presente contratación.

66. Que así las cosas, la Oficina Asesora Jurídica, y concretamente el Grupo de Respuesta Judicial, está llamado a realizar ingentes esfuerzos jurídicos y operativos para dar respuesta oportuna y eficiente a los requerimientos judiciales y solicitudes administrativas de las distintas líneas de gestión, así como dar continuidad a las estrategias institucionales que conduzcan a la normalización y estabilización del proceso de atención, trámite y respuesta a acciones de tutela. En consecuencia, el Grupo de Respuesta Judicial deberá continuar, sin interrupción de los servicios operativos, con las siguientes estrategias para dar respuesta a los requerimientos Judiciales: (….) Véase estudios previos.

67. Que cabe señalar que dentro del alcance del Objeto la presente Contratación, la Dirección de Registro y Gestión de la Información realizará la validación y proyección de los actos administrativos a nivel nacional de los requerimientos de los procesos relacionados con el Registro Único de Victimas y su interoperabilidad con los sistemas de información, esto teniendo en cuanta que la misma desarrolla su misionalidad en dos grandes componentes o líneas de acción de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

    - La primera de ellas consiste en proponer los lineamientos para la administración, operación y funcionamiento del Registro Único de Víctimas (RUV), mediante el diseño de los procedimientos requeridos para analizar, valorar y decidir sobre las solicitudes de inscripción al RUV.
    - La segunda consiste en coordinar la Red Nacional de Información mediante la gestión que propenda por la integridad e interoperatividad de los sistemas de información de las diferentes entidades que la conforman, con el objetivo de disponer de insumos que permitan realizar análisis y proponer ajustes en la implementación de la política de asistencia, atención y reparación integral a víctimas.

68. Que por otra parte, y con el fin de brindar un mayor contexto de dicha misionalidad, en lo referente al registro de víctimas, la Dirección de Registro cuenta con el apoyo de la Subdirección Técnica de Valoración y Registro (SVR), la cual a su vez tiene sus funciones establecidas en el artículo 25 del Decreto 4802 de 2011.

69. Que como gestión transversal a las actividades del Registro Único de Victimas, se tiene que por parte de la Subdirección Red Nacional de Información se apoya la administración de fuentes de información, perfilamiento de datos, implementación de lineamientos para el

intercambio e interoperabilidad de información, gestión/creación de usuarios en los sistemas de información y demás herramientas institucionales, generación de reportes de información que permita contar con herramientas que soporten el procedimiento de Valoración. Lo anterior cumpliendo con los criterios de seguridad y confidencialidad que proteja la información de la población Victima.

70. Que así mismo, es preciso mencionar las generalidades del Proceso de Registro, las cuales se desarrollarán de acuerdo a los requerimientos que adelante el área enunciada, bajo los parámetros del objeto, alcance y elementos del Anexo Técnico y se ajustaran en caso tal de ser requerido.

71. Que se encuentra de igual manera descrito en los estudio previos el proceso de registro en cada una de su fases .

72. ,Que ,l a contratación se adelantará mediante la modalidad de contratación directa contemplada en el literal C), numeral 4 de del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015, articulo 2.2.1.2.1.4.4 contrato interadministrativo, según las cuales las Entidades estatales señaladas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, celebran directamente contratos.

73. Que conforme a ello es procedente indicar que el presente contrato se llevará a cabo con la Corporación Colombia Digital, constituida de conformidad con lo establecido en la Ley 29 de1990 y el Decreto Ley 393 de 1991, mediante Acta de Constitución del 15 de marzo del 2002 No. 00048742 del Libro I de las entidades sin ánimo de lucro; y los estatutos registrados en la Cámara de Comercio, tiene como finalidad el desarrollo de las herramientas necesarias para realizar proyectos de base tecnológica en todo el territorio nacional; la vinculación creciente del componente tecnológico a la política de desarrollo y la cualificación del capital humano como sustento de la política de productividad y competitividad empresarial; el acceso al desarrollo de proyectos de innovación tecnológica e investigación según las necesidades del país, como contribución a la política nacional de tecnologías de información.

74. Que su regulación establecida en la legislación civil para las instituciones de utilidad común y por los Estatutos. La Corporación es una entidad con mayoría de patrimonio público al tener una composición accionaria pública del 62,76%..

75. Que Como entidad mixta mayoritariamente pública del estado Colombiano, con más de 21 años de experiencia en el sector, fundada entre otros por grandes entidades públicas como el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia - MINTIC, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, PROCOLOMBIA, diferentes empresas privadas de la academia y del sector real de la economía Colombiana, cuenta con la idoneidad para estructurar y ejecutar diferentes proyectos de acuerdo con las necesidades de las entidades públicas en materia tecnológica y de comunicación, uso y apropiación.

76. Que experiencia e idoneidad esta plenamente detallada en los estudios previos del proceso , y en tal sentido y teniendo en cuenta la naturaleza de la Corporación Colombia Digital y validando conforme las áreas requirentes que la oferta presentada a nivel técnico y económico se ajusta a las necesidades de LA UNIDAD como Entidad Contratante y presenta mejores aspectos técnicos, se adelantará la contratación con dicha Corporación bajo la modalidad de una Contratación Directa a través de un Contrato Interadministrativo, luego de revisada y validada su capacidad jurídica, financiera, técnica, económica y la basta experiencia de la misma, cumpliendo así con los requisitos y criterios requeridos por LA UNIDAD para atender la necesidad y prestar el servicio.

77. Que la necesidad de contratación fue aprobada por el Comité Extraordinario de Contratación No. 01 del 16 de enero de 2026.

78. Que el ordenador del gasto de la UARIV con la suscripción del presente documento acoge la recomendación realizada por el Comité de contratación Extraordinario No. 01 del 16 de enero de 2026.

}En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Declarar procedente y justificada la modalidad de contratación directa, correspondiente a la suscripción de un **CONTRATO INTERADMINISTRATIVO** con la **CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL** identificada con Nit .**No. 830101214** solicitud elevada por la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección De Registro y Gestión de La Información y la Dirección de Gestión Social Humanitaria, cuyo objeto es *"*Contratar la prestación de servicios integrales para la gestión operativa y técnica de procesos relacionados con la atención y orientación a víctimas del conflicto armado y demás usuarios externos, en sus diferentes canales de servicio; el análisis, valoración, proyección y notificación de actos administrativos, incluidos aquellos relacionados con la inclusión en el Registro Único de Víctimas; así como la atención y respuesta a requerimientos de origen judicial, incluyendo los derivados de acciones constitucionales, procesos de restitución de tierras, justicia transicional y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, de acuerdo con las condiciones, especificaciones técnicas y procedimientos definidos por LA UNIDAD."

ARTÍCULO SEGUNDO. VALOR : El valor estimado del Contrato Interadministrativo asciende hasta la suma de **CIENTO DOCE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS** ($112.455.939.691,44) M/CTE Incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional legales a que hubiere lugar con un plazo de ejecución contado desde el inicio del mismo hasta el 31 de diciembre de 2026 y/o hasta agotar el presupuesto, lo primero que ocurra, teniendo en cuenta la oferta presentada por la **Corporación Colombia Digital**.

ARTÍCULO TERCERO. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: El valor del Contrato se pagará con cargo a los Cdp´s que se enlistan a continuación :

PRESUPUESTO 2026			
Dependencia	**No. CDP**	**Rubro**	**Valor**
OAJ	14126	C-4101-1500-25-53107B-4101023-02	$ 15.188.531.990,00
DGRI – DRGI	14626	C-4101-1500-23-53107B-4101044-02	$ 14.012.487.113,00
DGRI – SVR	14626	C-4101-1500-23-53107B-4101044-02	$ 5.883.148.816,03
DGRI – SDRI	14626	C-4101-1500-23-53107B-4101014-02	$ 1.623.056.504,41
DGSH - GSC	3426	C-4101-1500-25-53107B-4101023-02	$ 75.748.715.268,00
Valor Contrato Interadministrativo 2026			$ 112.455.939.691,44

ARTÍCULO CUARTO. El plazo de ejecución del Contrato es hasta el 31 de diciembre de 2026 o hasta agotar el presupuesto, lo que ocurra primero, es decir, hasta agotar el monto del contrato, contados a partir de la firma del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

ARTÍCULO QUINTO. Las condiciones de las partes que suscriban el Contrato están fundamentadas en el inciso primero del literal c) del numeral 4 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, en concordancia el artículo

2.2.1.2.1.4.4 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEXTO. Los estudios, documentos previos y anexos del Contrato a celebrar se pueden consultar en SECOP II e igualmente en el Grupo de Gestión Contractual de la Secretaría General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas, ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. en la carrera 85D No. 46A-65 piso 5 Complejo Logístico San Cayetano.

ARTÍCULO SÉPTIMO. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y contra el mismo no proceden recursos de ley, conforme a lo establecido en el Artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO. Ordenar la publicación del presente acto administrativo en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los 16 ENE 2025

CARLOS ARTURO VÁSQUEZ ALDANA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
ORDENADOR DEL GASTO

Proyectó: Johanna Medina – Abogada GGC
Revisó: Helia Marcela Niño.
Revisó: Carolina Escarraga Trejos- Abogada Secretaria General