Unidad para las Víctimas

ANEXO TÉCNICO

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 Entidad.

OFICINA ASESORA JURÍDICA

DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Subdirección de Valoración y Registro
Subdirección Red Nacional de Información

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA
Grupo de Servicio al Ciudadano

ENERO 2026

Unidad para las Víctimas

1. OBJETO

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 Entidad.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN PARA LA VIGENCIA 2026

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”.

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 para las Víctimas, los decretos con fuerza de Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y otras disposiciones.

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 para las Víctimas, en adelante la Unidad, debe coordinar la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

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.

Es importante mencionar que la Entidad 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.

En atención a lo anterior, la Unidad para las Víctimas 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.

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”.

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.

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 Entidad, toda vez se presenta 2 escenarios reiterativos y regulares. Estos escenarios so

- Orientación a personas que no han declarado
- Orientación a personas a las cuales se les negó la inclusión por extemporaneidad.

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 continúa y eficiente a las necesidades de los grupos de valor

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".

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 la Entidad.
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 Entidad.
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 Entidad.
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. Coordinar el desarrollo de los estudios e investigaciones que en el campo jurídico requiera la Entidad.
9. Compilar, organizar y sistematizar la normatividad y jurisprudencia relativa al objetivo y funciones de la Unidad y velar por su aplicación y difusión interna, y establecer la posición jurídica.
10. Elaborar conceptos técnicos como parte de los procedimientos de contratación de los bienes y servicios que se requieren para el correcto funcionamiento de la Unidad.

11. Elaborar, estudiar y conceptuar sobre proyectos de actos administrativos, contratos y/o convenios que deba suscribir o proponer la Entidad, y sobre los demás asuntos que le asignen, en relación con la naturaleza de la Unidad, en lo de su competencia
12. Generar los lineamientos de la defensa jurídica de las Entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, conforme a los parámetros de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación.
13. Velar por la legalización y titularización de los bienes inmuebles de la Entidad.
14. Promover los mecanismos y acciones que permitan a las víctimas su participación en procesos de esclarecimiento judicial y el restablecimiento de sus derechos.
15. Promover y desarrollar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Dependencia.
16. Las demás inherentes a la naturaleza y funciones de la Unidad.

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

Teniendo cuenta la cantidad de requerimientos judiciales y solicitudes administrativas de las distintas líneas de gestión que son notificados diariamente a la Entidad 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 para las Víctimas 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.

Ahora bien, es preciso señalar que mediante Auto 206 de 2017 , la Corte Constitucional resuelve 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 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

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

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".

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.

La Unidad para las Víctimas, 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:

- Fortalecer la defensa institucional a partir de los lineamientos de la Corte Constitucional.
- Fortalecer la defensa institucional a la luz del nuevo procedimiento para el acceso a la medida individual de reparación.
- Actualizar y socializar los lineamientos conceptuales y operativos a los agentes encargados de proyectar la respuesta institucional a acciones de tutela.
- Fortalecer las estrategias de efectividad y oportunidad de la respuesta a acciones de tutela.
- Fortalecer las estrategias de respuesta institucional a requerimientos judiciales de procesos de Restitución de Tierras.
- Fortalecer las estrategias de respuesta institucional a requerimientos judiciales de procesos de Justicia y Paz.
- Fortalecer las estrategias de respuesta institucional respecto de requerimientos judiciales del Sistema Integral de verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición.
- Diseñar e implementar nuevas estrategias de optimización de las etapas de la operación de trámite y respuesta a acciones de tutela.
- 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.

- 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.
- 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 de Respuesta Judicial.
- 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.

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.

- 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.

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.



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

Unidad para las Víctimas

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" (...).

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.

Ahora bien, 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 para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas 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.

Es 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 Entidad Contratante 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 Entidad como: a) Los desarrollos

tecnológicos financiados por la Entidad 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 la 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."

Acto seguido la Entidad 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.

Precisamente, 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.

El referido Informe de Seguimiento hace un llamado al fortalecimiento de la presencia territorial de la Entidades 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.

Unidad para las Víctimas

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.

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 Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas 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.

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.

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 Entidad 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” (Resaltado fuera del texto original)

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:

Unidad para las Víctimas

“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.

Como 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."

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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).

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.

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.

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.

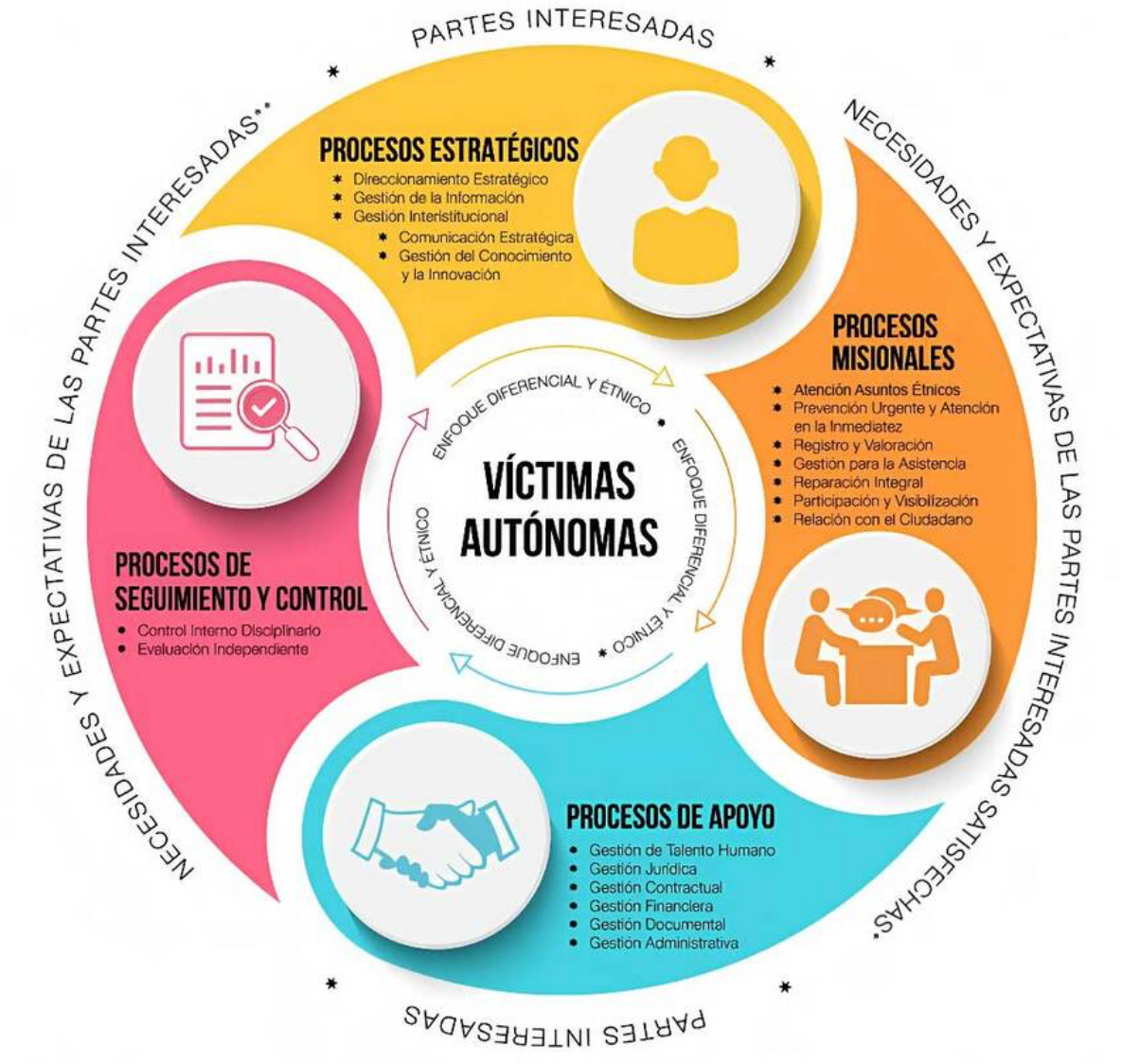
3. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El Contrato Interadministrativo debe contar con una doble condición para contabilizar el término de ejecución. En la primera se tiene que el plazo se cuenta “por ONCE MESES Y MEDIO (11.5) meses”. También es preciso hacer seguimiento mes a mes a los recursos “hasta agotar el presupuesto”, que es la segunda condición finalizando con el texto “lo primero que ocurra”, toda vez que el servicio será pagado por servicios efectivamente prestados mensualmente por parte del Operador.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con un Sistema Integrado de Gestión el cual garantiza la efectividad y asegurar que los servicios y productos son conformes con los requisitos de las normas internacionales ISO, los requisitos internos, la normatividad vigente que le aplica a la Entidad y de las partes interesadas identificadas. Su documentación e implementación está bajo las directrices, políticas y objetivos que se socializan a través de la página web e intranet de la Unidad.

El mapa de procesos ayuda a visualizar todos los procesos, procedimientos y actores claves, además, permite identificar la línea operativa de la Entidad. Navegue en la imagen para consultar los documentos relacionados a cada proceso.



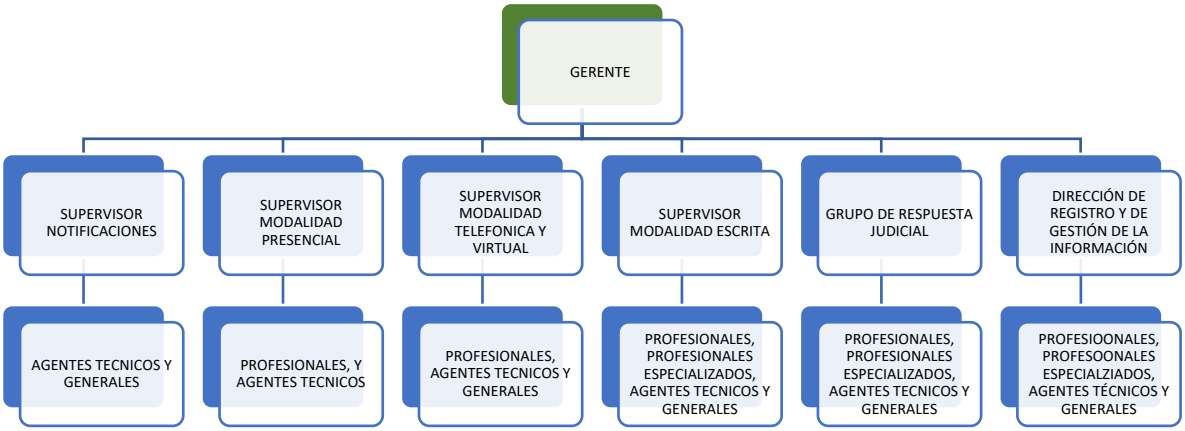
Fuente: Página Web de la UARIV

**Partes interesadas del SIG: Víctimas del Conflicto Armado, Entidades del Orden Nacional y Territorial, Organizaciones Privadas, Sociedad, Comunidad Internacional y Clientes Internos.

5. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD DEL MODELO COMPARTIDO ENTRE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA Y EL GRUPO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El contrato se ejecuta en todo el territorio nacional para estas dos áreas, bajo el siguiente esquema:

Organigrama de la Operación



SERVICIOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS (Apoyo a la Supervisión)

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO (Apoyo a la Supervisión)

5.1. Modalidad de atención presencial

Consiste en la atención y orientación que se brinda en los puntos de atención, centros regionales, y estrategias complementarias que se verán más adelante en diferentes sitios del territorio nacional. El servicio se presta, a través de los orientadores, para lo cual se requiere la disponibilidad permanente de los servicios técnicos e infraestructura señalada en este documento.

En la actualidad, la Unidad para las Víctimas hace presencia en 225 puntos de atención y 35 centros regionales y estrategias complementarias, distribuidos en todo el territorio nacional, permitiendo así la mitigación de las barreras de acceso, asegurando el goce efectivo de los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición.

5.1.1. Modalidad Móvil

Unidad para las Víctimas

Consiste en la atención y orientación presencial a las víctimas, a través de estrategias de atención complementarias como jornadas móviles, cambios de punto, ferias integrales de servicio en diferentes sitios del territorio nacional y equipos veredales.

“Las Entidades nacionales y territoriales desarrollarán estrategias móviles de atención para las víctimas, con el fin de brindar la atención y orientación en los municipios apartados que no cuenten con centros regionales (CRAV). Estos esquemas deben ser coordinados con las gobernaciones y/o alcaldías con el fin de identificar las zonas que deben ser atendidas de forma prioritaria e inmediata” [3]

Bajo este sustento normativo, la Unidad para las Víctimas desarrolla estrategias definidas como espacios institucionales (evento extramural, con temporalidad y alcance definido en el proceso de la ruta de atención, asistencia y reparación integral), de atención especializada y participación exclusiva de los servicios y trámites de la Entidad, con el fin de abordar uno o varios temas determinados dentro de los esquemas operativos.

Estas estrategias son programadas por las direcciones y coordinadas por la modalidad presencial del Grupo de Servicio, teniendo en cuenta las condiciones de las víctimas y las necesidades de atención en lugares donde no se cuenta con punto de atención ni centros regionales, y son un componente de la atención presencial para mitigar las barreras de acceso en todo el territorio nacional; con el fin de ampliar la cobertura de atención de las víctimas que se encuentran en municipios apartados, en zonas rurales o zonas veredales.

Los tipos de atención móvil en los cuales se requiere garantizar servicios de alimentación, alojamiento y transporte son los siguientes:

- **Jornadas de atención y equipos veredales:** Jornada que se desarrolla fuera del municipio o ciudad capital en donde no existen puntos de atención y centros regionales y busca acercar la institucionalidad a la población, que no posee los recursos o las condiciones necesarias para realizar traslados intermunicipales y poder llegar a dichos espacios institucionales. En la atención se busca dar información, orientación y acompañamiento a las víctimas, en diferentes procesos como: registro, toma de solicitud de indemnización - documentación, captura de solicitudes de atención y ayuda humanitaria, notificación entre otros, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación.

- **Cambio de punto:** Jornada que se desarrolla o realiza en el municipio base en donde existen puntos de atención y centros regionales, el objetivo de esta estrategia es ampliar la cobertura de atención en todos los barrios y/o localidades del municipio, en donde las

[3] Según como lo establece el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y Reconciliación. ARTÍCULO 2.2.6.6.10. Estrategias de atención complementadas a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas

personas por su alto grado de vulnerabilidad, discapacidad física o que no poseen los recursos necesarios, no pueden trasladarse a los espacios institucionales mencionados. Esta estrategia también es planeada y articulada desde las direcciones territoriales de acuerdo con la necesidad del servicio.

- **Ferias de servicio**: Son espacios para la articulación de la oferta institucional del orden nacional, departamental y municipal de manera transitoria y temporal, en los cuales participan diferentes instituciones del gobierno nacional. La Unidad para la Víctimas, en articulación con diferentes entidades, apoya estos espacios institucionales, a través de la asistencia del personal necesario para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima sobre los servicios y trámites de la Entidad.

La atención móvil puede ser de un día o varios, por lo cual existe la posibilidad de que el personal pernocte y se requiera el servicio de alojamiento, a continuación, se relacionan las cifras de ejecución por servicio:

Histórico Jornadas Móviles y Ferias de Servicios

Periodo	Jornadas Efectivas	Solicitudes	Víctimas
2021	1.375	362.841	164.368
2022	1.296	328.322	158.896
2023	901	216.245	104.832
2024	1.083	323.301	143.387
2025	1254	345.286	150.607

Fuente. Sistema de Gestión a víctimas 2021- diciembre de 2025

Nota: Para esta contratación se tiene contemplada un **meta de 1.171** estrategias complementarias (jornadas de atención y/o ferias de servicios) con los mismos 435 orientadores asignados a los puntos de atención y centros regionales para la atención a víctimas, en promedio asistente 3 orientadores por jornada.

5.1.2. Modalidad Fija

Consiste en la atención y orientación presencial para las víctimas, que actualmente se brinda en sitios fijos, tales como puntos de atención y centros regionales, direcciones territoriales, u otros espacios complementarios a nivel nacional.

La modalidad de atención fija se realiza en los puntos de atención y los centros regionales, bajo los criterios del Manual de Servicio al Ciudadano, que incluye los lineamientos que debe cumplir el orientador.

Unidad para las Víctimas

Etapas del proceso de atención

- **Llegada, alistamiento e inicio de atención:** Para todos los centros regionales y puntos de atención el horario establecido para la atención a la ciudadanía y/o población víctima no podrá ser inferior a (40) horas semanales, de acuerdo con el horario definido por el director territorial acorde con la región donde se preste el servicio, en los rangos de lunes a sábados entre las 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Los horarios definidos que se darán a conocer en un lugar visible del centro regional o punto de atención para la adecuada prestación del servicio.

En ese sentido y con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía y/o población víctima asistente se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

a. Acogedor: Llegada previa media hora antes a la apertura del centro regional o punto de atención, para validar y dar cumplimiento al protocolo de ingreso y asignación de turnos, adelantar las acciones de organización de filas (si se presentan), entregar y asignar los turnos para la atención y orientación, garantizar el ingreso ordenado y clasificado a la sala de espera antes de la apertura, con el fin de dar inicio a la atención de manera ordenada (Puede ser un servidor de la Unidad para las Víctimas y/o Acogedores del municipio o servidores de las Entidades según corresponda e indique la Dirección Territorial). Para el caso de las víctimas y los ciudadanos que llegan con cita previa, asignada a través de las funcionalidades de agendamiento presencial por medio del Chatbot, WhatsApp y Unidad en Línea se verifica la hora y se asigna a un orientador.

b. La atención en el centro regional o punto de atención se debe garantizar a la ciudadanía y/o población víctima hasta la hora indicada de cierre, es decir, por ningún motivo se deben restringir los ingresos para la atención de las diferentes entidades en horas anticipadas. Si existen casos de diferencia entre capacidad instalada y demanda de servicios, se deben crear las estrategias en la atención que permitan solventar y equilibrar este escenario (contingencias de servicios).

c. Dentro de la jornada laboral se tiene derecho a quince (15) minutos de descanso - pausas activas - en la mañana y en la tarde y una (1) hora de almuerzo, únicamente entre las 12:00 m y 2:00 p.m. (es decir de 12:00 m a 1:00 p.m. o de 1:00 p.m. a 2:00 p.m.). Si hay más de dos (2) orientadores se deben intercalar. De la puntualidad y estricto cumplimiento depende que no se afecte el bienestar de los orientadores y la atención continua de la ciudadanía y/o población víctima.

- Charlas de Orientación: Las charlas se deben realizar de acuerdo con las siguientes convenciones por parte del acogedor y asignador de turnos, alternado con los servidores del SNARIV y del municipio, su duración debe estar entre 10 a 15 minutos, se debe realizar con voz pausada pero en tono alto, de manera respetuosa y aplicando los protocolos para la acción sin daño, utilizando términos adecuados y brindando la asesoría de manera ordenada (responder inquietudes o preguntas de manera general a las víctimas que lo requieran).

Nota: Tener en cuenta en la periodicidad, los registros de los instrumentos aplicados por el asignador de turnos, quien, a través de estos, podrá determinar las líneas de tiempo (tasas de llegada, tasas de atención y sala de espera) y determinar una variación de ratios.

En el siguiente cuadro se indica el tiempo en el que se debe realizar la charla a las víctimas asistentes en la sala de espera:

Periodicidad	N º de víctimas en sala de espera
1 hora	Más de 300
2 horas	Entre 100 y 300
3 horas	Menos de 100

- **Articulación de sala de espera:** A continuación, se relacionan las actividades que deben desarrollarse de manera permanente, a fin de complementar la atención y articular la ruta interna del centro regional o punto de atención de manera óptima y adecuada

- Apoyo en la sala de espera para la clasificación y acomodación de los ciudadanos y/o víctimas asistentes.
- Ordenamiento y clasificación de la sala de espera.
- Llamamiento de turnos de acuerdo con las tipologías entregadas por el asignador de turnos. (aplicación de lineamientos de enfoque diferencial, de género y étnico)
- Apoyo en las estrategias de sensibilización sobre el uso adecuado de las instalaciones y espacios del centro regional o punto de atención, generando sentido de pertenencia y reconocimiento.
- Apoyo en la divulgación, promoción y comunicación de las entidades participantes, oferta institucional de trámites y servicios, fechas, horarios e información relacionada de interés.
- Información y orientación sobre la ubicación de espacios internos del centro regional o punto de atención, tales como: ludoteca, baños, auditorio, oficinas, enfermería entre otros.
- Comunicación y articulación con el acogedor (asignador de turnos) sobre las dinámicas inherentes a la atención.

- **Acciones específicas para sujetos de especial protección:**

Atención personalizada: En esta fase del proceso de atención, el orientador es el encargado de adelantar la atención inicial, de manera amable, cordial, con lenguaje claro y ágil; de escuchar atentamente la solicitud y/o trámite que desea llevar a cabo el ciudadano y direccionar o indicar, cuál es el paso que debe seguir para el trámite, por lo cual es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

Unidad para las Víctimas

Para la atención, el orientador debe validar la información que requiera, a través de las herramientas de gestión y consulta VIVANTO, SGV, LEX, MAARIV, ARCHIDHU, SIRAV y demás.

Verificar que la información de las solicitudes se haya ingresado en la herramienta dispuesta por la Entidad con los datos correctos y de acuerdo con el trámite; en caso de que la solicitud requiera el suministro de información o aportar documentación, el orientador debe registrar la información, digitalizar los documentos requeridos, cargarlos en la herramienta y/o efectuar su envío de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Entidad.

- **Responsabilidad del Operador durante el proceso de atención que adelante el orientador:**

- El Operador tendrá la custodia de la documentación que reciba el orientador (cumpliendo los lineamientos y políticas de seguridad de la Información y del manejo de la información que están establecidos por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental) hasta el momento de la entrega al responsable de hacer la gestión de recolección de documentos de la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con los tiempos determinados por las direcciones territoriales. La entrega de los documentos se efectuará en el orden indicado y diligenciando los formatos establecidos por la Entidad, con la periodicidad definida.

- El Operador debe implementar controles de seguridad para la protección de la información física y electrónica, en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos. Esta gestión de riesgo debe ser reportada periódicamente a la Entidad y debe contemplar la implementación de las políticas y lineamientos de seguridad de la Información establecidas por la Entidad, así como los controles de seguridad de la información del Anexo A de la Norma ISO 27001 (versión vigente) aplicables en el marco del objeto, para lo cual, el Operador debe construir la «declaración de aplicabilidad de controles» y el plan operativo para la implementación y/o seguimiento de los controles de seguridad de la información, siguiendo los lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

- Entregar respuesta. En este paso, el orientador es el encargado de entregar al ciudadano la respuesta a su solicitud o trámite, registrando la información, a través de la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas para este fin. Así mismo, se encarga de preguntar a la persona atendida, si su solicitud fue debidamente gestionada, si quedó satisfecha con la respuesta y si requiere algún otro trámite o información adicional.

- Verificar calidad y evaluar la gestión. Los orientadores deben realizar a los ciudadanos y/o población víctima una encuesta de satisfacción una vez finalice la atención, con el fin de evaluar la prestación del servicio y los aspectos objeto de mejora, para lo cual el

Operador debe realizar la tabulación respectiva y el informe por dirección territorial para tomar las acciones correctivas necesarias.

5.1.3. Cobertura

Los espacios de atención se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional y comprenden **20** direcciones territoriales, **225** puntos de atención (susceptible de aumentar de acuerdo con los resultados de estudios de factibilidad de apertura de puntos de atención) y **35** centros regionales, en zonas definidas por la Unidad, las cuales pueden ser urbanas o rurales, así las cosas, se requieren mínimo **402** agentes con perfil técnico ubicados de acuerdo con la siguiente distribución.

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
CAQUETA - HUILA	CARTAGENA DEL CHAIRA	1
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL FLORENCIA	3
CAQUETA - HUILA	GARZON	2
CAQUETA - HUILA	LA MONTAÑITA	1
CAQUETA - HUILA	CASA DE JUSTICIA LA PLATA	1
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL NEIVA	4
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL PITALITO	2
CAQUETA - HUILA	SAN JOSE DEL FRAGUA	1
CAQUETA - HUILA	SAN VICENTE DEL CAGUAN	1
CAQUETA - HUILA	EL DONCELLO	1
META - LLANOS ORIENTALES	CUMARIBO	1
META - LLANOS ORIENTALES	GRANADA	2
META - LLANOS ORIENTALES	INIRIDA	1
META - LLANOS ORIENTALES	LETICIA	0
META - LLANOS ORIENTALES	MITU	1
META - LLANOS ORIENTALES	PAZ DE ARIPORO	1
META - LLANOS ORIENTALES	PUERTO CARREÑO	1
META - LLANOS ORIENTALES	CENTRO REGIONAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	2
META - LLANOS ORIENTALES	VILLANUEVA	1
META - LLANOS ORIENTALES	CENTRO REGIONAL VILLAVICENCIO	4
META - LLANOS ORIENTALES	YOPAL	3
META - LLANOS ORIENTALES	CALAMAR	1
META - LLANOS ORIENTALES	LA PRIMAVERA	1
PUTUMAYO	MOCOA	2
PUTUMAYO	ORITO	1

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	1
PUTUMAYO	PUERTO CAICEDO	1
PUTUMAYO	PUERTO GUZMAN	1
PUTUMAYO	PUERTO LEGUIZAMO	1
PUTUMAYO	SAN MIGUEL	1
PUTUMAYO	SIBUNDOY	1
PUTUMAYO	VALLE DEL GUAMUEZ	2
PUTUMAYO	VILLAGARZON	1
ATLANTICO	CENTRO REGIONAL BARRANQUILLA	2
ATLANTICO	MALAMBO	1
ATLANTICO	PONEDERA	0
ATLANTICO	PUERTO COLOMBIA	1
ATLANTICO	SABANAGRANDE	1
ATLANTICO	SABANALARGA	1
ATLANTICO	SANTO TOMAS	1
ATLANTICO	CENTRO REGIONAL SOLEDAD	4
ATLANTICO	SUAN	1
ATLANTICO	GALAPA	1
BOLIVAR	ACHI	1
BOLIVAR	BARRANCO DE LOBA	1
BOLIVAR	CENTRO REGIONAL CARTAGENA DE INDIAS	5
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR	2
BOLIVAR	MAGANGUE	2
BOLIVAR	MONTECRISTO	1
BOLIVAR	SAN JACINTO	1
BOLIVAR	SAN JUAN NEPOMUCENO	1
BOLIVAR	SAN MARTIN DE LOBA	1
BOLIVAR	TALAIGUA NUEVO	1
BOLIVAR	PUERTO RICO	1
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	1
CESAR - LA GUAJIRA	AGUACHICA	2
CESAR - LA GUAJIRA	AGUSTIN CODAZZI	2
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL CURUMANI	1
CESAR - LA GUAJIRA	DIBULLA	1
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL EL MOLINO	2
CESAR - LA GUAJIRA	MAICAO	1

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
CESAR - LA GUAJIRA	PUEBLO BELLO	1
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL RIOHACHA	3
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL VALLEDUPAR	5
CORDOBA	MONTELIBANO	2
CORDOBA	CORREGIMIENTO TIERRADENTRO	0
CORDOBA	CENTRO REGIONAL MONTERIA	5
CORDOBA	JUAN JOSE	1
CORDOBA	PUERTO LIBERTADOR	2
CORDOBA	SAN JOSE DE URE	1
CORDOBA	TIERRALTA	2
CORDOBA	VALENCIA	2
MAGDALENA	ARACATACA	1
MAGDALENA	CIENAGA	1
MAGDALENA	EL BANCO	0
MAGDALENA	PIVIJAY	1
MAGDALENA	PLATO	1
MAGDALENA	CENTRO REGIONAL SANTA MARTA	4
SUCRE	COROZAL	1
SUCRE	SAN MARCOS	1
SUCRE	SAN ONOFRE	1
SUCRE	CENTRO REGIONAL SINCELEJO	5
SUCRE	SUCRE	1
ANTIOQUIA	ANDES	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA ANORI	1
ANTIOQUIA	BELLO	4
ANTIOQUIA	GRANIZAL	0
ANTIOQUIA	BETULIA	1
ANTIOQUIA	CENTRO REGIONAL CAUCASIA	3
ANTIOQUIA	COCORNA	1
ANTIOQUIA	DABEIBA	1
ANTIOQUIA	EL BAGRE	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA CARMEN DE VIBORAL	1
ANTIOQUIA	ENVIGADO	1
ANTIOQUIA	FRONTINO	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA GRANADA	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA ITAGUI	2

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
ANTIOQUIA	ITUANGO	1
ANTIOQUIA	LA CEJA	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA EL BOSQUE	2
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA ROBLEDO	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO	1
ANTIOQUIA	MASCERCA CASTILLA	1
ANTIOQUIA	PROCURADURIA MEDELLIN	1
ANTIOQUIA	UNIDAD PERMANENTE DE JUSTICIA UPJ	1
ANTIOQUIA	DEFENSORIA REGIONAL MEDELLIN	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO	2
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO	1
ANTIOQUIA	PUERTO TRIUNFO	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA REMEDIOS/CASA DE JUSTICIA SEGOVIA	1
ANTIOQUIA	RIONEGRO	1
ANTIOQUIA	SAN CARLOS	1
ANTIOQUIA	SAN LUIS	1
ANTIOQUIA	SAN RAFAEL	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA SANTA FE DE ANTIOQUIA	1
ANTIOQUIA	SONSON	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA TARAZA / CASA DE JUSTICIA CACERES	1
ANTIOQUIA	URRAO	1
ANTIOQUIA	VIGIA DEL FUERTE	1
ANTIOQUIA	YARUMAL	1
ANTIOQUIA	YOLOMBO	1
EJE CAFETERO	APIA	1
EJE CAFETERO	ARMENIA	2
EJE CAFETERO	BELALCAZAR	0
EJE CAFETERO	BELEN DE UMBRIA	1
EJE CAFETERO	DOSQUEBRADAS	1
EJE CAFETERO	RIO VERDE - GENOVA	1
EJE CAFETERO	LA DORADA	1
EJE CAFETERO	LA VIRGINIA	1
EJE CAFETERO	MANIZALES	2
EJE CAFETERO	PENSILVANIA	2
EJE CAFETERO	CENTRO REGIONAL PEREIRA	4

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
EJE CAFETERO	PUEBLO RICO	1
EJE CAFETERO	SANTA CECILIA	1
EJE CAFETERO	QUINCHIA	1
EJE CAFETERO	SAMANA	1
EJE CAFETERO	SANTA ROSA DE CABAL	1
EJE CAFETERO	SANTUARIO	1
EJE CAFETERO	CASA DE JUSTICIA SUPIA / RIOSUCIO	1
URABA	ACANDI	1
URABA	CENTRO REGIONAL APARTADO	3
URABA	ARBOLETES	1
URABA	CAREPA	1
URABA	CARMEN DEL DARIEN	1
URABA	CHIGORODO	2
URABA	MURINDO	1
URABA	MUTATA	1
URABA	NECOCLI	1
URABA	RIOSUCIO	1
URABA	SAN JUAN DE URABA	1
URABA	SAN PEDRO DE URABA	1
URABA	TURBO	2
URABA	UNGUIA	1
URABA	BELEN DE BAJIRA	1
CENTRAL	ATACO	1
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO BOSA	2
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO CHAPINERO	3
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO CIUDAD BOLIVAR	2
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO PATIO BONITO	3
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO RAFAEL URIBE	4
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO SUBA	2
CENTRAL	PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	2
CENTRAL	CHAPARRAL	1
CENTRAL	CHIQUINQUIRA	1
CENTRAL	IBAGUE	3
CENTRAL	CENTRO REGIONAL LA PALMA	1
CENTRAL	LIBANO	1
CENTRAL	PACHO	1

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
CENTRAL	PLANADAS	1
CENTRAL	PUERTO BOYACA	1
CENTRAL	PURIFICACION	1
CENTRAL	SAN SEBASTIAN DE MARIQUITA	1
CENTRAL	CENTRO REGIONAL SOACHA	3
CENTRAL	SOGAMOSO	1
CENTRAL	TUNJA	1
CENTRAL	CENTRO REGIONAL VIOTA	1
CENTRAL	ROVIRA	0
CENTRAL	DUITAMA	1
CENTRAL	MIRAFLORES	1
MAGDALENA MEDIO	ARENAL	1
MAGDALENA MEDIO	CENTRO REGIONAL BARRANCABERMEJA	5
MAGDALENA MEDIO	CIMITARRA	1
MAGDALENA MEDIO	MORALES	2
MAGDALENA MEDIO	NOROSI	1
MAGDALENA MEDIO	PUERTO BERRIO	1
MAGDALENA MEDIO	PUERTO WILCHES	1
MAGDALENA MEDIO	RIO VIEJO	1
MAGDALENA MEDIO	SAN PABLO	2
MAGDALENA MEDIO	SANTA ROSA DEL SUR	1
MAGDALENA MEDIO	SIMITI	1
CENTRAL	EQUIPO DE APOYO	6
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL ARAUCA	3
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	ARAUQUITA	2
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CONVENCION	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL CUCUTA	4
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	EL CARMEN	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	EL TARRA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	EL ZULIA	1

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	FORTUL	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	HACARI	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	LA PLAYA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL OCAÑA	4
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	SAN CALIXTO	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	SARAVENA	2
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	SARDINATA / BUCARASICA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL TAME	3
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	TEORAMA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	TIBU / LA GABARRA	2
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	PUENTE INTERNACIONAL SIMON BOLIVAR	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	ABREGO	1
SANTANDER	BARBOSA	1
SANTANDER	BUCARAMANGA	3
SANTANDER	FLORIDABLANCA	2
SANTANDER	GIRON	1
SANTANDER	MALAGA	1
SANTANDER	PIEDECUESTA	1
SANTANDER	SAN GIL	1
SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURI	1
CAUCA	ALMAGUER	1
CAUCA	ARGELIA	1
CAUCA	BUENOS AIRES	1
CAUCA	GUAPI	1
CAUCA	INZA	1
CAUCA	LOPEZ DE MICAY	1

Unidad para las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
CAUCA	MERCADERES	1
CAUCA	MORALES	2
CAUCA	EL BORDO	2
CAUCA	CENTRO REGIONAL POPAYAN	4
CAUCA	CENTRO REGIONAL SANTANDER DE QUILICHAO	1
CAUCA	SUAREZ	1
CAUCA	TIMBIQUI	1
CAUCA	TORIBIO	1
CAUCA	PLATEADO	1
CHOCO	ALTO BAUDO	1
CHOCO	BAHIA SOLANO	1
CHOCO	BAJO BAUDO	1
CHOCO	BOJAYA	1
CHOCO	CASA DE JUSTICIA CONDOTO	1
CHOCO	EL CARMEN DE ATRATO	1
CHOCO	EL LITORAL DEL SAN JUAN	1
CHOCO	CASA DE JUSTICIA ISTMINA	1
CHOCO	JURADO	1
CHOCO	MEDIO BAUDO	2
CHOCO	NUQUI	2
CHOCO	CENTRO REGIONAL QUIBDO	3
CHOCO	SAN JOSE DEL PALMAR	1
CHOCO	CASA DE JUSTICIA TADO	1
NARIÑO	BARBACOAS	1
NARIÑO	EL DIVISO	1
NARIÑO	CENTRO REGIONAL EL CHARCO	2
NARIÑO	EL TABLON DE GOMEZ	1
NARIÑO	FRANCISCO PIZARRO	1
NARIÑO	IPIALES	1
NARIÑO	LA UNION	1
NARIÑO	OLAYA HERRERA	2
NARIÑO	CENTRO REGIONAL PASTO	4
NARIÑO	CENTRO REGIONAL POLICARPA	1
NARIÑO	RICAURTE	1
NARIÑO	ROBERTO PAYAN	1
NARIÑO	SAMANIEGO	1

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
NARIÑO	CENTRO REGIONAL SAN ANDRES DE TUMACO	4
NARIÑO	LLORENTE	1
NARIÑO	TAMINANGO / EL ROSARIO / REMOLINO	1
NARIÑO	MOSQUERA	1
NARIÑO	SANTA BARBARA DE ISCUANDE	1
NARIÑO	MAGÜI PAYAN	1
NARIÑO	LA TOLA	1
VALLE	CENTRO REGIONAL BUENAVENTURA	5
VALLE	CENTRO REGIONAL CALI	4
VALLE	CARTAGO	1
VALLE	GUADALAJARA DE BUGA	1
VALLE	PALMIRA	1
VALLE	TULUA	2
VALLE	JAMUNDI	1
		402

5.1.4. Asignación Back up

Ante las novedades que se presenten en los puntos de atención y centros regionales, por ausencia de los orientadores en razón a: vacaciones, permisos, incapacidades, licencias entre otros, se requiere que el Operador garantice desde el inicio del Contrato como mínimo el 70% del cubrimiento de las novedades, sin importar la cantidad de orientadores asignados a los puntos de atención y/o centros regionales, ni el número de días de la novedad. Así las cosas, el Operador debe diseñar estrategias que permitan garantizar dicho cubrimiento durante el término de ejecución del Contrato. No obstante, lo anterior, transcurridos los tres primeros meses de ejecución, las partes validarán el cumplimiento de la meta del 70%, considerando su incremento para el término de ejecución restante, cuyo cumplimiento verificará la Supervisión de cada uno de los componentes.

El *backup* debe suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez y debe estar formado en el uso de las herramientas y la misionalidad de la Entidad para operar el servicio. El Operador debe cubrir los gastos de alimentación, alojamiento y transporte requeridos para dicho cubrimiento.

Histórico de atención canal presencial

Año	No. Solicitudes	No. Víctimas
2021	7.313.841	3.123.992
2022	7.449.987	3.308.172

2023	6.986.682	3.407.670
2024	6.892.968	2.895.920
2025	7.745.535	3.394.536

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2021 a -31 de diciembre de 2025

Para la vigencia 2026, se tiene proyectada una meta de 4.583.520 solicitudes, la cual se debe cumplir con el personal dispuesto en los puntos de atención y los centros regionales y se aclara que eventualmente, de acuerdo con la necesidad de la Entidad, puede existir un incremento al número de orientadores y por ende de la meta.

5.2. Procedimiento Administrativo de Notificaciones

Este procedimiento comprende las notificaciones de actos administrativos de carácter particular y concreto, en las que se adoptan decisiones en materia de registro, asistencia y atención humanitaria, indemnización administrativa, y los recursos que contra estas decisiones proceden, emitidos a través de sus diferentes procesos misionales y de apoyo.

Consolidación y notificación de las actuaciones administrativas

Con el fin de garantizar el debido proceso, el derecho a la contradicción, defensa y los principios de publicidad de las actuaciones administrativas, se cuenta con el Procedimiento de Notificación de Actuaciones Administrativas, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

- Recibir a través del aplicativo correspondiente las actuaciones administrativas procedentes de las áreas misionales y/o grupos de apoyo de la Unidad para las Víctimas quienes serán responsables del contenido de las mismas. El Grupo de Servicio al Ciudadano únicamente verificará el requisito de forma que no impida la notificación.

- El designado por el área misional y/o grupo de apoyo diariamente enviará correo electrónico al responsable de notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, informando el número de actos administrativos proyectados y que requieren adelantar el trámite de notificación.

- El acto administrativo debe estar enumerado, tener fecha de expedición, (la numeración que corresponde al número consecutivo de cada acto administrativo).

- El acto administrativo debe indicar los recursos procedentes y la autoridad ante quienes deben interponerse.

- El nombre de la persona a notificar sea natural o jurídica y documento de identificación.

- El responsable debe descargar la información de la herramienta asignada para el proceso, validando que cumpla con los criterios mínimos para realizar el procedimiento de notificación.

- Aprobación de actos administrativos: Validar que la información descargada del aplicativo de notificaciones cuente con los requisitos mínimos para realizar el procedimiento de notificación, conforme a lo establecido en el Manual Único de Notificaciones.

- Búsqueda de datos de ubicación y contacto: Posterior a la aprobación de los actos administrativos susceptibles de notificación, se realizará la descarga de los registros para realizar el cruce de información en búsqueda de más datos de contacto, dentro de esta etapa, se deben implementar diferentes estrategias que permitan completar la información requerida y realizar la discriminación de los registros que no cuenten con información de ubicación y contacto para que se dé inicio a la notificación subsidiaria.

- Remisión a campaña de convocatoria telefónica: Se remitirán al canal telefónico y virtual para convocatoria todos los datos de contacto encontrados en los distintos sistemas de información de la Unidad para las Víctimas y se realizarán las siguientes acciones:

- Informar sobre la existencia de una actuación administrativa de contenido particular con efectos jurídicos susceptible de notificación personal.
- Indagar sobre la ubicación del ciudadano y/o víctima.
- Constatar e informar sobre la dirección territorial, punto de atención y/o centro regional de la Unidad para las Víctimas más cercano a la residencia del ciudadano y/o víctima, o articular con Entidades del orden territorial que tengan ubicación cercana al lugar de residencia (enlace municipal, Personería, Defensoría, Procuraduría).
- Agendar cita para la notificación personal con los orientadores dispuestos en el territorio, las personas encargadas en las Entidades del orden territorial con las que se genera articulación o las personas que apoyen espacios dispuestos para la notificación de actuaciones administrativas.

- Verificar y actualizar los datos de contacto y ubicación en la herramienta dispuesta por la Entidad.

Los registros que no se puedan contactar efectivamente en la convocatoria telefónica, se remitirá la citación a la dirección de residencia, por medio del operador postal para la notificación a la dirección reportada en el «modelo de contactabilidad y ubicación» dispuesto por la Red Nacional de Información o el aplicativo destinado para este fin.

- Disposición de actuaciones administrativas para consulta y descarga: Una vez se tenga la información de la convocatoria telefónica, los registros con sus respectivas imágenes de actos administrativos y oficios de notificación estarán habilitados para

consulta, descarga y cargue de la diligencia de la notificación personal para el siguiente personal:

- Orientadores de la modalidad presencial de los puntos de atención y centros regionales.
- Servidores y Operadores de la Unidad para las Víctimas.
- Colaboradores estratégicos que se destinen para la notificación personal de los actos administrativos.

- Remisión de citaciones para la notificación personal: Se remitirá al interesado citación a residencia para la notificación personal a la dirección suministrada por la dependencia o resultado de la búsqueda de los aplicativos de la Unidad para las Víctimas, esta actividad se realiza por medio del operador postal. Los registros objeto de esta etapa del proceso son:

- Registros de ciudadanos a quienes se contactó telefónicamente y no se presentaron para la notificación personal dentro de los 5 días después de agendado y que cuentan con datos de ubicación de residencia para notificación.
- Registros de ciudadanos a quienes no cuentan con datos telefónicos o teniéndolos estos no son efectivos.

- La prueba de notificación estará sujeta a un proceso de verificación de calidad muestral adelantado por la Unidad (el tamaño de la muestra dependerá del volumen de documentos generados y se estimará conforme la capacidad de la operación). En caso de existir un error en la prueba de notificación realizada en territorio, se establecerá el contacto con la persona que surtió la notificación para que subsane los errores. Dicho cargue se realizará en las herramientas definidas para tal fin.

- Publicación de citaciones para la notificación personal: Los notificadores realizarán la citación al punto de atención y/o centro regional más cercano del municipio registrado, se remite al profesional de servicio al ciudadano en territorio (o al designado para esta actividad), quien imprime formato de citación pública y lo publica durante 5 días hábiles invitando a los ciudadanos a notificarse personalmente, los registros objeto de esta etapa del proceso son:

- Registros de ciudadanos que se les realizó agendamiento telefónico y no asistieron.
- Registros de ciudadanos que se les realizó contacto telefónico y no fue efectivo.
- Registros que no contaban con dirección de residencia viable.
- Registros gestionados por citación a residencia y esta no fue efectiva.

5.2.1. Notificación personal

Será realizado conforme las estrategias adelantadas con las direcciones territoriales, como citación a Puntos de Atención a Víctimas y/o Centros Regionales de Atención a Víctimas, jornadas masivas en lugares donde haya mayor cantidad de actuaciones administrativas, jornadas móviles en lugares donde no haya Puntos de Atención, articulación con enlaces municipales de víctimas y personerías municipales, ONG, procuraduría y defensorías, y se procederá a notificar los actos administrativos de la siguiente manera:

- Entregar copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo.
- Orientar sobre el alcance del acto administrativo a notificar.
- Anotación de fecha y hora de la notificación personal.
- Informar sobre los recursos que legalmente proceden y los plazos para interponerlos.
- Informar la autoridad ante quien debe interponer los recursos.

Se dispondrá un equipo para hacer articulación con Entidades del orden territorial, con el fin de generar acciones orientadas a notificar de manera personal.

Una vez haya surtido el trámite, se entenderá por notificado y posteriormente se procederá a cargar la imagen de la diligencia de la notificación personal en el aplicativo correspondiente.

5.2.2 Notificación Electrónica

Se presenta después de una validación de aceptación de notificar electrónicamente por los medios electrónicos certificados que disponga la Entidad y el ciudadano se hace responsable de adoptar las medidas de seguridad para la administración de su correo electrónico, toda vez que para efectos de la aplicación del artículo 56 de Ley 1437 de 2011, se entenderá que la notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que la Entidad envíe el acto administrativo a notificar por cualquiera de los medios electrónicos suministrados, hecho que la Entidad debe certificar.

En los registros que no cuenten con aceptación para ser notificado electrónicamente se enviará comunicación por cualquier medio, informando al interesado sobre la posibilidad de aceptar la notificación electrónica, a través de los medios dispuestos por la Entidad, el cual se encuentra disponible en la herramienta de consulta de datos de la Unidad.

5.2.3. Estrategia de notificación subsidiaria

✓ **Notificación a residencia:**

Si pasados 5 días después de la entrega de las citaciones a residencia los ciudadanos no han asistido para la diligencia de la notificación personal, se generará el formato de notificación a residencia junto con el acto administrativo y se remitirán por medio del operador postal.
El promedio mensual de notificaciones a residencia es de 850 actos administrativos

La notificación por aviso a residencia debe indicar la fecha y el acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Si no se logró la entrega del acto administrativo mediante notificación por aviso a residencia, se debe actualizar el estado del registro (devuelto) a través del instrumento establecido por la Entidad, y continuar con notificación por medio de aviso público o edicto según corresponda.

✓ **Notificación por aviso público:**

Si pasados 5 días después del agendamiento telefónico o citación publica para la notificación personal los ciudadanos no han asistido para la diligencia de la notificación personal, se imprime y publica el formato de notificación por aviso y se publica en el punto de atención más cercano al municipio registrado, durante 5 días hábiles, así mismo se procederá con la notificación por aviso público a través de la página web de la Entidad.

En los casos en los que se evidencie que el declarante ha fallecido, la notificación se cerrará por aviso público, no obstante, de acuerdo con lo establecido en el artículo de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se debe comunicar a las personas mayores de edad que hacen parte del grupo familiar, con el fin de que hagan valer sus derechos, por lo cual, la comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. En caso de no ser posible dicha comunicación, la información quedaría divulgada en la notificación por aviso público, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados, de lo cual se dejará constancia escrita en el expediente.

✓ **Notificación por conducta concluyente:**

Este tipo de notificación surte los mismos efectos de la notificación personal. Cuando un ciudadano manifiesta que conoce la actuación administrativa, cuando presenta un escrito donde se evidencia tener conocimiento de la actuación administrativa, o cuando presenta recursos contra el acto administrativo, se considerará notificado por conducta concluyente de dicha actuación administrativa en la fecha de presentación del escrito o de la manifestación verbal.

➢ Control de términos de cada una de las etapas del procedimiento administrativo: los profesionales responsables de los reportes, cifras y estadísticas ejercerán control de los términos de cada una de las etapas de la gestión para la notificación de los actos administrativos y generan las alertas e informes correspondientes.

➢ Cobertura de notificación: La cobertura y ejecución del procedimiento de notificaciones es en **todo el territorio nacional colombiana y estará coordinado por la Unidad**, para lo cual articulará con orientadores en las sedes de la Unidad para las Víctimas (direcciones territoriales, Centros Regionales de Atención y Reparación, y Puntos de Atención) desarrollo de jornadas masivas, jornadas móviles, jornadas de atención, ferias de servicio, equipos veredales, apoyo a otras jornadas acuerdos con Entidades del orden territorial, y para grupos de interés que residen o se encuentran domiciliados en el exterior, se realizará articulación con los consulados correspondientes.

Trámite a documentos internos

El proceso de trámite a documentos internos consiste en el manejo documental que se le da a las devoluciones reportadas y remitidas por el operador postal y consta de las siguientes actividades:

- Recepción: Consiste en el acopio de las respuestas de citaciones y avisos a residencia que no fue efectiva la entrega.
- Alistamiento: Consiste en la organización en carpetas con máximo 200 folios numerados.
- Rotulación: Cada carpeta se rotula de acuerdo con la TRD.
- Organización en cajas: Las carpetas se organizan en cajas que contienen máximo 5 carpetas. Posteriormente se rotula cada caja según la TRD.
- Diligenciamiento FUID: Consiste en la captura de información en el formato establecido por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
- Acta de traslado: Consiste en la diligencia de entrega al supervisor del contrato del Grupo de servicio al ciudadano al Grupo de Gestión Administrativa, el archivo de las cajas con las diligencias de notificación personal, bajo los lineamientos establecidos por el mismo.

Es importante resaltar que se debe cumplir con la adecuada entrega de la documentación de acuerdo con lo dispuesto en las especificaciones técnicas indicadas por el Sistema de Gestión Documental y Archivo de la Entidad conforme en la Ley General de Archivos 594 de 2000 y el Protocolo de Gestión Documental de los Archivos referidos a las Graves y Manifiestas Violaciones a los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas en ocasión del conflicto armado interno y demás cuando este aplique.

Cobertura Notificadores:

El personal que se contratará por el Operador se debe ubicar en la ciudad de Bogotá sede del Operador teniendo en cuenta la siguiente distribución:

Notificadores

Perfil	Cantidad
Gestor I – Servicio al ciudadano	23
Gestor II – Servicio al ciudadano	9
Gestor III - Servicio al ciudadano	3
Supervisor- Servicio al ciudadano	1
Total, general	**36**

Histórico de Notificación

Año	Cantidad Total
2021	1.075.317
2022	658.015
2023	820.418
2024	524.626
2025	770.914

Fuente: Tablero de Control 2021- diciembre 31 de 2025

5.3. Canal telefónico y virtual

5.3.1. Servicio Centro de Contacto

Mediante los servicios del canal telefónico y virtual, la población víctima del conflicto armado, los organismos de control, las Entidades e instituciones del orden nacional y territorial, pueden contactarse con la Unidad y obtener información clara, veraz y oportuna, con calidez y calidad en el marco del principio de acción sin daño de la Entidad.

En este sentido, los servicios de Centro de Contacto que se requieren para la operación del Canal de Atención Telefónico – Virtual de La Unidad son los siguientes:

- Chatbot / WhatsApp: canales de atención para los ciudadanos que incorporen tecnología de como: Asistentes virtuales (atienden consultas frecuentes por voz o chat) IA conversacional (permite que el sistema entienda lenguaje natural - NLP),
- Virtual Hold – Call Back
- Envío de mensajes de texto o audio masivos. Para este servicio es necesario contar con reportes en línea que permitan verificar el envío, entrega y rechazo

de los SMS de entrega por cualquiera de los medios utilizados, integraciones con cualquiera de estos medios, así como toda la trazabilidad de la gestión.

- Proveer sistemas de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada, esto incluye el almacenamiento de las grabaciones de llamadas (audio y video) y la copia de las interacciones escritas con el ciudadano, con una primera entrega en el sexto mes del contrato y una última entrega al finalizar el contrato.
- Así mismo en caso de no cumplir con esta disponibilidad se realizará descuento automático, aplicando la siguiente tabla. El valor de la penalidad por incumplimiento se descontará del valor mensual de la facturación de este ítem "enlace dedicado de internet" en el mes siguiente.

NIVEL DE SERVICIO 99,9% DISPONIBILIDAD	PENALIDAD
>=99.9% mensual	0%
99.6%<=Disponibilidad<99.9%	10%
99.3%<=Disponibilidad<99.6%	20%
99%<=Disponibilidad<99.3%	50%
Disponibilidad<99%	100%

- Adicionalmente en ancho de banda total de consumo debe ser máximo el 80% de la capacidad total ofrecida.
- El Operador debe contar con canales dedicados de telefonía móvil suficientes o el equivalente al ancho de banda requerido, con un porcentaje de capacidad de holgura que les permitan a las diferentes campañas realizar llamadas a cualquier operador de telefonía móvil, a teléfonos fijos nacionales e internacionales y a teléfonos móviles en el extranjero. Se debe asegurar que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99.9%. cumpliendo con los ANS solicitados en los canales de Internet ya establecidos.
- El Operador debe suministrar la plataforma tecnológica complementaria a los sistemas de información misionales, las adecuaciones físicas y el recurso humano que permitan garantizar la seguridad en términos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, contemplando la implementación de los controles del Anexo A de la ISO 27001 (última versión) aplicables al objeto del contrato. Si la supervisión así lo requiere, la Unidad para las Víctimas podrá realizar auditorías técnicas y/o pruebas de vulnerabilidades sobre las herramientas dispuestas por el Operador a la Entidad para validar la implementación de controles de seguridad aplicables en el marco del objeto del contrato.
- Todos los servicios del canal telefónico y virtual deben permitir el envío de mensajes de texto por a través del número medio del código 87305 y mediante el canal de WhatsApp mediante el numero oficial de la Entidad.
- El Operador debe contar con el servicio de correo electrónico para cada uno de los recursos humanos solicitados en esta ficha técnica

- El operador debe contar con apoyo tecnológico para el funcionamiento de las herramientas de auto consulta, virtuales y telefónicas. Debe garantizar un esquema de atención tecnológica exclusiva, con capacidad de respuesta inmediata para la atención, diagnóstico y solución de incidencias que afecten la operación de los servicios contratados.
- El operador garantizará la compatibilidad e interoperabilidad de sus sistemas con las plataformas de la Entidad, entregando los informes y evidencias de revisión, pruebas y validación de las integraciones antes de su puesta en producción, tras cada actualización o cambio relevante, o cuando la Entidad lo solicite.

En caso de que la plataforma de servicios sea contratada con terceros, el operador responderá directamente por los inconvenientes que se presenten con ellos y regirán los ANS establecidos con el Operador.

- El Operador debe gestionar la implementación de controles de seguridad para los subOperadors y el cumplimiento de las políticas y lineamientos de seguridad de la información que defina la Unidad para las Víctimas para la protección de la información física y electrónica bajo custodia del operador y/o del tercero, en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos por parte del operador. Esta gestión de riesgos debe ser reportada periódicamente a la Entidad y solucionada de manera que no se afecte los ANS establecidos
- Adicionalmente, el Operador debe implementar y cumplir las políticas y lineamientos de seguridad de la Información establecidas por la Entidad, así como los controles de Seguridad de la Información del Anexo A de la Norma ISO 27001 (versión vigente) aplicables en el marco del objeto, para lo cual, el operador debe construir la «Declaración de Aplicabilidad de Controles» y el plan operativo para la implementación y seguimiento, en cumplimiento de las políticas y lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Línea Gratuita, Local, Número corto y Número #121.

El Operador debe garantizar el funcionamiento de las dos cabeceras telefónicas de la Unidad para las Víctimas. Las líneas con las que cuenta La Unidad son: un número gratuito nacional 018000911119 la cual enlaza llamadas desde números fijos nacionales e internacionales y líneas celulares, una línea local en la ciudad de Bogotá 4261111 que permita el enlace de comunicaciones de teléfonos fijos desde la ciudad de Bogotá, y el número corto 87305, que permite establecer comunicación con los ciudadanos a través de SMS o RCS nacional e internacional y mediante mensajes por WhatsApp, el Operador debe garantizar el correcto funcionamiento del numeral gratuito #121 de la Unidad para las Víctimas.

- **Capacidad de las Líneas Telefónicas**

La capacidad para las líneas de la operación del canal telefónico y virtual de la Unidad deben tener la cobertura para recibir mínimo 350 llamadas simultáneas, adicional a la capacidad anexa para atender las colas de llamadas (skills), garantizando los niveles de servicio y atención.

- **Gestión de la Operación**

La Unidad para las Víctimas proveerá la herramienta para el registro y gestión de las solicitudes que los ciudadanos realicen a través de cada uno de los servicios, por tanto, para el acceso y como complemento a la misma, el Operador debe garantizar:

- Firma, custodia y digitalización de los documentos de aceptación de acuerdos de confidencialidad que requiera la Unidad para las Víctimas, bajo las directrices de Gestión Documental y de la Oficina de Tecnologías de la información y la herramienta con la que cuente la Unidad para tal fin.
- Creación de cuenta de correo electrónico para cada una de las personas asociadas a la operación. La creación de estas cuentas de correo se debe realizar como máximo dos (2) días hábiles después de la contratación de cada persona, esto para efectos de restablecimiento de contraseñas de los sistemas misionales de la Entidad.
- Capturar la información durante el contacto en cada uno de los servicios.
- Asignar un número único de identificación de la comunicación teniendo en cuenta el servicio por el cual ingresa la comunicación. Así mismo para los servicios de outbound, con la finalidad de poder asociar al sistema de registro de solicitudes de la Unidad para las Victimas
- Determinar automáticamente fecha y hora de la comunicación, así como su duración de acuerdo con las características de cada servicio.
- Identificar el agente que realiza la atención de la comunicación.
- Georreferenciar las comunicaciones y/o tipificar la dirección de las victimas que logra contactar
- Identificación del número desde el que se generan las comunicaciones telefónicas.
- En los casos en que se corten las comunicaciones, identificar automáticamente si estas son cortadas por el ciudadano o por el agente. Es importante contar con reportes periódicos y análisis de este indicador.
- Proveer la funcionalidad de enrutamiento inteligente de las llamadas.
- Atender o generar las comunicaciones según los lineamientos establecidos por la Unidad para las Víctimas.
- Registrar el motivo de la terminación de las comunicaciones.
- Ofrecer el servicio de reprogramación de comunicaciones.
- Manejo de desborde de comunicaciones administrando automática y eficientemente las colas.

- Generación de alertas en pantalla que permita identificar cuando la comunicación sobrepase cinco (5) minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación o interacción de los servicios.
- Garantizar la interoperabilidad de las soluciones tecnológicas suministradas para el funcionamiento de la operación por parte del Operador con los sistemas de gestión e información de la Unidad para las Víctimas. Para esta interoperabilidad, se deben tener en cuenta las herramientas de consulta y los operadores deben tener contemplado el método que van a utilizar para optimizar los procesos de atención.
- Llevar una trazabilidad del tiempo que los agentes utilizan el HOLD.
- Interoperabilidad del software de gestión con la telefonía y el sistema de administración de personal y el Sistema de gestión para la víctima de la Unidad - SGV
- Generación de reportes en tiempo real, diarios y consolidados las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención a la población objeto y/o cualquier información, proceso o procedimiento generada durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Unidad para las Víctimas.

5.3.2. Cierre de ciclo

Es un proceso de validación y notificación de la respuesta emitida por los grupos de trabajo misional a las solicitudes que ingresan por los canales de atención presencial y telefónico y virtual de la Unidad.

El proceso de cierre de ciclo garantiza que la respuesta a la petición realizada en el marco del Decreto 1166 de 2016, que se brinda al ciudadano sea oportuna, verídica, eficiente y con calidad, Así mismo, permite identificar oportunidades de mejora para los diferentes procesos de la Entidad.

Adicional a esto, consiste en realizar una gestión Outbound, a cargo de los colaboradores de la Mesa de Ayuda.

- **Notificación de respuesta**

Consiste en realizar una gestión de envío de mensajes de texto, WhatsApp o llamada (Outbound), para comunicar e informar al ciudadano sobre la gestión realizada a cada una de las solicitudes. Los tiempos para informar al ciudadano acerca del estado de su solicitud y el tipo de gestión Outbound, serán acordados en conjunto con la Unidad.

- **Actividades de cierre de ciclo**

En coordinación con la Unidad gestionar el cierre de las solicitudes mediante llamada, mensaje de texto o agente virtual

5.3.3 Campañas de Salida (Outbound)

Las llamadas de salida corresponden a las campañas que con un objetivo específico desarrolla la Unidad para la población víctima y demás partes interesadas. La capacidad y número de las campañas varía de acuerdo con el número de solicitudes que por mes realicen las direcciones misionales y grupos de apoyo de la Entidad. Las campañas de salida están contempladas con una proyección **100.000 a 200.000 registros mensuales** aproximadamente, y con una duración promedio por llamada de 8 minutos.

- **Servicio de software para marcación**

Se debe garantizar el servicio de llamadas de salida mediante un software que permita el servicio de marcación automática de registros telefónicos, que entre sus características incluye:

- Marcado predictivo para manejo de bases de datos superiores a 1.000 registros.
- Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 1.000.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Registro de identificación de llamada.
- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Integrar estos registros al sistema de gestión del Operador.
- Disponer de una estructura estándar o genérica para el cargue de bases en el marcador
- Los ANS para el cargue de campañas a producción no deben superar las 2 horas
- Visualización de protocolos dentro del software dependiendo de la necesidad de cada campaña.

Este software debe incluir todos los componentes necesarios para su uso. El Operador se encarga y responsabiliza por su uso y licenciamiento ante Entidades de control y del Gobierno, asegurando que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99.5%, ante fallas críticas de todos los sistemas, con una disponibilidad de la central telefónica los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

De igual forma, el software y los demás componentes deben integrarse con los aplicativos de la Unidad para las Víctimas descritos en el numeral 11 de este documento.

- **Generación de reportes y estadísticas Outbound**

Se deben generar reportes automáticos de las campañas de salida (de avance y finales) que reflejen el resultado individual de cada campaña, así como el consolidado histórico de todas las campañas realizadas.

5.3.4. Servicio de Interacción a través de chat web

El Operador debe disponer de una herramienta web unificada que contenga una interfaz gráfica que pueda ser usada por la Entidad, o por quien ésta defina, para realizar la interacción a través de un chat web de atención a la población víctima, beneficiarios y organismos de control, y debe ofrecer como mínimo las características que se describen a continuación.

- **Requerimientos funcionales chat web**

- Permitir que los usuarios envíen y reciban información ingresando a las salas de chat a través de la página web de la Entidad.
- Debe suministrar un historial de registros en línea de las interacciones sostenidas con cada uno de los usuarios. Una URL (suministrada por el operador) debe permitir visualizar el historial total de cada persona, para ser consultado en tiempo real.
- La solución tecnológica de chat web debe permitir la fácil implementación de mecanismos automáticos de validación de identidad.
- Se debe generar y almacenar el registro de atención que permita identificar la trazabilidad para realizar análisis de comportamientos no habituales.
- La aplicación de chat web debe disponer de un corrector ortográfico en idioma español.
- La aplicación de chat web debe tener una identificación clara de ventanas. La cantidad de interacciones que atenderá en simultanea cada agente será determinada por la Unidad y será evaluada con los indicadores de productividad resultantes de la prestación del servicio.
- La solución tecnológica debe contar con funcionalidades de supervisión que permita hacer seguimiento a niveles de atención, estado de cola por perfil de atención, estado de ocupación de los agentes, cantidad de casos en el día por horas, resumen global de estado de los casos, ASA & TMO a lo largo del día, tiempo promedio de respuesta de los agentes a lo largo del día, tráfico chat, estado de Cola chat.
- Se debe contar con la generación de reportes por franjas horarias, indicando los intentos de charla fuera de horario de atención.
- Se debe contar con la opción de un chat público, que funcione en la misma aplicación.
- Contar con un módulo de búsqueda del historial de las charlas, para supervisor y agente, inmerso en la herramienta
- La solución implementada debe contar con las siguientes funcionalidades mínimas para la interacción: adjuntar archivos; enviar mensajes de voz durante la conversación;

recibir archivos (imagen); indicar los mensajes sin leer; indicar los mensajes pendientes; enviar copia de la conversación a un correo electrónico; de ser necesario; unirse a grupos de conversación; registro de duración de conversación-chat; generar alertas de mensajes en cola.

- Se debe contar con la opción de gestión de interacciones pendientes, individualizando: consultas pendientes de ser atendidas, consultas pendientes de información adicional por parte del usuario.
- Generar en línea un reporte de interacciones clasificadas por: número de usuarios, género, tipo de consulta, proceso o programa, departamento y ciudad.
- Debe permitir dar respuesta a preguntas frecuentes de forma automática
- Debe garantizar todos los lineamientos de identidad, usabilidad y estilos que maneja la unidad para las victimas
- Asegurar todas las conexiones a través de un protocolo seguro (TLS/SSL)
- Parametrizable en sus formularios de registro y la información que requiera la Entidad para el acceso a este canal de atención.
- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Victimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones. Una vez el agente seleccione un protocolo/plantilla esta sebe auto cargar en el campo de envío de mensaje al ciudadano para que este pueda ser modificado por el Agente de ser necesario.
- El sistema debe permitir la definición de meta tags en los protocolos/plantillas para que el sistema cargue automáticamente los datos del ciudadano según corresponda. La definición de meta tags debe permitirse según como la Unidad lo requiera. Cuando el orientador cargue un protocolo/plantilla y si esta tiene meta tags el sistema automáticamente remplazara esta por el dato del ciudadano según corresponda (Ej. {nombres} es remplazado por los nombres del ciudadano o solo el primer nombre según como la unidad lo requiera)
- Debe permitir compartir documentos de manera bidireccional en los siguientes formatos: Word, Excel, Pdf, jpg, png
- El usuario administrador podrá configurar de forma inmediata número máximo de casos simultáneos para los agentes, número máximo de cola en espera, número máximo de atenciones diarias para un mismo ciudadano, aviso de inactividad, selección de agentes para el servicio exclusivo PIAVV (https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/), mensaje de bienvenida para el ciudadano, mensaje de saludo automático del agente, configuración de mensaje cuando el ciudadano ha completado el máximo de atenciones diarias, semaforización y alertas visuales para los agentes y modificación de skill.

- El Operador podrá configurar una lista de videos de YouTube para ser reproducidos mientras el ciudadano espera atención (Hold)
- Se debe permitir la atención para ciudadanos que accedan por medio de URL corta y código QR, el Operador podrá seleccionar a los orientadores de forma específica para esta modalidad
- La herramienta debe tener la opción de crear códigos QR
- Se debe permitir al orientador conocer toda la trazabilidad de la atención general que se le ha brindado al ciudadano.
- La herramienta debe permitir enviar imágenes previamente cargadas en una biblioteca multimedia, en el cual debe encontrar todas las imágenes que el administrador a cargado para su uso estandarizado.
- Debe contar con un módulo de agendamiento en donde el supervisor podrá configurar fechas y horas de agendamiento para que los ciudadanos puedan acceder a la atención, a su vez debe notificar por medio de SMS y correo electrónico la citación.
- La herramienta debe permitir al supervisor la priorización sobre los diferentes skills según la necesidad.
- Debe contar con un módulo que permita la creación de salas adicionales según las especificaciones de la Entidad, esta debe permitir el acceso mediante usuario y contraseña.

5.3.5. Servicio de WhatsApp

El Operador debe disponer de una herramienta web para realizar la interacción a través de un servicio de WhatsApp a la población víctima validado por META para asegurar la confiabilidad del chat, que debe funcionar como una herramienta mixta de atención por auto consulta, gestión de solicitudes y de desborde a orientador, de acuerdo con el requerimiento que tenga el solicitante. El Operador debe tener capacidad para operar los flujos de auto consulta los 7 días de la semana, las 24 horas, y el desborde a orientador de acuerdo con los horarios establecidos por la Unidad. La herramienta debe permitir realizar llamadas y envío masivos de mensajes por este medio y debe permitir generar los soportes necesarios.

- **Requerimientos funcionales WhatsApp**

1. Gestionar todas las comunicaciones de este canal mediante la cuenta certificada y verificada por Meta para la Unidad (+57 322 8151101)
2. Servicio vinculado a un Business Service Provider (BSP) autorizado por la empresa Meta, debe ser un servicio de WhatsApp Business con capacidad de soportar múltiples interacciones simultáneas, y capacidad de mantener interacciones en cola.
3. Permitir que los usuarios envíen y reciban información, imágenes, audios escribiendo al número +57 322 8151101
4. Debe suministrar un historial de registros en línea de las interacciones sostenidas con cada uno de los usuarios.

5. El servicio de WhatsApp debe permitir la fácil implementación de mecanismos automáticos de validación de identidad provistos por el operador.
6. Se debe generar y almacenar el registro de la atención que permita identificar la trazabilidad para realizar análisis de comportamientos no habituales.
7. La aplicación de WhatsApp debe tener una identificación clara de ventanas. La cantidad de interacciones que atenderá en simultanea cada agente será determinada por la Unidad y será evaluada con los indicadores de productividad resultantes de la prestación del servicio.
8. La solución tecnológica debe contar con funcionalidades de supervisión que permita hacer seguimiento a niveles de atención, estado de cola por perfil de atención, estado de ocupación de los agentes, cantidad de casos en el día por horas, resumen global de estado de los casos, ASA & TMO a lo largo del día, tiempo promedio de respuesta de los agentes a lo largo del día, tráfico WhatsApp estado de cola WhatsApp.
9. Se debe contar con la generación de reportes por franjas horarias, indicando los intentos de charla fuera de horario de atención.
10. Contar con un módulo de búsqueda del historial de las charlas, para supervisor y agente, inmerso en la herramienta
11. La solución implementada debe contar con las siguientes funcionalidades mínimas para la interacción: enviar y recibir mensajes de voz durante la conversación; enviar y recibir archivos, enviar y recibir emoticones indicar los mensajes sin leer; indicar los mensajes pendientes; enviar copia de la conversación a un correo electrónico; de ser necesario; unirse a grupos de conversación; registro de duración de conversación-chat; generar alertas de mensajes en cola.
12. Se debe contar con la opción de gestión de interacciones pendientes, individualizando: consultas pendientes de ser atendidas, consultas pendientes de información adicional por parte del usuario.
13. Generar en línea un reporte de interacciones clasificadas por: número de usuarios, género, tipo de consulta, proceso o programa, departamento y ciudad.
14. Debe permitir dar respuesta a preguntas frecuentes de forma automática
15. Debe regir para su capa de presentación todos los lineamientos y normas técnicas vigentes de identidad, usabilidad, accesibilidad y estilos que maneja la unidad para las victimas.
16. Parametrizable en sus formularios de registro y la información que requiera la Entidad para el acceso a este canal de atención.
17. Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Victimas - SGV y con la aplicación Unidad en Línea con cualquier interacción con este canal de atención.
18. Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por

texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones. Una vez el agente seleccione un protocolo/plantilla esta sebe auto cargar en el campo de envío de mensaje al ciudadano para que este pueda ser modificado por el agente de ser necesario.

19. El sistema debe permitir la definición de meta tags en los protocolos/plantillas para que el sistema cargue automáticamente los datos del ciudadano según corresponda. La definición de meta tags debe permitirse según como la Unidad lo requiera. Cuando el orientador cargue un protocolo/plantilla y si esta tiene meta tags el sistema automáticamente remplazara esta por el dato del ciudadano según corresponda «Ej. {nombres} es remplazado por los nombres del ciudadano o solo el primer nombre según como la Unidad lo requiera»
20. Debe permitir compartir documentos de manera bidireccional en los siguientes formatos: Word, Excel, Pdf, jpg, png
21. El Operador podrá configurar de forma inmediata número máximo de casos simultáneos para los agentes, número máximo de cola en espera, número máximo de atenciones diarias para un mismo ciudadano, aviso de inactividad, mensaje de bienvenida para el ciudadano, mensaje de saludo automático del agente, configuración de mensaje cuando el ciudadano ha completado el máximo de atenciones diarias, semaforización y alertas visuales para los agentes y modificación de skill
22. Se debe permitir la atención para ciudadanos que accedan por medio de un código, el administrador podrá seleccionar a los orientadores de forma específica para esta modalidad
23. Se debe permitir al orientador conocer toda la trazabilidad de la atención general que se le ha brindado al ciudadano.
24. La herramienta debe permitir enviar imágenes previamente cargadas en una biblioteca multimedia, en el cual debe encontrará todas las imágenes que el administrador a cargado para su uso estandarizado.
25. Debe contar con un módulo de agendamiento en donde el supervisor podrá configurar fechas y horas de agendamiento para que los ciudadanos puedan acceder a la atención, a su vez debe notificar por medio de SMS, el mismo canal de WhatsApp y correo electrónico la citación, debe operar bajo integración con los servicios de agendamiento que ofrece la Entidad.
26. La herramienta debe permitir al supervisor la priorización sobre los diferentes skills según la necesidad.
27. Se debe contar con la posibilidad de incorporar flujos transaccionales automáticos para consulta y con skill para desbordar a la atención con un orientador
28. Los flujos transaccionales deben ser inter-operativos con los sistemas internos de la Unidad
29. El servicio debe estar en capacidad de enviar mensajes de Outbound para iniciar contacto con los ciudadanos, en caso de que la Unidad lo requiera. Esto incluye el envío de códigos de verificación.
30. El Operador debe realizar un análisis de vulnerabilidades durante la ejecución del contrato a los servicios y sistemas de información que pone a disposición para la ejecución del contrato y que soporten información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. En caso de identificarse vulnerabilidades, el Operador debe generar e

implementar el correspondiente plan de trabajo de mitigación teniendo en cuenta la priorización por criticidad. Adicionalmente, el Operador debe ejecutar un Retest para validar la mitigación de las vulnerabilidades priorizadas según su criticidad

i. Estrategia de operación de mensajes

La modalidad telefónica y virtual debe contar con una estrategia de mensajes que integre dos componentes: mensajes de voz, mensajes de texto,). Dicha estrategia debe operar en una plataforma tecnológica (herramienta de interacción) provista por el operador; quien es responsable por su uso y licenciamiento; el Operador debe garantizar la continuidad del número corto #87305 (o el que la Entidad tenga en el momento).

Requerimientos técnicos estrategia de mensajes (Voz, SMS, SMS Chat)

- Conectividad a través de GSM y/o UMTS y TCP/IP entre los operadores, empleando protocolos SMPP, CIMD, UCP/EMI y http.
- Envío de mensajes de texto y de voz, a celulares de todos los operadores de telefonía móvil, a través de SMS/WAP mediante SMSC.
- Disponibilidad del servicio de envío SMS para consultas de bases de datos cuando la Entidad lo requiera, acorde a las restricciones de los operadores del mercado.
- Disponibilidad de aplicación web para envío de mensajes que soporte hasta ciento cincuenta (150) usuarios conectados simultáneamente.
- Aplicación basada en web, que permita la autorización e ingreso a la base de datos para el envío de mensajes de personas que se comunican a través de la modalidad telefónica – virtual por cualquiera de sus servicios.
- Se debe contar con la interoperabilidad entre las soluciones implementadas para el servicio de SMS.
- Capacidad para emplear formatos de codificación única (UTF-8) para los mensajes, permitiendo la inclusión de diversos caracteres.
- Servidor SMPP que simplifique el proceso de conexión entre múltiples aplicaciones y puertos de salida (Gateway).
- Para el servicio de SMS, se debe contar con la capacidad de implementar estrategias para la resolución automática de preguntas y respuestas con agente virtual.
- Programación automática por fecha y hora de los envíos, de acuerdo con los requerimientos de la Unidad.
- . Aplicación en ambiente web que permita el seguimiento en tiempo real de los mensajes de texto enviados y pendientes en cola, mostrando su estado de entrega y respuesta, así como la identificación de casos o mensajes con caracteres especiales y otras particularidades.
- Garantizar la confidencialidad de la información que es suministrada por la Entidad y a su vez la que se genere como producto de la operación, mediante la implementación de controles de seguridad.

- Contar con la funcionalidad de gestión de colas, para garantizar la entrega del mensaje.
- Suministrar en archivos planos la información relacionada con las bases de datos de la población que utiliza las estrategias de SMS, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, y en un término no superior a un (1) día hábil después de la solicitud.
- La información relacionada en las bases de datos debe ser entregada a la finalización del contrato en disco (s) duros (s) extraíble, proporcionados por el operador con la capacidad necesaria para albergar dicha información, en los formatos originales del motor de base de datos y en archivos planos de fácil consulta, se precisa que los discos quedaran en custodia de la Entidad.
- Garantizar la normal operación de la estrategia, resolviendo los incidentes técnicos y de interacción, en un tiempo no superior a una (1) hora.
- Debe asegurarse integración e interoperabilidad por medio web Service, API Rest (SOAP/REST) a fin de poder operar esta estrategia desde las plataformas tecnológicas de la unidad.
- Debe permitir compartir documentos en los siguientes formatos: Word, Excel, Pdf para el caso de video llamada y Chat web.

- **Requisitos mínimos técnicos para el envío mensajes de texto (SMS)**

- Capacidad de entregar ciento sesenta (160) caracteres alfanuméricos por mensaje a cualquier operador de telefonía celular, el contenido del mensaje podría superar la cantidad de caracteres.
- Capacidad de enviar mínimo mil (1.000) SMS en una hora.
- Capacidad de generar transacciones que utilicen TLS/SSL y que garanticen el cifrado de la información que se envía al operador.
- Envío de SMS según requerimiento de la Entidad.
- Generación de reportes informando número de SMS casos enviados, hora, fecha, descripción del SMS enviado, operador telefónico, municipio, departamento y cantidad de personas.
- Capacidad de reconocimiento de entrega del mensaje SMS en el terminal.
- Debe asegurar integración e interoperabilidad por medio de Web Service (SOAP/REST), a fin de poder operar esta estrategia desde las plataformas tecnológicas de la Unidad.
- Disponer de una URL que permita realizar el envío de mensajes SMS de forma segura vía web. Esta debe establecer permisos para usuario y administrador.
- La URL debe permitir realizar envíos y programación de SMS integrados a archivos planos, tales como hojas de cálculo.
- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para–las Victimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- Debe contar con la funcionalidad de envió de mensajes a números de celular en el exterior

- Debe permitir el envío de imágenes y documentos mediante links cortos, los cuales deben identificar el número de teléfono que realizo apertura de la información, para dicha identificación se debe tener en cuenta la generación de links diferentes por número de teléfono.

- **Requisitos mínimos técnicos para el envío de mensajes de voz**

- Garantizar la capacidad de entregar mensaje de voz a cualquier operador de telefonía celular (Outbound) y capacidad de redireccionamiento a un número fijo suministrado por La Unidad.
- Configuración y desarrollo de IVR (debe incluir desarrollo de aplicación, grabación de audios, configuración TTS), capacidad de utilización de plantillas de IVR para personalización de mensajes.
- Brindar una funcionalidad que reconozca tono de teléfono y reconocimiento de voz para obtener confirmaciones, retroalimentación, o interacción con el usuario.
- Garantizar la capacidad para suministrar el servicio de envío de mensajes de voz 24/7; con mínimo cien (100) envíos simultáneos.
- Capacidad de reconocimiento de entrega del mensaje y de ser necesario opción de un segundo envío, en caso de que la población sujeta no haya escuchado en su totalidad el mensaje.
- Generación de reportes informando número de mensajes de voz enviados, detallando como mínimo: hora, fecha, descripción del mensaje enviado, operador telefónico, municipio, departamento.
- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Victimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- La voz de interpretación debe ser cercana a voz humana y debe permitir la selección de múltiples voces que sean lo más cercano a la voz humana

ii. Virtual hold - call back

Este servicio debe tener la funcionalidad que permita retornar la llamada al ciudadano respetando su turno de atención, en los momentos en que haya desbordes. El sistema debe informar al ciudadano el tiempo que debe esperar en línea para ser atendido. El Operador debe garantizar la generación de los reportes necesarios para el seguimiento del servicio.

iii. Mensajes de espera

El Operador debe disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Unidad, para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera, para los servicios del canal que lo requieran.

iv. Video llamada

Unidad para las Víctimas

Servicio de interacción por voz y video que permite a los ciudadanos contactar a la Entidad para obtener información general o relacionada con sus procesos. Debe contar con salas especiales de atención totalmente independientes al skill primario, las cuales deben tener un sistema de autenticación integrado con los sistemas de auto consulta dispuestos por la Entidad.

- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Victimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- La solución tecnológica debe permitir la fácil implementación de mecanismos automáticos de validación de identidad.
- La solución tecnológica implementada para la prestación del servicio debe contar con la funcionalidad de supervisión que permita visualizar y hacer seguimiento, mediante gráficos y estadísticos, a los agentes conectados, indicando como mínimo estado de los orientadores, tiempo de inactividad, actividad, alertas visuales tanto en el panel de supervisión como en el de orientador, contador de tiempo de actividad y tiempos en hold para retomar (cronometro),video llamadas en cola y demás funcionalidad correspondientes para dicha labor.
- Se debe contar con la generación de reportes por franjas horarias, indicando los intentos de charla fuera de horario de atención
- La solución implementada Debe permitir compartir documentos de manera bidireccional en los siguientes formatos: Word, Excel, PDF, jpg, png
- Generar en línea un reporte de interacciones clasificadas por: número de usuarios, género, tipo de consulta, proceso o programa, departamento y ciudad.
- Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones.
- El sistema debe permitir la definición de meta tags en los protocolos/plantillas para que el sistema cargue automáticamente los datos del ciudadano según corresponda. La definición de meta tags debe permitirse según como la Unidad lo requiera. Cuando el orientador cargue un protocolo/plantilla y si esta tiene meta tags el sistema automáticamente remplazara esta por el dato del ciudadano según corresponda (Ej. {nombres} es remplazado por los nombres del ciudadano o solo el primer nombre según como la unidad lo requiera)
- La herramienta debe permitir en los espacios de hold reproducir videos institucionales previamente autorizados por la Entidad.
- Debe contar con un módulo que permita la creación de salas adicionales según las especificaciones de la Entidad esta debe permitir el acceso mediante usuario y contraseña.

- La herramienta debe permitir grabar pantalla en tiempo real al 20% de la operación para este servicio, así como almacenar las interacciones sobre dicho porcentaje
- Se debe permitir al orientador conocer toda la trazabilidad de la atención general que se le ha brindado al ciudadano (históricos).
- El Operador podrá configurar una lista de videos de YouTube para ser reproducidos mientras el ciudadano espera atención.
- El Operador podrá configurar de forma inmediata número máximo de casos simultáneos para los agentes, número máximo de cola en espera, número máximo de atenciones diarias para un mismo ciudadano, aviso de inactividad, selección de agentes para el servicio exclusivo PIAVV (https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/), mensaje de bienvenida para el ciudadano, mensaje de saludo automático del agente, semaforización y alertas visuales para los agentes y modificación de skill
- Debe contar con un módulo de agendamiento en donde el supervisor podrá configurar fechas y horas de agendamiento para que los ciudadanos puedan acceder a la atención, a su vez debe notificar la citación por medio de SMS y correo electrónico.
- La herramienta debe permitir al supervisor la priorización sobre los diferentes skills según la necesidad.
- La herramienta debe permitir enviar imágenes previamente cargadas en una biblioteca multimedia, en el cual debe encontrará todas las imágenes que el Operador a cargado para su uso estandarizado.

A continuación, se relacionan las especificaciones técnicas de la cámara que se requiere para la aplicación de video llamada:

- Resolución de video

1920 x 1080

- Función

Alta definición, Enfoque automático, Luz baja

- Conectividad

Con cable, Inalámbrica

- Compatibilidad Sistemas Operativos
- Propiedad de adaptación a dispositivos móviles
- Compatibilidad con los navegadores más usados en la actualidad (Chrome, Firefox, Edge) iOS, Windows.

v. Lengua de señas

Para los procesos de enfoque diferencial que se desarrollan en la Unidad, se requiere contar dentro de la operación con un (1) orientador certificado que maneje lenguaje de señas que les permita a los ciudadanos que presentan discapacidad vocal y auditiva, interactuar a través del servicio de video llamada.

La atención a víctimas con enfoque diferencial étnico se articula con el canal presencial, donde se contará con 75 orientadores que hablan diferentes lenguas de acuerdo con la ubicación

vi. Servicio de buzón

Se debe disponer de un sistema que permita transferir al usuario a un guion para registrar sus datos y un número telefónico de contacto para devolverle la comunicación en los eventos y horarios que la Unidad determine. Para ello debe programarse en el IVR un filtro que indique: a) marque uno para grabar sus datos y devolverle la llamada; b) marque dos si no desea continuar. El sistema debe disponer de la marcación de la cédula de ciudadanía en el IVR, dando la oportunidad de realizar consultas del caso antes de devolver la llamada al ciudadano.

vii. IVR – IVR transaccional

El Operador debe disponer de un servicio que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta, de fácil implementación e interoperable con las herramientas tecnológicas y sistemas de información que determine la Unidad.

El Operador debe estar en la capacidad de llevar a cabo el desarrollo, montaje y operación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, del servicio de IVR transaccional que ofrezca a la persona que se comunique por la línea local o la línea gratuita nacional, de acuerdo con los criterios establecidos por la Entidad, información relacionada con los procesos o trámites que adelanta a la Entidad. Este servicio se debe prestar así el call center no esté en operación.

- **Requisitos mínimos del sistema IVR- IVR transaccional**

o Actualización periódica a través de servicios web de información en diversos protocolos de comunicaciones (API/REST). Para las consultas se deben tener en cuenta los criterios de cambio de información y trazabilidad de esta en los registros de la Entidad.
o Implementación de mecanismos de autenticación basados en la información consignada en las bases de datos de la Entidad, o en diversos mecanismos de validaciones de identificación que permitan mantener la seguridad de la información.
o Fácil accesibilidad y navegabilidad.
o El IVR debe ser adaptable técnicamente a las necesidades de la Unidad en un término no superior a cinco (5) días, luego de efectuado el requerimiento.
o Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Victimas - SGV y con el sistema de Unidad en Línea, con cualquier interacción con este canal de atención.

El Operador debe realizar un análisis de vulnerabilidades durante la ejecución del contrato a los servicios y sistemas de información que pone a disposición para la ejecución del contrato y que soporten información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. En caso de identificarse vulnerabilidades, el Operador debe generar el correspondiente plan de trabajo de mitigación teniendo en cuenta la priorización por criticidad. Adicionalmente, el Operador debe ejecutar un Retest para validar la mitigación de las vulnerabilidades priorizadas según su criticidad.

El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del Operador.

viii. Chatbot

El Operador debe disponer de un servicio que atienda peticiones automáticas mediante una herramienta web que incorpore inteligencia artificial para dar respuestas preconfiguradas mediante la interacción con los sistemas internos de la Unidad para las Víctimas.

El Operador debe estar en la capacidad de mantener la operación del servicio de manera permanente durante las veinticuatro (24) horas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Entidad.

- Requisitos mínimos
- La herramienta debe garantizar Interoperabilidad con el Sistema de Gestión de Información a Víctimas SGV y con el sistema de Unidad en Línea
- Implementación de mecanismos de autenticación basados en la información consignada en las bases de datos de la Entidad, o en diversos mecanismos de validaciones de identificación que permitan mantener la seguridad de la información.
- Asegurar todas las conexiones a través de un protocolo seguro (TLS/SSL)
- Fácil accesibilidad y navegabilidad
- El Operador debe realizar un análisis de vulnerabilidades durante la ejecución del contrato a los servicios y sistemas de información que pone a disposición para la ejecución del contrato y que soporten información de la Unidad para las Víctimas. En caso de identificarse vulnerabilidades, el operador debe generar e implementar el correspondiente plan de trabajo de mitigación teniendo en cuenta la priorización por criticidad. Adicionalmente, el Operador debe ejecutar un Retest para validar la mitigación de las vulnerabilidades priorizadas según su criticidad
- La herramienta debe garantizar el uso de la imagen institucional de acuerdo con los parámetros que establezca la Entidad.

ix. Condiciones transversales canal telefónico y virtual

- **Monitoreo y seguimiento**

El Operador debe suministrar por cada cien (100) agentes, una (1) pantalla de sala de 50 pulgadas que permita visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de teléfono libres, ocupados, otros (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo, receso), tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada agente y dar el soporte requerido para solución de la consulta atendida.

- **Correo electrónico personal de la operación**

El operador debe suministrar un buzón de correo electrónico institucional y/o corporativo para todos los colaboradores de la operación, con una capacidad mínima de 1GB, por medio de la última versión ofimática disponible que garantice el envío y recibido de mensajes. Lo anterior, con el fin de dar trámite a usuarios (activación, inactivación, cambio de perfiles etc) de herramientas propias de la Entidad

- **Correo electrónico unidad en línea, Outbound y correo electrónico seguimiento centro de contacto al ciudadano**

El Operador debe suministrar una herramienta de gestión de correos la cual debe contener como mínimo, reglas, árboles de tipificaciones, descarga de archivos de correo, gestión por skill, redireccionamientos automáticos, mensajes automáticos, garantizar la seguridad de la información, descargas y almacenamiento de PST.

- **Unidad en línea**

El Operador debe contemplar la herramienta de unidad en línea como un servicio de la modalidad telefónica y virtual y garantizar interoperabilidad en caso de ser necesario, al igual que el seguimiento periódico a la data de la herramienta (https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/)

- **Atención redes sociales:**

El Operador debe contemplar la atención de redes sociales, tales como Facebook, Instagram, X, y YouTube, como un servicio adicional de la modalidad telefónica y virtual. Por lo cual se debe garantizar el seguimiento, reportes y en el caso que se requiera contemplar la interoperabilidad.

- **Ubicación en la prestación del servicio:**

El operador podrá prestar el servicio para todos los canales y/o procesos del presente contrato en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

x. Históricos de Atención

En las tablas que se muestran a continuación se relacionan los históricos de ingreso de comunicaciones y registros a procesar para los servicios durante los años 2021 – a 31 de diciembre del 2025.

- **Inbound**

2021	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	250.974
	Llamadas Contestadas	222.581
	Llamadas Abandonadas	28.393
	Nivel de Atención (%)	88,69%
2022	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	1.970.446
	Llamadas Contestadas	1.618.169
	Llamadas Abandonadas	352.277
	Nivel de Atención (%)	82,12%
2023	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	1.762.662
	Llamadas Contestadas	1.307.381
	Llamadas Abandonadas	448.853
	Nivel de Atención (%)	74,17%

2024	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	1.550.419
	Llamadas Contestadas	1.366.868
	Llamadas Abandonadas	182.497
	Nivel de Atención (%)	88,16%
2025	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	1.628.801
	Llamadas Contestadas	1.387.070
	Llamadas Abandonadas	241.728
	Nivel de Atención (%)	85,16%

Fuente: Informes de gestión 2021- 31 de diciembre de 2025

- **Video llamada**

2021	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	206.657
	Llamadas Contestadas	141.916
	Llamadas Abandonadas	64.741
	Nivel de Atención (%)	69,00%
2022	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	849.468
	Llamadas Contestadas	762.431
	Llamadas	87.037

	Abandonadas	
	Nivel de Atención (%)	64,10%
2023	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	211.968
	Llamadas Contestadas	137.562
	Llamadas Abandonadas	74.406
	Nivel de Atención (%)	65,00%
2024	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	221.686
	Llamadas Contestadas	167.760
	Llamadas Abandonadas	53.926
	Nivel de Atención (%)	75,67%
2025	Indicadores Servicio	Total
	Llamadas Ofrecidas	256.320
	Llamadas Contestadas	179.393
	Llamadas Abandonadas	76.927
	Nivel de Atención (%)	69,99%

Fuente: Informes de gestión 2021- 31 de diciembre de 2025

Chat

2021	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones	726.439

	Ofrecidas	
	Transacciones Contestadas	664.589
	Transacciones Abandonadas	61.850
	Nivel de Atención (%)	91%
2022	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones Ofrecidas	849.468
	Transacciones Contestadas	762.431
	Transacciones Abandonadas	87.037
	Nivel de Atención (%)	90%
2023	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones Ofrecidas	583.776
	Transacciones Contestadas	397.286
	Transacciones Abandonadas	186.490
	Nivel de Atención (%)	68%
2024	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones Ofrecidas	406.535
	Transacciones Contestadas	301.807
	Transacciones Abandonadas	104.174
	Nivel de Atención (%)	74,24%
2025	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones Ofrecidas	465.746

	Transacciones Contestadas	334.847
	Transacciones Abandonadas	130.899
	Nivel de Atención (%)	71,89%

Fuente: Informes de gestión 2021- 31 de diciembre de 2025

- **WhatsApp**

2024	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones Ofrecidas	593.890
	Transacciones Contestadas	459.967
	Transacciones Abandonadas	133.923
	Nivel de Atención (%)	77,45%
2025	Indicadores Servicio	Total
	Transacciones Ofrecidas	795.082
	Transacciones Contestadas	549.533
	Transacciones Abandonadas	245.549
	Nivel de Atención (%)	69,12%

Fuente: Informes de gestión 1 enero - 31 de diciembre de 2025

- **Correo electrónico**

2021		
Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Total general	357.186	358.890

2022		
Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Total general	137.113	137.157
2023		
Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Total general	148.647	136.583
2024		
Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Total general	78.088	74.166
2025		
Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Total general	93.292	88.886

Fuente: Informes de gestión 2021- 31 de diciembre de 2025

- **Atención redes sociales**

2021	
Total Redes Sociales	62.094
2022	
Total Redes Sociales	58.411
2023	
Total Redes Sociales	38.900
2024	
Total Redes Sociales	15.980
2025	
Total Redes Sociales	21.181

Fuente: Informes de gestión 2021- 31 de diciembre de 2025

- **Unidad en línea**

2021	
Total Unidad en Línea	2.721.262
2022	
Total Unidad en Línea	3.729.499
2023	
Total Unidad en Línea	4.672.514
2024	
Total Unidad en Línea	4.541.920
2025	
Total Unidad en Línea	3.172.000

Fuente: Informes de gestión 2021- 31 de diciembre de 2025

- **WhatsApp BOT**

Noviembre – diciembre 2023	
Total WhatsApp BOT	239.273
2024	
Total WhatsApp BOT	2.466.138
2025	
Total WhatsApp BOT	4.422.457

Fuente: Informes de gestión noviembre 2023- 31 de diciembre de 2025

Nota 4. Actualmente la Línea de atención 018000911119 es propiedad de la Unidad para las Víctimas, se encuentra adjudicada al operador Movistar y se debe garantizar le desborde de las llamadas al servidor del nuevo operador. De otra parte, con relación a la línea de atención

nacional 601-4261111 se debe gestionar la sesión de ésta al nuevo contratante con el fin de garantizar la continuidad de número.

XI. Automatización del Canal Telefónico mediante Inteligencia Artificial Generativa

XI.I. Introducción y objetivo:

La Entidad, 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, requiere incorporar soluciones avanzadas de automatización y asistencia artificial en los procesos descritos en este Anexo Técnico, iniciando por el canal telefónico.

Esta necesidad tiene como propósito establecer los lineamientos técnicos, funcionales y operativos que deberán 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 Entidad para constituir esto 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.

La solución deberá 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.

XI.II. Justificación:

Actualmente, la atención telefónica de la Entidad combina un esquema de **IVR transaccional**, opciones de autogestión en canales como el Chatbot y WhatsApp con Inteligencia artificial no generativa y desborde a agentes humanos dentro de la operación normal

Del análisis del comportamiento del canal se han identificado las siguientes características generales:

- En promedió mensualmente se reciben 123.000 llamada, un volumen significativo de llamadas es gestionado inicialmente por el IVR.
- De las llamadas anteriores aproximadamente 111.000 llamadas es desbordado a agentes humanos.
- EL TMO promedio actual del canal telefónico esta en 9 Minutos

- Existen consultas altamente reiterativas que concentran la mayor parte de las tipificaciones y del tiempo de atención.

Estas condiciones evidencian una **oportunidad clara de automatización**, especialmente en solicitudes informativas y transaccionales de baja y media complejidad, con el fin de:

- Optimizar el uso del recurso humano.
- Incrementar la capacidad de atención.
- Reducir tiempos de espera y mejorar la resolutividad en primer contacto.

XI.III. Alcance general de la automatización solicitada:

La Entidad requiere la implementación de un **Agente de Voz con Inteligencia Artificial Generativa como servicio adicional y especializado**, capaz de interactuar con los ciudadanos mediante lenguaje natural, comprender sus solicitudes y brindar respuestas claras, consistentes y alineadas con los procesos de la Entidad.

El servicio se deberá dividir en 3 fases:

Fase 1: Disminución de TMO del 100% de las llamadas y Autogestión del 3% del tráfico atendiendo las llamadas con las tipologías de i) registro-modificación datos de contacto - ley 387/1448 y ii) atención humanitaria-información medición de carencias-información turno de atención las cuales son susceptibles de automatización, cuyo impacto se traducirá en:

- Disminución de hasta el 22% del TMO en todas las llamadas
- Optimización de gestión de hasta **39** Gestores para reasignación en procesos de mayor valor para la Entidad.

Fase 2: Autogestión de hasta el 8% del tráfico atendiendo las llamadas con la tipología de i) solicitud de atención humanitaria cuyo impacto se traducirá en:

- Hasta el 8% de las llamadas totalmente autogestionadas
- Optimización de gestión de hasta 5 Gestores para reasignación en procesos de mayor valor para la Entidad.

Fase 3: Autogestión de hasta el 15% del tráfico atendiendo las llamadas con la tipología de i) solicitud entrevista de caracterización, cuyo impacto se traducirá en:

- Hasta el 15% de las llamadas totalmente autogestionadas.
- Optimización de gestión de hasta 7 Gestores para reasignación en procesos de mayor valor para la Entidad.

El servicio de automatización debe contemplar, como mínimo, los siguientes alcances:

- Atención telefónica en modalidad **Inbound** con IA generativa.
- Interacción por voz, con conversaciones fluidas y naturales.
- Comprensión y procesamiento de lenguaje natural.
- Mecanismos de entrenamiento a partir de documentos digitales.
- Capacidad de integraciones seguras con los sistemas de información de la Entidad.
- Opción de transferencia a agente humano cuando aplique.
- Generación de informes operativos y de desempeño con trazabilidad completa de las interacciones.
- Caso de Uso para la implementación de IA en la Entidad.
- Documentación y alcance del proceso a automatizar
- Constitución del proyecto en PETI
- Pruebas de funcionalidad y proyecciones de optimización a través de IA
- Seguimiento y monitoreo de la implementación de IA para la Entidad
- Sesiones técnicas para revisión de insumos y prerrequisitos técnicos para la implementación de IA.
- Reentrenamiento y mejoras de forma mensual.
- Infraestructura en la nube.
- Disponibilidad **24/7**.

La Entidad dispondrá los contenidos, guías y documentos necesarios para el entrenamiento, así como las APIs o servicios de integración IT requeridos para los flujos transaccionales, en caso de que no exista o requiera adaptación para la implementación de este servicio, el operador deberá prever todos los elementos faltantes o por ajustes para que sean suministrado por OTI u otras áreas técnicas de la Entidad basado en sus capacidades técnicas.

A continuación, se relacionan los *web services* que serán provistos, relacionando con los que cuenta la entidad actualmente para la automatización de los procesos planteados en cada una de las fases

1. Fase 1: REGISTRO-MODIFICACION DATOS DE CONTACTO - LEY 387/1448: Web service para consulta del tiempo de la última actualización de datos de la persona y si aplica nueva actualización. Disponible por la entidad.
2. REGISTRO-MODIFICACION DATOS DE CONTACTO - LEY 387/1448: Web service para realizar la actualización y/o registro de los nuevos datos. No disponible por la entidad.
3. REGISTRO-MODIFICACION DATOS DE CONTACTO - LEY 387/1448: Web service de registraduría para consulta y validación de datos de la víctima. Disponible por la entidad.

Fase 2:

4. ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION: Web service para consulta del hecho victimizante más reciente. Disponible por la entidad.
5. ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION: Web service para consulta de medición de carencias en SGV. Disponible por la entidad.
6. ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION: Web service para consulta de vigencia de turno. Disponible por la entidad.
7. ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION: Web service para consulta de estado de giros. Disponible por la entidad.
8. SOLICITUD DE ATENCION HUMANITARIA: Web service para registro de escalamiento de turno de atención. No disponible por la entidad.

Fase 3:

9. SOLICITUD ENTREVISTA DE CARACTERIZACION: Web service para consulta de asignación de entrevista de caracterización. No disponible por la entidad.
10. TIPIFICACIÓN: Web service para registro de tipificación y actualización de último caso en SGV. Disponible por la entidad.

XI.IV. Modelo operativo esperado:

El servicio requerido por la Entidad debe pertenecer a un servicio adicional y diferente o plenamente identificable frente a las tecnologías en uso para los servicios contratados como Chatbot, WhatsApp, IVR, 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.

Se espera que la automatización contribuya progresivamente a:

- Reducir el tiempo medio de operación (TMO).
- Incrementar el porcentaje de autogestión.
- Liberar capacidad de los agentes humanos para procesos de mayor valor.

El Operador debe presentar en su oferta un modelo de impacto operativo que contemple escenarios de adopción gradual.

XI.V. Soporte, monitoreo y continuidad del servicio adicional:

La solución debe incluir un esquema de soporte que contemple:

- Gestión de incidentes.
- Soporte a servicios.
- Atención de requerimientos evolutivos.
- Documentación Técnica de la tecnología que se use.
- Documentación del Caso de uso a implementar con IA.
- Asistencia a comités de Gobierno TI para monitorear la evolución y su implementación en la Entidad.
- Asegurar toda la normatividad vigente en el país aplicable al uso tecnologías emergentes (IA en este caso).
-

XI.VI. Analítica e informes:

La Entidad requiere que la solución permita:

- Medición del desempeño del agente automatizado.
- Identificación de motivos de consulta.
- Generación de insights para la mejora continua del servicio.
- Monitoreo de su implementación.

Los informes deben ser accesibles para la Entidad y permitir la exportación de la información.

XI.VII. Consideraciones:

- El operador debe contemplar todos los componentes, documentación y requisitos de ley necesarios para la correcta operación del servicio.
- Cualquier alcance adicional no contemplado debe ser identificado claramente en la propuesta.
- La solución debe alinearse con las políticas de seguridad, confidencialidad y protección de datos de la Entidad. La solución debe ser provista bajo un modelo de software como servicio. En consecuencia, la Entidad no recibirá desarrollos de software, código fuente ni componentes de infraestructura. No obstante, todas las configuraciones, flujos de atención, integraciones, adaptaciones y mejoras que sean implementadas específicamente para la Entidad en ejecución del contrato deben estar debidamente documentadas y transferidas por el Operador, a quien le concurre la responsabilidad de entregar la documentación técnica completa, incluyendo, como mínimo, diagramas de arquitectura y de procesos, manuales técnicos y de usuario, así como los guiones o scripts de atención implementados, y los esquemas de licenciamiento futuros para su sostenimiento

XI.VIII. Cronograma de Implementación:

El Operador debe adherirse al siguiente cronograma de implementación, con un periodo no mayor de tres meses para poder tener los primeros avances puestos en operación en materia del uso de este servicio:

Actividad	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26
1. kick off				
2. Levantamiento de información				
3. Documentación automatización				
4. Construcción de AI Agent Fase 1				
4. Construcción de AI Agent Fase 2				
4. Construcción de AI Agent Fase 3				
5. Desarrollo de pruebas				
6. Salida a producción				
7. Estabilizacion				

XI.IX. Esquema de cobro

El Operador facturará el servicio de IA incluido en el presente capítulo del Ítem Voicebot, cuya unidad de facturación es por minuto, una vez puesto en funcionamiento y operación este servicio.

4.4 Canal escrito

4.4.1 Atención, trámite y respuesta institucional a peticiones quejas y reclamos.

Este procedimiento comprende la atención, trámite y respuesta institucional a peticiones, quejas y reclamos presentados por personas naturales y jurídicas, organismos de control, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales y otras entidades públicas, el cual se encuentra concentrado en el aplicativo de Gestión Documental y Gestión de Respuestas Escritas de la Entidad ARCHIDHU - LEX respectivamente.

Etapas del Procedimiento

➢ Radicación en la herramienta dispuesta por la Entidad, de peticiones, quejas y reclamos – PQR's: El Grupo de Gestión Administrativa y Documental tiene a cargo el proceso de recepción, radicación, digitalización y distribución documental a través del gestor documental ArchiDHU, recibidas mediante las ventanillas de radicación, puntos de radicación, página web y correo electrónico dispuestos por la Unidad para las Victimas.
Las imágenes y registros de peticiones, quejas y reclamos se gestionan mediante la integración del gestor documental mencionado al aplicativo LEX – PQR para su respectivo

trámite, asignándolos a las bandejas definidas conforme al tipo de petición (peticiones generales, masivos y requerimientos de organismos de control-ROC).

➢ Alistamiento PQR: El alistamiento de documentos digitalizados y registros trasladados a LEX-PQR consiste en la verificación del documento digitalizado y la captura de la información básica de la petición, tales como: generales de ley del (los) peticionario(s), dirección para notificaciones, etc.

➢ Análisis PQR: Una vez alistado el documento, se procede a analizar el contenido, de la petición y se verifica la información obrante en los sistemas de la Entidad a fin de tipificar las solicitudes por dirección misional, tema y pretensión.

➢ Si de la verificación de: (i) la información obrante en los sistemas de la Entidad, y (ii) los lineamientos conceptuales y operativos de cada dirección misional o equipo de trabajo, se concluye que se cuenta con insumo o lineamiento suficiente para dar respuesta a lo solicitado en la petición se proyectará la respuesta escrita al peticionario, caso contrario, se escalará a la dirección misional o equipo de trabajo competente para conocer y dar insumo de fondo.

➢ Escalamiento: Las peticiones en las que: (i) no se cuenta con información en sistemas de la Entidad, y/o (ii) no se cuenta con lineamientos conceptuales y operativos para dar respuesta, se escalan a las diferentes áreas misionales y equipos de trabajo a fin de que se analice el caso en concreto y se remita el insumo para proyectar respuesta al peticionario.

➢ Control de escalamiento: En esta etapa se surte la verificación de la pertinencia del insumo remitido por las áreas misionales y equipos de trabajo respecto de los casos escalados en análisis PQR.

➢ Proyección de respuesta a peticiones, quejas y reclamos: La proyección de respuesta puede darse en tres (3) vías y debe hacerse utilizando un lenguaje claro y atendiendo los lineamientos impartidos por la Unidad, verificando el contenido, la forma de la respuesta teniendo en cuenta los términos de ley o los establecidos por los organismos de control:

○ Respuesta Individual caso no escalado: Consiste en la proyección de respuesta a los casos que cuentan con insumo en las diferentes herramientas dispuestas por la Unidad para las Victimas o lineamiento para dar respuesta. Para estos casos se elabora la respuesta mediante plantillas establecidas por Entidad, a la petición desde la etapa de análisis PQR.

○ Respuesta individual caso escalado: Una vez surtida la verificación en la etapa de “Control de Escalamiento”, se procede a la proyección de la respuesta escrita individual de acuerdo con la complejidad de cada caso.

- Respuesta Automática: Aquellas solicitudes para las que se ha definido previamente un modelo de respuesta, se tramitarán de forma masiva a fin de optimizar tiempos de operación y garantizar la oportunidad de la respuesta escrita.

➢ La proyección de respuesta automática se remitirá, a la actividad de firmas en el gestor documental de la Unidad.

➢ Radicación: Una vez elaborada la respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos, con la respectiva firma, se procederá a radicar en el gestor documental de la Entidad, el cual asignará el respectivo radicado de salida del documento de respuesta.

➢ Firmas: La respuesta individual pasa a la imposición de la firma digitalizada de los directores territoriales y jefes de dependencias de acuerdo con su competencia; si la respuesta escrita resuelve varias solicitudes, se incluirá las firmas de dos o más directores o jefes de dependencias. La firma certificada se realizará desde el gestor documental de la Unidad en integración con LEX, para quienes la tienen habilitada. Y quienes no cuentan con esta por medio de correo electrónico se solicitará.

➢ Algunas respuestas por solicitud expresan del peticionario, son remitidas vía correo electrónico (Imagenes-PQR-DRSS@unidadvictimas.gov.co) o al punto de atención

➢ Impresión y ensobrado: En esta etapa se realiza la revisión física de la relación de radicados de entrada y salida, y se genera base de datos con nombre, número de identificación, dirección, dirección electrónica, municipio, departamento y número telefónico para su posterior montaje en las ordenes de servicio (planillas o guías

➢ El operador postal designado por la Entidad debe asignar el número de envío (número de orden de servicio).

➢ El operador postal recibe el inventario de las órdenes de servicio y en su sistema de información lleva el control y seguimiento al estado de las comunicaciones remitidas.

Archivo y custodia de documentos:

Todos los documentos objeto de la prestación del servicio del operador postal, deben ser archivados, custodiados en las instalaciones del Operador, en los períodos que se definan hasta la entrega oficial al Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Unidad para las Victimas, de acuerdo con las normas archivísticas establecidas por la ley aplicable

Puntos de recepción y radicación documental de la Unidad

Los puntos de recepción de documentos dispuestos por la Entidad son: centros regionales de atención a víctimas (CRAV), puntos de atención a víctimas (PAV), ventanillas únicas de

radicación, página web y correos electrónicos **(servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co y notificacionesjuridicas@unidadvictimas.gov.co)**

4.5 Grupo respuesta judicial.

Los servicios requeridos se enmarcan en el desarrollo de procesos operativos del grupo de respuesta judicial de la Unidad para las Víctimas, representado en profesionales de, agentes en sitio, supervisores de servicios BPO, minutos, puestos de trabajo en centro de contacto, componentes complemento puesto de trabajo como impresora, escáner, licencias de Microsoft office, entre otros, que permitan cumplir con las siguientes funciones otorgadas al Grupo de Respuesta Judicial, señaladas en la Resolución 1650 del 25 de marzo de 2022: elementos que se encuentran incluidos en la especificación técnica del servicio requerido para adelantar las siguientes actividades:

1. Adelantar y dar respuesta oportuna y diligente a los asuntos judiciales notificados a la Entidad, en el marco de acciones de tutela, procesos de Justicia y Paz, Restitución de Tierras y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición.
2. Diligenciar los acuerdos de confidencialidad de la Unidad para las Víctimas, realizar jornadas de sensibilización en seguridad de la información e implementar controles aplicables según el objeto del contrato, tomando como referencia el Anexo A de la Norma ISO/IEC 27001 (última versión), a fin de garantizar que la información de la Entidad sea tratada conforme a la Ley de Protección de Datos y se conceda el acceso a las aplicaciones de la Unidad requeridas para la Gestión
3. Realizar el seguimiento y control a los diferentes procesos de su competencia, con el apoyo de equipos de trabajo establecidos en este grupo y en la articulación con las Direcciones Territoriales.
4. Coordinar con las dependencias de la Unidad para las Víctimas la remisión de insumos e información necesaria, para la oportuna y efectiva respuesta a los diferentes requerimientos notificados en la Entidad en los procesos de su competencia.
5. Remitir respuesta a las solicitudes realizadas por parte de la Oficina de Control Interno frente a las labores y actividades desarrolladas.
6. Coordinar y controlar las actividades desarrolladas por los responsables del alistamiento para responder las acciones de tutela, procesos de justicia y paz, restitución de tierras y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición.
7. Consultar las bases de datos y aplicativos de la Unidad para la Atención y reparación Integral a las Víctimas con el objeto de ubicar la información requerida para emitir la respuesta a los requerimientos y órdenes judiciales para los procesos de justicia y paz, acciones de tutela, restitución de tierras y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición.
8. Solicitar a las diferentes direcciones técnicas, subdirecciones técnicas, direcciones territoriales y oficinas asesoras de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las

Víctimas la información y soportes de la actuación administrativa que no logre ser establecida con ocasión a las funciones prevista en el numeral anterior.

9. Consolidar los insumos de las direcciones técnicas, subdirecciones técnicas, direcciones territoriales y oficinas asesoras, y estructurarlos para dar una respuesta integral a los despachos judiciales en materia de registro, atención, asistencia y reparación, según los procesos de justicia y paz, acciones de tutela, restitución de tierras y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición, que sean radicados por medios de cualquier canal de atención dispuesto por la Entidad, de acuerdo con la representación y cumplimiento de órdenes judiciales que recae en el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

10. Aplicar los criterios de enfoque diferencial y de derechos definidos por la Dirección General, la Subdirección General y la Dirección de Asuntos Étnicos de la Entidad.

11. Diligenciar los acuerdos de confidencialidad de la Unidad para las Víctimas, a fin de garantizar que la información de la Entidad sea tratada conforme a la Ley de Protección de Datos y se conceda el acceso a las aplicaciones de la Unidad requeridas para la Gestión

12. Las actividades se desarrollan bajo la plataforma lex de propiedad de la Entidad.

13. Las demás funciones asignadas que corresponda a la naturaleza del grupo de trabajo.

A continuación, se definen los procesos de atención, trámite y respuesta a acciones de tutela, requerimientos de procesos de Restitución de Tierras, Procesos de Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición, que deben ser soportados por los servicios del Operador:

Atención, trámite y respuesta a acciones de tutela, requerimientos de procesos de Restitución de Tierras, Procesos de Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición

Este proceso se encuentra concentrado en el sistema de información LEX, de propiedad y administración de la Unidad para las Víctimas, y comprende las actividades de alistamiento, análisis, escalamiento a áreas misionales, control de escalamiento, proyección de respuesta, firmas y radicación juzgado, el cual para uso es obligatorio el diligenciamiento del Acuerdo de Confidencialidad el cual debe estar totalmente legible, firmado por el trabajador y por el colaborador designado en la Unidad.

4.5.1 **Etapas del procedimiento:**

El Grupo de Gestión Administrativa y Documental tiene a cargo el proceso de recepción, radicación, digitalización y distribución documental mediante las ventanillas de radicación, buzón judicial de la Unidad y los puntos de radicación. Una vez agotado el anterior proceso, las imágenes y registros de las acciones de tutela en todas sus etapas procesales son integrados desde el Gestor Documental de la Entidad con el aplicativo LEX – TUTELAS para su correspondiente trámite.

- **Alistamiento:** El alistamiento de documentos digitalizados y registros trasladados a LEX-TUTELAS consiste en la verificación de la idoneidad del documento digitalizado y la captura de la información básica de la acción de tutela, generales de ley del (los) accionante(s), información del despacho judicial, dirección para notificaciones, teléfonos, etc.

- **Análisis:** Una vez alistado el documento, se procede a analizar el contenido, la(s) pretensión(es) y verificar la información obrante en los sistemas de la Entidad a fin de tipificar la(s) pretensión(es) por Dirección Misional, Tema y Pretensión.

- Si de la verificación de (i) la información obrante en los sistemas de la Entidad, y (ii) los lineamientos conceptuales y operativos de cada dirección misional o equipo de trabajo, se concluye que se cuenta con insumo suficiente para dar respuesta a lo solicitado se proyectará la respuesta escrita al accionante y memorial dirigido al despacho, caso contrario, se escalará a la dirección misional o equipo de trabajo competente para conocer y dar insumo de fondo.

- **Escalamiento**: Los asuntos en los que: (i) no se cuenta con información en sistemas de la Entidad, y/o (ii) no se cuenta con lineamientos conceptuales y operativos para dar respuesta, se escalan a las direcciones misionales y equipos de trabajo a fin de que se analice el caso en concreto y se remita el insumo para proyectar respuesta al accionante y al despacho judicial.

- **Control de Escalamiento:** En esta etapa se surte la verificación de la idoneidad del insumo remitido por las direcciones misionales y equipos de trabajo respecto de los casos escalados en Análisis TUTELAS.

- **Proyección de Respuesta:** La proyección de respuesta puede darse en dos (2) vías:

  - **Respuesta Individual caso no escalado**: Consiste en la respuesta a los casos que cuentan con insumo o lineamiento para dar respuesta. Estos casos son remitidos desde Análisis tutelas a Proyección de Respuesta tutelas donde se elabora la respuesta al accionante y memorial dirigido al despacho.

- **Respuesta individual caso escalado:** Una vez surtida la verificación en la etapa de "Control de Escalamiento", el caso pasa a Proyección de Respuesta tutelas donde se elabora respuesta al accionante y el memorial dirigido al despacho.

- **Firmas**: La respuesta a acciones de tutela pasa a la imposición de la firma digitalizada de los directores misionales y jefes de dependencias de acuerdo con su competencia con firma digital en integración con LEX - Gestor Documental. Si la respuesta escrita resuelve varias solicitudes se incluirá las firmas de dos o más directores o jefes de

dependencias. Adicionalmente, en la etapa de firmas se realiza la revisión de forma de la respuesta escrita a acciones de tutela.

- **Radicación Juzgado**: La respuesta escrita a acciones de tutela se radica a través de correo electrónico en los despachos judiciales.

4.5.2 Impugnación de fallos

Consiste en el trámite procesal donde se ejerce la defensa jurídica en materia de acción de tutela, el cual consta de las siguientes etapas:

- **Análisis:** Una vez son alistados los fallos se procede al análisis respecto de la oportunidad para ejercer la impugnación. Si del análisis se deduce que el fallo es susceptible de impugnar y se encuentra en términos para ejercer la misma se remite al equipo de impugnaciones.

- **Proyección de impugnación**: Los fallos analizados pasan al equipo de abogados del equipo de impugnaciones a fin de proyectar el memorial siempre y cuando se evidencie la concurrencia de dos requisitos: (i) oportunidad, y (ii) pertinencia. Si de la lectura del fallo el abogado resuelve la carencia de uno de los dos requisitos para la Impugnación se continuará el trámite como “Cumplimiento de Fallo”.

4.5.3 Seguimiento a despachos y seguimiento sanciones de multa y arresto

Consiste en el control y seguimiento a la respuesta dada al(os) accionante y despacho judicial en sede de sanción de multa y arresto. El procedimiento cuenta con las siguientes etapas:

- Requerimiento: Las entradas pueden ser: (i) Correo electrónico del despacho judicial o de funcionarios de la Entidad; (ii) Llamada entrante del despacho judicial; (iii) Mensaje de chat del despacho judicial; (iv) Inspección SIJIN, Policía Nacional, etc., y (v) Radicación en físico de la sanción de multa y/o arresto.
- Verificación: Se realiza la búsqueda de la respuesta escrita suministrada al accionante y al despacho. Si el asunto no cuenta con insumo de fondo suficiente para dar respuesta se adelantará el siguiente tramite: Los asuntos en los que (i) no se cuente respuesta de fondo, (ii) no se cuente con información en los sistemas de la Entidad, y (ii) no se cuente con lineamientos conceptuales y operativos para dar respuesta, se escalarán a las direcciones misionales y equipos de trabajo con mensaje de prioridad a fin de obtener el insumo que permita proyectar respuesta.

- Impulso en operación: Una vez se cuente con el insumo de fondo para dar respuesta al accionante y al despacho, se realizará el impulso en la operación de respuesta escrita a fin de que se proyecte respuesta al accionante y memorial dirigido al despacho.
- Radicación: De acuerdo con la urgencia, prioridad del asunto o disponibilidad de personal para radicación en el territorio, se remitirá la respuesta al despacho judicial ya sea por correo electrónico o se radicará en físico en el despacho judicial.
- Seguimiento en despacho judicial: Por cualquiera de las vías de comunicación anteriormente señaladas, se realizará el seguimiento de la respuesta radicada en el despacho judicial a fin de obtener providencia que decreta el cumplimiento u, ordene archivo de las diligencias o revoca las sanciones impuestas. Es importante recalcar que el seguimiento solamente culmina con la obtención de alguna de las anteriores providencias.

La cantidad para cubrir los servicios del grupo Respuesta Judicial se detalla a continuación:

SERVICIO REQUERIDO	TOTAL
Gerente de proyecto	0,5
Gestor III	30
Supervisor Servicios	3
Componentes complemento Puesto de Trabajo Impresora Multifuncional Alto rendimiento	1
Minutos de conexión Outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	20
Minutos de conexión Outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	2000
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office	110
Agente Minero de Datos Agente profesional	1
Gestor IV	24
Gestor I	40
Gestor II	35

4.5.4 **Estado de las líneas de gestión judicial y administrativa**

Es importante precisar que los agentes encargados de la radicación de la respuesta institucional en los despachos judiciales y el seguimiento a requerimientos judiciales estarán dispuestos, inicialmente, en todas las ciudades capitales de los departamentos, no obstante, si por necesidad del servicio se requiere ampliar la cobertura a otros municipios, se informará previamente al Operador y se concertará la viabilidad para la prestación del servicio.

4.5.5 Cifras históricas del Grupo Respuesta Judicial en la radicación de los requerimientos Judiciales.

<u>Acciones de Tutela:</u> la tabla que se muestra a continuación contiene los requerimientos Judiciales radicados en la Entidad, en sus diferentes etapas procesales.

AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
INSTANCIA	ENTRADA	ENTRADA	ENTRADA	ENTRADA	ENTRADA	ENTRADA	ENTRADA
TUTELA	63.066	33.085	41.579	35.445	32.076	25.318	34.175
FALLO	71.566	37.483	48.545	42.566	39.724	31.247	60.747
REQUERIMIENTO PREVIO DESACATO	7.189	2.775	2.079	2.397	2.638	2.257	3.108
DESACATO	4.485	1.858	1.257	1.501	1.854	1.438	1.944
SANCION	3.470	1.779	1.178	1.288	2.257	1.646	998
REQUERIMIENTO POSTERIOR A LA SANCION	1.300	693	486	552	915	531	766
Total	**151.076**	**77.673**	**95.124**	**83.749**	**79.464**	**62.437**	**101.738**

Cifras aplicación lex. 31 de diciembre de 2025.

Restitución tierras_ En cuanto al proceso de Restitución de Tierras, la Oficina Asesora jurídica, ha sido notificada de ocho mil quinientas sesenta y una sentencias (8.561) Sentencias, las cuales continúan en seguimiento hasta el cumplimiento de cada una de las ordenes emitidas por los Jueces de Restitución de tierras.

Además de ello, durante las vigencias 2018 al año 2025, se radicaron ante la Entidad 34.837 requerimientos, tal como se ilustra a continuación:

Año	Radicados
2018	6.273
2019	4.413
2020	2.772
2021	3.326
2022	3.599
2023	3.674
2024	3.373
2025	7.407
Total	**34.837**

Cifras aplicación lex. 31 de diciembre de 2025.

Jurisdicción Especial para la Paz_ el Grupo Respuesta Judicial, recibió desde el año 2020, al año 2025 2.269 requerimientos tal como se muestra a continuación:

Unidad para las Víctimas

Año	Radicados
2020	169
2021	278
2022	369
2023	390
2024	366
2025	697
Total	**2.269**

Cifras aplicación lex.25 31 de diciembre de 2025.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. Perfiles

Los perfiles que se requieren están detallados a continuación se identifica el nombre del servicio que se requiere en el proceso:

GESTOR I GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / GRUPO DE RESPUESTA	
Característica	**Descripción**
Nivel de Educación	Bachiller
Remuneración mínima	**Dos millones ciento treinta y cinco mil doscientos cincuenta pesos ($2.135.250** como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente
Experiencia	Mínima de (6) meses de experiencia laboral preferiblemente servicio al cliente.
Habilidades y destrezas	•Excelente manejo de relaciones interpersonales •Aptitud de servicio •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones
Funciones recomendadas	•Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación •Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) •Habilidades de consulta en Internet •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada, que permita orientar e informar a los ciudadanos.

	•Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Operador disponga para el registro de la operación. •Demás funciones solicitadas por la Entidad que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad.

GESTOR II GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL	
Característica	**Descripción**
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos millones ochocientos cuarenta y siete mil pesos ($2.847.000) como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente
Habilidades y destrezas	•Aptitud de servicio •Excelente manejo de relaciones interpersonales •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones •Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación
Funciones recomendadas	•Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail). •Habilidades de consulta en Internet. •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. •Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Operador disponga para el registro de la operación. •Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios. •Apoyar jornadas presenciales en caso de que así se requiera. •Debe atender, orientar, registrar y/o direccionar todas las solicitudes de las víctimas de acuerdo con las necesidades identificadas o expresas, de

	manera adecuada haciendo uso de las herramientas dispuestas. •Atender y orientar de manera presencial o por otros medios de entrada y/o salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes, con calidad, calidez, trato digno y respetuoso. •Atender y orientar acerca del acceso a las medidas de asistencia, ayuda y atención humanitaria de acuerdo con el caso y capturar las solicitudes en las herramientas dispuestas. •Atender y orientar acerca del proceso de acompañamiento al retorno o reubicación. •Atender y orientar acerca de los requisitos y documentación requerida para el acceso a las medidas de reparación administrativa por hecho victimizante. •Atender y orientar frente a las líneas de inversión adecuada de los recursos del programa de acompañamiento. •Atender y orientar acerca de los mecanismos de acceso a la oferta del SNARIV nacional y departamental de acuerdo con el mapa de oferta institucional. •Realizar la toma de solicitudes para participar en la estrategia de recuperación emocional grupal. •Realizar la toma de solicitudes de registro y trámites de novedades de la población víctima. •Realizar la toma de solicitudes de retornos y reubicación. •Realizar notificación de los actos administrativos, cargando de manera oportuna la diligencia de notificación personal (DNP) en las herramientas de la Entidad. •Realizar agendamiento para la realización de la entrevista de caracterización. •Realizar de forma oportuna el cargue de la documentación entregada por las víctimas en los puntos de atención y/o centros regionales. •Gestionar, subsanar y/o corregir de forma oportuna y en menos de 48 horas la devolución de casos generados por medio de los aplicativos y/o herramientas de la Entidad. •Asistir a todas las capacitaciones programadas. •otras que se requieran por solicitud de la Unidad para las Victimas

GESTOR III GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL	
Característica	**Descripción**

Nivel de Educación	Título profesional universitario
Núcleo del conocimiento	La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en nivel de educación y núcleo del conocimiento profesional que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Cuatro millones doscientos setenta mil quinientos pesos ($ 4.270.500), como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.
Habilidades destrezas	•Aptitud de servicio •Excelente manejo de relaciones interpersonales •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones •Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación •Manejo de herramientas ofimáticas. (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) •Habilidades de consulta en Internet •Manejo de Excel y bases de datos acces •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Demás funciones solicitadas por la Entidad.
Funciones recomendadas	Actividades cifras y estadísticas • Generar reportes estadísticos de acuerdo con las necesidades de la Entidad • Hacer seguimiento y control del cumplimiento de metas reflejado en herramientas de seguimiento de indicadores • Realizar análisis de datos y generar las alertas respectivas a la operación • Construir los informes de gestión requeridos por la Entidad.

GESTOR IV GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL	
Característica	**Descripción**

Nivel de Educación	Título profesional universitario con posgrado.
Remuneración mínima	Cinco millones seiscientos noventa y cuatro mil pesos ($ 5.694.000) como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente
Experiencia	Con experiencia mínima de un (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Trabajo en equipo • Liderazgo
Funciones recomendadas	•Disposición para el trabajo bajo presión •Proyectar informes que se requieran para dar respuesta a los requerimientos judiciales que sean notificados a la oficina Asesora Jurídica de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas. • Habilidades para redactar informes y memoriales. •Habilidades de análisis y lectura rápida para analizar y redactar informes Capacidad de concentración en lecturas críticas.

GERENTE DE PROYECTO (modalidades de atención y respuesta judicial)	
Nombre del servicio	Un Gerente de proyecto
Alcance del servicio	Servicio de gerente de proyecto prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Gerente de proyecto / Mes

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Operador debe proveer el software necesario que requiera el gerente de proyecto (Ej: Project) para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería o afines o profesionales en áreas relacionados con la misión de la Entidad, con especialización en áreas con gestión o gerencia de proyectos en cualquiera de sus enfoques (social, salud, entre otros).
Experiencia	El gerente de proyecto debe ser exclusivo de la Entidad Experiencia de sesenta (60) meses de experiencia profesional relacionada con dirección o administración o gerencia de proyectos.
Remuneración mínima	Nueve millones novecientos sesenta y cuatro mil quinientos pesos ($9.964.500)
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

Funciones recomendadas	• Servir de punto único de contacto con la Entidad para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Velar por el cumplimiento de las metas para la adecuada ejecución del proyecto de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de cada Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 90 días calendario

GESTOR II LENGUA DE SEÑAS y/o CON ENFOQUE DIFERENCIAL O ETNICO	
Nombre del servicio	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)
Alcance del servicio	Servicio de atención en sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente lenguaje de señas colombiana (Modalidad y Horario de servicio) / Mes
Característica	**Descripción del requerimiento**

requerida	
Modalidad del Agente	Agente técnico
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo de cómputo, portátil, tableta o Smartphone y/o con cámara web HD o de alta calidad, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. El Operador de servicios debe garantizar con un enlace a internet, dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber ser mínimo de 20Mbps por cada 40 Agentes. El origen de la videollamada proviene desde la página web de defina la Entidad para lo cual, el Operador debe realizar la configuración y parametrización que permita realizar la conexión con video con el Agente. El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https La Entidad debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo la configuración y parametrización del servicio.
Asignación salarial mínima	Agente Técnico: Dos millones ochocientos cuarenta y siete mil pesos ($2.847.000) como base de cotización, con contrato de trabajo más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios
Canales de Atención al usuario	La Unidad debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos.
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria

El Operador debe realizar una prueba psicotécnica especializada (medición de escala de valores, antivalores y entrevista de seguridad), como uno de los criterios para la vinculación del personal.

El Operador debe garantizar la vinculación de personas con enfoque diferencial y de género, y Víctimas del conflicto armado, siempre que las mismas cumplan de manera satisfactoria con el proceso de selección,

El Operador debe contar con las condiciones adecuadas de infraestructura y ajustes razonables en los puestos de trabajo, específicamente para personas con discapacidad.

Durante el proceso de selección del personal, es necesario revisar los antecedentes penales, policivos, fiscales y disciplinarios, previos a la vinculación del futuro trabajador que prestará el servicio, todas estas verificaciones deben reposar en la carpeta del colaborador, ya que esto permitirá tener fácil acceso a la información de las personas que hacen parte de la operación, dada la sensibilidad de los datos confidenciales que se manejan.

Es importante aclarar que la carpeta mencionada requiere que contenga los siguientes documentos:

TABLA 1

1. Fotocopia Cédula de ciudadanía
2. Contrato de trabajo, clausulado en donde se especifique en alguno de los numerales la del contrato para la cual van a realizar el cumplimiento de funciones.
3. Certificados de estudio (desde título bachiller en adelante)
4. Copia de la tarjeta profesional o su equivalente (cuando aplique)
5. Certificaciones de experiencia conforme a la hoja de vida, deben contar con fecha de inicio y finalización de funciones y/o actividades realizadas.
6. Acuerdo de aceptación de confidencialidad firmado.
7. Certificado de antecedentes de la procuraduría (link de acceso: https://www.procuraduria.gov.co/portal/generar_certificado.page)
8. Antecedentes Policía Nacional de Colombia (link de acceso: https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/antecedentes.xhtml)
9. Examen preocupacional
10. Pruebas psicotécnicas con resultado
11. Constancia de afiliación o planilla de pago de EPS
12. Constancia de afiliación o planilla de pago fondo de pensión
13. Constancia de afiliación a caja de compensación
14. Constancia de afiliación a ARL
15. Certificación bancaria (con fecha de expedición no superior a 2 meses)

Fotocopia Cédula de Ciudadanía: totalmente legible.

Contrato: Firmado por las dos partes y las funciones relacionadas en el contrato deben ser las de la ficha técnica.

Es importante que se evidencien las obligaciones que la Unidad para las Victimas suministrará en la primera reunión con el Operador, más las que éste estime relacionadas con metas, descargos, deberes, etc, así como la mención del contrato del cual provienen.

Hoja de Vida: Hoja de vida entregada por el trabajador antes de iniciarse el proceso de selección por parte del Operador.

Certificados de estudio: Totalmente legibles, desde título bachiller en adelante. Es importante mencionar que no es necesario adjuntar copias de cursos, seminarios u otros; toda vez que se valida título bachiller, título técnico o tecnólogo, título profesional y posgrados.

Copia de la tarjeta profesional o documento equivalente: totalmente legible, en caso de ser requerida.

Certificaciones de experiencia conforme a la hoja de vida: Toda la experiencia profesional o laboral relacionada en la hoja de vida debe tener la correspondiente certificación, la cual debe contar con fecha de inicio y terminación de funciones y/o actividades.

Acuerdo de Confidencialidad: Totalmente legible, firmado por el trabajador y por el colaborador designado en la Unidad para las Víctimas.

El Operador debe gestionar la firma individual del acuerdo de confidencialidad por parte del personal que disponga, para la ejecución del contrato. El formato de acuerdo de confidencialidad debe ser aprobado por la Unidad para las Víctimas, y los documentos firmados deben ser custodiados por el Operador y entregados a la Entidad, en caso de ser requeridos.

Certificado de antecedentes de la Procuraduría: La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

Certificado de antecedentes de la Contraloría: La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

Antecedentes Policía Nacional de Colombia: La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

Certificado de Registro Nacional de medidas correctivas (RNMC): La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

Certificado REDAM, registro de deudores alimentarios.

Copia examen pre ocupacional: Es el examen médico de ingreso, firmado por el médico y por el trabajador, totalmente legible y actualizado a la fecha del contrato.

Pruebas psicotécnicas con resultado: Toda carpeta debe contener las pruebas psicotécnicas con el resultado, concepto de APTO o NO APTO y firma del evaluador, totalmente legible.

Constancia de afiliación o planilla de pago de EPS: Se debe entregar certificado de afiliación a salud o planilla de pago, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

Constancia de afiliación o planilla de pago fondo de pensión: Se debe entregar certificado de afiliación a fondo de pensiones o planilla de pago, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

Constancia de afiliación o planilla de pago a caja de compensación: Se debe entregar certificado de afiliación a caja de compensación familiar o planilla de pago, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

Constancia de afiliación o planilla de pago a ARL: Se debe entregar certificado de afiliación a ARL, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

Certificación bancaria: Con fecha de expedición no superior a 2 meses, totalmente legible.

Con el fin de realizar seguimiento y control, se recomienda al Operador, garantizar base de datos y un archivo físico y digital, con toda la información del personal, en la estructura y de acuerdo con las indicaciones de la Unidad para las Víctimas. Es necesario que el Operador realice el proceso de selección, contratación, y garantice el proceso sin que esto genere un costo adicional para la Unidad para las Victimas.

La Unidad revisara la documentación del personal mínimo requerido para el contrato, las cuales serán validadas juntamente con el Operador, hoja de vida que no cumpla el perfil o no reúna la totalidad de los requisitos, no será avalada por la Unidad y será devuelta al Operador para subsanación, por tanto, la Entidad no asumirá la nómina de dicha persona. Una vez superado el periodo de estabilización, el Operador debe entregar la carpeta del personal contratado máximo el 20 del mes siguiente.

Así mismo, el Operador se encargará de efectuar el pago al personal que prestará el servicio, los aportes del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, prestaciones sociales, viáticos de conformidad con el artículo 130 del Código Sustantivo del Trabajo, cuando éstos se causen, y demás conceptos**.**

Organización y entrega carpeta personal vinculado

La carpeta por trabajador debe contener los documentos mencionados anteriormente, escaneados en el mismo orden y en un solo archivo PDF, el cual debe guardarse con el nombre completo de la persona y el número de la cédula.
Ejemplo: NANCY JAZMIN SOGAMOSO RUGELES 1013011000

Dichas carpetas deben subirse o guardarse en el repositorio indicado por la Unidad para las Víctimas, bajo la siguiente estructura:

- ✓ mes
- ✓ proceso
- ✓ esquema de atención

ejemplo: febrero - presencial- DT Antioquia

El equipo de trabajo que ejecutará la operación debe cumplir las siguientes condiciones:

• No encontrarse incursos en cualquiera de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y en la ley colombiana.
• El personal empleado por el Operador no tendrá ningún vínculo con la Unidad para las Víctimas,
• La supervisión podrá solicitar al Operador el reemplazo de cualquier integrante del equipo de trabajo asignado para el desarrollo de la operación siguiendo el debido proceso.

5.2. Puestos de Trabajo para el esquema presencial

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL CUPOS
CAQUETA - HUILA	CARTAGENA DEL CHAIRA	1
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL FLORENCIA	3
CAQUETA - HUILA	GARZON	2
CAQUETA - HUILA	LA MONTAÑITA	1
CAQUETA - HUILA	CASA DE JUSTICIA LA PLATA	1
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL NEIVA	4
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL PITALITO	2

CAQUETA - HUILA	SAN JOSE DEL FRAGUA	1
CAQUETA - HUILA	SAN VICENTE DEL CAGUAN	1
CAQUETA - HUILA	EL DONCELLO	1
META - LLANOS ORIENTALES	CUMARIBO	1
META - LLANOS ORIENTALES	GRANADA	2
META - LLANOS ORIENTALES	INIRIDA	1
META - LLANOS ORIENTALES	LETICIA	0
META - LLANOS ORIENTALES	MITU	1
META - LLANOS ORIENTALES	PAZ DE ARIPORO	1
META - LLANOS ORIENTALES	PUERTO CARREÑO	1
META - LLANOS ORIENTALES	CENTRO REGIONAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	2
META - LLANOS ORIENTALES	VILLANUEVA	1
META - LLANOS ORIENTALES	CENTRO REGIONAL VILLAVICENCIO	4
META - LLANOS ORIENTALES	YOPAL	3
META - LLANOS ORIENTALES	CALAMAR	1
META - LLANOS ORIENTALES	LA PRIMAVERA	1
PUTUMAYO	MOCOA	2
PUTUMAYO	ORITO	1
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	1
PUTUMAYO	PUERTO CAICEDO	1
PUTUMAYO	PUERTO GUZMAN	1
PUTUMAYO	PUERTO LEGUIZAMO	1
PUTUMAYO	SAN MIGUEL	1
PUTUMAYO	SIBUNDOY	1
PUTUMAYO	VALLE DEL GUAMUEZ	2
PUTUMAYO	VILLAGARZON	1
ATLANTICO	CENTRO REGIONAL BARRANQUILLA	2
ATLANTICO	MALAMBO	1
ATLANTICO	PONEDERA	0
ATLANTICO	PUERTO COLOMBIA	1
ATLANTICO	SABANAGRANDE	1
ATLANTICO	SABANALARGA	1
ATLANTICO	SANTO TOMAS	1
ATLANTICO	CENTRO REGIONAL SOLEDAD	4
ATLANTICO	SUAN	1
ATLANTICO	GALAPA	1
BOLIVAR	ACHI	1
BOLIVAR	BARRANCO DE LOBA	1

BOLIVAR	CENTRO REGIONAL CARTAGENA DE INDIAS	5
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR	2
BOLIVAR	MAGANGUE	2
BOLIVAR	MONTECRISTO	1
BOLIVAR	SAN JACINTO	1
BOLIVAR	SAN JUAN NEPOMUCENO	1
BOLIVAR	SAN MARTIN DE LOBA	1
BOLIVAR	TALAIGUA NUEVO	1
BOLIVAR	PUERTO RICO	1
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	1
CESAR - LA GUAJIRA	AGUACHICA	2
CESAR - LA GUAJIRA	AGUSTIN CODAZZI	2
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL CURUMANI	1
CESAR - LA GUAJIRA	DIBULLA	1
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL EL MOLINO	2
CESAR - LA GUAJIRA	MAICAO	1
CESAR - LA GUAJIRA	PUEBLO BELLO	1
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL RIOHACHA	3
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL VALLEDUPAR	5
CORDOBA	MONTELIBANO	2
CORDOBA	CORREGIMIENTO TIERRADENTRO	0
CORDOBA	CENTRO REGIONAL MONTERIA	5
CORDOBA	JUAN JOSE	1
CORDOBA	PUERTO LIBERTADOR	2
CORDOBA	SAN JOSE DE URE	1
CORDOBA	TIERRALTA	2
CORDOBA	VALENCIA	2
MAGDALENA	ARACATACA	1
MAGDALENA	CIENAGA	1
MAGDALENA	EL BANCO	0
MAGDALENA	PIVIJAY	1
MAGDALENA	PLATO	1
MAGDALENA	CENTRO REGIONAL SANTA MARTA	4
SUCRE	COROZAL	1
SUCRE	SAN MARCOS	1
SUCRE	SAN ONOFRE	1
SUCRE	CENTRO REGIONAL SINCELEJO	5
SUCRE	SUCRE	1

ANTIOQUIA	ANDES	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA ANORI	1
ANTIOQUIA	BELLO	4
ANTIOQUIA	GRANIZAL	0
ANTIOQUIA	BETULIA	1
ANTIOQUIA	CENTRO REGIONAL CAUCASIA	3
ANTIOQUIA	COCORNA	1
ANTIOQUIA	DABEIBA	1
ANTIOQUIA	EL BAGRE	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA CARMEN DE VIBORAL	1
ANTIOQUIA	ENVIGADO	1
ANTIOQUIA	FRONTINO	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA GRANADA	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA ITAGUI	2
ANTIOQUIA	ITUANGO	1
ANTIOQUIA	LA CEJA	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA EL BOSQUE	2
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA ROBLEDO	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO	1
ANTIOQUIA	MASCERCA CASTILLA	1
ANTIOQUIA	PROCURADURIA MEDELLIN	1
ANTIOQUIA	UNIDAD PERMANENTE DE JUSTICIA UPJ	1
ANTIOQUIA	DEFENSORIA REGIONAL MEDELLIN	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO	2
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO	1
ANTIOQUIA	PUERTO TRIUNFO	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA REMEDIOS/CASA DE JUSTICIA SEGOVIA	1
ANTIOQUIA	RIONEGRO	1
ANTIOQUIA	SAN CARLOS	1
ANTIOQUIA	SAN LUIS	1
ANTIOQUIA	SAN RAFAEL	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA SANTA FE DE ANTIOQUIA	1
ANTIOQUIA	SONSON	1
ANTIOQUIA	CASA DE JUSTICIA TARAZA / CASA DE JUSTICIA CACERES	1
ANTIOQUIA	URRAO	1
ANTIOQUIA	VIGIA DEL FUERTE	1
ANTIOQUIA	YARUMAL	1

ANTIOQUIA	YOLOMBO	1
EJE CAFETERO	APIA	1
EJE CAFETERO	ARMENIA	2
EJE CAFETERO	BELALCAZAR	0
EJE CAFETERO	BELEN DE UMBRIA	1
EJE CAFETERO	DOSQUEBRADAS	1
EJE CAFETERO	RIO VERDE - GENOVA	1
EJE CAFETERO	LA DORADA	1
EJE CAFETERO	LA VIRGINIA	1
EJE CAFETERO	MANIZALES	2
EJE CAFETERO	PENSILVANIA	2
EJE CAFETERO	CENTRO REGIONAL PEREIRA	4
EJE CAFETERO	PUEBLO RICO	1
EJE CAFETERO	SANTA CECILIA	1
EJE CAFETERO	QUINCHIA	1
EJE CAFETERO	SAMANA	1
EJE CAFETERO	SANTA ROSA DE CABAL	1
EJE CAFETERO	SANTUARIO	1
EJE CAFETERO	CASA DE JUSTICIA SUPIA / RIOSUCIO	1
URABA	ACANDI	1
URABA	CENTRO REGIONAL APARTADO	3
URABA	ARBOLETES	1
URABA	CAREPA	1
URABA	CARMEN DEL DARIEN	1
URABA	CHIGORODO	2
URABA	MURINDO	1
URABA	MUTATA	1
URABA	NECOCLI	1
URABA	RIOSUCIO	1
URABA	SAN JUAN DE URABA	1
URABA	SAN PEDRO DE URABA	1
URABA	TURBO	2
URABA	UNGUIA	1
URABA	BELEN DE BAJIRA	1
CENTRAL	ATACO	1
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO BOSA	2
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO CHAPINERO	3
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO CIUDAD BOLIVAR	2

CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO PATIO BONITO	3
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO RAFAEL URIBE	4
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO SUBA	2
CENTRAL	PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	2
CENTRAL	CHAPARRAL	1
CENTRAL	CHIQUINQUIRA	1
CENTRAL	IBAGUE	3
CENTRAL	CENTRO REGIONAL LA PALMA	1
CENTRAL	LIBANO	1
CENTRAL	PACHO	1
CENTRAL	PLANADAS	1
CENTRAL	PUERTO BOYACA	1
CENTRAL	PURIFICACION	1
CENTRAL	SAN SEBASTIAN DE MARIQUITA	1
CENTRAL	CENTRO REGIONAL SOACHA	3
CENTRAL	SOGAMOSO	1
CENTRAL	TUNJA	1
CENTRAL	CENTRO REGIONAL VIOTA	1
CENTRAL	ROVIRA	0
CENTRAL	DUITAMA	1
CENTRAL	MIRAFLORES	1
MAGDALENA MEDIO	ARENAL	1
MAGDALENA MEDIO	CENTRO REGIONAL BARRANCABERMEJA	5
MAGDALENA MEDIO	CIMITARRA	1
MAGDALENA MEDIO	MORALES	2
MAGDALENA MEDIO	NOROSI	1
MAGDALENA MEDIO	PUERTO BERRIO	1
MAGDALENA MEDIO	PUERTO WILCHES	1
MAGDALENA MEDIO	RIO VIEJO	1
MAGDALENA MEDIO	SAN PABLO	2
MAGDALENA MEDIO	SANTA ROSA DEL SUR	1
MAGDALENA MEDIO	SIMITI	1
CENTRAL	EQUIPO DE APOYO	6
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL ARAUCA	3
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	ARAUQUITA	2
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CONVENCION	1

NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL CUCUTA	4
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	EL CARMEN	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	EL TARRA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	EL ZULIA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	FORTUL	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	HACARI	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	LA PLAYA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL OCAÑA	4
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	SAN CALIXTO	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	SARAVENA	2
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	SARDINATA / BUCARASICA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	CENTRO REGIONAL TAME	3
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	TEORAMA	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	TIBU / LA GABARRA	2
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	PUENTE INTERNACIONAL SIMON BOLIVAR	1
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	ABREGO	1
SANTANDER	BARBOSA	1
SANTANDER	BUCARAMANGA	3
SANTANDER	FLORIDABLANCA	2
SANTANDER	GIRON	1
SANTANDER	MALAGA	1
SANTANDER	PIEDECUESTA	1
SANTANDER	SAN GIL	1
SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURI	1
CAUCA	ALMAGUER	1

CAUCA	ARGELIA	1
CAUCA	BUENOS AIRES	1
CAUCA	GUAPI	1
CAUCA	INZA	1
CAUCA	LOPEZ DE MICAY	1
CAUCA	MERCADERES	1
CAUCA	MORALES	2
CAUCA	EL BORDO	2
CAUCA	CENTRO REGIONAL POPAYAN	4
CAUCA	CENTRO REGIONAL SANTANDER DE QUILICHAO	1
CAUCA	SUAREZ	1
CAUCA	TIMBIQUI	1
CAUCA	TORIBIO	1
CAUCA	PLATEADO	1
CHOCO	ALTO BAUDO	1
CHOCO	BAHIA SOLANO	1
CHOCO	BAJO BAUDO	1
CHOCO	BOJAYA	1
CHOCO	CASA DE JUSTICIA CONDOTO	1
CHOCO	EL CARMEN DE ATRATO	1
CHOCO	EL LITORAL DEL SAN JUAN	1
CHOCO	CASA DE JUSTICIA ISTMINA	1
CHOCO	JURADO	1
CHOCO	MEDIO BAUDO	2
CHOCO	NUQUI	2
CHOCO	CENTRO REGIONAL QUIBDO	3
CHOCO	SAN JOSE DEL PALMAR	1
CHOCO	CASA DE JUSTICIA TADO	1
NARIÑO	BARBACOAS	1
NARIÑO	EL DIVISO	1
NARIÑO	CENTRO REGIONAL EL CHARCO	2
NARIÑO	EL TABLON DE GOMEZ	1
NARIÑO	FRANCISCO PIZARRO	1
NARIÑO	IPIALES	1
NARIÑO	LA UNION	1
NARIÑO	OLAYA HERRERA	2
NARIÑO	CENTRO REGIONAL PASTO	4
NARIÑO	CENTRO REGIONAL POLICARPA	1

NARIÑO	RICAURTE	1
NARIÑO	ROBERTO PAYAN	1
NARIÑO	SAMANIEGO	1
NARIÑO	CENTRO REGIONAL SAN ANDRES DE TUMACO	4
NARIÑO	LLORENTE	1
NARIÑO	TAMINANGO / EL ROSARIO / REMOLINO	1
NARIÑO	MOSQUERA	1
NARIÑO	SANTA BARBARA DE ISCUANDE	1
NARIÑO	MAGÜI PAYAN	1
NARIÑO	LA TOLA	1
VALLE	CENTRO REGIONAL BUENAVENTURA	5
VALLE	CENTRO REGIONAL CALI	4
VALLE	CARTAGO	1
VALLE	GUADALAJARA DE BUGA	1
VALLE	PALMIRA	1
VALLE	TULUA	2
VALLE	JAMUNDI	1
		402

Código del servicio	
Nombre del servicio	Puesto de trabajo móvil sin Agente
Alcance del servicio	Puesto de trabajo dotado con las herramientas técnicas de hardware (portable) y software, con el puesto de trabajo (mobiliario móvil) para la prestación del servicio ubicados a nivel nacional en cualquier lugar del territorio colombiano donde se ubique el puesto.
Unidad de facturación del servicio	Puesto de trabajo móvil sin Agente / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Herramientas de Hardware y Software	El puesto de trabajo debe estar dotado con: (i) Ver especificaciones del equipo de cómputo remitirse al numeral Especificaciones Técnicas puesto de trabajo móvil de la

Código del servicio	
	página 96 con maletín portable,), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Medio de comunicación: un (1) celular, con plan mensual de voz minutos ilimitados al mes y plan de datos de 60GB, que debe ser asumido por el Operador. Para los puntos que se requieran. (iv) Se debe ofrecer las condiciones de conectividad de acuerdo con el literal **i (Conectividad)** del numeral **9** (**Recomendaciones generales**) de este anexo técnico. (v) Acceso al Software o plataforma tecnológica de operación de los canales de atención contratados por la Entidad para el puesto móvil, que permita a los agentes prestar correctamente el servicio de atención en los diferentes canales dispuestos. El puesto de trabajo móvil en caso de que la Entidad así lo requiera debe incluir como mobiliario lo siguiente: (i) Una (1) mesa plegable, que soporte el peso del equipo de cómputo y sus periféricos. (ii) una (1) silla plegable que soporte hasta 115 kilogramos de peso, (iii) dos (2) sillas interlocutoras plegables que soporten hasta 115 kilogramos de peso cada una, (iv) un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 20 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex, (v) una (1) impresora multifuncional de alto rendimiento, con un trabajo mensual entre 10.000 y 14.000 páginas por mes, y una velocidad de impresión entre 35 ppm y 55 ppm, (vi) un (1) fax, (vii) un (1) archivador y (viii) una (1) cajonera con seguridad (chapa con llave).
Plan de Internet Mensual	Miffi con capacidad mínimo 30 GB. En casos particulares, se evaluará el tipo de conectividad, en lugares que, si bien tienen planes, reportan dificultades con este tipo de conectividad con el

Código del servicio	
	fin de contratar otro tipo de servicio o evaluar la cobertura con el mejor operador que la ofrezca para ese punto geográfico, de tal forma que el cambio no exceda 30 días calendario desde la ocurrencia del evento.
Internet	De acuerdo con la ubicación de los equipos, disponibilidad de canales de comunicación y numero de equipos. Se debe proveer una de las siguientes opciones de conectividad: 1. Canal dedicado de Internet terrestre: En caso de que en el punto de atención haya más de 10 equipos y que en el lugar exista proveedor de servicios que suministre canales de internet dedicados, el Operador debe proveer ese tipo de conectividad con una disponibilidad superior al 99.8% con reuso 1:1. El ancho de banda ofrecido debe ser 6mb por cada 10 usuarios. 2. Canales Banda Ancha. Esta será la segunda solución de conectividad a tener en cuenta y se debe ofrecer en caso de exista en el lugar de atención y en caso de que no exista el servicio de canales de Internet dedicados, el ancho de banda ofrecido debe ser de 4 MB por cada usuario. 3. Plan de Datos: Se debe ofrecer una solución de plan de datos por agente con el mejor operador de telefonía en la región o lugar de atención. Se debe proveer la totalidad de datos requeridos para garantizar la atención, por lo que el Operador evaluará las opciones de plan de datos como las recargas requeridas que garanticen la disponibilidad de datos sin afectar la operación, mínimo 3. GB por orientador. 4. Starlink: Para la estrategia de canal presencial, en aquellos lugares donde no se cuente con ninguna del as anteriores tecnologías, se debe ofrecer este servicio con un ancho de banda de 2.5 Mb por usuario. Por ultimo y con el fin de optimizar el uso de datos, el Operador debe generar los controles necesarios que impidan a los agentes la navegación a paginas diferentes a las requeridas para ejecutar el objeto del contrato.
Canales de	Telefónico o Voz

Código del servicio	
Atención al usuario	Correo electrónico
Seguridad	Protección Endpoint contra malware El Operador debe implementar controles que mitiguen los riesgos de pérdida, modificación no autorizada y fuga de información, incluyendo el bloqueo de puertos USB, control de navegación, restricción de instalación de software no autorizado (incluyendo ejecución de software portable) y cifrado de información.
Entrenamiento	El Operador debe realizar una capacitación presencial o virtual para el personal contratado en el manejo de las herramientas y misionalidad de la Entidad, la capacitación debe ser de mínimo ocho (8) horas hábiles entre las 8:00 am y 5:00 pm, esta capacitación debe ser acordada y de común acuerdo con la Entidad y los funcionarios
Horarios de prestación del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Operador debe atender las solicitudes de crecimiento del personal contratado de acuerdo con la necesidad del servicio
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 30 días calendario

Especificaciones Técnicas puesto de trabajo móvil (Atención Presencial):

1. Computador de escritorio o portátil con maletín portable, que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse externo, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet, sistema operativo Windows en su última versión. Los computadores deben contar con lo necesario para asegurar el acceso a las aplicaciones de la Unidad requiere que el computador cuente con las siguientes especificaciones técnicas.

No	Requerimientos	Descripción	
1	Procesador	Intel Core i7 de decima generación o superior con frecuencia mínima de2.8 GHz	Teniendo en cuenta que, el

No	Requerimientos	Descripción	
2	Memoria RAM	Mínimo 16 GB DDR4	personal requiere abrir varias páginas a la vez y que dichas páginas son de acceso web, se requieren que tengan equipos con alta capacidad, para que no se vea afectada la atención en tiempos.
3	Disco Duro	Disco de Estado Sólido SSD mínimo 256GB	
4	Monitor	Pantalla mínima de 13.3" máximo 14” LED Display, Anti reflejos	
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, ranura tarjetas memoria SD/MMC, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth 3.0	
6	Batería	8 celdas, duración batería hasta 8 horas y no reemplazable por el cliente.	
7	Mouse	Mouse Externo	
8	Peso	Inferior a 2.0 Kg.	
9	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits	
10	Software Adicional	Suite de ofimática para el manejo de procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones. Antivirus y Antispam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones. Antivirus licenciado.	
11	Accesorios Por cada Equipo	Mouse Pad mouse Guaya de Seguridad: Morral con Cargaderas* (ver especificaciones del Morral más adelante)	

No	Requerimientos	Descripción	
12	Una (1) silla plegable que soporte hasta 115 kilogramos de peso. Dada la jornada laboral de los agentes de la operación presencial y por la normativa de seguridad en el trabajo, la Unidad requiere que la silla sea ergonómica y no plegable.	**Sillas ergonómicas de escritorio**: Asiento y espaldar alto con carcasa externa de alta resistencia en propileno más basculante ajuste altura y profundidad sistema neumático espuma de Alta Densidad tapizada en tela antialérgica.	
2	Dos (2) sillas interlocutoras plegables que soporten hasta 115 kilogramos de peso cada una	Silla metálica plegable estructura construida en tubos de acero 1.2mm de espesor laminado al frio a excepción de lo que se indica. Asiento y espaldar, en polipropileno resistente al peso de hasta 100 kg y de fácil lavado, insertado a la estructura en el asiento y respaldar. Las patas llevaran regatones sintéticos o de jebe duro. DIMENSIONES APROXIMADAS • Largo: 45 cm. • Ancho: 50 cm. • Altura al asiento: 45 cm. Altura al respaldar: 85 cm	

No.	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	
3	Un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 15 ppm a blanco y negro y color,	• Sistemas - Compatible con Windows y Mac OS, • Tipo de escáner: CDF (Alimentación continua), una cara dos salidas (en forma de	

No.	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	
	en modo dúplex.	U y recta). • Modos de digitalización: Escaneo simplex, Escala de grises / Monocromo / Automático (detección de color / escala de grises / monocromo). • Sensor de imagen: Color CIS x 1 • Fuente de luz: 3 Color LED (rojo / verde / azul) • Resolución óptica: 600 dpi Tamaño de documento: carta y oficio.	

4	Una (1) mesa plegable, que soporte el peso del equipo de cómputo y sus periféricos.	Las mesas deben tener las siguientes especificaciones técnicas: • Mesa plegable tipo industrial • Capacidad de carga, hasta 50kg de peso estático distribuido. • Capacidad de 4 puestos al rededor. • Resistente a la humedad superficial y las manchas, fácil de limpiar. • Estructura robusta para mayor estabilidad y duración. • Mecanismo plegable ensamblado con tuercas de seguridad brindando mayor • Fácilmente plegable para traslado y	

		almacenamiento • Estructura de acero con pintura al horno de color negro la cual brinda alta resistencia. • Medidas del Producto:60 x 100 x 75 cm • Peso: 13 kg	

No.	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	
1	Altura	Altura Máxima 47 cms	
2	Ancho	Máximo 32 cms	
3	Color	Negro / Azul Oscuro	
4	Capacidad	Para transportar portátiles de 16”	
5	Espaldar	Acolchado	
6	Correas	Acolchadas blandas, ajustables	
7	Características especiales	Compartimiento interno exclusivo para portátil, barra de soporte viajera y bolsillos delanteros y laterales, que permiten transportar libros y documentos	

Nota: La Unidad para las Víctimas informará acerca de la necesidad del servicio y los elementos, en razón a que no en todos los puntos de atención y/o centros regionales se requiere la totalidad de los elementos.

*Los siguientes puntos de atención, cuentan actualmente con servicio de internet por cable, por lo tanto, el Operador debe garantizar la prestación de este servicio en las mismas condiciones.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CIUDAD	PUNTO DE ATENCIÓN
CENTRAL	BOGOTÁ	CENTRO LOCAL DE ATENCION A VICTIMAS CHAPINERO
CENTRAL	BOGOTÁ	CENTRO LOCAL DE ATENCION A VICTIMAS PATIO BONITO
CENTRAL	BOGOTÁ	CENTRO LOCAL DE ATENCION A VICTIMAS RAFAEL URIBE

CENTRAL	BOGOTÁ	PERSONERIA
NARIÑO	BARBACOAS	BARBACOAS
NARIÑO	FRANCISCO PIZARRO	FRANCISCO PIZARRO
NARIÑO	RICAURTE	RICAURTE

De igual manera a continuación, se dan las precisiones sobre los requerimientos de los demás elementos.

Por su parte, es necesario que el maletín portable cuente con las siguientes especificaciones técnicas:

5.3. Complemento Puesto de Trabajo para nivel nacional

Nombre del servicio	Componentes complemento puesto de trabajo
Alcance del servicio	El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la Entidad a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio. El componente debe estar disponible 7x24 y se factura por el servicio o mes o consumo real efectuado en el periodo de facturación.
Unidad de facturación del servicio	Componente / Mes
Componente	**Descripción del componente**
Lector de códigos de barras	Lector de código de barras 2D El rango de lectura debe estar entre 1,5 cm. a 40 cm. Contar con un nivel de iluminación de 0-100,000 lux Contar con un grado de protección al contacto y penetración de agua de mínimo IP30 Debe ser entregado y configurado para leer el código de barras de la cédula de ciudadanía de los colombianos El Operador debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.

Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Impresora láser o led, monocromática, escáner y copiado Velocidad impresión: Mínimo 40 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp Suministros Bajo volumen: Entre 1 y 7.000 páginas/mes. Tóner y papel Alto volumen: Entre 7.000 y 20.000 páginas/mes. Tóner y papel El Operador debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del agente. 151 impresoras.
Impresora Bajo rendimiento A4	Impresora láser o led monocromática Velocidad impresión: Mínimo 35 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp Suministros Bajo volumen: Entre 1 y 2.500 páginas/mes. Tóner y papel Alto volumen: Entre 2.500 y 10.000 páginas/mes. Tóner y papel El Operador debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente. 224 impresoras
Recarga Modem de internet móvil 16GB	Recarga Modem de internet móvil 16GB

Nota: Es importante mencionar que las impresoras cuenten con tóner y se envíen con tóner de reserva, papel suficiente y demás insumos que ello implique. Se estima que dentro de la operación canal presencial territorial pueden llegar a imprimirse entre 800.000 y 1.300.000 documentos mes aproximadamente, no obstante, si se supera este número de impresiones el Operador debe garantizar lo requerido de acuerdo con la necesidad del servicio.

Recomendaciones en materia ambiental:

- Todos los equipos de cómputo y periféricos deben cumplir con la norma técnica de bajo consumo energético.

- Proveer el personal e implementos necesarios para la limpieza del sitio en el que se ejecute el evento o actividad, antes, durante y después de este.

- El equipo de impresión debe utilizar tóner que contengan tintas disolventes suaves (biodegradables, base agua o base aceite vegetal) y carezcan de productos químicos dañinos como el metil etilcetona (MEK, por sus sglas en inglés) y ciclohexano.

- Los monitores deben ser de pantalla LCD o LED, que estén libres de mercurio.

- El equipo de impresión tiene dispositivos de control de uso, como identificación de usuarios con clave.

- Los elementos de limpieza empleados para el mantenimiento de equipos eléctricos y electrónicos deben ser ambientalmente amigables, demostrando estas características con las fichas de cada producto.

- Contar con un protocolo de manejo adecuado y disposición final de los residuos sólidos provenientes del mantenimiento de los equipos y de los componentes reemplazables como partes, toneres vacíos u otros

- El Operador debe utilizar materiales ambientalmente amigables para el embalaje del producto y los insumos, garantizando el buen estado de estos al momento de ser enviados.

- Contar con plan de manejo de residuos convencionales y peligrosos, determinando como mínimo cómo y a quien se efectúa la disposición y entrega de residuos.

- Garantizar el almacenamiento, recolección y entrega de los residuos generados por actividades de cargue y descargue de materiales.

- Contar con buenas prácticas de ahorro y uso eficiente de agua y energía y buenas prácticas ambientales.

- Durante el desarrollo de actividades a ejecutar se debe evitar el uso de poliestireno expandido y materiales desechables plásticos, así como el uso innecesario de bolsas plásticas, debe ofrecer opciones amigables para el medio ambiente productos reciclables, reutilizables entre otros.

- Cuando el desarrollo de actividades requiera el uso de elementos de papelería se debe suministrar elementos amigables con el medio ambiente provenientes de fuentes reciclables, reutilizables o biodegradables.

5.4. Servicios Alimentación, Transporte y Alojamiento

Servicio	Característica	Unidad de

	1	facturación
Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Trayecto ida-regreso
Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Trayecto ida-regreso
Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Trayecto ida-regreso
Alimentación	Completo	Tipo alimentación
Alimentación	Parcial	Tipo alimentación
Alojamiento	De acuerdo con pernoctación	Alojamiento

Los servicios de alimentación, transporte y alojamiento deben ser utilizados cuando el personal de la operación requiera trasladarse para la prestación del servicio en el marco de jornadas de atención, equipos veredales, unidades móviles, ferias de servicio al ciudadano, y deben estar disponibles para cubrir todo el territorio nacional, a fin de dar cumplimiento a la meta propuesta.

La radicación de memoriales a los despachos judiciales o visitas a despachos en el seguimiento a requerimientos judiciales, etc., los servicios se facturarán de acuerdo con los precios definidos por la Unidad para las Víctimas, Es importante mencionar que la tarifa cubre el desplazamiento al punto final (Incluye traslados intermedios de taxi, bus, lancha entre otros, cuando a ello hubiere lugar).

- **Alimentación**

A continuación, se presentan las condiciones que se deberían garantizar en términos de alimentación cuando un agente se traslada para una jornada. La prestación del servicio por agente puede darse en las siguientes modalidades:

Completo: Un (1) desayuno, dos (2) refrigerios (mañana y tarde) y un (1) almuerzo. y (1) cena
Parcial: Dos (2) refrigerios (mañana y tarde).

- **Transporte**

Terrestre, fluvial, aéreo, otros. (para el caso de las jornadas de un día, donde la distancia supera los 20km se debe garantizar el transporte del personal).

- **Alojamiento**

A continuación, se presentan las condiciones que se deberían garantizar en términos de alojamiento cuando un agente se traslada para una jornada. La prestación del servicio por Agente puede darse en las siguientes modalidades:

- Reconocer el valor del alojamiento según soportes que entregue el agente.

6. SERVICIOS TRANSVERSALES OPERACIÓN

Acceso a Internet y planta telefónica

- **Ubicación nivel nacional.**

Todos los computadores deben estar interconectados en una red LAN de mínimo 1 Gbps y deben contar con acceso a Internet. El canal de Internet contratado debe ser configurable en su ancho de banda y ofrecer la capacidad de ampliación. Según la necesidad del servicio.

- El ancho de banda requerido es de 30 MB por cada 50 usuarios, la disponibilidad requerida es de 99.9 %. el reúso del canal debe ser 1:1 dedicado
-
- Así mismo en caso de no cumplir con esta disponibilidad se realizará penalidad, aplicando la siguiente tabla. El cual se descontará el valor de este ítem.

NIVEL DE SERVICIO 99,9% DISPONIBILIDAD	PENALIDAD
>=99.9% mensual	0%
99.6%<=Disponibilidad<99.9%	10%
99.3%<=Disponibilidad<99.6%	20%
99%<=Disponibilidad<99.3%	50%
Disponibilidad<99%	100%

- Adicionalmente en ancho de banda total de consumo debe ser máximo el 80% de la capacidad total ofrecida.
-

El Operador debe proveer una herramienta de filtrado web con el fin de optimizar el ancho de banda y prevenir riesgos asociados a la seguridad.

Se debe disponer de una herramienta tipo MRTG que permita monitorear el desempeño del canal y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda asignado. Con el propósito de controlar el uso del canal de comunicaciones se debe ofrecer una herramienta de filtrado de contenido hacia páginas Web que interfieran con la actividad del canal

Telefónico – Virtual, Escrito, Notificaciones. Es necesario que la información se visualice en tiempo real y contar con acceso seguro a la herramienta a través de usuarios y claves configurables. En caso de afectaciones a los servicios del nivel nacional que se atribuyan a fallas en el servicio de internet, el Operador debe justificarlas con una certificación emitida por el operador de la conectividad.

- **Llamadas**

El servicio tecnológico para gestión de salida de llamadas locales, nacionales e internacionales debe contar con las siguientes opciones:

- Marcado predictivo, para manejo de bases de datos superiores a 3.000 registros.
- Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 3.000.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Integrar estos registros al sistema de gestión del Operador.

- **Servicio de grabación de las llamadas**

Se requiere que el Operador disponga de un software en línea para consultas en tiempo real que permita la grabación del 99.5% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada, las cuales deben formar parte del expediente digital de la víctima. Estas deben tener una calidad sonora satisfactoria (donde se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación. Bajo los mismos criterios se grabará la información de los contactos realizados a través de otros medios tecnológicos diferentes a las llamadas.

Las grabaciones y los historiales de interacción deben almacenarse en un medio que permita una consulta puntual, ordenada y amigable, registrando como mínimo los siguientes parámetros esenciales:

- Número de documento del usuario
- ID de comunicación
- Fecha y hora de inicio
- Fecha y hora de finalización
- Duración total de la llamada
- Ciudad o departamento de atención
- Nombre del agente que realiza la atención

La plataforma debe permitir el monitoreo y registro de las comunicaciones para efectos de cumplimiento normativo. Adicionalmente, el Operador debe realizar copias de respaldo periódicas de la información bajo su custodia.

Cuando la información se encuentre disponible en las plataformas de origen, podrán incorporarse como datos complementarios:

- Número de destino
- Tipo de destino (celular o fijo)
- Cargo del asesor
- Tipo de gestión o momento (reparación, asistencia, atención)
- Datos básicos del usuario (nombres y apellidos)
- Información de valor de la llamada (cuando aplique y que se tenga la fuente de información)

Estos parámetros adicionales se integrarán únicamente cuando su entrega sea técnica y operativamente viable, manteniendo la consulta simple y funcional para la Entidad. En este sentido, es importante aclarar que el Operador debe entregar a la Entidad cada una de las llamadas realizadas con una etiqueta que permita identificarla de manera rápida los medios de entrega serán propiedad de la Unidad. La estructura que debe tener esa etiqueta es la siguiente y el formato de entrega de estas llamadas debe ser en WAV:

NP_IDLLAMADA_TIPODOCUMENTO NUMERO_FECHA (DIA/MES/AÑO/HORA)

Ejemplo:
NP_451245_CC52979454_15122017_1157

Es importante realizar el monitoreo en línea y registro de las comunicaciones de audio, con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Este mecanismo permite resolver cualquier inconformidad relacionada con las llamadas, protección contra fraudes, capacitar al personal mediante la gestión de rendimiento y calidad en las mismas.

Dentro de la aplicación la herramienta debe contar con un link que permita descargar la llamada registrada por los orientadores del canal telefónico y virtual. La Unidad para las Víctimas podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos. El tiempo de entrega no debe ser superior a cuatro (4) horas, donde se incluyen las llamadas locales, nacionales e internacionales, como mecanismo alterno, se requiere que el Operador provea un servicio web para descarga en tiempo real o consulta vía streaming.

Es necesario que las grabaciones y copia de las interacciones se entreguen en los tiempos definidos por la Unidad para las Víctimas ya sea a través de correo electrónico o en medio físico y formato convencional de Windows o MP3. Las grabaciones de llamadas de salida deben permanecer activas en el sistema por un mínimo de tres (3) meses para consulta

inmediata. Se requiere que el Operador garantice la seguridad de esta información, creando a través de copias externas o seguridad espejo. Por el tamaño de esta información la Unidad para las Víctimas requiere que el Operador entregue en un medio extraíble de alta capacidad la totalidad de las grabaciones realizadas y derivadas de la presente estrategia.

De igual manera, debe contar con la consulta de grabaciones en línea y copia de las interacciones por usuarios especializados de la Unidad, quienes contarán con acceso a través de usuario y clave.

- **Diademas telefónicas**

Todo el personal de la operación debe disponer de diademas que garantice la ergonomía con las condiciones de adaptación, las cuales deben tener las siguientes especificaciones técnicas, deben ser ergonómicas y resistentes, de peso liviano, de óptima calidad sonora, facilidad para subir y bajar el volumen, con micrófono, con anulación de ruidos y de fácil utilización

- **Generación de reportes y estadísticas**

Se debe proveer el servicio de generación de cifras que permita integrar mecanismos de recolección automática y continua de la información de operación, provenientes de los sistemas misionales de la Entidad que consoliden estos datos que incluyen los canales de atención (telefónico, presencial, web, chatbot, escrito, entre otros).

La actualización de los datos debe realizarse en tiempo real o con una latencia máxima *tres cortes en el transcurso del día*, garantizando la consistencia y sincronización entre sistemas, debe contar con un modelo de datos unificado que permita correlacionar información de distintos canales, servicios y usuarios, debe permitir la generación automática de estadísticas operativas en tableros dinámicos y reportes parametrizables, configurables por los usuarios autorizados de la Entidad, donde se deben contemplar: Reportes diarios, semanales, mensuales y acumulados, Desglose por canal de atención, tipo de servicio, dependencia y territorio, Cálculo automático de indicadores clave (KPI) definidos por la Entidad.

Los informes deben poder exportarse a formatos estándar (Excel, PDF, CSV, Power BI, API JSON, debe contar con herramientas de analítica descriptiva y predictiva, preferiblemente integradas con plataformas como Power BI, Tableau o Azure Synapse Analytics, deben asegurar interactividad, responsivos y con filtros

- **Servicio de gestión de personal vinculado a la operación**

El Operador debe contar con un sistema que permita la administración del personal vinculado a la operación, dicho servicio debe permitir como mínimo:

- Control de acceso por roles que permita identificar a cada usuario con su código.
- Visualización del estado del usuario en cualquier situación según su rol en la operación (descanso, permiso, almuerzo, etc.)
- Generación de reportes diarios y consolidados.
- Opción de monitoreo y control remoto a cada uno de los equipos
- El Operador debe garantizar que la infraestructura, equipos y sistemas de información sea accesible para personas con discapacidad (física y/o visual, sensorial, entre otras)

Este servicio debe permitir el monitoreo tanto individual (por usuario) como general de toda la operación. El monitoreo debe incluir un módulo para seguimiento externo que mediante una interface de fácil interpretación por el usuario y de acceso web, se pueda realizar el seguimiento de la operación por los usuarios externos a la operación que la Unidad para las Victimas defina.

- **Asistencia Técnica**

El Operador durante el horario de atención debe contar con personal técnico en las instalaciones donde se preste el servicio para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo y servicio de internet asignados a los agentes, al igual que apoyo técnico frente a todas las herramientas de gestión que utiliza la operación suministrada por el Operador. En caso de requerirse el cambio de algún elemento, este debe reemplazarse por otro de iguales o superiores características en no más de un día hábil luego de registrado el daño

- **Sistemas de respaldo**

El Operador debe garantizar respaldo a la operación en cuanto a:

- Canales redundantes de telefonía.
- El Operador debe contar con canales dedicados exclusivos con cada operador de telefonía móvil. Estos canales deben contar con un nivel de reúso 1:1, y con ancho de banda suficiente, para poder soportar eficiente y eficazmente la demanda de la operación de marcación. Así mismo debe ajustar estos anchos de banda en caso de que el canal no se suficiente y que por causa de capacidades insuficientes impacten el servicio.
- Para la oficina principal, se debe ofrecer un sistema ininterrumpido de potencia que proteja la totalidad de los equipos y brinde autonomía suficiente para la operación ante fallas o falencias del sistema de alimentación de energía de las instalaciones donde estará ubicada la operación.
- Servicio de conmutador (PBX) telefónica digital auxiliar que asegure la atención de las llamadas entrantes en los eventos de contingencia de la plataforma de gestión.

- Adicional al enlace principal de Internet se debe contratar un enlace de respaldo dedicado al enlace principal, el cual utilizará un medio de transmisión diferente al principal y debe ser interconectado a un nodo diferente.
- Garantizar back-up periódico, con una metodología de copias de seguridad de los registros de comunicaciones entrantes, los cuales deben ser suministrados en medio magnético, en características específicas fijadas por La Unidad. Dicho medio magnético debe corresponder a la mayor capacidad de almacenamiento disponible al momento de la entrega a la Entidad.
- Realizar back-up diario, con retención de 7 días conservando una copia de respaldo semanal durante el mes en curso y conservando una copia mensual de los meses previos. Estas copias deben almacenarse en el centro alterno de custodia de medios.
- Disponer para la ejecución del contrato, servicios de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada. Todo esto con el debido respaldo y con las respectivas políticas de seguridad y confiabilidad.
- Se debe tener un Centro Alterno de Custodia de Medios, que garantice la disponibilidad de la información en caso de eventos fortuitos.
- El operador debe contar con un plan de continuidad de la operación, plan de recuperación a desastres o imprevistos. Durante la ejecución del contrato, el operador debe realizar y documentar una prueba controlada semestral del plan de continuidad de la operación y del plan de recuperación de desastres. Los resultados de estas pruebas deben entregarse a la supervisión del contrato y en caso de fallos el operador debe implementar las mejoras correspondientes.

- **Otros equipos y servicios de apoyo a la operación**

A continuación, se relacionan una serie de servicios y equipos de apoyo que se requieren para el funcionamiento de la operación.

- **Servicio de almacenamiento**

El Operador dispondrá de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente para asegurar la gestión de la operación por un tiempo máximo de 24 horas mientras se resuelve la situación presentada, este espacio debe permitir el almacenamiento estructurado y no estructurado de información y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas. Esto con el fin de almacenar toda la información que se genere en las modalidades de atención, el procedimiento de notificaciones y a los requerimientos judiciales del grupo de respuesta judicial de la Oficina Asesora Jurídica.

- **Horas de desarrollo**:

El Operador debe garantizar horas de desarrollo de software en lenguaje de programación .NET, mayoritariamente, que serán utilizadas para la implementación de acciones de mejora

y fortalecimiento de los servicios de las modalidades de atención y procedimiento de notificaciones y grupo de respuesta judicial.

Para la presente vigencia no existiría ni adquisición de software ni transferencia tecnológica.

El Operador conservará la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software, plataformas, herramientas tecnológicas y licencias que constituyen la solución SaaS objeto del presente contrato, incluyendo su código fuente, arquitectura, componentes y cualquier elemento preexistente o desarrollado fuera del alcance específico de este contrato.

Los desarrollos, configuraciones, flujos de atención, integraciones, adaptaciones y mejoras que se realicen específicamente para la Entidad en ejecución del presente contrato deben ser coordinados con la OTI y entregados con su documentación técnica completa, incluyendo diagramas, manuales técnicos y de usuario, scripts, configuraciones y demás insumos necesarios para garantizar su uso, mantenimiento, continuidad y trazabilidad por parte de la Entidad.

Se entiende que la entrega de los productos de desarrollo se da para garantizar su uso, mantenimiento, continuidad y trazabilidad por parte de la Entidad, por tanto, se aclara que la propiedad del software entregado a pesar de ser de del operador da derecho a la Unidad a intervenirlos una vez sean entregados o una vez finalice el vínculo contractual con el operador.

La Entidad tendrá derechos de uso, explotación, reproducción, modificación y disposición sobre los desarrollos específicos mencionados en el numeral anterior, de manera no exclusiva, irrevocable y sin costo adicional distinto al valor pactado en el contrato. Estos derechos no implican cesión ni transferencia de la propiedad intelectual del software base, sus componentes o licencias del Operador.

En ningún caso la entrega de documentación, desarrollos específicos o adaptaciones implicará la transferencia de derechos de autor, propiedad intelectual o licencias sobre el software base, plataformas, herramientas tecnológicas o cualquier elemento preexistente del Operador, los cuales seguirán siendo de su propiedad exclusiva.

- **Formación del personal**

La Entidad será la encargada de la formación permanente encaminado a cualificar la ejecución de las actividades del personal que prestará el servicio.

El objetivo principal del plan de formación es lograr que el personal que prestará el servicio se apropie de los conocimientos misionales, habilidades técnicas y destreza operativa que permita ejecutar las obligaciones a cargo del Operador.

Todo el personal vinculado por el Operador en las diferentes modalidades de atención, así como el personal requerido por la Unidad, debe participar en el plan de formación.

7. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Operador debe disponer directamente de la logística e infraestructura tecnológica requerida para el funcionamiento de las modalidades y estrategias de atención y requerimientos judiciales del grupo de respuesta judicial de la Oficina Asesora Jurídica, descritos en este documento.

- Cumplir las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las previstas en la Ley 1562 de 2012 y en el Decreto único 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Pagar los aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación, si a ello hubiere lugar.

Periodo de empalme e inicio de la operación y servicios administrativos y de apoyo requeridos

En el momento de inicio de la operación se debe disponer de todos los mecanismos e insumos logísticos, tecnológicos, y plataformas de servicios virtuales y de auto consulta en funcionamiento, sin que se requiera horas de desarrollo. muebles e inmuebles, necesarios para recibir la información propiedad de la Unidad para las Víctimas e iniciar **inmediatamente** el normal funcionamiento de operación, garantizando que **no habrá interrupción, traumatismo, ni disminución de los indicadores del servicio.**

El Operador preparará un plan de empalme que minimice los posibles riesgos generados en la etapa de transición de la operación, de forma tal que se encargue de migrar todos los recursos tecnológicos y logísticos, así como el equipo humano al que haya lugar, como mínimo 2 semanas antes del inicio de operación.

No obstante, en el acta de inicio se definirán los niveles progresivos de servicios y de recursos en funcionamiento hasta alcanzar dicho 100% de operación.

El Operador debe garantizar servicios administrativos y de apoyo necesarios y transversales a todo el proceso.

- Trámite de facturación mensual del proyecto donde se elabora el cobro mensual de cada uno de los conceptos facturados y estimados dentro del contrato.
- Elaboración de Informes tales como (Informes financieros, informes de personal, informes de facturación e informes estadísticos parametrizados).
- Reporte de novedades y fallas en los aplicativos que determine la Unidad.
- Actualización base de datos de personal.
- Actualizar quincenalmente la base de herramientas de todo el proyecto, en caso de que se asignen herramientas específicas al personal.
- Realizar la digitalización de los documentos que se encuentren en físico y que sean requeridos por nivel nacional de la Unidad.

Capacidad de crecimiento

Debe disponerse de la capacidad para ampliación de puestos de trabajo de la capacidad contratada, en la proporción establecida en un término no superior a quince (15) días hábiles luego de formalizada de acuerdo con la necesidad del servicio.

Organización de personal

Los agentes podrán desempeñarse tanto en atención (entrada – salida – SMS – presencial) como de respaldo cuando así lo requiera la operación, las mallas de turnos deben evaluarse periódicamente para ajustarlas a los cambios de demanda del servicio y optimizar los recursos.

El Operador debe disponer el personal contratado para cubrir la demanda por radicación de las peticiones escritas y actos administrativos en pro de cumplir con los términos de la respuesta y la notificación de los actos administrativos.

Plan de bienestar laboral

El Operador debe implementar acciones que permitan una atención con calidad y calidez y la prevención del “Síndrome Burnout” (síndrome de desgaste ocupacional) en la operación en general. Esto por la prolongada exposición a situaciones de estrés y alta intensidad, generadas por la atención de casos críticos a la población víctima.

Lineamientos de servicio al cliente

El Operador debe prestar sus servicios ajustados a los lineamientos estratégicos indicados por la Entidad y dirigidos a satisfacer a la población e instituciones clientes, asegurando la excelencia, la calidad y la calidez en la atención, de acuerdo con la política de servicio y gestión integral de la Entidad.

Seguimiento de la operación

Mensualmente se hará un seguimiento de los indicadores de operación, para analizar la marcha del proyecto, señalar los factores que deben ser fortalecidos o corregidos y formular los planes de mejoramiento. Los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el Operador diligenciará el respectivo documento en el que indique el estado de cada indicador, las acciones a seguir, y demás aspectos pertinentes para el seguimiento de la operación y del cumplimiento del contrato, previa aprobación y validación por parte de la Unidad para las Víctimas. Esta información será la analizada en el comité técnico de seguimiento.

De cada una de estas reuniones se hará un acta que incluya como anexo los documentos analizados base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en este comité de seguimiento de manera permanente.

Así mismo, la Unidad para las Víctimas tendrá derecho a supervisar y visitar, cuando lo considere necesario, el sitio donde se ofrece el servicio: las instalaciones, los equipos de cómputo dispuestos para el personal que presta el servicio, los equipos de comunicaciones de entrada y salida, así mismo, verificar las cantidades facturadas de acuerdo con el contrato, por lo cual el Operador debe brindar toda la información necesaria requerida por la Unidad para las Víctimas y organismos de control cuando estos las requieran.

Así mismo aportarán los registros de los sistemas de apoyo de la operación diaria; el software; la infraestructura tecnológica y el clima organizacional, con el fin de verificar la calidad del servicio en los aspectos técnicos, de gestión, administrativa, de calidad, de calidez, y de contenidos que se está brindado a la población y/u organismos de control.

Para agilizar la consulta, la evaluación y supervisión de la operación, el Operador garantizará la documentación de todos los procesos y procedimientos que se desarrollen en la operación.

Confidencialidad de la Información:

Toda información, personal o de operación, bases de datos y su correspondiente configuración, que llegue a estar en posesión o en conocimiento de las partes en relación con el presente contrato será considerada de carácter estrictamente confidencial y de propiedad de la Unidad para las Víctimas.

Ningún dato personal o cualquier tipo de información obtenida o generada en el marco del contrato podrá ser comunicado a un tercero sin la autorización previa y por escrito por parte de la Unidad para las Víctimas. El Operador debe acatar y cumplir las políticas de Seguridad de la Información definidas por la Entidad, en el caso que recopile, reciba, utilice, transfiera o almacene cualquier tipo de información generada u obtenida en el ejercicio de las funciones

derivadas del contrato, las obligaciones prescritas relacionadas con la confidencialidad de la Información seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión del contrato.

El Operador debe suscribir acuerdos de confidencialidad individual con el personal o empresas que contrate o disponga para la ejecución de las actividades u obligaciones del contrato.

En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo, el operador debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar información de la Unidad para las Víctimas o acceder a esta. El Operador debe implementar las políticas y lineamientos de seguridad de la Información establecidas por la Entidad, así como los controles de seguridad de la información del Anexo A de la Norma ISO 27001 (versión vigente) aplicables en el marco del objeto, para lo cual, el Operador debe construir la «declaración de aplicabilidad de controles» y el plan operativo para la implementación y/o seguimiento de los controles de seguridad de la información, siguiendo los lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Seguridad para la infraestructura tecnológica

La Entidad requiere que el Operador asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura tecnológica que debe disponer para la prestación del servicio:

- Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la Entidad con relación a la configuración y uso de los equipos, aplicables al objeto del contrato.
- Cumplimiento de las políticas y lineamientos de la Registraduría Nacional del Estado Civil para cotejar con su Base de Datos la identidad del titular de la huella que se presenta para los diferentes trámites ante la Unidad, que le apliquen al Operador, en el marco de la ejecución contractual.
- Cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, y demás normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales.
- Informar oportunamente a la Entidad cualquier incidente de seguridad de la información que afecte el normal funcionamiento de los servicios contratados o que ocasione la fuga no controlada de información de la Unidad. Cada informe entregado a la Unidad debe contener la causa raíz, acciones correctivas y preventivas (acciones, responsables y tiempos de ejecución) e impacto o afectación del servicio.
- Establecer acuerdos individuales de confidencialidad con el personal contratado que acceda o pueda tener acceso a la información de la Unidad. La información que el Operador genere u obtenga en el marco del contrato es de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y solamente podrá ser usada para la finalidad descrita en el contrato.

- El Operador debe cumplir las políticas y lineamientos de seguridad de la información aplicables al objeto del contrato y debe implementar los controles del Anexo A de la Norma ISO/IEC 27001 (Última versión) aplicables en el marco del contrato
- En este sentido, el Operador debe documentar la declaración de aplicabilidad de controles de seguridad de la información, tomando como referencia la Norma ISO/IEC 27001 (Última versión).
- Implementar el circuito cerrado de televisión para el monitoreo de las instalaciones del Operador.
- Implementar control de acceso físico a áreas seguras
- Los equipos deben tener versiones actualizadas de los sistemas operativos y los últimos SP y parches de seguridad.
- Implementar bloqueo de escritura, lectura de datos y ejecución de archivos a través de puertos USB y otras unidades de almacenamiento,
- No se debe instalar software no licenciado.
- Opción de monitoreo y control remoto a cada uno de los equipos presentes en la estrategia.
- En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo, el Operador debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar información de la Unidad o acceder a esta.
- La información física que se genere producto de esta contratación debe ser tratada y manejada de acuerdo con los lineamientos del área de gestión documental de la Unidad para las Víctimas, su manejo y uso durante el contrato debe estar acorde con las políticas y manejo de la oficina de seguridad de la información. (OTI)
- Se recomienda que el Operador garantice que el personal de la operación solo tenga acceso a las páginas web requeridas para la prestación de servicio.

Infraestructura física

La operación de las modalidades telefónica y virtual, escrita, procedimiento de notificaciones, y STAFF y dé la respuesta a los requerimientos judiciales de la oficina Asesora Jurídica, debe funcionar en un área física concentrada en la misma sede la cual debe ser suministrada por el Operador y definida en conjunto con la Unidad para las Víctimas que permita trabajar una malla de turnos acorde con la demanda de servicios y con las especificaciones básicas que se señalan a continuación.

Localización

La localización será en la ciudad de Bogotá D.C., y en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa, en un sector de fácil acceso mediante transporte público y con índices aceptables de seguridad, las instalaciones de la sede principal de la Entidad se encuentran ubicadas en Bogotá D.C., por lo tanto, se hace necesario que la operación se ubique en esta misma ciudad. El Operador debe tener en cuenta lo establecido por la resolución 2400 de 1979 y

resolución 3673 de 2008 en cuanto a: los inmuebles destinados a establecimientos de trabajo, edificios y locales, servicios de higiene, etc y así mismo velar porque los inmuebles cumplan con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.

Condiciones estructurales y medio ambientales

La edificación debe contar con una estructura antisísmica, que debe acreditar. Se debe contar con un estudio de ventilación (natural o artificial) que garantice la óptima aireación de todos los espacios de trabajo y de servicios. Se debe garantizar una temperatura ambiente promedio que no supere los 21°C, esta medida debe estar en un lugar visible dentro de la operación. El tratamiento acústico debe garantizar unos niveles auditivos acordes con la actividad que se desarrolla dentro de estos ambientes. Se debe contar con un plan que garantice una adecuada iluminación en cada uno de los puestos de trabajo. Las condiciones ambientales deben ser certificadas por la ARL a la cual esté vinculado el Operador.

En caso de que el lugar no cuente con suficiente ventilación, el Operador debe garantizar la adecuación del servicio de aire acondicionado permanente.

Todas las instalaciones eléctricas deben estar bajo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

Verificar que la infraestructura administrativa cuente con todos los requerimientos de seguridad industrial que garantice el bienestar de los trabajadores y las condiciones adecuadas en caso de una evacuación.

Contar con planes de emergencia de la sede administrativa, socializado y practicado.

Condiciones de seguridad industrial, y salud ocupacional y reacción ante emergencias

El Operador debe contar con el sistema de seguridad y salud en el trabajo que brinde seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Se demostrará la aplicación de protocolos de seguridad en las instalaciones en lo referido a riesgos de orden público, naturales y psicosociales y se dispondrá de señalización y equipos de apoyo para actuar en caso de emergencia.

Puntos fijos de circulación

La edificación destinada para esta actividad debe contar con la suficiente cantidad de escaleras que garantice la normal circulación entre los diferentes niveles, cumpliendo con las normas para acceso de personas en situación de discapacidad.

Las escaleras deben estar provistas de barandas en los dos costados al lado derecho y al lado izquierdo.

Unidad para las Víctimas

Donde se ubiquen las oficinas se debe contemplar un sistema de iluminación de emergencia en las escaleras y salidas auxiliares, con el fin de facilitar la evacuación

Planta eléctrica de emergencia

La edificación debe contar con una planta eléctrica de emergencia que garantice el suministro energía eléctrica en caso de suspensión del servicio. Esta planta debe estar ubicada en un recinto totalmente aislado que en ningún momento llegue a interferir con la operación. Esta área debe contar con el extintor adecuado en caso de emergencia.

El Operador debe realizar y documentar semestralmente una prueba controlada de la entrada en operación de la planta eléctrica de emergencia.

Puestos de trabajo para Agentes (en el nivel nacional y territorial), Supervisores, Coordinadores, Profesionales de estadísticas y cifras, Formadores, y Personal administrativo asociado a la operación

Los puestos de trabajo deben ser adecuados ergonómicamente para el tipo de actividades a desarrollar por todo el personal vinculado a los procesos de la operación. Los puestos deben ser modulares con una superficie de trabajo no inferior a 90 cm de ancho y deben contar con una separación entre puestos con paneles de altura suficiente que produzca un aislamiento acústico que garantice un eficiente desarrollo del trabajo del recurso humano; la silla debe ser totalmente ergonómica, y que además cumpla con los siguientes requisitos: neumática, con descansa brazos, graduable y tapizada en un material textil, es importante la uniformidad en los puestos de trabajo.

Computadores puestos de trabajo de Agentes en sede del operador y teletrabajo.

Los puestos de trabajo de los agentes operarán exclusivamente sobre escritorios virtuales (VDI), donde se concentran y garantizan las capacidades de cómputo necesarias para la correcta operación de las herramientas de gestión y atención.

La máquina física utilizada como punto de acceso al entorno virtual podrá variar en capacidades y características técnicas, sin afectar el desempeño del agente. Esto se debe a que el procesamiento, la memoria y los recursos críticos de cómputo residen en el entorno virtual VDI, el cual constituye el núcleo real de procesamiento.

En este esquema, el dispositivo físico actúa únicamente como medio de acceso, mientras que el cumplimiento de los requerimientos de rendimiento y estabilidad se garantiza a nivel

del entorno virtual. A continuación, se presentan las características técnicas convencionales y su respectiva homologación mediante virtualización VDI.

No	Requerimientos	Características técnicas convencionales	Homologación VDI
1	Procesador	Intel® Core i7 de decima generación o superior (2,8 GHz,)	vCPU alojadas en nodos, con procesadores multinúcleo de arquitectura equivalente o superior garantía de asignación por perfil 2 vCPU por sesión con capacidad de escalamiento bajo demanda
2	Memoria RAM	Mínimo 16 GB DDR4	Asignación dedicada por escritorio virtual 8 a 16 GB por perfil). Posibilidad de ampliar sin sustitución de hardware físico
3	Disco Duro	SSD mínimo 512GB	Almacenamiento centralizado SSD/NVMe en cluster, con alto IOPS, RAID lógico, snapshots y protección ante pérdida o daño físico
4	Monitor	Pantalla mínima de 24” LED Display, Anti reflejos	Pantalla mínima de 24” LED Display, Anti reflejos
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n,	Thin client / equipo de acceso soporta periféricos, mientras el procesamiento y comunicaciones críticas residen en red segura del datacenter
6	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits con su respectiva licencia.	Imagen estándar corporativa administrada centralmente, con políticas, parches y licenciamiento controlado
7	Software Adicional	Microsoft Office en su última versión, Antivirus y Antispam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip última versión.	Instalación y actualización centralizada, homogénea, trazable y con menor superficie de riesgo

No	Requerimientos	Características técnicas convencionales	Homologación VDI
		Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.	
8	Condiciones Particulares	Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. Adicionalmente, se deberán contar con filtrado de contenido y restricción a las páginas que determine La Unidad	Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. Adicionalmente, se deberán contar con filtrado de contenido y restricción a las páginas que determine La Unidad

Fuente:https://ark.intel.com/es/products/72164/Intel-Core-i5-3230M-Processor-3MCache-up-to3_20-GHzrPGA

El Operador debe asegurar una disponibilidad mínima en la infraestructura de virtualización de escritorios (VDI) del 97%.

Todos los equipos y enseres necesarios para la ejecución del contrato deben cumplir con especificaciones de ergonomía y de seguridad para los trabajadores. Asimismo, con estándares normativos de puestos de trabajo en sede administrativa contemplados en las Normas Técnicas Colombianas NTC 1440, NTC 5831, NTP 242 para la ejecución del contrato.

Mantenimiento preventivo y correctivo

• El Operador efectuará el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos telefónicos, de cómputo, portátiles, infraestructura telefónica y demás componentes que sean puestos al servicio de la Unidad.
• El Operador debe garantizar que en la ejecución del contrato se realice por lo menos un (1) mantenimiento técnico preventivo, sin costo adicional para la Entidad.

En el evento de requerir el cambio de algún elemento, el Operador lo reemplazará por otro de igual o mejores condiciones sin que afecte la prestación del servicio.

Soporte técnico:

El Operador debe contar con el soporte técnico 7x24, en caso de que se presente alguna falla en relación con la infraestructura tecnológica, así como con herramientas tecnológicas, una plataforma que brinde alta disponibilidad y una mesa de servicios, con la finalidad de:

- Atender y resolver las incidencias que se presenten en el servicio
- Brindar soporte técnico
- Controlar los acuerdos de niveles de servicio establecidos, en caso de que
- apliquen
- Reducir las interrupciones
- Controlar los acuerdos de nivel de servicio establecidos
- Centralizar la comunicación (punto único de contacto) y procesos en general de
- TI con el negocio

Baños nivel nacional

Se debe contar con baterías de baños que cuenten con la cantidad de aparatos (sanitarios, orinales, lavamanos y secadores de manos eléctricos de línea institucional) en la proporción que determinan las normas técnicas de diseño y construcción de este tipo de espacios, garantizando que los sanitarios, orinales, lavamanos sean de bajo consumo de agua. Los baños deben surtirse de forma permanente de la dotación básica y mantenerse en perfecto orden. y accesibles para personas con discapacidad.

Área para guardar objetos personales nivel nacional

Es necesario disponer de un espacio físico organizado con un mobiliario que permita asignar a cada persona vinculada a la operación y a los colaboradores de la Unidad para las Víctimas un módulo seguro donde guardar elementos personales mientras cumple su jornada laboral. Los módulos deben asignarse en una proporción de uno a uno y deben ser de uso exclusivo para el personal vinculado al canal telefónico virtual. Estos módulos deben estar asegurados a la pared y los objetos deben quedar completamente protegidos contra caídas.

Sala de capacitación (aula de clase) nivel nacional

Se debe contar con salas de capacitación con capacidad para cuarenta (40) personas, dedicado a la formación del personal vinculado a la operación, con disponibilidad desde el momento de iniciar la operación, de acuerdo la necesidad de la Entidad.

Cafetería y zona de descanso nivel nacional

Se debe disponer de un espacio de reunión para tomar refrigerios o tomar tiempos de descanso, con una capacidad que permita que las personas de manera confortable asistan conforme a los turnos establecidos, dotado con:

- Una superficie que incluya un fregadero en materiales lavables, que disponga de un punto de agua y contar con un punto de basuras clasificada.
- Mesas y sillas fabricados en materiales livianos, apilables y de fácil limpieza.
- Hornos microondas en proporción de 1 por cada 10 personas vinculadas a la operación.
- Área/ equipos de esparcimiento para tiempos de descanso que ayuden a evitar la fatiga de todo el recurso humano.
- Garantizar el aseo permanente de las instalaciones de la sede.
- Garantizar el servicio de cafetería (servicio de aromática, café gratuito para el personal).
- Los puntos eléctricos deben garantizar que estos no se vayan a recargar con el uso de los aparatos eléctricos.

La cafetería debe adecuarse cerca al sitio de la operación, cumpliendo con los requerimientos mínimos señalados.

Cuarto de depósito de basuras nivel nacional

Debe existir un cuarto de depósito de basuras con dimensiones mínimas de 2.50 x 2.50, ventilado y aireado, situado en un punto que no interfiera con el normal funcionamiento de la operación. Este espacio debe tener sus paredes, pisos y techos enchapados en porcelana lavable y debe estar señalizado.

El Operador debe contar con un plan de gestión integral de residuos sólidos y debe dotar de puntos ecológicos que permitan una separación adecuada de los residuos generados cuando aplique.

Cuarto de aseo nivel nacional

Es este espacio debe contar con un área de mínimo de 1.50 x 1.50 m dotado de poceta de lavado con punto de agua totalmente enchapado en un material de porcelana lavable. Debe contar con mueble de almacenamiento de elementos e implementos de aseo.

Seguridad para el ingreso nivel nacional

Dentro del área que el Operador designe para el ingreso a la operación, se debe contar con un puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente al personal

autorizado. Se debe establecer el acceso con tarjetas inteligentes para toda la operación; o una solución tecnológica alternativa equivalente.

7.1 Aplicación del enfoque diferencial, étnico, de genero e interseccional.

La Unidad para las Víctimas ha fortalecido las estrategias de atención a la ciudadanía mediante la modalidad de servicios presenciales, telefónicos, virtuales y escritos; como medios de comunicación entre el ciudadano y la Entidad. Estos servicios han sido diseñados e implementados con el objetivo de ampliar la cobertura de atención y responder a la necesidad que tiene la ciudadanía de una comunicación oportuna, accesible y práctica con especial énfasis en la población con enfoque diferencial étnico, de género e interseccional. Fundamentado en la siguiente normatividad:

Artículo 9 de la Ley 2421 de 2024: estableció:
«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 atención, asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque, sin perjuicio de la aplicación de criterios de priorización.
En la aplicación de este principio, se debe valorar todos los ejes de desigualdad e incluir los enfoques diferenciales de manera integral. Esto implica tener en cuenta aspectos como la edad, la condición migratoria, el género, la diversidad étnica y cultural, así como la orientación sexual.
El Estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3o de la presente ley tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, personas mayores, personas con discapacidad, personas campesinas, líderes y lideresas sociales defensores y defensoras de DD. HH., líderes religiosos, líderes y lideresas ambientales, integrantes de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos, víctimas del confinamiento, miembros de grupos étnicos (indígenas, afro, raizales, palanqueros*, Rrom) y víctimas de desplazamiento forzado interno, rural y transnacional. (...)»
Resolución 00041 de 2022: Por medio de la cual se establecen los lineamientos para la implementación del modelo de operación con enfoque diferencial y de género de la Unidad para las Víctimas, a través de las siguientes acciones:

1. Adoptar acciones de coordinación, a través de los diferentes canales previstos para la atención de los sujetos de especial protección constitucional en el marco del modelo de operación con enfoque diferencial y de género, procurando identificar sus necesidades y particularidades en los procesos de atención y orientación.
2. Disponer estrategias de atención en todos los canales que faciliten la atención y orientación a población con enfoque diferencial étnico.

3. Participar y replicar capacitaciones al personal de los canales de atención del Grupo de Servicio al Ciudadano, en enfoque diferencial y de género interseccional.
4. Promover y facilitar la atención y orientación sobre los derechos y rutas de mujeres víctimas, en especial a mujeres víctimas de violencia basada en género que acudan a los puntos de atención y centros regionales.
5. Promover en el canal de atención presencial, la entrega de turno prioritario y agendamiento urgente en los procesos de atención y orientación a mujeres gestantes o con niños o niñas en la primera infancia, personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas de grupos o comunidades étnicas que provienen de lugares lejanos, para garantizar el acceso al servicio y la atención inicial.
6. Diseñar, participar y ejecutar la estrategia sala de espera con enfoque diferencial y de género en los puntos de atención, centros regionales y estrategias complementarias.
7. Brindar atención a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, acerca del derecho a realizar la novedad de autorreconocimiento sobre su orientación sexual o identidad de género en el Registro Único de Víctimas, así como el derecho a realizar los trámites para la actualización del sexo en el documento de identificación.
8. Orientar a las mujeres que manifiesten ser víctimas de amenazas especialmente con relación a la ruta de protección, de acuerdo con la normativa vigente que establezca para tal fin, La Unidad Nacional de Protección- UNP sobre la materia y las rutas para acceder a las medidas establecidas
9. Disponer medios virtuales que faciliten la accesibilidad a las personas con discapacidad
10. Coordinar, articular las acciones necesarias para la notificación de sujetos colectivos y comunidades étnicas.

Finalmente, La Corte Constitucional, por medio de la Sentencia T-025 de 2004 y sus Autos de seguimiento, ha establecido de manera explícita en relación con los grupos de especial protección por el Estado, que deben recibir una atención con enfoque diferencial. Uno de los problemas en el diseño y ejecución de la política estatal de atención integral a la población desplazada es la ausencia de un enfoque específico con relación a estos grupos poblacionales [niños, mujeres, afrodescendientes, indígenas, adultos mayores y discapacitados], que permita identificar y proveer sus necesidades particulares apremiantes derivadas de su condición específica en el marco del del desplazamiento interno.

En este sentido, ha puntualizado que en razón de la multiplicidad de derechos constitucionales afectados por el desplazamiento, y atendiendo a las circunstancias de especial debilidad, vulnerabilidad e indefensión en la que se encuentra la Población Desplazada tienen derecho a recibir en forma urgente un trato preferente por parte del Estado, en los siguiente términos: "(...) Este derecho al trato preferente constituye, en términos de la Corte, el "punto de apoyo para proteger a quienes se hallan en situación de indefensión por el desplazamiento forzado interno", y debe caracterizarse, ante todo, por la prontitud en la atención a las necesidades de estas personas, ya que "de otra manera se

estaría permitiendo que la vulneración de derechos fundamentales se perpetuara, y en muchas situaciones, se agravara".(Subrayado fuera de texto).

Así las cosas, el Operador debe garantizar las condiciones necesarias que permitan una atención con enfoque diferencial a los sujetos de especial protección constitucional, y que a su vez puedan ser atendidos de manera efectiva, a través de los canales de atención, de acuerdo con lo establecido anteriormente y lo dispuesto en el Manual de Servicio al Ciudadano que incluye el detalle de la implementación del modelo de operación con enfoque diferencial y de género.

1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE REGISTRO

La operación de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, relacionada con la ejecución de la presente contratación, estará centralizada en la ciudad de Bogotá D.C.

A continuación, se presentan todas las actividades inmersas en el proceso de registro y los servicios que deben ser provistos por el Operador cuando aplique:

1.1. Toma de declaración

Consiste en tomar las declaraciones que presentan las personas o representantes de sujetos colectivos a las que se refiere el artículo 3 de la ley 1448 de 2011 y que solicitan su inscripción en el Registro Único de Víctimas. Las oficinas que conforman el Ministerio Público son Defensorías, Procuradurías y Personerías y son alrededor de 1250 en todo el país. Los Consulados son todos aquellos ubicados en los países en que el Estado colombiano tiene representación. Estas oficinas también disponen de la estrategia de toma en línea, la cual consiste en que las Entidades del Ministerio Público y los Consulados, reciban la declaración directamente en el aplicativo suministrado por la Entidad. En esta actividad el Operador no interviene.

1.2. Recolección y remisión

Consiste en recibir por parte de los colaboradores de la Entidad en las diferentes Direcciones Territoriales, toda la documentación generada en el marco de la operación del Registro Único de Víctimas (RUV); una vez recibida dicha documentación, se alista para ser enviada por la Entidad a la sede indicada para la realización de las actividades del proceso.

1.3. Alistamiento

El Alistamiento consiste en la recepción de los documentos enviados a la sede en el nivel nacional por parte del Ministerio Publico, Direcciones Territoriales o puntos de atención: i) Declaraciones individuales, ii) Declaraciones de sujetos colectivos, iii) Declaraciones de tipo

masivo, iv) Novedades, v) Devoluciones, entre otros, y el tratamiento que se da a la documentación recibida para que pueda ser ingresada en los aplicativos del procedimiento y su posterior arreglo para remisión a archivo.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.4. Revisión de Documentación de Gestor Documental ArchiDHu

Una vez el grupo de gestión administrativa y documental realiza la radiación de los documentos de la dependencia de la Subdirección de Valoración y Registro, se procede a realizar el trámite de los mismos, en el gestor documental ArchiDHu, con el fin de disponer esta información en el aplicativo del Registro Único de Víctimas (RUV).

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.5. Modulo Líder de Radicación

Es un módulo creado en el sistema de información del Registro Único de Víctimas (RUV), para subsanar las inconsistencias que el aplicativo identifique en el control de la distribución de Formatos de Declaración, versus la información digitada en el proceso de radicación. Las causales por las que el sistema direcciona una declaración a este módulo son: (i) Número de Formulario ya Radicado, (ii) Número de Formulario no asignado, (iii) Procedencia Errónea, (iv) Número de Formulario invalido y (v) Número de Formulario inactivo. Se requiere que el personal del Operador realice la gestión y seguimiento a la información tramitada en el módulo.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.6. Crítica

Es el proceso encargado de verificar que cada una de las declaraciones ingresadas al sistema, cumplan con los requisitos mínimos para poder ser valorada. Los requisitos revisados en este procedimiento son: (i) Datos de identificación de cada una de las personas relacionadas, (ii) Información sobre enfoque diferencial, (iii) Firma del funcionario de la Entidad que recibe la solicitud de registro, (vi) Huella dactilar de la persona que solicita el registro (cuando aplique), (v) Firma de la persona que solicita el registro, (vi) Las

circunstancias de modo, tiempo y lugar previas, durante y posterior a la ocurrencia de los hechos por lo menos de manera sucinta, teniendo en cuenta el tiempo en el que ocurrió la violación y la situación de vulnerabilidad de la víctima, (vii) Datos de contacto de la persona que solicita el registro, (viii) Información del parentesco con la víctima de conformidad con lo establecido en el inciso 1° del artículo 3° de la ley 1448 de 2011 y 2421 de 2024.

El cumplimiento de los anteriores requisitos dará paso a la digitación o captura de la declaración, de lo contrario constituirá causal de devolución del documento a la oficina del Ministerio Público que recibió la misma, para su respectiva corrección.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.7. Captura - Digitación

Hace referencia a la transcripción de la información contenida en el Formato Único de Declaración al aplicativo RUV (Registro Único de Víctimas, esta actividad debe ser desarrollada en las instalaciones de la Unidad para las Victimas, previa asignación e instrucción del líder del procedimiento.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.8. Glosas

Las falencias en el diligenciamiento y/o captura de la información contenida en las declaraciones, son direccionadas por el aplicativo RUV al módulo de Glosas, desde el cual se realiza un procedimiento para subsanar las mismas y dar continuidad al trámite de cada una. Las glosas más frecuentes son:

(i) Declaración sin lugar de los hechos o lugares incoherentes, (ii) Declaración sin fecha de los hechos o fechas incoherentes, (iii) Declaración sin anexos, (vi) Declaración sin datos de contacto. (vii) Núcleo familiar sin parentesco o núcleo familiar incompleto (no registra datos de persona fallecida o desaparecida) (viii) Sin fecha de la toma de la declaración.

En caso de poder subsanar la inconsistencia, se pasará al módulo de valoración, en caso de no poder subsanarse se realizará devolución.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.9. Devoluciones

Para los casos en que la declaración no cumpla con los mínimos requeridos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1084 de 2015 en su artículo 2.2.2.3.7, la declaración debe ser devuelta al Ministerio Público o Consulado. El cual devuelve mediante oficio debidamente motivado y radicado en el gestor documental ArchiDHu, el cual es enviado a la Oficina del Ministerio Público, con el fin de subsanar las inconsistencias presentadas en los Formatos Únicos de Declaración.

La Unidad de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1084 de 2015 en su artículo 2.2.2.3.8., dará 10 días hábiles de espera al Ministerio Público para recibir respuesta; cumplido este plazo sin respuesta, se marcará en el Registro Único de Victimas (RUV) con estado devuelta.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de gestión de la declaración relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.10. Valoración de la declaración y generación de Actos Administrativos

Con el resultado obtenido y publicado en la herramienta destinada para tal fin (RUV), la Subdirección de Valoración y Registro analiza las solicitudes de inscripción presentadas por el declarante, con herramientas técnicas, de contexto y jurídicas, para determinar si procede o no la inclusión en el Registro Único de Víctimas.

Una vez realizada la valoración, la Subdirección de Valoración y Registro define la situación en el Registro Único de Víctimas (RUV) de la persona declarante y/o de su grupo familiar. Esta decisión es tomada en el proceso de valoración y es digitada en el RUV, emitiendo el acto administrativo motivado por medio del cual se decide la inclusión o no inclusión del declarante en el Registro Único de Victimas –RUV-; en el caso de víctimas en el exterior, se genera un exhorto para comisionar al Consulado.

Para lo anterior se requiere realizar las siguientes gestiones:

1.10.1. Asignación de Declaraciones

Se realiza la asignación de declaraciones que se encuentran cargadas en el sistema Registro Único de Víctimas (RUV), con estado “pendiente por asignar” a los valoradores para decidir sobre la solicitud de inclusión o no en el RUV.

Esta asignación se realiza atendiendo los criterios de: (i) fecha de declaración, (ii) hechos victimizantes priorizados y (iii) grupos de trabajo focalizados.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal técnico del procedimiento de valoración individual relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.10.2. Cambios de estado y trámites RUV

Se realiza la auditoria a los estados otorgados en el RUV y se autorizan cambios de estado conforme a las indicaciones dadas por el líder de procedimiento, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección de Valoración y Registro. Adicional, se realizan las correcciones en el sistema Registro Único de Víctimas (RUV), subsanando los errores e inconsistencias durante el proceso de valoración.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de valoración individual relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.10.3. Gestión novedades

Se realizan las gestiones para la actualización de información en el sistema Registro Único de Víctimas (RUV), conforme a los hallazgos identificados en el proceso de valoración y se reportan al procedimiento de Novedades de la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de valoración individual relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.10.4. Irregularidades

Se identifican las posibles irregularidades de intento de acceder al Registro Único de Víctimas (RUV) mediante narraciones de hecho similares, patrones de declaración atípicos o información suministrada por misionales de la Unidad para las Victimas o Entidades externas. Producto de esto se realiza el análisis de cada situación particular y se gestiona mediante mesa técnica con lideres de procedimiento y apoyos jurídicos de la Subdirección de Valoración y Registro para dar respuesta a las solicitudes de inclusión o no en el RUV.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal técnico del procedimiento de valoración individual relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.10.5. Seguimiento valoración

Se realiza seguimiento quincenal a cumplimiento de metas del equipo de valoración y lideres de calidad conforme con las asignaciones realizadas. Adicionalmente, se realiza el monitoreo del cumplimiento de los términos de valoración conforme a lo estipulado en la Ley 1448 de 2011 y demás normas reglamentarias.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de valoración individual relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.11. Valoración Sujetos Colectivos

El procedimiento de valoración sujetos colectivos se encarga de valorar las solicitudes de inclusión en el RUV realizada por sujetos colectivos, para este procedimiento se requiere que el Operador apoye la gestión de bases de datos y estadísticas que se requieran para el seguimiento de metas e indicadores propios del procedimiento; además, dado que no se cuenta con un módulo propio para la gestión del procedimiento en RUV, se requiere que el Operador apoye la gestión manual de las actuaciones administrativas en ArchiDHu.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de valoración de sujeto colectivos relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.12. Valoración Masivos

El procedimiento de valoración de masivos se encarga de valorar las solicitudes de inclusión en el RUV por hechos victimizantes de tipo masivo, para este procedimiento se requiere que el Operador apoye la gestión de normalización 387 que consiste en atender la estandarización de las declaraciones que se surtieron en el marco de la Ley 387 de 1997 y se requiere adecuar a las categorías existentes en el marco de la Ley 1448 de 2011. Adicionalmente se requiere realizar de asignación de casos, actualización de bases de datos y cruces de información relacionados con el cumplimiento y seguimiento de metas e indicadores; revisión de calidad de la captura de datos reportados en el sistema de información del Registro Único de Víctimas (RUV).

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de valoración de masivos relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.13. Vía Judicial

El procedimiento de vía judicial tiene como objetivo tramitar y cumplir las diferentes órdenes judiciales contenidas en las sentencias proferidas por los Juzgados y Tribunales Especializados en Restitución de Tierras, Sistemas Internacionales de protección de los Derechos Humanos, Jurisdicción Contencioso-Administrativo y las Salas Especializadas de Justicia y Paz, relacionadas a la inscripción en el Registro Único de Victimas (RUV) de las personas reconocidas como víctimas en el marco del conflicto armado interno y con relación cercana y suficiente al mismo, de acuerdo con los lineamientos de registro y valoración.

En ese sentido el procedimiento inicia con la remisión y descarga de las Sentencias y/o Acuerdos Homologados allegados por aplicativo LEX o vía correo electrónico, asignadas para la gestión de la DRGI, en este sentido se espera que por parte del personal suministrado por el Operador, se valide la información remitida, solicite su corrección o la completitud de la misma por parte de la dependencia que hace la asignación, diligenciamiento de formatos de trazabilidad y matriz de Ingreso al RUV y demás actividades relacionadas a fin de dar cumplimiento a la orden judicial.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de vía judicial relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.14. Novedades

El procedimiento de Novedades analiza y gestiona las solicitudes de actualizaciones de la población víctima en el RUV (Registro Único de Víctimas) y verifica periódicamente los registros de información a través de las herramientas tecnológicas de la UARIV (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas), que permitan corroborar las actualizaciones en el sistema de información.

Es el procedimiento que se encarga de mantener actualizada la información del RUV, en cuanto a ajustes de datos básicos en la información relacionada con los datos de identificación, así como, aquellos que modifiquen la conformación del grupo familiar, con relación a los grados de parentesco contemplados en el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011 en concordancia con el artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1084 de 2015

Para efectos de la recepción de solicitudes de actualización de información, se cuenta con los canales presencial, escrito, telefónico y virtual. Las víctimas pueden presentar la solicitud de manera verbal o escrita, diligenciando el formato dispuesto por la Entidad, y aportando la documentación necesaria para el trámite requerido.

En cuanto a las víctimas en el exterior, estas pueden realizar el trámite de manera presencial por medio de los Consulados, así como a través del canal escrito, telefónico y virtual dispuesto para tal fin, aportando la documentación correspondiente.

El Operador únicamente debe tramitar las solicitudes de actualización de información población víctima en el Registro Único de Víctimas – RUV.

NOTA 1: Esta actividad debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal general y técnico del procedimiento de vía judicial relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.15. Vía Administrativa

Este procedimiento atiende aquellas solicitudes que corresponden a la interposición de los recursos contra las decisiones del registro (con base en los términos establecidos en la Resolución 113 de 2015), proyección de insumos para respuesta tutelas, derechos de petición, o cumplimiento de órdenes judiciales (en articulación con la Oficina Asesora Jurídica y Servicio al Ciudadano) y respuestas a Organismos de Control.

Para efectos de la presente contratación, se requiere que el Operador apoye las actividades de tales como proyección de aclaratorios a los actos administrativos emitidos por la Dirección de Registro y Gestión de la Información y la Subdirección de Valoración y Registro, análisis de Solicitudes PQR por el aplicativo LEX, análisis tutelas por el aplicativo LEX, gestión y respuestas a solicitudes allegadas por canal telefónico en el aplicativo SGV, gestión y tramite de recursos relacionados con los actos de administrativos que resuelven la solicitud de inclusión en el RUV, atención de las revaloraciones solicitadas por órganos judiciales, tramite de revocatoria de oficio de acuerdo con los nuevos marcos de oficio y gestión de calidad, entre otras.

NOTA 1: Estas actividades debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal profesional, técnico y general asociado del procedimiento de vía administrativa relacionado en el numeral 10 del presente documento.

1.16. Exclusiones

El procedimiento de Exclusiones pretende iniciar y dar trámite a las actuaciones administrativas tendientes a Revocar la Inscripción en el Registro Único de Victimas - RUV - de las personas que hayan ingresado de forma irregular o fraudulenta, de conformidad con los artículos 157 y 198 de la ley 1448 de 2011, artículos 2.2.2.4.1 y 2.2.2.4.2 del decreto 1084 de 2015 y las causales contenidas en el artículo 14 del decreto 2569 de 2000, tratándose de casos adelantados bajo el marco normativo de la Ley 387 de 1997.

El procedimiento inicia con la recepción por el medio de conocimiento recibido en la Entidad, una vez analizado el caso por parte del profesional a quien se le asignó, se determina la viabilidad de apertura la actuación administrativa, adelantar gestiones previas o devolver el caso a la dependencia / procedimiento que remitió la alerta por falta de competencia; una vez iniciada la actuación administrativa en caso de ser necesario se apertura un periodo

probatorio en el que se realizan consultas a Entidades públicas y particulares a fin de esclarecer los hechos que dieron origen a la alerta; una vez surtida esta etapa, el procedimiento finaliza con la viabilidad de revocar o no la inscripción en el RUV, a través de la expedición de un acto administrativo debidamente motivado.

NOTA 1: Estas actividades debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal profesional, técnico y general asociado del procedimiento de exclusiones relacionado en el numeral 10 del presente documento.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES TRANSVERSALES AL PROCESO GENERAL DE REGISTRO

2.1. Estadísticas y Acreditaciones

Consiste en verificar bien sea de manera sistematizada o manual, la existencia de registro de cada persona-hogar en el RUV, para esto desde la Dirección de Registro se emite documento (acreditación) en el cual se certifica la condición de víctima incluida en el RUV, actualmente estar tarea se realiza de manera manual para algunos sujetos incluidos que no cuentan con sistematización en el aplicativo VIVANTO o Unidad en Línea, tales como sujetos colectivos, masivos, ingresos por vía judicial, entre otros.

NOTA 1: Estas actividades debe ser desarrollada por el Operador, por intermedio del personal profesional, técnico y general asociado a las actividades de acreditaciones relacionado en el numeral 10 del presente documento.

2.2. Formación a Ministerio Publico

Con el fin de contribuir al acceso de las víctimas al registro único, la Dirección de Registro y Gestión de la Información adelanta a nivel nacional el programa de formación para el Ministerio Público, el cual busca capacitar a los funcionarios de Defensorías, Procuradurías y Personerías en los temas de generalidades de la Ley 1448 de 2011, toma de declaración en sus diferentes modalidades tanto en formatos físico como en toma de declaración en línea, eventos de tipo masivo, confinamiento e irregularidades en las declaraciones en el marco de la Ley 2421 de 2024 y los Decretos Ley étnicos. Para llevar a cabo esta actividad el Operador proveerá el recurso humano.
NOTA 1: Estas actividades debe ser desarrollada por el Operador, por el personal profesional, técnico y general asociado a las actividades de acreditaciones relacionado en el numeral 10 del presente anexo técnico.

2.3. Equipo de Línea Jurídica

Con el fin de garantizar una adecuada gestión de las casuísticas que se presentan en el marco del análisis, trámite y resolución de los casos relacionados con las víctimas del

conflicto armado, resulta indispensable contar con personal altamente idóneo, especializado y con competencias actualizadas en materia jurídica, administrativa y procedimental.

Dicho personal debe asegurar la emisión de respuestas fundamentadas frente a situaciones de especial complejidad que se derivan de los distintos procedimientos adelantados por la DRGI y sus Direcciones Operativas (DO), incluyendo aquellos que exigen un tratamiento diferenciado por sus particularidades fácticas, normativas o probatorias.

Asimismo, se requiere que este talento humano participe activamente en la identificación de vacíos, tensiones y desafíos normativos o interpretativos que emergen en el ejercicio diario, y que, a partir de dicho análisis, formule lineamientos, criterios técnicos y propuestas de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la toma de decisiones institucionales.

2.4. Observatorio

El Observatorio funciona como un punto técnico de análisis que recibe solicitudes de informes, fichas, notas y piezas de comunicación provenientes de las diferentes dependencias, procesa y articula datos del RUV y demás fuentes internas mediante depuración, integración y analítica, asegurando información confiable, oportuna y trazable para producir documentos de gestión del conocimiento. Sus productos incorporan lectura de contexto y aportes al seguimiento de políticas públicas de víctimas (como la Ley 1448 de 2011 y la evaluación de acciones de reparación y garantía de derechos), contribuyendo a decisiones basadas en evidencia y al fortalecimiento misional. La operación concluye con la entrega del análisis validado y el resguardo seguro de la información bajo los lineamientos de gestión documental y protección de datos.

2.5. Seguimiento a la Calidad

El componente de Información de Calidad está conformado por los profesionales dispuestos por la Entidad encargados de la auditoría y verificación de los actos administrativos de valoración, mediante la revisión mensual de una muestra equivalente entre el 20% y el 35% del total de decisiones emitidas por cada valorador/a. Esta evaluación comprende la verificación de requisitos de forma y de fondo, con énfasis en la correcta motivación jurídica, coherencia fáctica, aplicación de lineamientos institucionales y cumplimiento de los estándares establecidos por la Corte Constitucional en materia de inclusión o no en el Registro Único de Víctimas (RUV/RUV-RNI). Adicionalmente, el equipo de calidad desarrolla jornadas periódicas de retroalimentación individual con cada valorador/a asignado/a, a través de espacios de acompañamiento técnico-conceptual y mesas de fortalecimiento metodológico, orientadas a la identificación de falencias, resolución de inquietudes, transferencia de buenas prácticas y mejora continua del análisis de declaraciones y la proyección de decisiones administrativas. Por otra parte, el procedimiento de la Vía Administrativa organiza y distribuye diariamente las cargas de trabajo a los equipos de

análisis jurídico y administrativo, mediante los formatos oficiales de asignación, consolidación y control, gestionados por el personal de apoyo técnico encargado de actualizar la trazabilidad, estados, cambios y flujos sobre la operación del RUV, el seguimiento a indicadores de productividad, la estandarización documental en el gestor institucional y la articulación con acciones constitucionales, PQR, RNI, y demás requerimientos misionales, garantizando oportunidad, calidad, verificabilidad, mejora de desempeño y alineación con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Entidad.

2.6. Gestión de la Información a cargo de la Subdirección Red Nacional de Información

La Ley 1448 de 2011 referencia en su artículo 153 a la Red Nacional de Información como el instrumento que garantizará al Sistema Nacional de Atención y Reparación integral a las Victimas (SNARIV) una rápida y eficaz información nacional y regional sobre las violaciones de que trata el artículo 3º de la ley, además permitirá la identificación y diagnóstico de circunstancias que ocasionaron y ocasionan el daño a las víctimas, permitirá evaluar la magnitud del problema y permitirá adoptar medidas para la atención inmediata, elaborar planes de atención y reparación integral de víctimas, se encarga en la Unidad de Atención y Reparación de garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información de registro, atención y reparación integral de víctimas inscritas en el Registro Único de Víctimas (RUV), en cumplimiento de la ley la Subdirección Red Nacional de información (SRNI) dentro de sus estrategias realiza acuerdos de intercambio de información con las Entidades que conforman el SNARIV (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas), lo que facilita el acceso a variada y diversa información, de la atención y acceso a la oferta de las víctimas y sus grupos familiares, además de facilitar el acceso a la información del RUV a las Entidades con las que se realiza el acuerdo, busca garantizar la integridad, confidencialidad de la información, protección de datos e interoperabilidad acordes a la normatividad actual. El acceso a esta información genera la necesidad de organizar, tabular, administrar, custodiar y garantizar el acceso a la información de víctimas de forma segura y con las debidas garantías de confidencialidad, es por esto por lo que se realizan las siguientes actividades asociadas al proceso de Gestión de la Información de la UARIV:

- Generación y Publicación de reportes y fichas: Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública, la SRNI genera la Ficha Estratégica Nacional y la correspondiente a los municipios PDET, actualiza todos los meses estos reportes, la información se encuentra en http://fichaestrategica.unidadvictimas.gov.co/
- Interoperabilidad con las demás Entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV siguiendo el marco de interoperabilidad establecido por Mintic.
- Gestión de información de Entidades del orden nacional y territorial.
- Planes Operativos de Sistemas de Información – POSI, es el conjunto de criterios, procesos, procedimientos y actividades diseñados para garantizar la

interoperabilidad y el flujo eficiente de la información relacionada con la población víctima.

- Estrategia de Caracterización, donde se recopila información sobre la situación de las víctimas del conflicto armado a través de la articulación entre la Unidad, registros de la Red Nacional de Información y demás actores del SNARIV, especialmente con las Entidades Territoriales.
- Mediciones de la política pública de víctimas siguiendo estándares nacionales y metodologías asociadas a la producción de información estadística, tales como Indicadores de Goce Efectivo de Derechos – IGED, Superación de Situación de Vulnerabilidad – SSV, Índice de Riesgo de Victimización (IRV) entre otros.
- Atender las solicitudes de información de las dependencias de la Unidad y de las Entidades del SNARIV asociadas a la implementación de la política pública de víctimas.
- Gestión de información geográfica.
- Soporte a usuarios en el portal de aplicaciones VIVANTO.
- Soporte a aplicaciones del portal VIVANTO.
- Difusión de los productos y servicios desarrollados en la dependencia.

A través del personal que proporcione el Operador a la Subdirección Red Nacional de información, se pretende apoyar las actividades relacionadas a la administración de fuentes de información, perfilamiento de datos, implementación de lineamientos y políticas de seguridad de la información 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.

NOTA 1: Estas actividades deben ser desarrollada por intermedio del Operador, por el personal profesional especializado, técnico y general asociado a las actividades de la Subdirección Red Nacional de Información relacionado en el numeral 10 del presente documento.

2.7. Archivo y entrega documental exigible por parte de la Unidad para las Victimas

2.7.1. Archivo y entrega documental

- Se debe entregar los archivos físicos, digitales y electrónicos de la información relativa a las operaciones, actividades y demás realizadas producto de la ejecución contractual, garantizando su conservación, preservación y confidencialidad, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de

Registros y Documentos de la Unidad conforme a la Ley 594 de 2000, Ley 1712 de 2014 y demás normatividad archivística vigente.

- Atender y cumplir con los lineamientos y directrices del Sistema de Gestión de Registros y Documentos, conforme a las responsabilidades definidas por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- Dar cumplimiento a la legislación en gestión documental aplicable, reglamentos, procedimientos e instrumentos archivísticos, de conformidad con Ley General de Archivos 594 de 2000, Ley 1712 de 2014 y el Protocolo de Gestión Documental de los Archivos referidos a las Graves y Manifiestas Violaciones a los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas en ocasión del conflicto armado interno, tales como:
    - Entregar los archivos físicos (en cajas y carpetas, con las especificaciones técnicas de la Unidad), digitales y electrónicos de la información relativa a las operaciones, actividades y demás realizadas producto de la ejecución contractual, garantizando su conservación, preservación y confidencialidad.
    - Garantizar la aplicación a cabalidad de los procesos técnicos archivísticos, mediante el cumplimiento de lo dispuesto en la Política de Gestión Documental.
- Una vez realizada la metodología archivística, el Operador debe garantizar que la organización y el alistamiento cumplan las siguientes actividades anexos “Tabla de retención documental- DRGI” y “Tablas de Retención Documental – SVR”, documentos que se anexan al presente. (Marco Normativo Ley 387 de 1997, Ley 418 de 1997, Decreto 1290 del 2008, y Ley 1448 de 2011). Guía para la Conformación del Expediente Único de Víctimas.

El personal dispuesto por el Operador en cada uno de los procedimientos y líneas de trabajo mencionados con anterioridad, será el encargado de realizar la metodología del procedimiento archivístico de la Dirección de Registro y Gestión de la Información y de sus subdirecciones, en cuanto a documentos tales como: Formato Único de Declaraciones Individual, Formato Único de Declaración Masiva, Formato Único de Declaración Colectiva y Formato Único de Declaración Connacionales, teniendo en cuenta los lineamientos de la Entidad en política de gestión documental, comunicaciones oficiales y demás documentación necesaria para el desarrollo de estas actividades, por lo cual el Operador debe aplicar las tablas de retención documental, las cuales constituyen el insumo de las actividades en gestión documental a ser adelantadas.

La conformación del expediente único de víctimas responde al deber que le asiste a la Unidad para las Victimas de contribuir a la memoria histórica, al reconocimiento y garantía del derecho de las víctimas y la construcción de la paz. Este proceso permitirá la agrupación de los documentos, entregados a la Unidad en vigencia de marcos anteriores (Leyes 387 de 1997, 418 de 1997, 975 de 2005 y el decreto 1290 de 2008), así como los producidos por la Unidad en el marco de la Ley 1448 de 2011, los cuales dan cuenta de las medidas de

atención, asistencia y reparación integral a las que ha accedido una víctima individual o un sujeto de reparación colectiva.

Una vez realizada la metodología archivística, el Operador debe garantizar que la organización y el alistamiento cumplan las siguientes actividades anexos “Tabla de retención documental asociadas a la dependencia Dirección de Registro y Gestión de la Información, Subdirección de Valoración y Registro y Subdirección Red Nacional de Información” (Marco Normativo Ley 387 de 1997, Ley 418 de 1997, Decreto 1290 del 2008, y Ley 1448 de 2011). Guía para la Conformación del Expediente Único de Víctimas.

La Guía para La Conformación del Expediente Único de Victimas, está sujeta a los cambios de la Entidad, por tanto, puede variar la organización de la documentación recibida por el Área.

Se puede consultar la página de la Unidad https://www.unidadvictimas.gov.co/es/tablas-de-retencion-documental/8998, en los documentos anexos:

- TRD Código NE 600 para la Dirección de Registro y Gestión de la Información
- TRD Código NE 610 para la Subdirección de Valoración y Registro
- TRD Código NE 620 para la Subdirección Red Nacional de Información

NOTA 1: Los documentos y archivos generados en la ejecución del contrato deben ser entregados en físico en las instalaciones de la Unidad para las Victimas, cumpliendo con los lineamientos de los lideres de procedimiento, y en digital, en el repositorio dispuesto por la Unidad para tal fin.

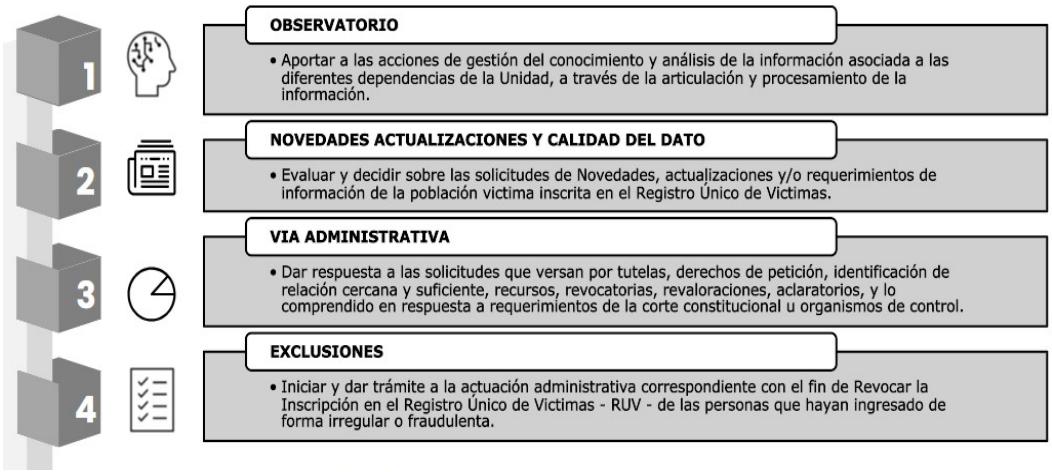
3. ESTRUCTURA DE IVR (FLUJOGRAMAS) DE LOS PROCESOS REGISTRO Y VALORACIÓN, Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:

3.1. Flujograma Dirección de Registro y Gestión de la Información - Subdirección Valoración y Registro - Subdirección Red Nacional de Información

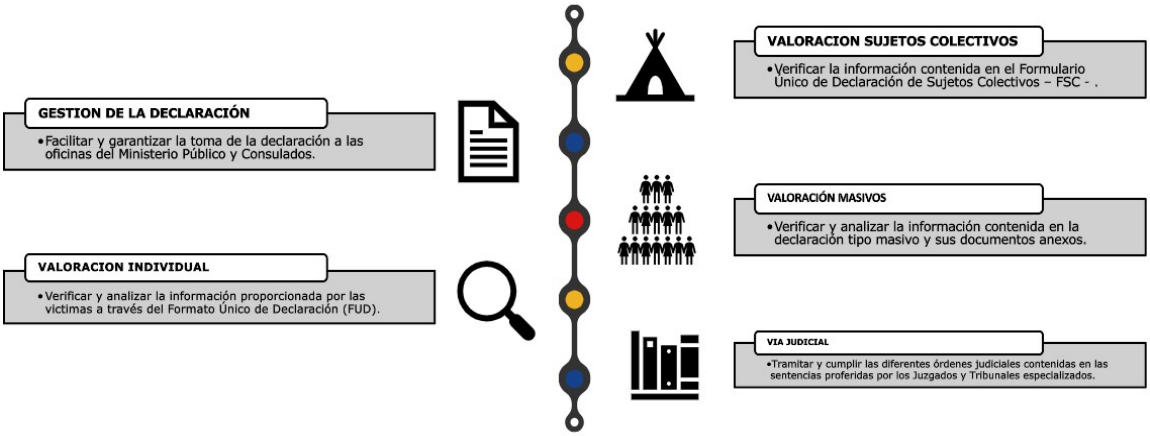
Tal como se mencionaba al inicio del documento, la estructura de la dependencia incluye 3 dependencias. A continuación, se muestra el flujo de la operación de estos:

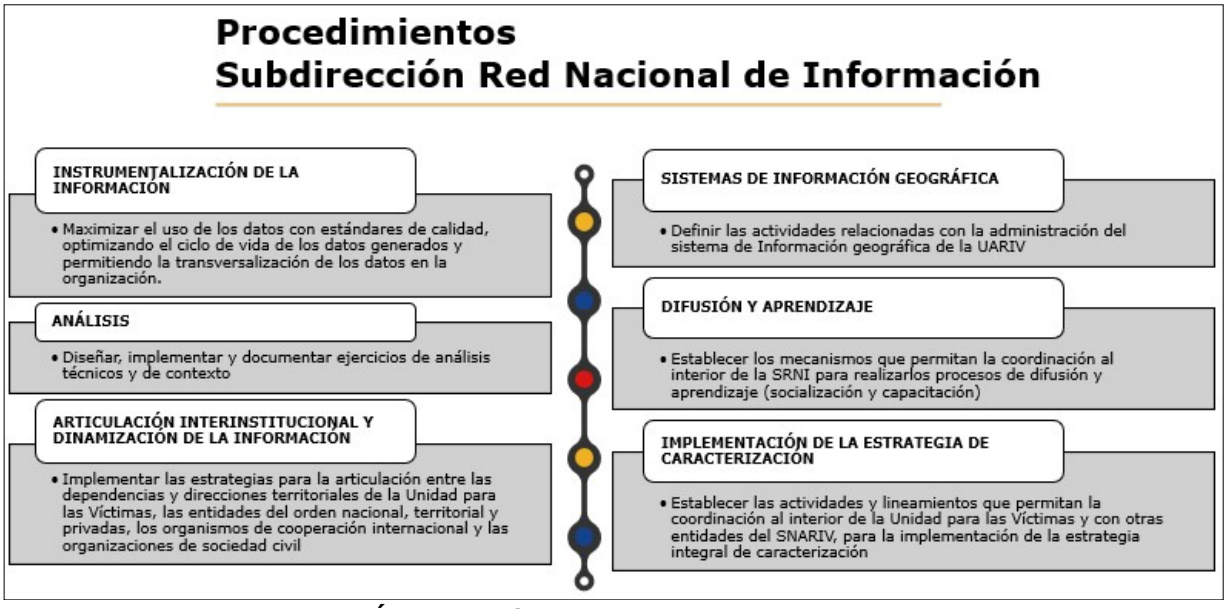
Unidad para las Víctimas

Procedimientos
Dirección de Registro y Gestión de la Información

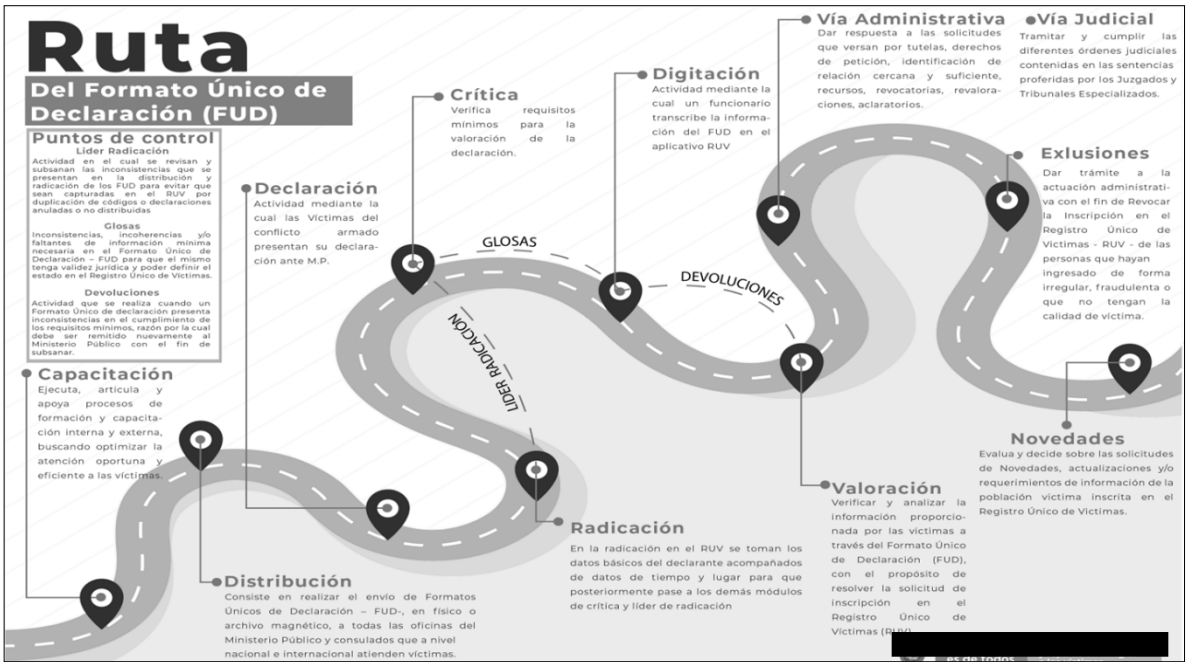


Procedimientos
Subdirección de Valoración y Registro





- **Flujograma Registro Único de Víctimas**



A continuación, se relacionan los procesos de Registro y Valoración y Gestión de la Información, sus procedimientos y los links donde se podrá encontrar objetivos, alcance, criterio de operación, descripción de actividades (flujograma), actores claves, e identificación de la operatividad de los procesos mencionados:

3.2. Gestión Registro y Valoración (URL: https://www.unidadvictimas.gov.co/gestion-de-registro-y-valoracion/)

Tiene como objetivo definir los medios, instrumentos y mecanismos por medio de los cuales se tomará la declaración para decidir sobre la inclusión o no en el Registro Único de Víctimas de las personas que declaran por los hechos victimizantes estipulados en la Ley 1448 de 2011, resolver los recursos de la vía administrativa y atender a las solicitudes de ingreso por vía judicial, mediante el establecimiento de criterios para el análisis de las solicitudes de inscripción, generar insumos para el análisis de información y la gestión del conocimiento así como administrar la información en el RUV a través, de herramientas tecnológicas y procesos administrativos, con el fin de que las víctimas tengan acceso a las medidas de asistencia, atención y reparación establecidas a partir de la vigencia de la ley 1448 de 2011 y decretos ley étnicos y lo promulgado por la ley 2078 de 2021

3.2.1. Procedimiento por Vía Judicial

Tiene como objetivo tramitar y cumplir las diferentes órdenes judiciales contenidas en las sentencias proferidas por los Juzgados y Tribunales Especializados en Restitución de Tierras, Sistemas Internacionales de protección de los Derechos Humanos, Jurisdicción Contencioso-Administrativo y las Salas Especializadas de Justicia y Paz, relacionadas a la inscripción en el -RUV- de las personas reconocidas como víctimas en el marco del conflicto armado interno y con relación cercana y suficiente al mismo, de acuerdo con los lineamientos de registro y valoración.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-por-via-judicial-v1/

3.2.2. Procedimiento Valoración Masivos

Tiene como objetivo tramitar y cumplir las diferentes órdenes judiciales contenidas en las sentencias proferidas por los Juzgados y Tribunales Especializados en Restitución de Tierras, Sistemas Internacionales de protección de los Derechos Humanos, Jurisdicción Contencioso-Administrativo y las Salas Especializadas de Justicia y Paz, relacionadas a la inscripción en el -RUV- de las personas reconocidas como víctimas en el marco del conflicto armado interno y con relación cercana y suficiente al mismo, de acuerdo con los lineamientos de registro y valoración.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-valoracion-masivos-v3/

3.2.3. Procedimiento Valoración Individual

Tiene como objetivo verificar y analizar la información proporcionada por las victimas a través del Formato Único de Declaración (FUD), con el propósito de resolver la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV); mediante el estudio de las herramientas jurídicas, técnicas, de contexto y la proyección del acto administrativo.
https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-valoracion-individual/

3.2.4. Procedimiento Valoración de Solicitudes Sujetos Colectivos

Tiene como objetivo verificar la información contenida en el Formulario Único de Declaración de Sujetos Colectivos – FSC - y sus documentos anexos, mediante el análisis de la solicitud para resolver la inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV).

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-valoracion-de-solicitudes-de-sujetos-colectivos/

3.2.5. Gestión de la Declaración

Tiene como objetivo proporcionar y facilitar el proceso de toma de la declaración que adelantan las oficinas del Ministerio Público y Consulados a través de la distribución de Formatos Únicos de Declaración (FUD) y del aplicativo para la Toma en Línea de las declaraciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1448 de 2011, los artículos 2.2.2.3.4 y 2.2.2.3.5 del Decreto 1084 de 2015, y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-gestion-de-la-declaracion-v3/

3.2.6. Vía administrativa

Tiene como objetivo dar respuesta a las solicitudes que versan por tutelas, derechos de petición, identificación de relación cercana y suficiente, recursos, revocatorias, revaloraciones, aclaratorios, inclusiones por orden judicial y lo comprendido en respuesta a requerimientos de la corte constitucional u organismos de control que así lo dispongan y que sea competencia de la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-via-administrativa-v2/

3.2.7. Novedades, Actualizaciones y Calidad del Dato

Tiene como objetivo evaluar y decidir sobre las solicitudes de Novedades, actualizaciones y/o requerimientos de información de la población víctima inscrita en el Registro Único de Víctimas de acuerdo con los lineamientos operativos establecidos para la recepción, análisis

y aplicación en el sistema de información, así como lo dispuesto por la Dirección de Registro y Gestión de la Información para la calidad del dato.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-novedades-actualizaciones-y-calidad-del-dato-v8/

3.2.8. Exclusiones

Tiene como objetivo iniciar y dar trámite a la actuación administrativa correspondiente con el fin de Revocar la Inscripción en el Registro Único de Victimas - RUV - de las personas que hayan ingresado de forma irregular o fraudulenta o no ostenten la calidad de víctima, de conformidad con los artículos 198 y 199 de la ley 1448 de 2011, artículos 2.2.2.4.1 y 2.2.2.4.2 del decreto 1084 de 2015, Resolución 00822 del 10 de abril de 2018 y las causales contenidas en el artículo 14 del decreto 2569 de 2000, tratándose de casos adelantados bajo el marco normativo de la Ley 387 de 1997, así como lo establecido en el artículo 29 del Decreto 1290 de 2008, la Ley 418 de 1997 y las normas concordantes.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-exclusiones-v7/

3.3. Gestión de la Información (URL: https://www.unidadvictimas.gov.co/gestion-de-la-informacion/)

Tiene como objetivo gestionar los servicios, gobierno y capacidad tecnológica que soporta la operación y las necesidades de la Unidad frente las tecnologías de la información y articular a las entidades que conforman la red nacional de información para facilitar el flujo eficiente de información que permita realizar el seguimiento a la implementación de la política pública a través de la gestión técnica, administrativa y financiera del personal del proceso frente a los dominios de: estrategia TI, gestión TI, servicios tecnológicos, sistemas de información, información, uso y apropiación y seguridad de la información frente a todos los procesos, y la gestión con las entidades externas y procesos misionales y estratégicos de la Unidad facilitando el flujo eficiente de la información con el fin de apoyar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad.

3.3.1. Procedimiento Instrumentalización de la Información

Tiene como objetivo maximizar el uso de los datos con estándares de calidad, optimizando el ciclo de vida de los datos generados y permitiendo la transversalización de los datos en la organización, así como aportar información a través de servicios, herramientas, portales de cifras y otras soluciones tecnológicas a las entidades que conforman el SNARIV para sus procesos de asistencia, atención y reparación a las víctimas.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-instrumentalizacion-de-la-informacion-v5/

3.3.2. Análisis

Tiene como objetivo diseñar, implementar y documentar ejercicios de análisis técnicos y de contexto, así como metodologías de medición para priorizar la Asistencia, Atención y Reparación a las Víctimas a partir de las fuentes de información dispuestas en la Red Nacional de Información (RNI), que permitan proporcionar a las áreas misionales de la Unidad y a las demás Entidades del SNARIV los insumos necesarios para dar respuesta a los requerimientos derivados de los Autos de la Corte Constitucional, los entes de control, la comisión de seguimiento, entre otras entidades, que den cuenta de la situación de la población víctima del conflicto armado teniendo presente el enfoque diferencial.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-analisis-v3/

3.3.3. Articulación interinstitucional y dinamización de la información

Tiene como objetivo implementar las estrategias para la articulación entre las dependencias y direcciones territoriales de la Unidad para las Víctimas, las entidades del orden nacional, territorial y privadas, los organismos de cooperación internacional y las organizaciones de sociedad civil, para facilitar el flujo eficiente de información, que garantice los insumos necesarios para el diseño, implementación y evaluación de la política pública de asistencia atención y reparación integral a las víctimas siguiendo la normatividad legal vigente establecida por el Gobierno Nacional.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-articulacion-interinstitucional-y-dinamizacion-de-la-informacion-v4/

3.3.4. Sistemas de información geográfica

Tiene como objetivo definir las actividades relacionadas con la administración del sistema de Información geográfica de la UARIV, sus etapas en la producción, desarrollo de aplicaciones, análisis de información y documentación de datos espaciales, para generar soluciones integrales que contribuyan con la toma de decisiones relacionadas con las víctimas del conflicto armado.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-sistemas-de-informacion-geografica-v2/

3.3.5. Difusión y aprendizaje

Tiene como objetivo establecer los mecanismos que permitan la coordinación al interior de la SRNI para realizarlos procesos de difusión y aprendizaje (socialización y capacitación) en el marco del plan operativo de Sistemas de Información, la estrategia integral de

caracterización e implementación del modelo integrado a las diferentes audiencias con las que se establece interlocución a nivel nacional y territorial.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-difusion-y-aprendizaje-v3/

3.3.6. Procedimiento para la implementación de la estrategia de caracterización

Tiene como objetivo establecer las actividades y lineamientos que permitan la coordinación al interior de la Unidad para las Víctimas y con otras entidades del SNARIV, para la implementación de la estrategia integral de caracterización de la población víctima del conflicto armado de acuerdo con las necesidades de información, desde un enfoque diferencial y del Goce Efectivo de Derechos, usando estándares nacionales para la producción de información estadística.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-implementacion-de-la-estrategia-de-caracterizacion-v1/

NOTA 1: Aunado a lo anterior, cada proceso desarrolla actividades administrativas las cuales apoya el personal contratado por el operador en su realización. Por último, hay equipos base o equipos de apoyo que cuentan con personal del operador para realizar tareas administrativas en las dependencias.

NOTA 2: Las actividades que el Operador debe desarrollar en relación con los procedimientos referidos, se relacionan en el numeral 4 del presente anexo.

4. VOLUMETRÍA POR PROCEDIMIENTO

Ahora bien, a continuación, se desagregará la volumetría de las solicitudes radicadas y/o tramitadas en los procedimientos que hacen parte de las dependencias de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, la Subdirección de Valoración y la Subdirección Red Nacional de Información y Dirección de Registro y Gestión de la Información, con corte a 31 de octubre de 2025. Cabe resaltar que, en las 3 dependencias cuentan con equipos base o equipos de apoyo que tienen personal del Operador para realizar tareas administrativas en las dependencias.

4.1. Subdirección de Valoración Y Registro

6.1 Tabla 1. Procedimientos de Subdirección de Valoración y Registro

PROCEDIMIENTO	CASOS

	2022	2023	2024	2025
Gestión De La Declaración	115.294	112.991	187.371	276.735
Valoración Individual Ley 1448	112.399	110.526	184.448	183.046
Valoración Masivos	549	438	608	622
Valoración Sujetos Colectivos	78	97	131	227
Vía Judicial	1.992	2.039	2.305	2.547

En la tabla 1. se muestran las solicitudes de inclusión en el RUV recibidas por medio del Ministerio Público y jueces de la Nación, durante los años 2022, 2023, 2024 y 2025 (corte 31 de diciembre).

4.2. Subdirección Red Nacional De Información

A continuación, se muestra las líneas de trabajo de la Subdirección de la Red Nacional de la información, así como lo tramitado durante la vigencia 2025. Lo tramitado que se relaciona se lleva a cabo en conjunto con profesionales de apoyo de otro tipo de vinculación:

6.1 Tabla 2. Subdirección Red Nacional de Información

PROCEDIMIENTO	LÍNEA DE TRABAJO	TRAMITADO 2025
APOYO ADMINISTRATIVO EQUIPO BASE	Apoyo seguimiento a ejecución de contratos o convenios, apoyo jurídico atención y respuesta PQR.	Según lo solicitado por la Entidad o supervisor
	Apoyar el levantamiento de información y consolidación de esta, en el marco de la implementación de la arquitectura TI y gobierno del dato de acuerdo con los lineamientos brindados por la oficina de tecnologías de la información.	
	Apoyo seguimiento a la gestión, acompañamiento a los planes estratégicos y operativos de la Subdirección.	
	Apoyo soporte técnico, atención a requerimientos de hardware y software de la Dirección y sus dos subdirecciones.	

	Apoyar los requerimientos derivados del sistema integrado de gestión, reportes de plan de acción y plan de trabajo.	
ANÁLISIS	Requerimientos internos relacionados con generación de información, cifras, boletines e infografías.	A demanda
	Requerimientos externos relacionados con generación de información, cifras, boletines e infografías.	A demanda
	Documentos estratégicos, mediciones y entregas de productos de analítica	A demanda
INSTRUMENTALIZACIÓN	Requerimientos y documentación	Promedio 10 de proyectos de herramientas tecnológicas en la vigencia
	Implementación soluciones tecnológicas	Promedio 10 de proyectos de herramientas tecnológicas en la vigencia
	Intercambios de información e interoperabilidad	En promedio se requiere apoyo para la integración de 10 fuentes de Informaciones mensuales en el modelo integrado, aproximadamente 120 cortes. Adicionalmente el apoyo con el desarrollo de WebService según los acuerdos de intercambios de información.

	Tableros de cifras y reportes	Tableros: Actualizaciones mensuales de los tableros de control desde el entorno modelo integrado (25 tableros). Cifras: Aproximadamente 10 solicitudes mensuales, referidos a complementar cifras y cruces de información.
AIDI	Gestionar, producir y analizar información geoespacial, desarrollando aplicaciones e insumos cartográficos.	A demanda*
	Fortalecer la difusión, socialización y capacitación en torno a la información, instrumentos y productos de la SRNI, promoviendo la articulación interinstitucional.	A demanda*
CARACTERIZACIÓN	Formulación y seguimiento plan operativo de sistemas de información.	A demanda
MESA DE SERVICIOS	Suscripción y seguimiento al cumplimiento de los documentos político-legales y técnicos	A demanda
	Estrategia de caracterización	A demanda*
	Gestión de usuarios portal VIVANTO	900 tickets (promedio mensual)

* La volumetría de las líneas de trabajo donde se especifica “A demanda” dependerá de las solicitudes internas o externas que se reciban o se establezcan en los planes de trabajo institucionales.

4.3. **Dirección de Registro y Gestión de la Información (DRGI)**

Unidad para las Víctimas

Tabla 3. Casos Procedimientos de la DRGI

En la tabla 3. se muestra los casos que ingresaron de los años 2022, 2023, 2024 y 2025 (con corte a octubre de 2025) del procedimiento de la DRGI.

PROCEDIMIENTO	CASOS/FORMACIONES			
	2022	2023	2024	2025
VÍA ADMINISTRATIVA	Actuaciones administrativas 5.561 PQRS LEX 52.063 PQRS SGV 11416 Tutelas 1.642	Actuaciones administrativas 6.718 PQRS LEX 51699 PQRS SGV 11.067 Tutelas 2.232	Actuaciones administrativas 8.032 PQRS LEX 44.326 PQRS SGV 14.604 Tutelas 1.963	Actuaciones administrativas 12.380 PQRS LEX 30.872 PQRS SGV 33.126 Tutelas 2.656
NOVEDADES	497.816	390.804	350.376	205.864
EXCLUSIONES	9.444 actuaciones administrativas y 2.515 cierres	8.869 actuaciones administrativas y 2.072 cierres	7.948 actuaciones administrativas y 1.243 cierres	5.022 actuaciones administrativas y 540 cierres
FORMACIONES (Número de formaciones realizadas)	533	528	1657	719
OBSERVATORIO	764	422	278	99
LINEA JURIDICA	Se recibieron 2.566 casos, entre consultas, lineamientos, elaboración y	Se recibieron 1.856 casos, entre consultas, lineamiento	Se recibieron 2.739 casos, entre consultas, lineamiento	Se recibieron 1.534 casos, entre consultas, lineamiento

	revisión de documentos e insumos. De este universo 35 corresponden a la línea de Defensa Judicial, 1 PQR y 27 Tutelas	s, elaboración y revisión de documentos e insumos. De este universo 237 corresponde n a la línea de Defensa Judicial, 3 PQR y 8 Tutelas	s, elaboración y revisión de documentos e insumos. De este universo 297 corresponde n a la línea de Defensa Judicial, 1 PQR y 58 Tutelas.	s, elaboración y revisión de documentos e insumos. De este universo 173 corresponde n a la línea de Defensa Judicial, 77 PQR y 61 Tutelas.

En la tabla 3. se muestra los casos de los años 2022, 2023, 2024 y 2025 (con corte a octubre de 2025) del procedimiento de la DRGI.

NOTA 1: La operación del Registro único de víctimas cuenta con personal con tres diferentes clases de vinculaciones, planta, contratistas de la Entidad y personal provisto por el Operador.

5. METAS POR PROCEDIMIENTO

A continuación, se relaciona la asignación de meta diaria para las diferentes dependencias y líneas de trabajo al interior de la operación del Registro Único de Víctimas, se requiere que el personal del Operador cumpla con estas metas.

.1 Dirección de Registro y Gestión de Información (DRGI)

VÍA ADMINISTRATIVA LÍNEAS DE TRABAJO	ASIGNACIÓN DIARIA POR LA LÍNEA DE TRABAJO	PERFIL	TEMPORALIDAD	OBSERVACIONES
ACLARATORIOS	5	**TÉCNICO**	**DÍA**	Para el perfil profesional se asignan 8 casos diarios. (Aclaratorios)
ANÁLISIS DE SOLICITUDES PQR -	75	**GENERAL**	**DÍA**	

LEX				
ANÁLISIS DE SOLICITUDES PQR - LEX	100	**TÉCNICO**	**DÍA**	
ANÁLISIS TUTELAS LEX	35	**TÉCNICO**	**DÍA**	POR DEMANDA
CANAL TELEFÓNICO SGV	75	**GENERAL**	**DÍA**	
CANAL TELEFÓNICO SGV	100	**TÉCNICO**	**DÍA**	
CORREO REQUERIMIENTOS	35	**GENERAL**	**DÍA**	POR DEMANDA
MARCACIÓN RCYS	50	**TÉCNICO**	**DÍA**	POR DEMANDA
RECURSOS - REVALORACIONES	2	**TÉCNICO**	**DÍA**	LAS REVALORACIONES EQUIVALE POR 2 RECURSOS, ATENDIENDO LA COMPLEJIDAD DEL CASO.
RECURSOS - REVALORACIONES	6	**PROFESIONAL**	**DÍA**	LAS REVALORACIONES EQUIVALE POR 2 RECURSOS, ATENDIENDO LA COMPLEJIDAD DEL CASO.
REVOCATORIA DE OFICIO	2	**TÉCNICO**	**DÍA**	
REVOCATORIA DE OFICIO	3	**PROFESIONAL**	**DÍA**	LA REVOCATORIA DE OFICIO RELACIONADA CON LA LEY 2343, CORRESPONDE A 5 CASOS DIARIOS.
SEGUIMIENTO DE AUTOS (AUTO 765 NNA)	2	**TÉCNICO**	**DÍA**	POR DEMANDA
SEGUIMIENTO DE AUTOS (AUTO 765	3	**PROFESIONAL**	**DÍA**	POR DEMANDA

NNA)				

EXCLUSIONES	ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO	PERFIL	TEMPORALIDAD	OBSERVACIONES
LÍNEAS DE TRABAJO				
ALERTAS DE FRAUDE / RESTRINGIDOS/ OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	**55**	GENERAL	**DÍA**	ALISTAMIENTO, CAMBIO DE ESTADOS
ALERTAS DE FRAUDE / RESTRINGIDOS/ OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	**60**	TECNICO	**DÍA**	ALISTAMIENTO, CAMBIO DE ESTADOS
ALERTAS DE FRAUDE / RESTRINGIDOS/ OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	**60**	TECNICO	**DÍA**	MANEJO DE BASES, SOLUCION CASOS SGV
ALERTAS DE FRAUDE / RESTRINGIDOS/ OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	**A DEMANDA**	TECNICO	**DÍA**	MANEJO DE BASES
ALERTAS DE FRAUDE / RESTRINGIDOS/ OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	**A DEMANDA**	TECNICO	**DÍA**	MANEJO DE BASES - REPORTES DE SEGUIMIENTO A LA PRODUCTIVIDAD Y CORRECCIONES

NOVEDADES	ASIGNACIÓN POR LA	PERFIL	TEMPORALIDAD	OBSERVACIONES

LÍNEAS DE TRABAJO	LÍNEA DE TRABAJO			
ANÁLISIS DE CASOS AVALADOR GENERAL	65	**GENERAL**	**DÍA**	TODAS LAS TIPIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO
ANÁLISIS DE CASOS AVALADOR GENERAL	70	**TECNICO**	**DÍA**	TODAS LAS TIPIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO
ANÁLISIS DE CASOS DE ACTUACIONES URGENTES	**30**	**GENERAL**	**DÍA**	ATENCIÓN DE SOLICITUDES PRIORITARIAS, ACCIONES CONSTITUCIONALES.
ANÁLISIS DE CASOS DE ACTUACIONES URGENTES	**33**	**TÉCNICO**	**DÍA**	ATENCIÓN DE SOLICITUDES PRIORITARIAS, ACCIONES CONSTITUCIONALES.
ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CASOS PENDIENTES POR INSUMO	**35**	**TÉCNICO**	**DÍA**	GLOSAS
ANÁLISIS DE CALIDAD DEL PROCEDIMIENTO	**84**	**GENERAL**	**DÍA**	REVISIÓN DE LOS CASOS GESTIONADOS POR EL GRUPO GENERAL.
ANÁLISIS DE CALIDAD DEL PROCEDIMIENTO	**90**	**TECNICO**	**DIA**	REVISIÓN DE LOS CASOS GESTIONADOS POR EL GRUPO GENERAL.
GRUPO DE APOYO	**A DEMANDA**	**TÉCNICO**	**DÍA**	ADMINISTRAR Y GENERAR INSUMOS PARA INDICADORES E INFORMES DEL PROCEDIMIENTO, Y 50% EN GESTIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS.

GRUPO DE APOYO	**A DEMANDA**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	APOYAR LA ENTREGA DE INSUMOS PARA REPORTES E INFORMES SOLICITADOS AL PROCEDIMIENTO, FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y 50% EN GESTIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS.

FORMACIONES **LÍNEAS DE TRABAJO**	**ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO**	**PERFIL**	**TEMPORALIDAD**	**OBSERVACIONES**
CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DRGI	**1**	**TECNICO**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
PROGRAMA DE FORMACIÓN MINISTERIO PÚBLICO	**1**	**TECNICO**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
REFUERZO TOMA EN LÍNEA Y EN FISICO	**2**	**TECNICO**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
SOPORTE CONCEPTUAL MINISTERIO PÚBLICO - HALLAZGOS	**5**	**TECNICO**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
CONTENIDO PEDAGÓGICO Y AUDIOVISUAL	**1**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO

BASES DE DATOS Y PROGRAMACIÓN	**1**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DRGI	**8**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
PROGRAMA DE FORMACIÓN MINISTERIO PÚBLICO	**1**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
REFUERZO TOMA EN LÍNEA Y EN FISICO	**2**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO
SOPORTE CONCEPTUAL MINISTERIO PÚBLICO - HALLAZGOS	**5**	**PROFESIONAL**	**DÍA**	A OFERTA POR PARTE DE DRGI O DEMANDA DEL MINPÚBLICO

.2 Subdirección Valoración y Registro (SVR)

GESTIÓN DE LA DECLARACIÓN **LÍNEAS DE TRABAJO**	**ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO**	**PERFIL**	**TEMPORALIDAD**	**OBSERVACIONES**
BASE INICIAL Y RECEPCIÓN CONSULTA	**35 registros**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
DIGITALIZACIÓN	**45 documentos**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
LIDER RADICACIÓN	**33 registros**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS	**50 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
DIGITACIÓN 1448	**8 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**

GLOSAS 1448	**11 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
GLOSA VALIDACIÓN SISTEMA	**20 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
CALIDAD DIGITACIÓN Y TOMA EN LÍNEA	**25 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
LEVANTAMIENTO Y CAPTURA DE MASIVO	**50 registros**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
RADICACIÓN NOVEDADES	**12 casos**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
GESTOR TOMA EN LINEA	**35 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**
GESTOR FUD	**25 FUD**	**Técnico y general**	**Hora**	**N/A**

NOTA 3: La asignación de metas diaria varía respecto de las directrices dadas por el procedimiento para atender las necesidades de este. Por ello no es posible determinar las metas en un consolidado mensual; sin embargo, dependiendo de la asignación de tareas para un día, se genera la meta a cumplir por hora.

VALORACIÓN INDIVIDUAL 1448 **LÍNEAS DE TRABAJO**	**ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO**	**PERFIL**	**TEMPORALIDAD**	**OBSERVACIONES**
Asignación	**A demanda**	**Técnico**	**Quincenal**	
Cambios de estado y trámites RUV	**A demanda**	**general y técnico**	**Quincenal**	
Gestión novedades	**A demanda**	**general y técnico**	**Quincenal**	
Irregularidades	**A demanda**	**Técnico**	**Quincenal**	
Apoyo técnico-operativo al procedimiento	**A demanda**	**General y técnico**	**Quincenal**	
Gestión de usuarios y seguridad de la información	**A demanda**	**General**	**Quincenal**	
Valoración	**A demanda**	**Técnico**	**Quincena**	

Seguimiento valoración	A demanda	general y técnico	Quincenal	

VALORACIÓN SUJETOS COLECTIVOS LÍNEAS DE TRABAJO	ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO	PERFIL	TEMPORALIDAD	OBSERVACIONES
Base de datos y estadísticas	A demanda	Técnico	A demanda	
Gestión manual de las actuaciones administrativas en ArchiDHU	A demanda	Técnico	A demanda	

VALORACIÓN VIA JUDICIAL LÍNEAS DE TRABAJO	ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO	PERFIL	TEMPORALIDAD	OBSERVACIONES
Base de datos, apoyo indicadores y estadísticas	A demanda	Técnico	Diaria	EXPERIENCIA EN EXCEL AVANZADO
Trámite Justicia y Paz	7 casos	Técnico	Diaria	CON MATERIAS DE DERECHO FINALIZADAS Y/O CONOCIMIENTO JURIDICO
Trámite sistemas internacionales	A demanda	Técnico	Diaria	CON MATERIAS DE DERECHO FINALIZADAS Y/O CONOCIMIENTO JURIDICO
Apoyo solicitudes urgentes	A demanda	Técnico	Diaria	CON MATERIAS DE DERECHO FINALIZADAS Y/O CONOCIMIENTO JURIDICO
SIPAZ	A demanda Seguimiento	Técnico	Diaria	EXPERIENCIA EN OFIMATICA

VALORACIÓN EVENTOS DE TIPO MASIVO LÍNEAS DE TRABAJO	ASIGNACIÓN POR LA LÍNEA DE TRABAJO	PERFIL	TEMPORALIDAD	OBSERVACIONES
Normalización 387	**100 personas**	**general**	**Día**	**N/A**
Bases de datos y cruces de información	**A demanda**	**Técnico**	**A demanda**	**N/A**
Calidad de captura en RUV	**A demanda**	**Técnico**	**A demanda**	**N/A**
Asignación	**A demanda**	**Técnico**	**A demanda**	**N/A**

.3 Subdirección Red Nacional de Información (SRNI)

PROCEDIMIENTO	LÍNEA DE TRABAJO	PERFIL	ASIGNACIÓN POR LÍNEA DE TRABAJO
BASE	APOYAR EL SEGUIMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO DE PQR, TUTELAS, SANCIONES, ORDENES JUDICIALES, ASÍ COMO APOYAR LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA BRINDAR RESPUESTA A ENTES DE CONTROL, ENTIDADES Y MISIONALES.	Técnico	A demanda
	APOYAR LA PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y GENRACIÓN DE INFORMES RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN DE VIÁTICOS, TIQUETES Y LEGALIZACIONES, ASÍ COMO BRINDAR APOYO ADMINISTRATIVO.	Profesional	A demanda
	BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE COMPUTO, CONFIGURACIÓN DE CUENTAS EN EL DOMINIO DE LA UARIV, APOYAR EL SEGUIMIENTO AL INVENTARIO DE EQUIPOS Y DEMÁS NECESIDADES TECNOLÓGICAS DE LA DRGI	Técnico	A demanda

	(INCLUYENDO LAS SUBDIRECCIONES SVR Y SRNI)		
	APOYAR LOS REQUERIMIENTOS DERIVADOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, REPORTES DE PLAN DE ACCIÓN Y PLAN DE TRABAJO,	Profesional	A demanda
ANÁLISIS	APOYAR LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ANÁLISIS, BOLETINES, INFOGRAFIAS, Y DEMÁS DOCUMENTOS QUE PERMITAN IDENTIFICAR PATRONES, TENDENCIAS Y NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LAS VÍCTIMAS.	Profesional	A demanda
INSTRUMENTALIZACIÓN	APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA TI Y GOBIERNO DEL DATO DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS BRINDADOS POR LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	Profesional	A demanda
	APOYAR EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN QUE ALIMENTAN EL MODELO INTEGRADO.	Profesional	A demanda
	APOYAR EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN AL MODELO INTEGRADO.	Técnico	A demanda
	APOYAR EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO, DOCUMENTACIÓN Y SOPORTE DE LAS SOLUCIONES DE SOFTWARE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	Técnico	A demanda
AIDI	APOYAR Y ACOMPAÑAR A LAS ENTIDADES TERRITORIALES CON	Profesional	A demanda

	LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
GIS	APOYAR EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO, DOCUMENTACIÓN Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA.	Profesional	A demanda
MESA DE SERVICIOS	GESTIÓN DE USUARIOS PORTAL VIVANTO	Técnico	A demanda

NOTA 4: LAS asignaciones en las líneas de trabajo donde se especifica “A demanda” dependerán de las solicitudes internas o externas que se reciban o se establezcan en los planes de trabajo institucionales.

Ahora bien, es importante resaltar que las asignaciones relacionadas anteriormente se encontrarán ajustadas para lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, los cuales deben ser aplicados de conformidad a las siguientes:

- Ley 1448 de 2011 - Ley de Víctimas y Restitución de Tierras
- Ley 2078 de 2021 - Por medio de la cual se modifica la Ley 1448de 2011 y los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia.
- Ley 975 de Justicia y Paz
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- 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”
- Ley 2343 de 2023: “Por medio del cual se modifican los artículos 61 y 155 de la ley 1448 de 2011, y se amplían los términos para declarar ante el ministerio público”
- Ley 2421 de 2024: “Por la cual se modifica la ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones sobre reparación a las víctimas del conflicto armado interno”

Para el proceso de trámite y respuesta a acciones de tutela se encuentra sujeto a la discrecionalidad de los despachos judiciales, los cuales pueden variar entre 4 y 48 horas para la elaboración y radicación de la respuesta institucional. Respecto de la respuesta a requerimientos derivados de procesos de Restitución de Tierras, Justicia Especial para la Paz, Justicia y Paz y otros requerimientos, se tiene que los despachos judiciales, entes de control y entidades otorgan entre 1 día, para los casos de sanción, hasta 15 días para la radicación de la respuesta institucional. Se aclara al Operador que, desde la Dirección de Registro y Gestión de la Información y sus subdirecciones, se generan los insumos técnicos

para que la Oficina Asesora jurídica y el Grupo de Servicio al Ciudadano den respuesta a las solicitudes ya sea tutela o derecho de petición (según aplique) a través de los canales oficiales dispuestos para tal fin.

Por otra parte, para los trámites y actividades que dentro de la operación no tengan tiempos de respuesta establecidos en las normas mencionadas, se deben tener en cuenta aquellos que se determinen al interior de cada procedimiento o línea de trabajo.

Finalmente, en los requerimientos tecnológicos o de información, que se desarrollan a demanda se deben ejecutar en los tiempos que se establezcan en los protocolos internos, en los cronogramas de los proyectos o en los tiempos requeridos y acordados con el área solicitante.

5.1. Consultas a Bases de Datos y Herramientas

Para el desarrollo del objeto contractual, dependiendo del perfil y línea del trabajo al que pertenezca el colaborador, este requerirá la consulta a los siguientes aplicativos de administración y propiedad de la Unidad para las Víctimas:

- ORFEO
- VIVANTO
- ARCHIDHU
- RUV
- SIRAV
- ARANDA
- ASDOC
- SGV
- LEX
- SIPOD
- INDEMNIZA
- VISOR

Es de resaltar que la anterior lista de aplicativos se puede ampliar con ocasión a nuevos desarrollos o permisos para el acceso de plataformas de propiedad y administración de la Unidad.

La Unidad para las Victimas cuenta con su propio software y herramientas tecnológicas para los diferentes procesos que se llevan a cabo al interior de la operación de la Dirección de Registro y Gestión de la Información. La Unidad para las Victimas proporcionará a los colaboradores, herramientas web para validar la información y registro de información, éstas no requieren licenciamiento por parte del Operador. De acuerdo con los aplicativos de administración y propiedad de la Unidad para las Víctimas, la Entidad otorgará acceso al personal contratado para el desarrollo de su labor.

Unidad para las Víctimas

Por otra parte, las herramientas ofimáticas – Office 365 y puestos de trabajo que se requieran para el desarrollo de la labor serán suministradas por la Unidad para las Víctimas acorde a las necesidades particulares de cada rol.

Es importante en el marco del proceso a adelantarse que, el Operador conozca que se considera "Información Confidencial" cualquier información de datos de contacto de víctimas 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 en Colombia; bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, debido a que tiene carácter de reservado por la Ley 1448 de 2011 artículo 156 parágrafo 1. que establece: "De conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política, y con el fin de proteger el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad, toda la información suministrada por la víctima y aquella relacionada con la solicitud de registro es de carácter reservado" y se complementa con el artículo 161 en numeral 6. que establece "Integrar los esfuerzos públicos y privados para la adecuada atención integral y garantía de los derechos humanos y de la aplicación del Derecho Internacional Humanitario que les asisten a las víctimas".

En el caso de que las partes recopilen, reciban, utilicen, transfieran o almacenen cualesquiera datos personales en el ejercicio de las funciones derivadas del presente acuerdo, acatarán los Principios y las leyes de Protección de Datos aplicables a la materia y las políticas y lineamientos para el uso, seguridad y confidencialidad de la información establecidas por el área de Gestión Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información de LA UNIDAD.

6. ACTIVIDADES DEL PERSONAL DEL OPERADOR

Las actividades específicas del personal requerido para la operación van de acuerdo con las necesidades de cada línea de trabajo o procedimientos que conforman la Dirección de Registro y Gestión de Valoración, Subdirección de Valoración y Registro y Subdirección Red Nacional de Información. No obstante, al momento de inicio del contrato, la supervisión hará entrega de la relación de actividades específicas que desarrollará el personal.

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con las necesidades del Registro Único de Víctimas, las dependencias cuentan con equipos base o equipos de apoyo que tienen personal del Operador para realizar tareas administrativas en los procesos estratégicos y misionales, transversales a toda la operación del registro único de víctimas, dichas actividades serán proporcionadas como se mencionó en el párrafo anterior.

7. DISTRIBUCIÓN PROYECTADA DE COLABORADORES POR PROCEDIMIENTO

Unidad para las Víctimas

Se relaciona la distribución del recurso humano por procedimiento o equipo de trabajo, de acuerdo con el comportamiento histórico y las necesidades proyectadas para 2026.

Dirección De Registro Y Gestión De La Información					
Perfil	**Gestor I Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor II Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor III Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor IV Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Total**
DQ_NOVEDADES	23	16	2		**41**
DRGI EQUIPO BASE	6	12	3	3	**24**
EXCLUSIONES		3	1		**4**
FORMACIONES		3	1	1	**5**
ACREDITACIONES					
OBSERVATORIO		1		**1**	**2**
LINEA JURIDICA			1	**2**	**3**
VIA ADMINISTRATIVA	4	3	5	5	**17**
TOTALES	**33**	**38**	**13**	**12**	**96**

Subdirección de Valoración y Registro					
Perfil	**Gestor I Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor II Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor III Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor IV Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Total**
Apoyo SVR		2		1	**3**
Gestión de la declaración	26	10			**36**
Valoración 1448	10	7	2		**19**
Valoración 387	1				**1**
Valoración colectivos		1			**1**
Valoración masivos	5	8			**13**
Vía judicial		2		**1**	**2**
TOTALES	**42**	**30**	**2**	**2**	**76**

Subdirección Red Nacional De Información				
Perfil	**Gestor II Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor III Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor IV Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Total**
RNI - AIDI		1		**1**
RNI - ANALISIS		1	1	**2**
RNI - BASE	2			**2**
RNI - CARACTERIZACIÓN	1			**1**
RNI - INSTRUMENTALIZACIÓN	1			**1**
RNI – MESA DE SERVICIOS	3			**3**
TOTALES	**7**	**2**	**1**	**10**

RESUMEN POR DEPENDENCIA

Dependencia	**Gestor I Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor II Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor III Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gestor IV Jornada Ordinaria sin herramienta**	**Gerente De Proyecto Jornada Ordinaria sin herramienta**
DRGI	33	38	13	12	1
SVR	42	30	2	2	
SRNI		7	2	1	
TOTAL	**75**	**75**	**17**	**15**	
	183				

Tabla de especificaciones y perfiles:

GESTOR I EN LA ENTIDAD SIN HERRAMIENTA	
Característica	Descripción: Agente general sin puesto de trabajo (La Unidad para las Victimas proporciona el puesto de trabajo, equipo de cómputo y licencias de Microsoft office)
Nivel de Educación	Bachiller

Remuneración mínima	Un millón novecientos noventa y dos mil novecientos pesos ($1.992.900) como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente
Experiencia	Mínima de (6) meses de experiencia laboral preferiblemente servicio al cliente.
Habilidades y destrezas	•Excelente manejo de relaciones interpersonales •Aptitud de servicio •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones
Funciones recomendadas	•Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación •Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) •Habilidades de consulta en Internet •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada, que permita orientar e informar a los ciudadanos. •Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Operador disponga para el registro de la operación. •Realizar el alistamiento consiste en la recepción de los documentos enviados a la sede en el nivel nacional por parte del Ministerio Publico, Direcciones Territoriales o puntos de atención: i) Declaraciones individuales, ii) Declaraciones de sujetos colectivos, iii) Declaraciones de tipo masivo, iv) Novedades, v) Devoluciones, entre otros. •Subsanar las inconsistencias que el aplicativo identifique en el control de la distribución de Formatos de Declaración, versus la información digitada en el proceso de radicación •Verificar que cada una de las declaraciones ingresadas al sistema, cumplan con los requisitos mínimos para poder ser valorada. • Realizar transcripción de la información contenida en el Formato Único de Declaración al aplicativo RUV •Realizar las devoluciones de las solicitudes de inclusión en el RUV que no cumplen con los parámetros. Establecidos por la Unidad para las Victimas. •Demás funciones solicitadas por la Entidad que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad.

GESTOR II EN LA ENTIDAD SIN HERRAMIENTA	
Característica	**Descripción** Agente técnico sin puesto de trabajo (La Unidad para las Victimas proporciona el puesto de trabajo, equipo de cómputo y licencias de

	Microsoft office)
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	**Dos millones quinientos sesenta y dos mil trescientos pesos ($2.562.300)**. como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.
Habilidades y destrezas	•Aptitud de servicio •Excelente manejo de relaciones interpersonales •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones •Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación
Funciones recomendadas	•Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail). •Habilidades de consulta en Internet. •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. •Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Operador disponga para el registro de la operación. •Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios. •Debe atender, orientar, registrar y/o direccionar todas las solicitudes de las víctimas de acuerdo con las necesidades identificadas o expresas, de manera adecuada haciendo uso de las herramientas dispuestas. •Gestionar las solicitudes de registro y trámites de novedades de la población víctima. • Realizar la asignación de declaraciones que se encuentran cargadas en el sistema Registro Único de Víctimas (RUV), con estado “pendiente por asignar” •Realiza la auditoria a los estados otorgados en el RUV y se autorizan cambios de estado conforme a las indicaciones dadas por el líder de procedimiento. •Realizar la entrevista de caracterización.

	•Asistir a todas las capacitaciones programadas. •otras que se requieran por solicitud de la Unidad para las Victimas

GESTOR II SENIOR EN LA ENTIDAD SIN HERRAMIENTA	
Característica	**Descripción** Agente tecnólogo sin puesto de trabajo (La Unidad para las Victimas proporciona el puesto de trabajo, equipo de cómputo y licencias de Microsoft office)
Nivel de Educación	Tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo séptimo semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de dieciocho meses (18) en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	**Tres millones doscientos mil pesos ($3.200.000)**. como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.
Habilidades y destrezas	•Aptitud de servicio •Excelente manejo de relaciones interpersonales •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones •Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación
Funciones recomendadas	•Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail). •Habilidades de consulta en Internet. •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. •Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Operador disponga para el registro de la operación. •Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios. •Debe atender, orientar, registrar y/o direccionar todas las solicitudes de las víctimas de acuerdo con las necesidades identificadas o expresas, de manera adecuada haciendo uso de las herramientas dispuestas. •Gestionar las solicitudes de registro y trámites de novedades de la

	población víctima. • Realizar la asignación de declaraciones que se encuentran cargadas en el sistema Registro Único de Víctimas (RUV), con estado “pendiente por asignar” •Realiza la auditoria a los estados otorgados en el RUV y se autorizan cambios de estado conforme a las indicaciones dadas por el líder de procedimiento. •Realizar la entrevista de caracterización. •Asistir a todas las capacitaciones programadas. •Realizar el análisis de Solicitudes PQR por el aplicativo LEX, análisis tutelas por el aplicativo LEX, gestión y respuestas a solicitudes allegadas por canal telefónico en el aplicativo SGV, •otras que se requieran por solicitud de la Unidad para las Victimas

GESTOR III EN LA ENTIDAD SIN HERRAMIENTA	
Característica	**Descripción**: Agente Profesional sin puesto de trabajo (La Unidad para las Victimas proporciona el puesto de trabajo, equipo de cómputo y licencias de Microsoft office)
Nivel de Educación	Título profesional universitario.
Núcleo del conocimiento	La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en nivel de educación y núcleo del conocimiento profesional que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Cuatro millones doscientos setenta mil quinientos pesos ($ 4.270.500) como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.

Habilidades destrezas	•Aptitud de servicio •Excelente manejo de relaciones interpersonales •Habilidad para negociación •Disciplina •Organización •Capacidad para seguimiento de instrucciones •Disposición para el trabajo bajo presión •Habilidades de digitación •Manejo de herramientas ofimáticas. (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) •Habilidades de consulta en Internet •Manejo de Excel y bases de datos acces •Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet •Demás funciones solicitadas por la Entidad.
Funciones recomendadas	Actividades cifras y estadísticas • Generar reportes estadísticos de acuerdo con las necesidades de la Entidad • Hacer seguimiento y control del cumplimiento de metas reflejado en herramientas de seguimiento de indicadores • Identificar las posibles irregularidades de intento de acceder al Registro Único de Víctimas (RUV) mediante narraciones de hecho similares, patrones de declaración atípicos o información suministrada por misionales de la Unidad para las Victimas o Entidades externas. • Realizar la proyección de aclaratorios a los actos administrativos emitidos por la Dirección de Registro y Gestión de la Información y la Subdirección de Valoración y Registro, • Realizar el análisis de Solicitudes PQR por el aplicativo LEX, análisis tutelas por el aplicativo LEX, gestión y respuestas a solicitudes allegadas por canal telefónico en el aplicativo SGV, • Realizar la gestión y tramite de recursos relacionados con los actos de administrativos que resuelven la solicitud de inclusión en el RUV. • Realizar análisis de datos y generar las alertas respectivas a la operación • Construir los informes de gestión requeridos por la Entidad.

GESTOR IV EN LA ENTIDAD SIN HERRAMIENTA	
Característica	**Descripción** Agente Especializado sin puesto de trabajo (La Unidad para las Victimas proporciona el puesto de trabajo, equipo de cómputo y licencias de Microsoft office)
Nivel de Educación	Título profesional universitario con posgrado
Remuneración	Cinco millones seiscientos noventa y cuatro mil pesos ($ 5.694.000) como

mínima	base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Trabajo en equipo • Liderazgo
Funciones recomendadas	•Disposición para el trabajo bajo presión •Proyectar informes que se requieran para dar respuesta a los requerimientos que sean notificados a la Dirección de Registro y Gestión de la Información para la atención y reparación integral a las Víctimas. •Determinar la viabilidad de apertura la actuación administrativa de exclusión •Adelantar gestiones previas o devolver el caso a la dependencia que remitió la alerta por falta de competencia; •Aperturar un periodo probatorio en el que se realizan consultas a Entidades públicas y particulares a fin de esclarecer los hechos que dieron origen a la alerta; •Determinar la viabilidad de revocar o no la inscripción en el RUV, • Habilidades para redactar informes y memoriales. •Habilidades de análisis y lectura rápida para analizar y redactar informes Capacidad de concentración en lecturas críticas.

Gerente De Proyecto Sin Puesto De Trabajo	
Nombre del servicio	Un Gerente de proyecto sin puesto de trabajo
Alcance del servicio	Servicio de gerente de proyecto prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados para hacer seguimiento a correcta ejecución de los servicios requeridos por la DRGI.

Unidad de facturación del servicio	Gerente de proyecto / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería o afines o profesionales en áreas relacionados con la misión de la Entidad, con especialización en áreas con gestión o gerencia de proyectos en cualquiera de sus enfoques (social, salud, entre otros).
Experiencia	El gerente de proyecto debe ser exclusivo de la Entidad Experiencia de sesenta (60) meses de experiencia profesional relacionada con dirección o administración o gerencia de proyectos.
Remuneración mínima	Nueve millones novecientos sesenta y cuatro mil quinientos pesos ($ 9.964.500)
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	• Servir de punto único de contacto con la Entidad para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Velar por el cumplimiento de las metas para la adecuada ejecución del proyecto de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de cada Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del

	proyecto.

NOTA 1: El Operador debe apoyar a la Dirección de Registro y Gestión de la Información en la obtención de hojas de vida para los procesos de selección cuando se requiera, en todo caso, la definición de los perfiles profesionales, como los criterios de escogencia serán exclusivamente de la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

NOTA 2: El Operador tendrá la obligación de la contratación y el pago oportuno de conformidad con la normatividad vigente y de acuerdo con el tipo de vinculación.

NOTA 3: El pago del salario debe hacerse efectivo durante los primeros (5) días hábiles siguientes al vencimiento del periodo laboral, independientemente de la Entidad bancaria que se maneje.

NOTA 4: La minuta de los contratos y demás documentos contractuales independientemente de la vinculación de los colaboradores debe ser aprobada por la Dirección de Registro y Gestión de la Información previo a su firma por las partes. Para el inicio de las actividades del personal contratado por el Operador se debe entregar a la Entidad copia del contrato suscrito, certificación de afiliaciones y/o pago de salud, pensiones, riesgos profesionales y caja de compensación.

NOTA 5: Las directrices tanto legales como operativas que rigen la ejecución del contrato estarán a cargo de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, por consiguiente, el supervisor del contrato podrá en cualquier momento solicitar informes de desempeño a la gerencia del proyecto, frente a las actividades ejecutadas por el personal contratado por el Operador, y así mismo encomendar el desarrollo de actividades orientadas al cumplimiento de la misión institucional.

NOTA 6: La Unidad para las Victimas proporcionara al personal del Operador las herramientas ofimáticas – Office 365 y puestos de trabajo que se requieran para el desarrollo de la labor acorde con las necesidades particulares de cada rol.

NOTA 7: La Unidad para las Víctimas proporcionara los puestos de trabajo, equipos de cómputo y licencias de office al personal del Operador requerido para ejecutar las obligaciones del contrato derivadas de la necesidad de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, los cuales estarán ubicados en el piso 1 y 2 del Complejo Logístico San Cayetano o la sede que tenga la Unidad para las Victimas a Nivel Central.

NOTA 8: En caso de cambio de alguna de las personas que integran el personal operativo y profesional, el Operador debe presentar a la Dirección de Registro y Gestión de la Información, las hojas de vida correspondientes, de manera que cumplan con los perfiles requeridos para obtener su aprobación. El perfil o perfiles deben ser iguales o superiores a los definidos.

8. CAPACITACIONES AL RECURSO HUMANO CONTRATADO

Las capacitaciones técnicas relacionadas con la misionalidad de la Entidad serán bridadas por la Unidad para las Victimas. En relación con las capacitaciones referentes a seguridad y salud en el trabajo, bienestar, ARL y demás propias de la relación laboral serán proporcionadas por el Operador, teniendo en cuenta que el personal está expuesto a situaciones de modo, tiempo y lugar derivadas del conflicto armado interno.

Para esto último, el Operador debe proporcionar un plan de capacitación es para todo el recurso humano del Operador, que interviene en cada una de las actividades del proceso por tipo, modalidad y niveles de capacitación que el Operador considere necesarios.

NOTA 1. El Operador debe presentar el plan de capacitaciones que va a realizar con el personal que provee a la Entidad al inicio de la ejecución del contrato. El plan de capacitaciones debe ser aprobado por la Entidad, con el fin de hacer la programación correspondiente.

NOTA 2. Los insumos que requiera el Operador para el desarrollo de las capacitaciones a su cargo serán asumidos en su totalidad por éste y serán costos asociados; por ello deben ser tenidos en cuenta para estimar el valor de la oferta.

NOTA 3. El Operador debe guardar evidencia física y/o digital de las capacitaciones que realice, las cuales podrán ser requeridas por la Entidad.

9. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO.

El Operador debe garantizar a la Dirección de Registro y Gestión de la Información que, en cualquier momento dentro de la ejecución, se pueda conocer la trazabilidad y el estado en que se encuentran las actividades a su cargo; para ello debe utilizar cualquier mecanismo o

herramienta tecnológica para la gestión modelada y computarizada de todas las tareas que deben llevarse a cabo,

De acuerdo con lo anterior el Operador debe:

- Poner a disposición de la Dirección de Registro y Gestión de la Información en caso de que se requiera, la información vía Web de los diferentes procesos durante el desarrollo y ejecución, de conformidad con las especificaciones técnicas para el seguimiento, monitoreo y control en línea, garantizando el acceso oportuno a la información sobre la operación y facilitando la gestión a los diferentes actores de los procesos.
- Realizar seguimiento de indicadores y metas, sobre los cuales generará un reporte quincenal y un informe mensual que serán tenidos en cuenta para el pago.
- Implementar estrategias de medición de productividad, tendientes a cumplir con las metas establecidas y con la oportunidad de la respuesta, de los cuales debe generar mínimo un reporte quincenal por grupos de trabajo, el cual será tenido en cuenta para determinar la continuidad del contrato.
- Garantizar el debido manejo de soportes, listas de asistencia, listas de calificaciones, carpetas por inducción y mediciones, aseguramiento de la calidad y de seguimiento al cumplimiento del lead time en los procesos.
- Establecer previa aprobación de la Entidad, procedimientos debidamente documentados, que permitan adelantar acciones respecto del incumplimiento de actividades del personal contratado garantizando el debido proceso.

9.1. Informes

El Operador debe, principalmente, entregar mensualmente los informes de gestión de cada uno de los procesos en los tiempos estipulados y los formatos preestablecidos por la Dirección de Registro y Gestión de la Información a los cuales se les debe anexar el soporte correspondiente. No obstante, y si la Unidad para las Víctimas lo requiere podrá solicitarlo en cualquier momento. En este se deben indicar de manera detallada las actividades, costos y cantidades que comprenden el recurso humano destinado para la operación durante el mes.

Dicho informe de gestión debe tener como mínimo un reporte de cumplimiento de las obligaciones generales y especificas del contrato, porcentaje de avance de la ejecución, con sus respectivas evidencias que den cuenta de la ejecución de la operación mensual.

Adicionalmente debe entregar mensualmente un Informe Técnico de Ejecución en el cual debe reportar como mínimo el detalle el cumplimiento de las metas conforme el numeral 8

del presente documento, análisis de indicadores de productividad y calidad, seguimiento y novedades del personal vinculado para la ejecución del contrato, alertas y riesgos identificados, reporte de procesos de capacitación y demás datos requeridos por la supervisión para la ejecución del contrato.

Finalmente debe allegar un informe de cierre de la operación del contrato, el cual, de cuenta de la ejecución global realizado durante la vigencia de este, este debe contener como mínimo el resumen de toda la ejecución de la operación por cada obligación asociada a la Dirección de Registro y Gestión de la Información, balance de ejecución financiera desagregado por mes y por producto, indicadores de productividad y calidad, lo seguimiento y los soportes de la ejecución.

Para reportar esta información la Unidad asignara un repositorio para consultar en tiempo real la ejecución del contrato, contando con desagregación mensual de la facturación y sus respectivos soportes.

9.2. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

El Operador debe conocer, aceptar, apoyar y aplicar las políticas y lineamientos de seguridad de la información basados en la norma NTC-ISO-IEC 27000:2022 y demás resoluciones internas definidas por la Unidad para las Victimas que hacen parte del sistema de gestión de seguridad de la información.

El Operador debe implementar las políticas y lineamientos de seguridad de la Información establecidas por la Entidad, así como los controles de seguridad de la información del Anexo A de la Norma ISO 27001 (versión vigente) aplicables en el marco del objeto, para lo cual, el Operador debe construir la «declaración de aplicabilidad de controles» y el plan operativo para la implementación y/o seguimiento de los controles de seguridad de la información, incluyendo los relacionados con:

1. Seguridad de los recursos humanos
2. Gestión de activos suministrados por el Operador
3. Seguridad de las operaciones, en el marco de la ejecución contractual.
4. Gestión de incidentes de seguridad
5. Cumplimiento de requisitos legales y contractuales

Adicionalmente el Operador debe:

- Establecer acuerdos de confidencialidad de la información, estipulando tiempos, para que las responsabilidades y deberes contenidas en estos sean respetadas, aún después de la terminación de la negociación.

- Gestionar con la Unidad para las Victimas la protección de copias temporales o permanentes de información, a través de almacenamientos adecuados y bajo las normas de seguridad de información
- Implementar medidas técnicas, humanas y administrativas para la correcta administración de los usuarios y contraseñas que le sean entregados para el desarrollo del objeto
- Garantizar programas de formación y capacitación para verificar la inclusión de jornadas de concientización sobre seguridad de la información.
- Establecer un proceso formal para que los empleados y Operadors involucrados transfieran el conocimiento a la Unidad para las Víctimas cuando estos se retiren, de acuerdo con el reporte de novedades enviado por el proveedor durante la ejecución del contrato.
- Informar las novedades del personal contratado, a fin de realizar las inactivación o activación a las herramientas tecnológicas de la Entidad.

9.3. Sujetos de especial protección constitucional.

El Operador debe vincular sujetos de especial protección constitucional, el cual debe corresponder al 5% del personal vinculado por el Operador para desarrollar la operación; este personal podrá aplicar dentro de cualquier perfil o procedimiento requerido por la Entidad para este proceso. Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1860 de 2021.

10. HORARIO OPERACIÓN Y ACCESO A LAS INSTALACIONES

El recurso humano necesario para la operación desarrollará sus funciones en jornada ordinaria, días hábiles de lunes a viernes o sábados si así lo requiere la operación, con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente.

De acuerdo con la ubicación espacial de la unidad, se requiere que el Operador disponga e implemente un Sistema de Control de Acceso y seguridad como herramienta de seguimiento y monitoreo al cumplimiento del horario pactado.

8. METAS VIGENCIA 2026

Modalidad de atención	Meta
Escrito	350.000

Presencial	4.583.520
Telefónico y Virtual	7.222.231
Solicitudes en Jornadas	267.421
Notificaciones	605.000

Acciones Constitucionales

Etapa	Número de Atenciones/Solicitudes
Acciones Constitucionales	12.505

9. ANS DE LA CONTRATACIÓN

La unidad acogerá los ANS (Acuerdos de nivel de servicio) que apliquen a la operación y estos se definirán y verificarán con el Operador previo al inicio de la operación.

Los ANS se medirán de forma individual y por los diferentes procesos del contrato, los cuales están definidos en el presente documento, esto con el fin de llevar control específico, teniendo en cuenta las particularidades de cada esquema.

A continuación, se exponen algunos de los ANS que se medirán en el contrato

- **Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento y solución de incidencias de los Servicios**

La unidad acogerá los ANS (Acuerdos de nivel de servicio) que apliquen a la operación y estos se definirán y verificarán con el Operador previo al inicio de la operación.

Los ANS se medirán de forma individual y por los diferentes procesos del contrato, los cuales están definidos en el presente documento, esto con el fin de llevar control específico, teniendo en cuenta las particularidades de cada esquema.

- **Disponibilidad de los servicios contratados.**

RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente). Mide el tiempo durante el mes en el que los servicios contratados no están disponibles para la Entidad

- **Quejas sobre los Servicios**

Mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

- **Nivel de satisfacción de los Servicios**

Mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.

- **Rotación de recurso humano**

Mide la rotación del recurso humano de manera mensual, a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización, se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad.

- **TMO (Tiempo Medio de Operación)**

Mide el tipo medio de operación de los servicios contratados por la Entidad y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad.

El TMO puede ser diferente para cada Servicio contratado para la gestión de los procesos de la Entidad

- **Precisión error crítico de usuario: “ecu”**

Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final, un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final.

- **Precisión error crítico de negocio: “ecn”**

Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.

- **Identificación de reiteratividad de la víctima**

Mide el porcentaje de acceso a las modalidades de atención por una misma persona

- **Plataforma de servicios de telefonía**

Mide las interrupciones del servicio en la plataforma de telefonía que sea contratada con terceros, el Operador responderá directamente por los inconvenientes que se presenten con ellos.

10. RECOMENDACIONES GENERALES

El Operador contará con el personal necesario, para prestar servicios administrativos y de apoyo y en especial para cumplir con las siguientes actividades:

- Trámite de facturación mensual del proyecto donde se elabora el cobro mensual de cada uno de los conceptos facturados y estimados dentro del contrato.
- Elaboración de Informes tales como (informes financieros, informes de personal, informes de facturación).
- Reporte de novedades y fallas en los aplicativos que determine la Unidad.
- Actualización base de datos de personal.
- Coordinar y garantizar la adjudicación y el mantenimiento de las herramientas e insumos de la operación
- Actualizar quincenalmente la base de herramientas de todo el proyecto, y orientadores del territorio nacional y para los enlaces del esquema no presencial.
- Consolidación de la programación de jornadas móviles/ferias de servicio realizados en todo el territorio nacional.
- Realizar la digitalización de los documentos que se encuentren en físico y que sean requeridos por nivel nacional.
- Cumplir con la legislación vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras la Ley 1562 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 de conformidad con las actividades a desarrollar según el objeto del contrato.
- El Operador debe contar con un responsable del SG-SST con licencia y curso de 50 horas vigente.
- Informe de aspectos en SST, accidentalidad, charlas preoperacionales, entrega de EPP, etc.
- Verificar el cumplimiento de todos los requerimientos de SST, establecidos en la normatividad.
- Contar con elementos de oficina que cumplan con los estándares normativos de puestos de trabajo en sede administrativa.
- Proporcionar todos los elementos de protección personal a los trabajadores, que se requieran para realizar las actividades asignadas de acuerdo con los riesgos asociados a cada actividad.
- Recoger en el momento que la Unidad para las Víctimas lo requiera, los elementos dispuestos por el Operador en los diferentes puntos de atención y centros regionales del país. Además, se requiere que el Operador, recoja la totalidad de los elementos dispuestos en todo el territorio, una vez finalizada la vigencia del contrato
- Antes que el Operador realice el envío de las herramientas y elementos a los diferentes agentes, puntos de atención o centros regionales en todo el territorio nacional, es necesario que se presenten o evidencien de forma física a la Unidad. El envío de los elementos y herramientas al territorio solo procederá con el visto bueno del equipo de trabajo de la Unidad que apoya la supervisión del del contrato en la ciudad de Bogotá.
- Un mes antes de la finalización del contrato, se hará entrega del plan de recogida de elementos en el territorio.

- Garantizar la disposición de los residuos sólidos convencionales y peligrosos generados por la ejecución del contrato, de acuerdo a la Ley 1672 de 2013 Art. 6, Decreto 556 de 2014, Decreto 2981 de 2013 art. 47, decreto 1076 de 2015 Libro 2 Parte 2, Título 6, Capítulo 1, resolución 1512 de 2010 Art. 15 y 19, resolución 1297 de 2010 Art. 16 y 20, lo dispuesto por la normatividad Municipal, Guía Técnica Colombiana GTC 24 y a los procedimientos e instructivos establecidos dentro del Subsistema de Gestión Ambiental de la Unidad para las Víctimas.
- Es necesario que el Operador del servicio garantice capacitaciones a su personal sobre el manejo integral de los residuos sólidos y residuos peligrosos. (Identificación y manejo).
- El Operador garantizará el cumplimiento de los siguientes requisitos legales: Ley 1383 de 2010 artículos 10 y 11 y Resolución 910 de 2008 Artículos 5 y 6, con relación a las condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad en caso de que contrate vehículos.
- Tomar todas las medidas preventivas de seguridad que implique la logística de transporte.
- Si se requiere transporte fluvial se deben tomar todas las precauciones de seguridad, asimismo, los prestadores de este servicio deben garantizar la seguridad de las personas que hagan uso de este servicio, es decir, el suministro de chalecos salvavidas que cumplan con especificaciones técnicas para este fin.
- El Operador garantizará el cumplimiento de la Resolución 20223040040595 de 2022, en lo que refiere a implementar el plan estratégico de seguridad vial.
- Se debe implementar los controles de seguridad con terceros (subcontratación) según norma ISO27001 (última versión), aplicables en el marco del contrato.

Nota: Para la Unidad es de vital importancia que el Operador al que le sea adjudicada el contrato tenga en cuenta todas y cada una de las especificaciones técnicas descritas en el presente documento.

a). <u>Servicio de correo electrónico institucional</u>

El Operador debe proporcionar, garantizar y suministrar a todo el recurso humano que hace parte de las modalidades de atención, un buzón de correo electrónico. Este debe ser accesible desde ambiente Web y cliente Microsoft Outlook, cada buzón requiere tener capacidad de mínimo 1 Gb y capacidad máxima de envió de 15 MB de datos adjuntos, garantizando la confidencialidad de la información que se derive del manejo en este correo. En caso de presentar fallas en este, el oferente solucionará estas en el término máximo de 4 horas. El Operador, gestionará la copia de respaldo de los buzones de correo electrónico de los usuarios. Cuando el Operador no cumpla con el término establecido, desde el equipo de seguimiento a la operación se realizarán las validaciones pertinentes y en tal caso se implementarán planes de acción para el cumplimiento.

b). Gestión de las comunicaciones y las operaciones

- Asegurar la operación correcta y segura de los servicios de procesamiento de información, mediante la documentación de los procedimientos.
- Tener establecidos procedimientos para la gestión de los medios removibles, así como para el retiro o destrucción de activos de información.
- Toda la documentación estará protegida contra accesos no autorizados. Asimismo, es necesario implementar las medidas de seguridad apropiadas para el transporte de los documentos físicos y de los medios de almacenamiento cuando sea necesario.
- Los medios que contienen información se deben proteger contra accesos no autorizados, uso inadecuado o corrupción durante el transporte de estos.
- Es necesario asegurar solo el acceso de las víctimas autorizadas a los sistemas de información que se vayan a utilizar para el desarrollo del contrato.
- Al momento de manipular o trasladar la información se requiere proteger mediante el uso de controles criptográficos.

c) Integridad y confidencialidad de los datos

Se entenderá como Información confidencial: cualquier información y/o datos, intercambiados entre las partes, elaborados o a los que hayan tenido acceso el operador por cualquier medio y/o circunstancia durante la ejecución de contrato, sea de manera escrita o verbal. En virtud de lo anterior, el Operador debe:

- Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros no autorizados.
- No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizadas por las partes.
- Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costos que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial, por parte del Operador, o la violación de las actividades de reserva y confidencialidad establecidas en el marco del contrato.

Cumplir con los principios y deberes legales de protección de datos

El operador implementará mecanismos tecnológicos que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de los datos a cargo del operador, durante todo el proceso (transmisión, envío, almacenamiento, procesamiento), como por ejemplo SFTP, HTTPS, VPN, PGP, Hash, entre otros. El operador debe detallar cuáles son los mecanismos que implementará para garantizar lo anterior. En caso de que la Unidad para las Víctimas lo considere pertinente, la misma podrá validar o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo.

d). Aseguramiento en la calidad de la información

Se entiende por aseguramiento en la calidad de la información, el equipo de trabajo necesario y todas aquellas actividades planificadas y sistemáticamente implementadas dentro de la organización, que garantizan el adecuado manejo y envío de la información a la Unidad para las Víctimas en los términos y tiempos requeridos por la Entidad, aplicación de procesos y procedimientos, lineamientos, guías e instructivos.

e). Seguridad física y del entorno

Se solicitará al Operador gestionar el control de acceso físico en las instalaciones que disponga para la ejecución del contrato. Se requiere utilizar perímetros de seguridad a las áreas donde se va a tener documentación o acceso a la información.

Es necesario evitar la pérdida, daño o robo de los equipos que se utilizarán para el desarrollo de este proyecto.

El cableado de telecomunicaciones estará protegido contra interceptaciones o daños.

Los equipos recibirán mantenimiento adecuado y se debe controlar su ubicación.

Las instalaciones contarán con la señalización de emergencia, donde se incluyan rutas de evacuación, salidas de emergencia y plano de ubicación del punto de encuentro, adicionalmente con todos los elementos de emergencias como son el botiquín de primeros auxilios, extintores en cantidad necesaria y de acuerdo al riesgo, camillas, señalización (rutas de evacuación salidas de emergencia y planos), plan de emergencia socializado y practicado, finalmente contar con la brigada capacitada y entrenada, para atender una eventual emergencia

Los lugares obligados a proveer por el Operador deben proveer las condiciones de seguridad industrial, de acuerdo con la normatividad vigente.

f) Manejo de ocurrencia de eventos de riesgo público

El Riesgo Público se relaciona con factores provenientes de circunstancias sociales que resultan en situaciones de agresión intencional entre personas o hacia comunidades. Suele manifestarse en actos delictivos en los que las personas resultan afectadas por amenazas o lesiones.

Red eléctrica regulada

Por cada PC en la sede principal, se solicita al operador entregar un punto de conexión eléctrico regulado, adicionalmente proveer un punto eléctrico para el escáner y otro(s) para la(s) impresoras requeridas

Es necesario que el proponente dimensione la red de acuerdo con el número de equipos a alimentar definidos y en ese sentido definirá la totalidad de lo requerido para su correcto funcionamiento (tablero de distribución, acometidas eléctricas, canaletas, tomas eléctricas, cableado, etc.)

Se requiere que el proponente garantice el funcionamiento de la red eléctrica instalada durante la totalidad del tiempo que dure el contrato y que todas las instalaciones eléctricas estén diseñadas de acuerdo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). Incluido, instalar una UPS con el dimensionamiento necesario y de acuerdo con el tamaño de la red a soportar.

También disponer de extintores suficientes para componentes eléctricos, demarcados y señalizados de acuerdo con la normatividad respectiva. Presentar planos de esta.

g). Red lógica (datos)

Se solicitará para la red de la sede principal al proponente instalar y configurar la red de datos que soporte el número de equipos requerido, es necesario que el operador suministre la completa operación de la red lógica para lo cual configurará los PC, el escáner, la impresora (en las cantidades requeridas para el municipio) y realizará pruebas de conectividad entre los equipos.

El Operador entregará certificación de la red lógica o de datos. Presentar planos de esta.

La Entidad requiere que el Operador asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura suministrará:

- Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la Unidad para las Víctimas con relación a la configuración y uso de los equipos.
- Los equipos tendrán los últimos SP y parches de seguridad.
- Implementar bloqueo de escritura en puertos USB y otras unidades de almacenamiento.
- Implementar monitoreo y control de tráfico de red.
- No se debe instalar software no licenciado.
- El Operador implementará controles de seguridad a nivel físico y lógico, teniendo en cuenta elementos técnicos, administrativos, operativos y humanos, para la correcta ejecución contractual.

h). Soporte tecnológico de mesa de ayuda

El Operador prestará los servicios de soporte tecnológico, para los equipos de los puestos de trabajo, herramientas técnicas y tecnológicas, siendo un punto único de contacto para recibir, tramitar o canalizar los diferentes incidentes que puedan presentarse durante la operación de la ruta de atención, asistencia y reparación.

Una incidencia es cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de las herramientas tecnológicas y que causa, o puede causar, una interrupción en la operación de la ruta, o una reducción en la calidad del servicio que se requiere.

Se reportarán a la Unidad para las Víctimas las incidencias relacionadas con el funcionamiento incorrecto o anormal de dichos sistemas, al igual que las comunicaciones o cualquier otro componente que haga parte del servicio las cuales no podrán en ningún caso superar 120 minutos al mes sumadas todas las fallas, articulando lo que corresponda con la Mesa de Servicios de OTI para asegurar mayor oportunidad.

La mesa de ayuda proporciona la asistencia técnica/funcional en los diferentes servicios del área de verificación de cumplimientos, para mantener la disponibilidad y adecuado funcionamiento del sistema.

Para lo cual se requiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Asignar número de caso: cada solicitud realizada por los diferentes actores de la ruta de atención, asistencia y reparación debe contar con un número único para realizar el seguimiento al mismo.

- Resolver en primera instancia a más tardar en las 24 horas siguientes a la solicitud: se solicitará al Operador brindar respuesta a la solicitud realizada en un tiempo prudencial de 24 horas para no afectar la operación ni el tiempo de atención a las víctimas. El Operador será requerido para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los servicios descritos en este documento, sin costo adicional para la Unidad, incluido los repuestos e insumos a los que haya lugar.

- Proveer un acceso a la Entidad para registrar casos de Mesa de ayuda y para asegurar y visualizar los reportes de caídas e indisponibilidad de aplicativos en tiempo real.

I) Conectividad.

A continuación, se describen las diferentes tecnologías y ancho de banda requeridos de acuerdo con cada una de las estrategias requeridas por la Unidad. para las Víctimas.

Internet Móvil: Este servicio se debe ofrecer para la modalidad presencial, en aquellos lugares que no se cuente con tecnologías ASD o canales dedicados, por lo que, de acuerdo con la ubicación de los agentes, se debe escoger el operador de prestación de servicios que mejor conectividad brinde en el área, el servicio de Internet móvil debe ser por usuario y no se debe compartir.

ASDL: Para la modalidad presencial, en ciudades que cuenten con el servicio de ASDL, el Operador debe ofrecer un ancho de banda de 4MB por cada usuario.

Starlink: Para la estrategia de la modalidad presencial, en aquellos lugares donde no se cuente con ninguna del as anteriores tecnologías, se debe ofrecer este servicio con un ancho de banda de 2.5 Mb por usuario.

11. APLICATIVOS UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

A continuación, se exponen las herramientas que usa la Unidad para las Victimas en los diferentes procesos de atención y modalidades.

	Nombre Aplicación	Funcionalidad
Modalidad presencial y notificación de actos administrativos	SGV	Sistema de Gestión a Victimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Gestor Documental (ARCHIDHU)	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización
	SIRAV	Herramienta en la que se encuentra la información de las notificaciones de diversos actos administrativos de la Unidad.
	Página Web - Edictos	Página Web - Edictos

	Nombre Aplicación	Funcionalidad
Modalidad telefónica y virtual	SGV	Sistema de Gestión a Victimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización
	SIRAV	Herramienta en la que se encuentra la información de las notificaciones de diversos actos administrativos de la Unidad.
	Gestor Documental (ARCHIDHU)	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
Modalidad escrito y requerimientos judiciales	Lex	Herramienta donde se hace el registro y seguimiento de todas las peticiones escritas por parte de la víctima (incluye PQR, tutelas, desacatos y sanciones).
	SGV	Sistema de Gestión a Victimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Gestor Documental (ARCHIDHU)	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización

12. RESULTADOS O ENTREGABLES:

El Operador debe entregar, mensalmente los informes que le solicite la Entidad, como soporte del período, en el formato de acuerdo con el requerimento efectuado por el supervisor del contrato en cada uno de los componentes, sin perjuicio de los informes adicionales que la supervisión requiera.

13. GLOSARIO

Este glosario es meramente ilustrativo y en todo caso se entiende sin perjuicio de las definiciones, contenido y alcance de las acciones de la Unidad para las Víctimas.

- **Accesibilidad:** es el derecho que tienen toda la ciudadanía y especialmente las personas en situación de discapacidad de acceder, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, a las instalaciones y servicios públicos incluidos los sistemas y las tecnologías de la información, tanto en zonas urbanas como rurales, y participar plenamente en todos los aspectos de la vida social.
- **Acciones Constitucionales:** Son mecanismos que permiten la protección efectiva de los derechos e intereses jurídicos de la ciudadanía establecidos en la Constitución Política de Colombia, estos mecanismos son: Acción de cumplimiento, Acción de tutela, Acción popular, Acción de grupo, Acción de inconstitucionalidad, Habeas data y Habeas corpus.
- **Acción de tutela:** es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos "cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad" y cuando no exista otro recurso para hacerlos cumplir, o transitoriamente en el caso de que exista peligro inminente e irremediable.
- Aclaratorio: Acto administrativo por medio del cual la Dirección de Registro y Gestión de la Información corrige los errores de forma, contenidos en las resoluciones que deciden el estado en el Registro Único de Víctimas (RUV), en instancia de valoración y recursos.
- **Acreditación:** es el proceso mediante el cual se verifica sistemática o manualmente la información existente del peticionario en el Registro Único de Víctimas (RUV). Adicionalmente, constata la validez del número de documento de cada persona cliente-hogar, confrontándolo, también de manera manual y automática, con las bases de datos de la Unidad para las Víctimas.
- **Acto Administrativo**: El acto administrativo definido como la manifestación de la voluntad de la administración pública, tendiente a producir efectos jurídicos, bien sea creando, modificando o extinguiendo derechos a favor o en contra de los administrados, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico, y a su vez, como medio para el reconocimiento de derechos y obligaciones para con los administrados.

- Actualizaciones: Ajustes en la información relacionada con los datos de identificación, así como aquellos que modifiquen la conformación del grupo familiar, con relación a los grados de parentesco contemplados en el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011 en concordancia con el artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1084 de 2015.Las actualizaciones se dividen en:

    - Básicas: Ajustes en uno de los datos de identificación tales como: sexo, ortografía de nombres y/o apellidos, número de identificación de uno o dos dígitos, tipo de documento, fecha de nacimiento.
    - Sustanciales: Novedad en los datos de identificación de una persona en el RUV (cupo numérico, cambio nombres y/o apellidos) actualización de estado fallecido, enfoque diferencial, inclusión de nuevos miembros y/o ajustes en datos de la declaración.

- **Acuerdo de intercambio y confidencialidad de la Información:** documento mediante el cual se establece la relación entre un tercero y la Unidad para las Víctimas - Red Nacional Información, para garantizar el principio de reserva de la información relacionada con las víctimas del conflicto armado y la información privilegiada que administre y custodie la Unidad para las Víctimas.
- **Acuerdo individual de manejo de usuarios y contraseñas:** documento que firma cada colaborador de la Unidad para las Víctimas o funcionario del Operador que, por sus competencias, requiera acceder a los sistemas de información de la Unidad para las Víctimas.
- **Alistamiento y radicación:** proceso de la modalidad escrita donde se radican peticiones, quejas, reclamos, requerimientos de organismos de control, acciones de tutela en todas sus instancias, recursos de ley (reposición, apelación y queja), solicitudes de revocatoria directa y demás documentos presentados, y que registra datos de identificación, ubicación y contacto de los solicitantes. Esta información se digitaliza y carga en el Sistema de Gestión Documental que defina Unidad para las Víctimas.
- **Amenaza:** es aquella acción realizada por actores armados contra la población civil en el marco del conflicto armado interno, tendente a imponer un comportamiento determinado.
- **Análisis:** proceso de la modalidad escrita que tiene como principales funciones: (i) identificar el objeto central de las solicitudes; (ii) verificar la información existente en las herramientas tecnológicas de la Unidad para las Víctimas; y (iii) clasificar y escalar las solicitudes.
- **Anexos del FUD:** corresponden a la información específica y particular de cada hecho victimizante que se diligencia en el Formulario Único de Declaración (FUD).

- Aplicativo ASDOC: Sistema de Información Documental de la Subdirección de Valoración y Registro.

- Aplicativo RUV: Sistema de información que soporta la gestión realizada a las declaraciones recibidas en el marco de la Ley 1448 de 2011

- **ArchiDHU:** Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, a través del cual se realiza la radicación y gestión de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad para las Víctimas.
- **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulado por las Entidades que han participado en el transcurso de su gestión y conservado para servir como testimonio e información.
- **Archivo público:** conjunto de documentos pertenecientes a la Unidad para las Víctimas y aquellos que se deriven de la prestación del servicio por parte del Operador.
- **Archivo total:** concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.
- **Asistencia:** el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las Víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política (L-1448/11, art. 49 inciso 1º).
- **Atención:** 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 (L-1448/11, art. 49 inciso 2º)
- **Atención prioritaria:** priorización de las personas que de acuerdo con su condición y según los criterios establecidos por la normatividad e identificados por la Unidad para las Víctimas, que exige una especial protección.
- **Atención humanitaria a víctimas de desplazamiento forzado:** Es la medida de atención de carácter temporal, con destino a la población víctima de desplazamiento forzado, en el marco del conflicto armado interno colombiano, que se entrega previo al análisis de las condiciones actuales del hogar y capacidad para el goce efectivo de sus derechos fundamentales de los hogares víctimas, con el objeto de garantizar el mínimo vital a la subsistencia mínima; en los componentes de alimentación, alojamiento y acceso a servicios de salud. De acuerdo con el artículo 62 de la ley 1448 de 2011, se establecen tres fases o etapas para la atención humanitaria de las víctimas de desplazamiento forzado: (i) Atención Inmediata; (ii) Atención Humanitaria de Emergencia; y (iii) Atención Humanitaria de Transición. Para efectos de la emisión de los actos se aplicará las AH de emergencia y transición.
- **Ayuda humanitaria a víctimas de hechos diferentes a desplazamiento forzado:** se entrega de acuerdo a las necesidades inmediatas que guarden relación directa con el hecho victimizante, con el objetivo de socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento de la misma.

- **Atención humanitaria de emergencia:** es la ayuda humanitaria a la que tienen derecho las personas u hogares en situación de desplazamiento una vez se haya expedido el acto administrativo que las incluye en el Registro Único de Víctimas, y se entregará de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima (L-1448/11, art. 64).
- **Atención humanitaria de transición:** es la ayuda humanitaria que se entrega a la población en situación de desplazamiento incluida en el Registro Único de Víctimas que aún no cuenta con los elementos necesarios para su subsistencia mínima, pero cuya situación, a la luz de la valoración hecha por la Unidad no presenta las características de gravedad y urgencia que los haría destinatarios de la atención humanitaria de emergencia (L-1448/11, art. 65).
- **Atención humanitaria Inmediata:** es la ayuda humanitaria entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria; será proporcionada por la Entidad territorial de nivel municipal receptora de la población en situación de desplazamiento; se atenderá de manera inmediata desde el momento en que se presenta la declaración, hasta el momento en el cual se realiza la inscripción en el Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 63).
- **Astrea:** herramienta tecnológica empleada por la Unidad para las Víctimas en la que puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad hasta el 8 de enero de 2015.
- **Calibración:** evaluación ocasional de los lineamientos y conocimientos de la operación.
- **Calidad:** grado en que un producto o servicio atiende las expectativas de quien lo usa, a un precio que signifique valor.
- Cancillería: Entidad encargada de dirigir y coordinar la política exterior y las relaciones diplomáticas de Colombia.
- **Canal de entrada:** Plataforma utilizada para recibir solicitudes o requerimientos que necesitan ser gestionados, ya sea por medio de los aplicativos Vivanto, SGV y LEX. Estos canales permiten la recepción, organización y asignación de las solicitudes para asegurar la gestión del caso.
- **Caracterización:** es el proceso mediante el cual se verifica sistemática o manualmente las diferentes bases de datos con el fin de establecer todos los beneficios que se han entregado en los diferentes programas que el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, brinda y a los cuales tiene derecho la población víctima.
- **Casos pendientes:** son todas las solicitudes que en la actualidad no tienen una gestión completa y presentan un estado de suspendido o no presentan actividad reciente, pero el Operador puede y debe desarrollar la tarea y cerrarlo.
- **Caso cerrado:** es el estado del trámite de acción de tutela o del requerimiento judicial o petición, queja o reclamo, presentados por una víctima, correspondiente al archivo del proceso, o cuando el Juez se abstiene de imponer sanción o da por cumplido el fallo de tutela, o cuando la posibilidad de que el caso genere un nuevo requerimiento es mínima.

- **Casuística**: Conjunto de diversos casos particulares que pueden presentarse en la gestión de análisis de las solicitudes de Actualizaciones.
- **Centro de contacto para la información y orientación al ciudadano -CCIO**: es un canal interacción a través de estrategias telefónicas y virtuales, que tiene como soporte tecnológico una plataforma de trámites y servicios, donde los ciudadanos, los organismos de control y las entidades del orden nacional y territorial pueden obtener información clara, veraz y oportuna sobre la entidad y sus servicios.
- **Centros Regionales de Atención y Reparación Integral de Víctimas:** es un espacio físico destinado por entidades del orden nacional y territorial para brindar atención a las víctimas del conflicto armado en el nivel territorial, donde se ejecutan actividades de orientación, información y se prestan servicios dirigidos exclusivamente a la población víctima. Estos centros unifican y reúnen toda la oferta institucional para la atención de las víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos Centros para ser informadas acerca de sus derechos y remitidas para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia y reparación consagradas en la presente ley, así como para efectos del Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 168 parágrafo).
- **Certificado de estado de cédula de ciudadanía**: Documento mediante el cual la Registraduría Nacional, luego de la verificación en las bases de datos del sistema de identificación, informa el número, lugar y fecha de expedición de la cédula de ciudadanía y el estado de vigencia.
- **Consulado:** Es la representación de la administración pública de un país en otro distinto, que colabora con sus propios nacionales en la recepción de la declaración a las víctimas del conflicto armado.
- **Declarante:** El declarante es la persona que presenta la solicitud de inscripción al Registro Único de Víctimas (RUV); este trámite se realiza ante las entidades del Ministerio Público.
-
- **Derecho de Petición:** Es una garantía constitucional que conlleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas, en interés particular o general, con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en del término legal, esto se encuentra consagrado en la Constitución Política de Colombia en su Artículo 23.
-
- **Depurador**: Es un módulo de VIVANTO que permite completar y/o actualizar las fuentes de información de acuerdo con los requerimientos internos de la Dirección de Registro y Gestión de la Información (DRGI), respecto a los datos de la declaración.
- **Dignidad:** es el respeto a la integridad y a la honra de las víctimas. Las víctimas son el fin de la actuación judicial y administrativa, razón por la cual serán tratadas con consideración y respeto, y participarán en las decisiones que las afecten.
- **DGSH – Dirección de Gestión Social y Humanitaria**: es la Dirección Misional de la Unidad encargada de liderar y ejecutar la acción humanitaria del país, para atender y asistir a

las víctimas del conflicto armado, así mismo, coordinar la entrega de la asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas en los términos de los artículos 47, 64 y 65 de la Ley 1448 de 2011 y regula las acciones para brindar la atención oportuna y realizar seguimiento a las emergencias humanitarias, desplazamientos masivos y atentados terroristas en el marco de la Ley

- **Direcciones Territoriales (DT):** Dependencias desconcentradas de La Unidad en el nivel territorial o local, y que atienden las funciones previstas la normatividad aplicable.
- **Discapacidad:** es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.
- **Distribución:** corresponde a la actividad de direccionar los documentos hacia los procesos que correspondan, de acuerdo con el trámite solicitado en la radicación.
    - **Documentación:** Se entiende por documentación, los Formatos Únicos de Declaración (FUD) bien sean de tipo individual, masivo o colectivo, con sus respectivos anexos y documentos soporte tales como cédulas, registros civiles, certificaciones de autoridades competentes, censos, actas, entre otros; es decir, todos los documentos que el declarante quiera aportar para su valoración; de igual manera forman parte de la documentación, las peticiones, recursos y/o acciones constitucionales instaurados por la víctima, así como también los actos administrativos y notificaciones correspondientes.
-
- **Documento de archivo:** registro de información producida o recibida por la Entidad en razón de sus actividades o funciones.
- **Documento original:** es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **En Valoración:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que indica que la solicitud de inscripción se encuentra en trámite de verificación por parte del equipo de valoración de la Subdirección de Valoración y Registro de la Unidad para las Víctimas.
- **Enfoque diferencial y de género:** conjunto de medidas y acciones tendientes a que las víctimas que pertenecen a grupos étnicos, los niños, las niñas, los adolescentes, las mujeres, las personas con orientaciones e identidades de género diversas, las personas mayores y las personas con discapacidad en su status de sujetos de especial protección constitucional, puedan acceder a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, porque la población no es homogénea, por el contrario, es diversa y eso exige la prestación de un servicio ajustado, adaptado, especializado, coordinado o diferenciado de acuerdo con las particularidades específicas de cada persona.
- **Enfoque y atención diferencial:** atención de acuerdo con las características y vulnerabilidades diferenciales de género, etnia, discapacidad y ciclo vital. El artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, genero, orientación sexual y situación de discapacidad, entre otras por tanto se deben adoptar medidas que respondan a los criterios diferenciales según las particulares y grado de vulnerabilidad de cada uno de los grupos poblacionales.

- **Entidades competentes:** son las diferentes entidades externas que intervienen en el proceso para articular las necesidades de la población víctima y alcanzar el goce efectivo de sus derechos.
- **Entrevista de caracterización (EC):** es un proceso que se construye con la participación de la víctima para identificar las necesidades y carencias de la víctima y de acuerdo con lo identificado planificar el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, permite reconocer las potencialidades y capacidades con las que cuenta la víctima para avanzar en la transformación de su proyecto de vida.
- **Escalamiento**: es el proceso a través del cual se remiten casos a las áreas misionales de la Unidad para las Víctimas con el fin de obtener información fundamental para emitir respuestas de fondo y/o realizar trámites de modificación, actualización de la información de los hogares implicados en las solicitudes.
    - **Eventos tipo masivo:** Se consideran eventos masivos los siguientes:1) El desplazamiento forzado donde se afecta un conjunto de diez (10) o más hogares o cincuenta (50) o más personas, entendiéndose por hogar, el grupo de personas, parientes o no, que vive bajo un mismo techo, comparte los alimentos y ha sido afectado por el hecho victimizante. 2) Atentado terrorista 3) Otros: Confinamiento.
- **Exclusión:** revisión administrativa mediante la cual la Dirección de Registro y Gestión de la Información, en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de un interesado, declarará de oficio la revocatoria de los actos administrativos que hayan inscrito a una persona en el RUV y se evidencie que se realizó fuera de los parámetros señalados en la ley.
- **Expediente administrativo:** según el mandato legal, "los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad. Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la Entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudirse, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas" (Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, art. 36). El expediente administrativo debe ser ordenado según las indicaciones de la Unidad para las Víctimas.
    - **Formato Único de Declaración (FUD):** Formato definido para realizar la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas de la persona que, a nombre propio y/o de su hogar, manifiesta ser víctima del conflicto armado interno; en él se consignan los datos básicos que permitan obtener la información necesaria para una correcta valoración y faciliten la determinación de las medidas de asistencia, atención y reparación que se adecuen al daño sufrido y a las necesidades de cada víctima.
- **FUD:** Formulario Único de Declaración para la solicitud de Inscripción en el Registro Único de Víctimas. Es la herramienta administrativa donde se consigna la declaración de la persona que, a nombre propio y de su hogar, manifiesta ser víctima del conflicto armado.
- **Función archivística:** actividades relacionadas con la totalidad del que hacer archivístico y que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

- **Gestión de casos:** es el desarrollo de las solicitudes desde la entrada a la operación, hasta la entrega a la empresa de correspondencia, o desde la recepción de la devolución, hasta el archivo o entrega a la empresa de correspondencia.
- **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las Entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Glosas: Solicitud en proceso, que requiere insumos adicionales para determinar la gestión.

- Externas: Corresponden a los insumos que proveen otras Entidades y áreas misionales de la Unidad para brindar una respuesta de fondo a la solicitud, tales como: como expedientes, la Red Nacional de Información (RNI), la Dirección de Gestión Social y Humanitaria (DGSH), Registraduría Nacional del Estado Civil y Ministerio Público.

- Internas: Corresponden a los insumos que se requieren de los procedimientos de la Dirección de Registro y Gestión de la Información (DRGI), para brindar una respuesta de fondo a la solicitud.

- **Hallazgo:** Inconsistencia presentada en un paquete de documentos recibidos en la sede, proveniente de las oficinas del Ministerio Público, Consulados o de las Direcciones Territoriales.

- **Hecho Victimizante:** Corresponde a las violaciones al Derecho Internacional Humanitario – DIH - y Derechos Humanos - DDHH -, ocurridas dentro del marco de la Ley 1448 de 2011; los hechos victimizantes contemplados son: (i) Atentado Terrorista / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos (ii) Amenaza (iii). Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado (iv). Desaparición forzada (v). Desplazamiento forzado (vi). Homicidio (vii). Masacre (viii). Minas Antipersonal, Munición sin explotar y Artefacto Explosivo improvisado (ix). Secuestro (x). Tortura (xi). Vinculación de Niños, Niñas y Adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados (xii). Despojo y abandono forzado de tierras. (xiii) Otros: Confinamiento.

-
- **Hogar:** la persona o grupo de personas, parientes o no, donde al menos una de ellas está incluida en el Registro Único de Víctimas (RUV) por desplazamiento forzado, y donde todas ocupan la totalidad o parte de una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas (Decreto 2569 de 2014, art. 12).
- **Hojas electrónicas:** hace referencia a todos los archivos en formato de hojas electrónicas, archivos planos de texto y/o todo archivo de ofimática, que suministra La Unidad, susceptible para el proceso la atención y orientación a las víctimas.

- **Identificación:** la identificación es el derecho que le asiste a todo ser humano a ser reconocido en su personalidad jurídica.
- **Inclusión:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que se otorga luego de un proceso de valoración y permite al declarante y a su grupo familiar el acceso a las medidas de atención, asistencia, reparación y garantías de no repetición.
- **Indemniza:** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas donde se consulta el histórico de pagos por concepto de indemnización por vía administrativa.
- **IVR:** por sus siglas en inglés Interactive Voice Response, que se puede traducir como Respuesta de Voz Interactiva. También se utiliza el término VRU (Voice Response Unit por sus siglas en inglés), el cual refiere a un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
- **Lex:** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad a partir del 9 de enero de 2015. Las acciones de tutela notificadas con anterioridad se consultan y tramitan a través del aplicativo y/o herramienta Astrea.
  - **Levantamiento:** Digitalización de información básica de cada persona, relacionada en hojas 2 de 4 de la declaración y anexos del Formato Único de Declaración y censos, transcribiéndola en la base de Excel establecida para tal fin; esta contiene: Número de hogar, nombre I, nombre II, apellido I, apellido II, tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, número de página dentro del expediente en la que se encuentra relacionado el grupo familiar.
  - **Líder de Radicación:** Módulo que clasifica todas aquellas declaraciones radicadas en el aplicativo RUV y que presentan alguna inconsistencia con respecto a los datos de distribución: (i) Número de formulario ya radicado, (ii) declaración con procedencia errónea, (iii) número de formulario inválido, (iv) número de formulario inactivo y (v) número de formulario no asignado.
- **Líneas de producción:** divisiones realizadas para la optimización de procesos teniendo en cuenta servicios con características similares.
- **Manejo de problemas:** conjunto de procesos y actividades cuyo objeto es diagnosticar, resolver y documentar los problemas ayudando a prevenir su ocurrencia futura.
- **Manejo de solicitudes:** comprende la coordinación y el control de todas las actividades necesarias para satisfacer a cabalidad un requerimiento.
- **Manejo del cambio:** conjunto de procesos y actividades cuyo objeto es planear, coordinar, monitorear e implantar cambios con el mínimo impacto sobre los usuarios y los servicios.
- **Manual de procedimientos:** término que designa a todos los procedimientos que deben ser realizados, para llevar a cabo la prestación de servicios objeto del contrato.
- **Medidas de garantías de no repetición:** son las diferentes acciones del Estado cuyo objetivo apunta a que los hechos victimizantes no vuelvan a repetirse (L-1448/11, art. 149).
- **Medidas de indemnización por vía administrativa**: es la compensación económica por el daño sufrido a causa del conflicto armado, según los montos dispuestos en el artículo

149 del Decreto 4800 de 2011, tendiente a contribuir a superar el estado de vulnerabilidad en que se encuentra la víctima y su núcleo familiar; se otorga en el marco de un Programa de Acompañamiento para la inversión de los recursos que ofrece líneas de inversión a las víctimas que voluntariamente se acojan a él (L-1448/11, art. 132).

- **Medidas de rehabilitación:** consiste en el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas (L-1448/11, art. 135).
- **Medidas de reparación integral:** La Ley 1448 de 2011 determinó 5 medidas de reparación: indemnización, rehabilitación, satisfacción, restitución y garantías de no repetición (L-1448/11, art. 69, modificado por el artículo 28 de la Ley 2421 de 2024).
- **Medidas de restitución:** La realización de medidas para el restablecimiento de la situación anterior a las violaciones contempladas en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 (L-1448/11, art. 71).
- **Medidas de satisfacción:** acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad sobre lo sucedido, proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor de la víctima (L-1448/11, art. 139).
- **Metodología para el manejo de riesgos:** conjunto de actividades relacionadas que aseguran de manera estructurada la identificación y contención de los posibles riesgos asociados a un proceso.
- **Metodologías / Procedimientos:** conjunto de actividades relacionadas y sustentadas en un marco conceptual establecido y aceptado como válido, para el logro de un objetivo (generación de un producto o prestación de un servicio).
    - **Ministerio Público:** Está conformado por la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y Personerías Municipales y Distritales, entes gubernamentales encargados de tomar la declaración a las víctimas del conflicto armado interno a través del diligenciamiento del Formato Único de Declaración (FUD).
- **MO:** mensaje de origen.
- **Modalidad del servicio:** tiempo de atención a las solicitudes o requerimientos de usuarios, 5 días a la semana (lunes a viernes) 9 horas al día con el horario especificado en cada sitio.
- **Modelo de aseguramiento de calidad:** metodología que garantiza de manera estructurada la exacta definición y obtención de los productos objeto del proceso de aseguramiento dentro de los parámetros de calidad esperados y técnicas preventivas y correctivas.
- **MT:** mensaje transmitido.
- **Nivel de atención:** cantidad de llamadas atendidas frente a las llamadas entrantes.
- **Nivel nacional:** son los colaboradores de la Unidad para las Víctimas ubicados funcionalmente en la sede central, encargados de las diferentes actividades que realizan, asociadas al proceso de respuesta escrita.
- **Nivel de servicio:** es el porcentaje de llamadas atendidas por parte del agente antes de una cantidad de segundos determinada. Por estándar internacional se maneja 80/20.

- **No Inclusión:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que luego del proceso de verificación determina que la situación del declarante y su grupo familiar no se enmarca en lo contemplado en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- **Novedades de registro:** actualización en el Registro Único de Víctimas – RUV a través de la inclusión de novedades en la información, respecto de los datos personales de las víctimas.
- **Oferta Institucional:** son los programas, información y/o servicios que prestan todas las entidades del SNARIV – Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para atender las necesidades de la población víctima y que buscan cubrir las distintas medidas de asistencia y reparación integral.
- **Oportunidad:** el servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley o por los procedimientos internos de la Unidad para las Víctimas.
- **Orfeo:** Herramienta tecnológica WEB - Actual Sistema de Gestión Documental.
- **Orientador:** técnico y/o tecnólogo capacitado que brindará la atención y orientación inicial a la población víctima con enfoques, psicosocial, de acción sin daño y diferencial con calidad y calidez, dando respuesta a sus solicitudes. La prestación del servicio se llevará a cabo en el esquema presencial modalidad fija (en cada uno de los puntos de atención del territorio nacional, Centros Regionales y espacios complementarios) o modalidad móvil (ferias de servicios o jornadas).
- **Patrimonio documental:** conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.
- **Planeación de capacidad:** ejercicio consistente en determinar (dimensionar) la plataforma tecnológica adecuada para satisfacer las necesidades actuales y futuras de procesamiento de datos de la organización, esto es, determinar qué crecimientos se le deben hacer a la plataforma actual, cuál sería su reemplazo apropiado o qué cambios deben hacerse en la programación de la producción.
- **Párrafos motivacionales**: entendidos como la expresión de motivos o la causa de la decisión que, desarrollan el principio de publicidad de los actos administrativos y, permite conocer a los administrados las razones técnico - jurídicas de la decisión.
- **Proceso de formación:** Es un proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo a nivel personal y profesional, dirigido al personal de planta y contratistas de la Entidad y colaboradores del Ministerio Público a nivel nacional; tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público, así como fortalecer los conocimientos en temas relacionados con la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

- **Procedimiento de identificación de carencias**: modelo institucional diseñado para el estudio de las carencias reales de los hogares víctimas del desplazamiento forzado, a fin de advertir algún tipo de afectación en subsistencia mínima de manera integral y con base en ello clasificar el nivel de carencia de estos hogares frente a los componentes de atención humanitaria (Alojamiento temporal y alimentación).

- **Puntos de atención y orientación:** son espacios de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tienen por objetivo: orientar, atender, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal.
- **RPA** Robotic Process Automation: es entendida como una automatización robótica de procesos
- **Recursos:** etapa del procedimiento administrativo (reposición, apelación y queja) regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, principalmente en los capítulos VI a VIII, arts. 74 a 92. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011.
  - **Recurso de Apelación:** Medio por el cual el declarante, algún miembro de su grupo familiar o las entidades que componen el Ministerio Público, solicitan a una instancia superior a la que profirió la decisión, que se aclare, modifique o revoque la decisión sobre la situación en el Registro Único de Víctimas.
  - **Recurso de queja:** Este recurso procede ante el superior cuando se niegue la apelación o se conceda en un efecto diferente, para que lo conceda si fuera procedente o corrija tal equivocación, según el caso.
  - **Recurso de Reposición:** Medio por el cual el declarante o algún miembro de su grupo familiar solicita ante el funcionario que profirió la decisión, que se aclare, modifique o revoque la decisión sobre la situación en el Registro Único de Víctimas.
  - **Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación:** Medio por el cual el declarante, algún miembro de su grupo familiar o las entidades que componen el Ministerio Público, solicitan a la misma instancia que profirió la decisión que se aclare, modifique o revoque la decisión sobre la situación de estos, en el Registro Único de Víctimas (Reposición) y en caso de confirmar la decisión inicial de no inclusión, el recurso presentado se revisa nuevamente por una instancia superior de la Entidad, para tomar la decisión final sobre la situación del hogar en Registro (Apelación).
- **Red Nacional de Información:** dependencia de la Unidad para las Víctimas que brinda el instrumento que establece mecanismos, lineamientos, políticas, procesos y procedimientos que permiten la interoperabilidad, trazabilidad y el flujo eficiente de la información entre las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) en el orden nacional y territorial, los organismos de cooperación internacional, la sociedad civil, las organizaciones de víctimas, y otras entidades estatales.
- **Registro Único de Víctimas (RUV):** es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas. La condición de víctima es una situación fáctica que no está supeditada al reconocimiento oficial a través de la inscripción en el Registro. Por lo tanto, el registro no constituye la calidad de víctima, sino que la declara, pues cumple únicamente el propósito de servir de herramienta técnica para la identificación de la

población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, (adicionado por el artículo 3 de la Ley 2421 de 2024) y de sus necesidades, y como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas. El RUV incluye a las víctimas individuales a las que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011(Artículo adicionado por el artículo 3 de la Ley 2421 de 2024), y un módulo destinado para los sujetos de reparación colectiva en los términos de los artículos 151 y 152 de la misma Ley.

- **Remisión:** documento donde se consignan los datos básicos de un hogar para atender la solicitud y es enviado al proceso que se requiera.
- **Reprografía:** proceso que permite reproducir documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia (o xerocopia), el facsímil o la fotografía.
- **Revocatoria directa:** posibilidad del procedimiento administrativo regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, capítulo IX, arts. 93 a 97. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011. **Es una figura jurídica de derecho administrativo por medio de la cual se tiene la facultad de revocar un acto administrativo por razones de conveniencia, legalidad u oportunidad y se puede efectuar por la misma autoridad que haya expedido el acto, por los inmediatos superiores de oficio o a petición de parte, acreditando alguna de las causales relacionadas en la norma.**
  - **Revocatoria directa de oficio:** Figura jurídica por medio de la cual la Dirección de Registro y Gestión de la Información interviene los actos administrativos que resuelven el estado en el RUV, al evidenciarse errores en el sentido material de la decisión, conforme a lo dispuesto en la norma procesal.
  -
  - **Revaloraciones e inclusiones por orden judicial:** Acto administrativo por medio del cual la Dirección de Registro y Gestión de la Información da cumplimiento a las órdenes emitidas por jueces de tutela, respecto de las inconformidades expuestas por los accionantes, relacionadas con la decisión de no inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV).
  - **Rich Communication Services (RCS):** Evolución del SMS con botones, imágenes y confirmación de lectura (como WhatsApp, pero nativo del celular
- **Servicio operativo de soporte:** conjunto de procesos, recursos (técnicos, humanos, etc.), sistemas de información y funciones que intervienen en la planeación, ejecución y monitoreo de la prestación de los servicios. La Unidad para las Víctimas provee los módulos (software) que soportan la operación.
- **SGV:** Sistema de Gestión para las Víctimas
- **SIIJYP:** Sistema de Información Interinstitucional de Justicia y Paz, que lidera el Ministerio de Justicia y el Derecho, que contiene varios módulos transaccionales por cada una de las entidades que conforman la ruta de atención y orientación a víctimas y opera bajo modalidad Web.

- **SIPOD (Sistema de Información de Población Desplazada):** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el Registro Único de Población Desplazada – RUPD.
- **SIRAV (Sistema de Información de Víctimas):** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el registro de víctimas en el marco del Decreto 1290 de 2008.
- **SIRAV (Notificaciones):** herramienta tecnológica que permite la consolidación de los actos administrativos para la posterior (i) notificación personal, (ii) remisión o publicación de la citación para la notificación personal, y (iii) remisión o publicación de la notificación por aviso.
- **Sistema de Gestión Documental (ORFEO):** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas que administra y opera la documentación, entrante y saliente de la Entidad.
- **Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV):** es el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y las demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas (L-1448/11, art. 159).
- **SIV (Sistema de Información de Víctimas):** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el registro de víctimas en el marco la Ley 418 de 1997.
- **SGV:** Corresponde al Sistema de Gestión para las Victimas y es donde se asegura el registro de cada una de las atenciones que se realicen en la operación por cualquiera de los canales así mismo la herramienta tecnológica que permite la gestión de casos.
    - **Solicitud de Reconsideración:** A solicitud de parte, podrán ser reconsiderados los casos que hayan sido negados por presentación extemporánea, por el momento de ocurrencia de los hechos, o porque los hechos estaban fuera del marco de la Ley 418 de 1997 o del Decreto 1290 de 2008. Esto en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.7.3.11 del Decreto 1084 de 2015.

- **Soportes:** cualquier documento necesario para realizar un trámite (documentos de identificación, certificaciones, etc.).
- **Soporte de aplicaciones:** es el conjunto de actividades, aplicables a las soluciones que la Unidad para las Víctimas provee dentro del servicio requerido, a saber: 1) formación y ayuda en el uso de las aplicaciones; 2) registro, gestión y resolución de problemas e incidencias en el uso de las aplicaciones y 3) registro, gestión y resolución de pequeñas mejoras que no se califican como Proyectos (peticiones de menos de 20h de trabajo).
- **Soporte documental:** medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.
- **Soporte especializado externo de aplicaciones:** es el soporte brindado por la casa fabricante de la aplicación.

- **Soporte funcional:** conjunto de actividades encaminadas a asesorar al usuario en la correcta utilización del software aplicativo, en el diagnóstico y solución de los problemas que se presenten en éste y, en el apoyo y optimización de sus procesos.
- **Soporte técnico:** actividad que concierne a la instalación, solución de problemas y optimizaciones de funcionamiento operacional de todo aquello que tiene que ver con el software operativo.
- **SRI – Subdirección de Reparación Individual**: es la Subdirección Misional de La Unidad que orienta sus labores a ejecutar y evaluar las acciones que en materia de reparación individual sean adoptadas por La Unidad, teniendo en cuenta la vulneración de los derechos de la víctima y las características del hecho victimizante.
- **Subsistencia mínima**: Expresión del derecho fundamental al mínimo vital, el cual se garantiza a través de las asistencia o ayuda humanitaria, mediante el abastecimiento de un mínimo de elementos materiales para subsistir, entre los que se identifican como componentes básicos los alimentos esenciales, el agua potable, auxilio de alojamiento, y acceso a servicios médicos.

Sujetos Colectivos: Son agrupaciones en las cuales sus integrantes comparten ciertas características identitarias, sociales o trabajan en conjunto por el cumplimiento de un objetivo en común, que por violaciones a sus derechos colectivos y/o la violación grave y manifiesta de los derechos individuales de sus miembros que tengan un impacto colectivo, ocurridos con ocasión al conflicto armado a partir del 1º de enero de 1985, se consideran sujetos de reparación colectiva e inician un proceso de construcción conjunta del Plan Integral de Reparación Colectiva. Se identifican tres (3) tipos de sujetos colectivos:

a. Comunidades: Conjuntos sociales que comparten rasgos identitarios basados en prácticas culturales, tradiciones, territorio o historia, con interés en generación de bienes indivisibles o públicos, que trabajan juntos por un mismo objetivo. Existen dos tipos de comunidades, las de carácter no étnico, por ejemplo, las campesinas y las comunidades étnicas: indígenas, afro, gitanas Raizales, ROM.

b. Grupos: Conjunto de personas determinado o determinable que se relacionan entre sí y tienen condiciones o situaciones comunes, de las cuales posteriormente se deriva un perjuicio para ellos y pueden presentar patrones sistemáticos de victimización, por ejemplo, para jóvenes, población LGBTI, etc.

c. Organizaciones Sociales o Políticas: Conjunto de personas vinculadas entre sí bien sea por pertenencia formal, a un colectivo conformado para perseguir un fin común o por contar con bienes, sistemas de regulación interna de funcionamiento, solución de disputas y relevos y una vida pública reconocida por sus integrantes. Ejemplo: sindicatos, partidos políticos, organizaciones de mujeres, entre otros.

- **Sujetos de especial protección constitucional:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido

múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos, por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones.

- **Tabla de retención documental:** listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Instrumento archivístico que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las Entidades.
- **Tecnologías de la información y la comunicación - TIC:** conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.
- **TMO:** Tiempo promedio de conversación durante la llamada.

Toma de la declaración: Relato libre, espontáneo y preciso sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que ocurrieron los hechos y las características y condiciones de las personas afectadas. Es un procedimiento administrativo para inscribir a la población víctima en el Registro Único de Víctimas (RUV), con el fin de que accedan a las medidas de asistencia, atención y/o reparación dispuesta en la normatividad vigente; dichas declaraciones pueden ser de tipo individual, masivo o colectivo y se cuenta con un Formato Único de Declaración (FUD) para cada uno de ellos.

-
- **Toma en Línea:** Es la estrategia definida por la Subdirección de Valoración y Registro, mediante la cual se realiza el diligenciamiento de la declaración a través de la herramienta proporcionada por la Entidad, en dicho aplicativo se graba la información de las declaraciones rendidas por la población víctima que se acerca a las oficinas del Ministerio Público y Consulados, de tal manera que no es necesario diligenciar un formato físico, sino que se efectúa través de un computador con acceso a Internet.
-

-

- **Transferencia de tecnología:** corresponde a las áreas de tecnología en las cuales el Operador puede aportar su conocimiento a la Unidad para las Víctimas, por medio de programas de capacitación, asesorías o pasantías, entre otros. Igualmente, responde al conjunto de acciones (programas de intercambio, seminarios, pasantías, capacitación, documentación, asesorías, asistencia técnica, licenciamiento de tecnología, etc.), mediante las cuales se traspasa un conjunto de conocimientos y/o habilidades en áreas de interés para la Entidad.
- **Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas:** unidad administrativa especial creada por la Ley 1448 de 2011, con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS) y perteneciente al sector administrativo de inclusión social y reconciliación. Su estructura está regulada por el Decreto 4802 de 2011.

- **Valoración:** ejercicio metodológico acompañado de una rigurosa verificación de diversas herramientas técnicas, jurídicas, de contexto y administrativas, mediante el cual se analiza la información aportada por quien dice ser víctima con el fin de determinar si los hechos narrados por la persona se encuentran enmarcados dentro del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- **Víctimas:** según la Ley 1448 de 2011, se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 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. Asimismo, son víctimas las demás personas señaladas en el artículo 3º de la citada Ley. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

En el concepto de víctima debe tenerse en cuenta que por sentencia de la Corte Constitucional el concepto de **conflicto armado**alude a "una relación cercana y suficiente con el desarrollo del conflicto armado" (sentencia C-781 de 2012) y que además de los parientes a que se refiere la norma, "también son víctimas aquellas personas que hubieren sufrido un daño" (sentencia C-052 de 2012).

De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima.

Sin perjuicio de lo anterior, también se entiende por víctimas, desde un enfoque étnico y a partir de las tres dimensiones establecidas por los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011[4], a los pueblos y comunidades indígenas, a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, al pueblo ROM o Gitano, como sujetos colectivos y a sus integrantes o miembros individualmente considerados, que hayan sufrido daños como consecuencia de violaciones graves y manifiestas de normas internacionales de derechos humanos, derechos fundamentales y colectivos, crímenes de lesa humanidad o infracciones al DIH, por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985 y que guarden relación con factores subyacentes y vinculados al conflicto armado interno.

[4] Art.3 Decreto Ley 4633 de 2011, Art.3 Decreto Ley 4634 de 2011, Art.3 Decreto Ley 4635 de 2011.

Unidad para las Víctimas

Para los pueblos indígenas el territorio es víctima, teniendo en cuenta su cosmovisión y vínculo especial y colectivo que los une con la madre tierra.

- **Víctima de desplazamiento forzado:** entiéndase como "toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: Conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público" (L-387/97, art. 1).

El desplazamiento forzado puede ocurrir en el marco del conflicto armado interno, en los términos del art. 3 de la Ley 1448 de 2011 y la sentencia C-781 de 2012 de la Corte Constitucional, o por fuera de éste.

- **Vivanto:** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y en la que se puede consultar información obrante en el Registro Único de Víctimas.
- **Vulnerabilidad:** es la situación de un hogar que no ha superado la situación de emergencia, una vez evaluada la situación particular de cada miembro del hogar, esta evaluación se realiza valorando a cada uno de sus miembros para conocer las capacidades y necesidades del hogar, estableciendo prelación en el suministro de componentes de la atención humanitaria, verificando aspectos que permiten aproximar la situación frente a dificultades manifiestas que afectan su estabilidad socioeconómica.

Carlos Arturo Vásquez Aldana
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Francisco Yesid Triana Castillo
Director de Registro y Gestión de la Información

René Rodrigo Garzón Martínez
Director de Gestión Social Humanitaria

Visto bueno Técnico: Nelson Sanchez_Coordinador Grupo servicio al Ciudadano.
Visto Bueno Juridico: Ivonne Guerrero_CPS Abogada Grupo Servicio al Ciudadano