



Unidad para
las Víctimas

CERTIFICACION DE INSUFICIENCIA Y/O INEXISTENCIA DE PERSONAL

La Secretaría General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

TENIENDO EN CUENTA:

Que de conformidad con el Ley 1448 de 2011, por medio del cual se organiza la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, fija como objetivo establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3º de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales.

Que, para el desarrollo de los objetivos propios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**, presenta justificación de la necesidad para realizar contrato de prestación de servicios, con los siguientes objetos Contractuales:

ID	Objeto del contrato
2580	Prestar servicios profesionales a la DGSG y al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, brindando apoyo jurídico a los contratos y documentos que le sean asignados , revisando y coordinando las actividades que le sean solicitadas por el Coordinador en cumplimiento de las funciones acargo del Grupo Servicio Ciudadano.
2581	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para construir estrategias, articular, analizar y tramitar las respuestas en términos a las peticiones de los organismos de Control.
2582	Prestar sus servicios profesionales para apoyar jurídicamente al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria de la Unidad para las Víctimas, para generar estrategias de calidad respecto de los PQRSD, Seguimiento a solicitudes relacionadas con la población étnica y en general a las peticiones allegadas en la etapa de control de escalamiento del procedimiento de respuesta PQRSD en la modalidad de atención escrita.

Dirección: Carrera 85D No. 46A-65 Bogotá, Colombia
Conmutador: +57 (601) 796 5150
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911119



Unidad para
las Víctimas

2583	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, orientados a la construcción, implementación, seguimiento e incorporación de lineamientos conceptuales y operativos definidos por las áreas misionales y dependencias competentes para garantizar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía asegurando su incorporación en todos los canales de atención y procedimiento de notificaciones teniendo en cuenta la política pública de víctimas y los fundamentos definidos en la Política de servicio al ciudadano de la Entidad.
2687	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas de conformidad con el Plan Integral de Gestión de Calidad diseñado como estrategia para optimizar la gestión estratégica, articulando la planeación, gestión, control y seguimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
2688	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para apoyar el seguimiento en el Procedimiento de notificaciones adoptado por la Unidad, además Apoyar el relacionamiento con la atención al ciudadano en los puntos de atención dirigidos a las víctimas y a la ciudadanía en general.
2689	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas de conformidad con el Plan Integral de Gestión de Calidad diseñado como estrategia para optimizar la gestión estratégica en la prestación de los servicios del Canal Presencial, articulando la planeación, gestión, control y seguimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
2690	Prestar sus servicios profesionales para apoyar la implementación, seguimiento y fortalecimiento de la atención presencial a la población víctima en los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias de la Dirección Territorial, garantizando el cumplimiento de los lineamientos, protocolos y estándares de calidad definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.
2691	Prestar sus servicios profesionales para apoyar la implementación, seguimiento y fortalecimiento de la atención presencial a la población víctima en los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias de la Dirección Territorial, garantizando el cumplimiento de los lineamientos, protocolos y estándares de calidad definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.
2692	Prestar sus servicios profesionales para apoyar la implementación, seguimiento y fortalecimiento de la atención presencial a la población víctima en los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias de la Dirección Territorial, garantizando el cumplimiento de los lineamientos, protocolos y estándares de calidad definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.
2693	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para apoyar la implementación, seguimiento y fortalecimiento de la atención presencial a la población víctima en los Puntos de

Dirección: Carrera 85D No. 46A-65 Bogotá, Colombia
Conmutador: +57 (601) 796 5150
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911119



Unidad para
las Víctimas

	Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias de la Dirección Territorial, garantizando el cumplimiento de los lineamientos, protocolos y estándares de calidad definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.
2694	Prestar sus servicios profesionales para apoyar la implementación, seguimiento y fortalecimiento de la atención presencial a la población víctima en los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias de la Dirección Territorial, garantizando el cumplimiento de los lineamientos, protocolos y estándares de calidad definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.
2695	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en la revisión y control operativo en la gestión, formulación, actualización y seguimiento presupuestal como financiero de los recursos asignados para garantizar el cumplimiento en cada una de las modalidades de atención.
2696	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, orientados a apoyar el seguimiento y análisis de las quejas interpuestas en el canal de atención, así como la proyección de las respuestas correspondientes, y participar en la elaboración de los estudios de factibilidad para la apertura de nuevos puntos de atención, con el fin de definir la asignación del personal orientador requerido para la atención presencial.
2697	Prestar sus servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ejecutando actividades operativas requeridas para garantizar los elementos y herramientas para el personal responsable de la atención de víctimas del canal presencial.
2698	Prestar servicios al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, proponiendo acciones de mejora en las actividades administrativas y operativas que se deben ejecutar en el procedimiento de notificación de actuaciones administrativas.
2699	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, implementado estrategias de mejora para optimizar el desarrollo de actividades técnicas, administrativas y operativas de la modalidad telefónico y virtual.
2700	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, orientados a garantizar a la incorporación y estandarización de la respuesta institucional derivadas de cambios normativos, técnicos, procedimentales en los canales de atención presencial, escrita, telefónica y virtual, así como en el procedimiento de notificaciones. Las actividades comprenderán el seguimiento y control del plan de formación y calidad en coherencia con los lineamientos institucionales y la Política de Servicio al ciudadano.
2701	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, apoyando en la construcción de estrategias, y seguimiento a estas, para dar trámite a las PQRSD que se encuentren en las etapas de

Dirección: Carrera 85D No. 46A-65 Bogotá, Colombia
Conmutador: +57 (601) 796 5150
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911119



Unidad para
las Víctimas

	proyección, firma y cierre del procedimiento de respuestas de PQRSD de la atención de modalidad escrita.
2702	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, apoyando en la construcción de estrategias, y seguimiento a estas, para dar trámite a las PQRSD que se encuentren en la etapa de alistamiento del procedimiento de respuestas de PQRSD de la atención de modalidad escrita.
2703	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para apoyar en la implementación y seguimiento a las estrategia para mejorar el servicio Outbound de la modalidad telefonica y virtual."
2704	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, orientados a apoyar la implementación, seguimiento y evaluación de las estrategias complementarias de atención (jornadas de atención, jornadas veredales y ferias de servicio), en articulación con las Direcciones Territoriales y demás instancias pertinentes, así como en la actualización de documentos, procedimientos y reportes relacionados con el desarrollo de dichas estrategias.
2705	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, implementando acciones de mejora a los procesos tecnológicos y operativos de servicios y funcionalidades de la modalidad telefónico y virtual."
2706	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, orientados a realizar apoyo en la ejecución, seguimiento y mejora del plan formación adoptado por la Entidad en los canales del atención y procedimiento de notificaciones, considerando los lineamientos conceptuales y operativos definidos por las áreas misionales. Las actividades comprenden entre otras planear y desarrollar procesos de capacitación y actualización al personal requerido en competencias técnicas, operativas y conceptuales, así como habilidades de servicio, promover la implementación de buenas prácticas en la atención a la ciudadanía, evaluar el impacto de las acciones formativas y proponer mejoras continuas que fortalezcan la respuesta institucional de la Entidad
2707	Prestar servicios profesionales al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, implementando estrategias y acciones de mejora en el seguimiento y reporte del procedimiento de cierre de ciclo y derechos de petición verbales."
2708	Prestar servicios profesionales al Grupo de servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, implementando estrategias que permitan adelantar los procedimientos para la notificación de actuaciones administrativas para optimizar las diferentes etapas del procedimiento de notificación de actuaciones administrativas.

Dirección: Carrera 85D No. 46A-65 Bogotá, Colombia
Conmutador: +57 (601) 796 5150
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911119



Unidad para
las Víctimas

Que, revisados los cargos contemplados en la planta de personal de la Entidad, así como el Manual de Funciones; la Secretaría General establece que:

Existe personal en planta, pero este no es suficiente, razón por la que se requiere contratar la prestación del servicio.

Que esta solicitud de contratación se encuentra incluida dentro del Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2026.

De conformidad de lo establecido en la Resolución No 02028 del 03 de septiembre de 2025, por medio de la cual el Director General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas delega la competencia relacionada con la contratación de bienes y servicios, unas funciones de carácter presupuestal y administrativo y se dictan otras disposiciones, específicamente lo consagrado en el numeral 13 del artículo 5, le corresponde a la secretaria general:

"13. Expedir los certificados de insuficiencia de personal de planta, para efectos de los procesos de contratación de prestación de servicios y apoyo a la gestión".

Atentamente,

JUAN GUILLERMO HOYOS PEREZ

Secretario General
Secretaría General