INFORME DE ACTIVIDADES No. 02 de 12 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 AL 28 FEBERO 2026 COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No 1073-2026
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 UNIDAD.
Clase de Contrato o convenio:	Contrato interadministrativo
Fecha Inicio:	24/01/2026
Fecha Terminación:	31/12/2026
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	10%
Nombre del contratista:	Corporación Colombia Digital
CC / Nit:	830.101.214-4
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Carlos Arturo Vásquez Aldana
Cargo del Supervisor:	Jefe de la oficina Asesora Jurídica

OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO O CONVENIO Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido en la cláusula No 12 se presenta el informe correspondiente.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

1. **Garantizar el servicio de atención, información y orientación en la modalidad presencial en los diferentes Centros Regionales, Puntos de Atención y estrategias complementarias incorporando la Política de Servicio al Ciudadano de LA UNIDAD y de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.**

En cumplimiento de la obligación institucional de garantizar un servicio de atención, información y orientación de excelencia, se ha fortalecido la modalidad presencial en los diferentes Centros Regionales y Puntos de Atención. Este proceso cuenta con el acompañamiento permanente de los Supervisores, quienes lideran capacitaciones, refuerzos, pre-turnos y estrategias complementarias que aseguran una atención continua, caracterizada por la calidad y la calidez humana.

De esta manera, la Entidad reafirma su compromiso de ofrecer un servicio eficiente, respetuoso y centrado en las necesidades del ciudadano, consolidando un modelo de atención que promueve la confianza, la cercanía y la satisfacción de quienes acuden a nuestros puntos.

La modalidad presencial contó con una planta de 397 personas en servicio facturadas. Este equipo está conformado por orientadores, profesionales y supervisores, distribuidos estratégicamente en las 20 direcciones territoriales, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1

Número de personas activas

DT	Gestor II - Territorio Servicio al Ciudadano	Gestor III - Servicio al Ciudadano	Gestor III - Servicio al Ciudadano (cifras y estadísticas)	Supervisor	TOTAL CONTRATADOS	RETIROS ENERO	TOTAL CIERRE DEL MES
ANTIOQUIA	44			1	45	3	48
ATLANTICO	7			1	8	5	13
BOGOTA - NO PRESENCIAL		3	2	1	6		6
BOLIVAR	17			1	18	2	20
CAQUETA - HUILA	18			1	19	1	20
CAUCA	18			1	19	2	21
CENTRAL	42			1	43	3	46
CESAR - LA GUAJIRA	17			1	18	1	19
CHOCO	14			1	15	2	17
CORDOBA	15			1	16	2	18
EJE CAFETERO	19			1	20	2	22
MAGDALENA	8			1	9	1	10

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

MAGDALENA MEDIO	16			1	17	3	20
META - LLANOS ORIENTALES	14			1	15	6	21
NARIÑO	27			1	28	3	31
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	30			1	31	2	33
PUTUMAYO	12			1	13		13
SANTANDER	11			1	12		12
SUCRE	9			1	10		10
URABA	19			1	20	1	21
VALLE	14			1	15	3	18
TOTAL	371	3	2	21	397	42	439

Fuente: Base master de factura febrero de 2026

A continuación, se presenta el informe de cumplimiento de la meta mensual por cada Dirección Territorial, detallando el número de solicitudes gestionadas y el total de víctimas atendidas. Esta información permite evaluar el desempeño operativo y el impacto del servicio presencial en cada región.

Gráfico 1

Gestión por Dirección Territorial

DT	META MENSUAL FEBRERO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS	AVANCE % FEBRERO
ANTIOQUIA	**25.227**	45.088	18.015	179%
ATLÁNTICO	**7.288**	3.690	1.602	51%
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	**10.091**	12.435	6.789	123%
CAQUETÁ Y HUILA	**9.530**	12.299	6.920	129%
CAUCA	**11.212**	12.610	6.901	112%
CENTRAL	**21.864**	45.082	33.477	206%
CESAR Y GUAJIRA	**10.091**	9.357	5.846	93%
CHOCÓ	**10.091**	11.718	5.747	116%
CÓRDOBA	**8.409**	10.679	5.825	127%
EJE CAFETERO	**12.894**	15.203	7.074	118%
MAGDALENA	**4.485**	4.850	2.150	108%
MAGDALENA MEDIO	**9.530**	12.919	6.447	136%
META Y LLANOS ORIENTALES	**10.652**	8.733	5.271	82%

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

NARIÑO	**15.697**	13.850	6.151	88%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	**17.939**	24.580	10.398	137%
PUTUMAYO	**6.727**	11.207	4.679	167%
SANTANDER	**6.167**	7.071	3.884	115%
SUCRE	**5.045**	11.467	4.872	227%
URABÁ	**10.652**	9.577	5.433	90%
VALLE	**8.409**	8.288	3.708	99%
TOTAL	222.000	**290.703**	**151.189**	**131%**

Fuente SGV corte 28 de febrero 2026

A continuación, se presenta la participación de cada área misional de la Entidad en relación con las solicitudes gestionadas a través del canal presencial.

Tabla 2

Participación por áreas misionales

PROCESO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS UNICAS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% SOLICITUDES
DIRECCION DE REPARACION	122.650	56.412	100.004	42%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	106.782	63.265	96.185	37%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	56.725	30.840	49.012	20%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	3.427	165	3.008	1%
GESTION DE PQR	1.022	467	974	0%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	11	6	11	0%
OTRAS SOLICITUDES	86	34	86	0%
Total	**290.703**	**151.189**	**249.280**	100,0%

Fuente SGV corte 28 de febrero

Del cuadro anterior se observa que la Unidad logró atender a 151.189 víctimas, gestionando un total de 290.703 solicitudes relacionadas con atención y ayuda humanitaria, indemnización, registro, entre otros temas.

Como estrategias complementarias se realizaron 27 jornadas de atención que suman al plan de acción, con un resultado de 3.169 víctimas atendidas con 6.597 solicitudes, el detalle se evidencia a continuación:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

DIRRECCION TERRITORIAL	FEBRERO				
	META	CUMPLIMIENTO			
		JORNADA	SOLICITUDES HECHAS	VICTIMAS ATENDIDAS	% JORNADAS
ANTIOQUIA	0	0	0	0	0,0%
ATLÁNTICO	0	0	0	0	0,0%
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	1	1	163	104	100,0%
CAQUETÁ Y HUILA	2	1	105	49	50,0%
CAUCA	0	0	0	0	0,0%
CENTRAL	1	3	464	203	300,0%
CESAR Y GUAJIRA	5	3	1.036	685	60,0%
CHOCÓ	2	1	510	245	50,0%
CÓRDOBA	1	1	102	55	100,0%
EJE CAFETERO	3	4	290	142	133,3%
MAGDALENA	3	3	1.234	463	100,0%
MAGDALENA MEDIO	0	0	0	0	0,0%
META Y LLANOS ORIENTALES	2	1	268	165	50,0%
NARIÑO	2	2	420	187	100,0%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	0	0	0	0	0,0%
PUTUMAYO	0	0	0	0	0,0%
SANTANDER	2	2	125	70	100,0%
SUCRE	1	1	939	306	100,0%
URABÁ	1	2	700	397	200,0%
VALLE	4	2	241	98	50,0%
Total Meta Jornadas	30	**27**	**6.597**	**3.169**	**90%**

Al cierre del mes, de los 273 puntos de atención y centros regionales, se garantizó la prestación del servicio en 185, 154 PAV y 31 CRAV.

Durante el mes se registraron 18 novedades de personal. De estas, el Operador logró cubrir 12, lo que corresponde al 67% de cubrimiento. Las 6 novedades restantes no fueron cubiertas, representando el 33%, se implementarán las estrategias necesarias para continuar con el cumplimiento mínimo requerido del 70% de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

A continuación, se detallan los PAV o CRAV con novedades no cubiertas.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

DIRECCIÓN TERRITORIAL	NOMBRE PUNTO	CANTIDAD GESTORES CONTRATADOS	DIAS LABORALES NO CUBIERTOS
VALLE	CENTRO REGIONAL CALI	6	2
PUTUMAYO	PUERTO LEGUIZAMO	1	2
CESAR - LA GUAJIRA	CENTRO REGIONAL RIOHACHA	4	5
MAGDALENA	CENTRO REGIONAL SANTA MARTA	4	3
MAGDALENA	CENTRO REGIONAL SANTA MARTA	4	1

Por otra parte, y con el propósito de asegurar el desempeño adecuado de la gestión de todos los orientadores en los diferentes puntos de atención y centros regionales, garantizamos el aprovisionamiento de los elementos del puesto móvil necesarios para el personal contratado en gestión en PAV o CRAV (353 Gestores II), de acuerdo con las especificaciones del anexo técnico (página 81 anexo técnico "Especificaciones Técnicas puesto de trabajo móvil").

Así mismo y con el objetivo de asegurar la atención con calidad por parte de los orientadores de los diferentes puntos de atención y centros regionales, implementamos estrategias enfocadas al acompañamiento a través salas de teams para todos los gestores.

Soporte: Base Master de facturación febrero 2026 SAC
Ruta azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

2. **Dar respuesta de acuerdo a los términos fijados en la Ley a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que sean radicadas en el gestor documental dispuesto por la unidad, incorporando la Política de Servicio al Ciudadano de la unidad y de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.**

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se establecen los términos con los que cuentan las entidades para entregar respuesta a las solicitudes realizadas por personas naturales y jurídicas. Si bien el artículo 14 de la precitada norma establece que se cuenta por regla general con un término de 15 días hábiles contados desde el momento de la recepción de la misma para dar respuesta, es preciso tener en cuenta que, desde la modalidad de atención escrita, se debe garantizar que se entregue una respuesta acorde a los lineamientos y guiones establecidos por la Entidad y en los términos consagrados por la ley, en cumplimiento de lo anterior, para febrero la operación contó con 128 personas, distribuidas de la siguiente forma:

Tabla 4

Número de personas

PERFIL	PERSONAS ACTIVAS
Gestor I	29
Gestor II	92

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Gestor III	3
Gestor III - (Cifras y Estadísticas)	2
Supervisor	2
Total	**128**

Fuente base máster de factura febrero 2026

Para el mes en mención se recibieron solicitudes entre peticiones, quejas y reclamos radicadas en el gestor documental Archidhu y el aplicativo LEX, relacionadas con temas de indemnización administrativa y judicial, atención humanitaria, estado en el RUV, entre otras, con la siguiente distribución por tipo de petición:

Tabla 5

Casos recibidos por tipo de petición

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
INTERES GENERAL Y PARTICULAR - QUEJA / RECLAMO	32.246	98,13%
ROC	614	1,87%
INFORMACION	1	0,003%
Total	**32.861**	**100%**

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 28/02/2026

Nota: Los casos tipificados como "PETICIONES GENERALES - QUEJA / RECLAMO ", son casos pendientes de clasificar y alistar.

Así mismo, se dio respuesta a 8.180 peticiones, quejas y reclamos, cumpliendo con el 26% de la meta mensual (31.364) "*ver detalle del cumplimiento de la meta en la obligación No 20*", de las cuales 769 se contestaron dentro del término de ley establecido, lo que representa el 9.40% de oportunidad en la respuesta, en tanto que 7.411 peticiones, es decir el 90,60% se gestionaron fuera de dicho término, siendo la razón principal la entrega de insumos vencidos por parte de las misionales al interior de la Entidad, con un promedio de 33,7 días de respuesta en la entrega de insumos, tal como se muestra en la siguiente tabla por misional y grupos de trabajo, así como el rango de días de asignación:

Tabla 6

Respuesta fuera de términos distribuidas por misional-grupo y Direcciones Territoriales

	Rango Días				
ÁREAS MISIONALES Y/O GRUPOS DE TRABAJO	5-9	10-15	>15	Total	% Participación
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	71	19	3.396	3.486	47,04%
CASO ARCHIVADO	32	4	1.421	1.457	19,66%
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	20	2	969	991	13,37%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	17	14	940	971	13,10%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	7		211	218	2,94%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	120	125	1,69%

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

SECRETARÍA GENERAL	1		39	40	0,54%
DIRECCIONES TERRITORIALES			39	39	0,53%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			25	25	0,34%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS			21	21	0,28%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL			14	14	0,19%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH			12	12	0,16%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL			3	3	0,04%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			2	2	0,03%
GRUPO DE FORTALECIMIENTO ESTRATÉGICO A EMPRENDIMIENTOS DE VÍCTIMAS			2	2	0,03%
GRUPO DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR			2	2	0,03%
DIRECCIÓN GENERAL			1	1	0,01%
OFICINA CONTROL INTERNO	1			1	0,01%
OTRAS SOLICITUDES PQR			1	1	0,01%
Total	152	41	7.218	7.411	100%

Tabla 7

Tabla promedio de días de entrega de insumos por área misional

Áreas Misionales	Promedio de Días
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	59,5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	53,0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	6,4
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	66,2
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	46,4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	56,9
OTROS GRUPOS DE TRABAJO	21,7
Total	**33,7**

Fuente Gobierno de datos: 28 de febrero 2026

En virtud de lo anterior y de acuerdo con las etapas del procedimiento descritas en el anexo técnico para la modalidad de atención escrita, hemos garantizado la asignación del personal requerido en cada una de ellas. Esta distribución responde a la necesidad específica de cada etapa como a la dinámica de la operación, asegurando así un funcionamiento óptimo del proceso. A continuación, se detalla la distribución de personal por etapas del procedimiento:

Tabla 8

Personal operativo

PROCESO	CANTIDAD
ALISTAMIENTO	24
PROYECCIÓN	83

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 9

Personal por servicio

SERVICIO	AGENTES OPERATIVOS	AGENTES CAPACITACION
INBOUND	28	24
OUTBOUND	20	2
CHAT WEB	21	7
WHATSAPP	21	13
VIDEO LLAMADA	5	0
CORREO	4	2
REDES SOCIALES	1	1
TOTAL	100	48

Fuente base máster de factura

A través de la modalidad de atención telefónico y virtual el Operador brindó atención a 206.909 víctimas, quienes realizaron 745.027 solicitudes relacionadas con atención humanitaria, pago de indemnización, actualización de datos, entre otras solicitudes. En este contexto, los resultados obtenidos durante el mes reflejan la gestión realizada en cada uno de estos servicios y el cumplimiento de la obligación aquí estipulada, considerando el personal asignado, las necesidades de la Entidad y la demanda específica de cada servicio de atención:

Tabla 10

Niveles de atención por servicio – TMO

SERVICIO	LLAMADAS / TRANSACCIONES RECIBIDAS	LLAMADAS / TRANSACCIONES ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	TMO (MIN)
INBOUND	41.030	7.088	17.28%	15:42
VIDEO LLAMADA	35.630	6.566	18.43%	07:02
CHAT WEB	62.993	7.455	11.83%	11:24
WHATSAPP	99.072	5.839	5.89%	16:52
CORREO	9.027	3.486	38.62%	21:10
OUTBOUND	-	795	52.4%	-

Nota: Para Outbound se gestionaron 7 campañas con una contactabilidad del 52.4%, logrando una efectividad del 51.6%.

Mediante los servicios de la modalidad de atención telefónico y virtual, la población víctima, puede también comunicarse con la Entidad a través de los servicios de auto consulta, Unidad en línea, Whatsapp-bot, chat-bot e IVR numeral corto 121 los cuales están disponibles 24/7, con el siguiente resultado en el mes:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 12

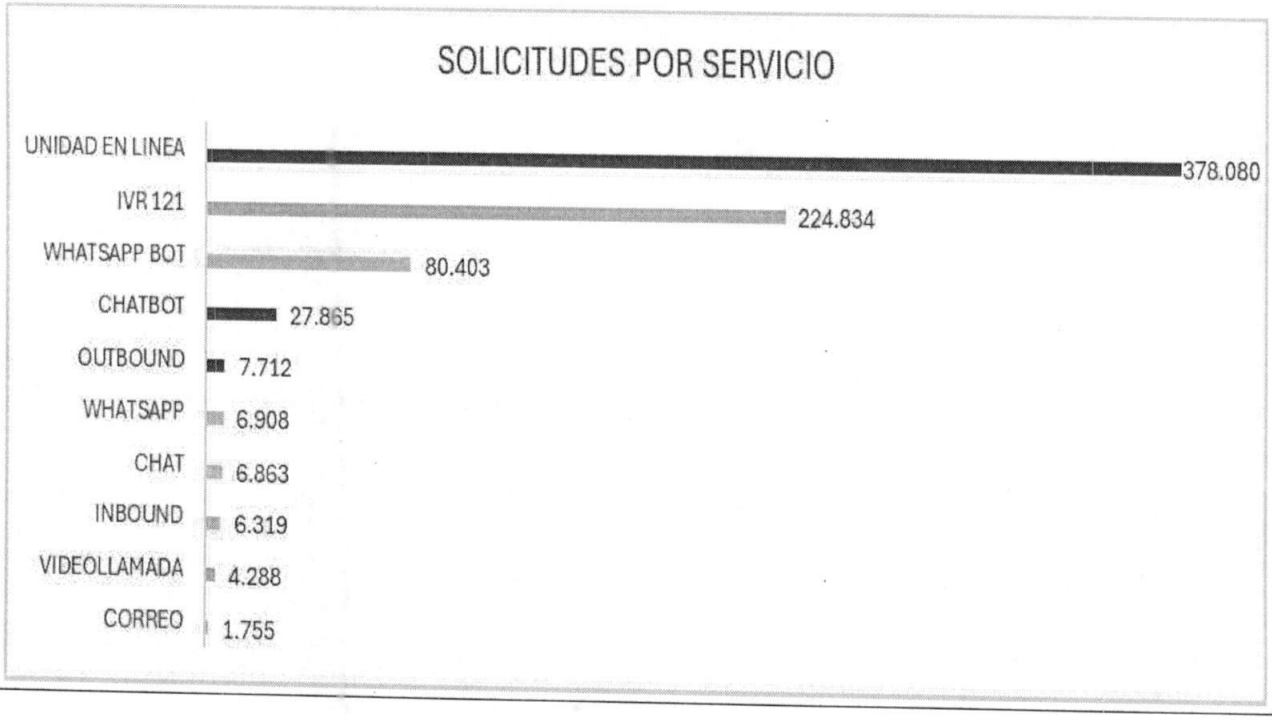
Solicitudes por servicio Auto consulta

SERVICIO	INTENCIONES	SOLICITUDES
IVR 121	698.878	224.834
WHATSAPP BOT	447.378	80.403
UNIDAD EN LÍNEA	378.080	378.080
CHAT BOT	175.231	27.865
TOTAL	**1.699.567**	**711.182**

El Operador acredita el cumplimiento de la obligación de garantizar el servicio a través de la modalidad telefónica y virtual, orientando a 206.909 víctimas, quienes realizaron un total de 745.027 solicitudes, alcanzando el 99.8% de la meta mensual establecida (746.620 solicitudes):

Gráfico 2

Solicitudes generadas en por cada uno de los servicios



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Los siguientes puntos aportaron al cumplimento de la meta:

- Asignación de la meta mensual de acuerdo con el comportamiento histórico de gestiones mes a mes.
- Apertura inmediata de los servicios distribuyendo la planta de orientadores antigua acorde a la demanda de cada servicio:

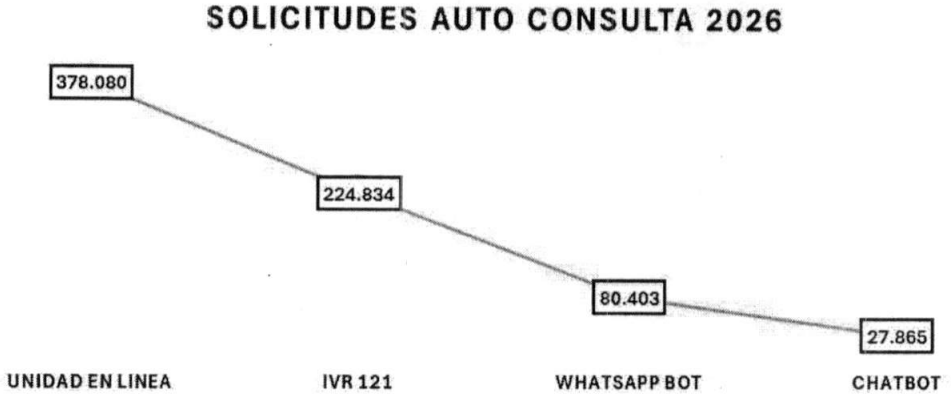


Gráfico 3

Comparativo solicitudes a través de los servicios de autoconsulta

La grafica muestra la variación de solicitudes durante febrero para los servicios de Auto Consulta donde se identifica que Unidad en línea es el servicio con mayor cantidad de solicitudes con 378.080 lo que representa el 53% de solicitudes totales del mes.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el anexo técnico de brindar información clara, veraz y oportuna, con calidez y calidad en el marco del principio de acción sin daño de la entidad, llevamos a cabo las siguientes estrategias:

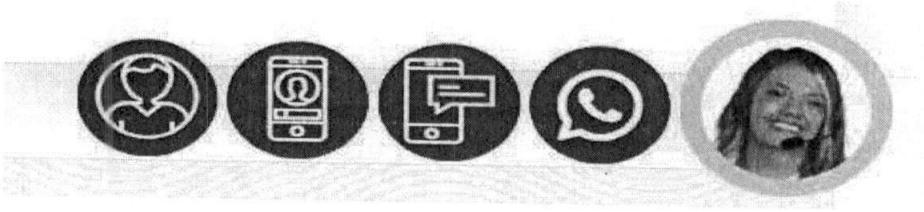
- Actualización de protocolos.
- Acompañamiento a grupos nuevos.
- Envío banco de preguntas
- Envío encuestas de satisfacción.
- Taller de refuerzo a proceso de agendamiento.
- Creación de VPN para grupos nuevos con trabajo desde casa.
- Actualización de videos de espera para todos los servicios.
- Retroalimentación y seguimiento a las auditorías realizadas por parte de los supervisores.
- Acompañamiento a los grupos nuevos que inician conexión desde casa.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Seguimiento y retroalimentación a los casos devueltos.
- Pruebas y seguimiento para validar el correcto funcionamiento de los servicios.
- Reporte oportuno de novedades y/o incidencias que afecten el normal funcionamiento de los servicios.
- Constante comunicación con el equipo de Servicio al ciudadano buscando mantener los correctos lineamientos y planes de acción para la consecución de la meta.

Igualmente, el Operador dispuso del recurso tecnológico necesario como enlace dedicado, troncales telefónicas, licencias omnicanal, licencias de office, así como plataforma para la administración de las llamadas de entrada (inbound) y salida (outbound).

Así mismo, a través del portal web de la Unidad: *https://www.unidadvictimas.gov.co/* los ciudadanos pueden acceder a los canales de atención virtuales los cuales tienen un hipervínculo en la parte inferior derecha de la página web con los siguientes iconos para Whatsapp, chat, videollamada y chatbot



Por otra parte, y como complemento a la estrategia de atención de la Entidad, contamos con el envío de mensajes de texto y agente virtual, a través de este medio la Unidad da a conocer temas relacionados con pagos de atención humanitaria, retorno y reubicación, notificaciones de entrega de actos administrativos, así como la entrega de cartas de indemnización y actualización de datos de contacto.

Igualmente, la Entidad cuenta con atención mediante redes sociales, tales como el fan page de Facebook, Instagram, X y YouTube, a cargo de un agente dispuesto a atender posibles preguntas que se eleven por estos medios.

El horario de atención en el que opera la modalidad de atención telefónico y virtual es de lunes a viernes 8:00 a.m.– 6: 00p.m. sábado: 8:00 a.m. – 12:00 p.m., lo anterior de acuerdo con el horario de atención establecido por la Unidad para las víctimas.

Soporte: Bases omnicanal y troncal SIP, Informe de gestión, base master
Ruta Azure 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

FIRMA, IMPRESIÓN Y ENSOBRADO	5
TRANSVERSALES (MAO, COMBINACIÓN, CONTROLLER, SUPERVISORES, MINEROS, CONCEPTUAL, GESTIÓN DOCUMENTAL, DTS, C.E.)	16
TOTAL	**128**

Fuente base máster de factura febrero 2026

Así mismo, al cierre de febrero, el operador garantizó la gestión integral orientada al cumplimiento de los objetivos establecidos, abarcando cada una de las etapas del procedimiento. En la etapa de alistamiento, el Operador efectuó la revisión y el análisis adecuado de las peticiones, quejas y reclamos. En la etapa de escalamiento gestionó el correcto direccionamiento a las áreas misionales y grupos de trabajo de la Entidad con el fin de obtener los insumos para proyectar la respuesta al peticionario.

En la etapa de proyección, emitimos las respuestas aplicando los lineamientos impartidos por la Entidad, utilizando un lenguaje claro, verificando el contenido y la forma de la respuesta teniendo en cuenta los términos de ley o los establecidos por los organismos de control; por ultimo en la etapa de firmas, impresión y ensobrado, estableciendo controles como el diligenciamiento de la base de productividad por parte de los agentes asignados a esta etapa, asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el protocolo de envío de gestión documental, clasificando los tres medios de envío de respuesta al peticionario correo electrónico, correspondencia y punto de atención, según el lineamiento de la Entidad y/o solicitud del peticionario, logrando dar respuesta a las 35.660 peticiones en el mes, que para la fecha de presentación de este documento se tiene un corte de pendientes de 41.439 peticiones (*ver distribución de casos pendientes en la tabla No 8*), los cuales seguirán su trámite de acuerdo a los procedimientos y lineamientos establecidos en el Canal.

Tabla 9

Etapas del procedimiento-pendientes cierre - % participación peticiones pendientes

BANDEJAS Y ESTADOS	CASOS	%
PENDIENTE POR INSUMO	**11.936**	**18%**
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	**55.275**	**81%**
ALISTAMIENTO	**41.833**	**76%**
PROYECCIÓN UNO A UNO	**13.105**	**24%**
CONTROL ESCALAMIENTO	**337**	**0,6%**
DOCUMENTACIÓN	**657**	**1,0%**
FIRMAS	447	68%
IMPRESIÓN	210	32%
Total	67.868	100%

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Fuente: LEX | Corte: 27 de febrero 2026

Para el cumplimiento de las metas establecidas y el aseguramiento de las respuestas con un lenguaje claro, garantizando la calidad del contenido y la forma de las respuestas emitidas a los peticionarios, implementamos las siguientes estrategias:

- Se priorizó la asignación a la operación con la bandeja de Alistamiento, en orden cronológico, de lo más antiguo a lo más reciente
- Apoyo a proceso de formación a grupo nuevos, en doce sesiones en las que se capacitó en temas relacionados con Spae, Servicio al ciudadano, Alistamiento, y Proyección.
- Proceso de canguro y acompañamiento a los grupos entregados por formación para inicio de gestión en el canal.
- Capacitación interna en gestión casos Pertenencia grupos nuevos.
- 10 alertas de gestión (Base de tramitadores, Reasignaciones internas, Uso VFS REP -103-104, Uso de párrafos protocolarios Punto de atención y Personerías, Estructura escalamientos indemnización Judicial, proceso de agendamiento, Check List de gestión, Casos pertenencia, Solicitudes de avales, Tips de gestión,)

Soporte: Informe de Gestión, Base master de facturación.
Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

3. **Garantizar la disponibilidad del servicio de atención, información y orientación en la modalidad virtual y telefónica incorporando la Política de Servicio al Ciudadano de la unidad y de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y la solución tecnológica propuesta.**

Dando cumplimiento a la obligación y según lo establecido en el anexo técnico, para febrero contamos con la disponibilidad de los siguientes servicios de atención en modalidad virtual y telefónica: inbound, outbound, videollamada, chat web, WhatsApp y correo electrónico. Adicionalmente, contamos con la disponibilidad de los servicios de auto consulta que operan sin necesidad de intervención de agentes, entre ellos el WhatsApp bot, el chat bot y la línea numeral corto 121, los cuales funcionan de manera automatizada, permitiendo a los usuarios acceder a información y consultas de forma autónoma.

A continuación, relacionamos la distribución de agentes para cada servicio en el mes:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

4. **Garantizar la notificación de los actos administrativos emitidos por la Unidad, de conformidad con la Ley 1437 de 2011, incorporando la Política de Servicio al Ciudadano de la Unidad y de acuerdo con lo establecido en el Anexo de Especificaciones Técnicas.**

Conforme a lo establecido en la ley 1437 de 2011, a partir del articulo 67 al 72, respecto de los tipos de notificación de actos administrativos que pueden surtirse de forma personal, por aviso, por conducta concluyente, y de forma electrónica, el equipo de notificaciones cuenta con una planta de personal de 36 personas, dispuestas para esta labor distribuidas así:

Tabla 13

Personal por perfil

PERFIL	REQUERIDO	CONTRATADO	AVANCE
GESTOR I	23	22	96%
GESTOR III	3	3	100%
GESTOR II	9	9	100%
SUPERVISOR	1	1	100%
TOTAL	36	17	97%

Fuente: Base máster de factura enero 2026

Para el mes en gestión, la operación inició con 76.493 actos administrativos pendientes por notificar, recibidos de las distintas áreas misionales de la entidad, así mismo, en el mes se registró el ingreso de 9.796 actos administrativos, para un total de 86.289 actos disponibles para ser gestionados durante el período.

Tabla 14

Pendientes Por Misional

MES INGRESO	DGSH	DR	DRGI	OAJ	TOTAL, GENERAL
ENERO	731	232	3.602	206	4.771
FEBRERO	3.315	282	5.822	377	9.796
REZAGO_2025	17.358	37.829	16.365	170	71.722
TOTAL	21.404	38.343	25.789	753	86.289

Fuente: tablero de control notificaciones

Con el propósito de brindar una gestión eficiente y eficaz se implementaron diferentes estrategias para iniciar la gestión del procedimiento de notificaciones:

1. Verificación y clasificación de los datos de contacto de los 9.796 actos administrativos recibidos en el mes, con el objetivo de asegurar que cada uno cuente con la información requerida para su gestión. Esta segmentación permite asociar el tipo de notificación más adecuado según los datos disponibles, tales como número telefónico, correo electrónico y/o dirección de residencia, facilitando así el avance a la siguiente etapa del proceso.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

2. Envío de 392 mensajes de texto de citación; a través de esta medida y en articulación con la modalidad de atención telefónica y virtual se realizan citaciones a partir de bases de datos proporcionadas por la Entidad, con la finalidad que la víctima se acerque al punto de atención más cercano a su sitio de residencia y se surta la respectiva diligencia de forma personal.

3. Gestión a los registros de víctimas en el exterior realizando actualización de la base general con la información y soportes remitidos por los consulados para iniciar el alistamiento de los kits de notificación para los consulados.

4. Seguimientos y apoyo a las capacitaciones del personal nuevo, creación de usuarios y seguimiento en el proceso de formación de los gestores.

5. Verificación de tableros y plantillas de cada proceso de notificaciones.

6. Elaboración del material de capacitación de cada subproceso e inicio de las sesiones dirigidas al personal contratado hasta la fecha.

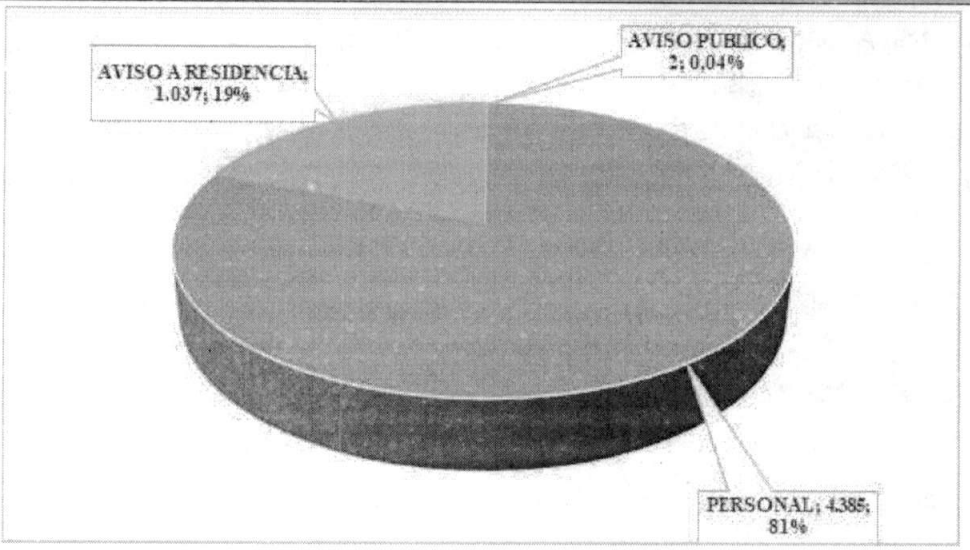
A lo largo del período, el procedimiento de notificaciones revisó el resultado de la gestión, identificando las notificaciones efectivas y logró notificar 5.424 actos administrativos.

De los cinco tipos de notificación, la notificación personal (personal) tuvo una participación del 81%, el aviso público de 0% debido a que no se logró contacto efectivo con la víctima y el 19% fue notificado por aviso a residencia teniendo en cuenta que contaba con una dirección viable.

Gráfico 4

Proporción tipo de notificación

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Notificación personal.

Para notificar de manera personal 4.385 actos administrativos, la operación llevó a cabo la siguiente gestión:

- Citar las víctimas en los diferentes enlaces o puntos de atención para efectuar la notificación personal.

Notificación por aviso a residencia.

Para notificar 1.037 actos administrativos por aviso a residencia, la operación realizó la siguiente gestión:

- Citar las víctimas en los diferentes enlaces o puntos de atención para efectuar la notificación personal, sin embargo, no asistieron.
- Realizar llamadas telefónicas para la actualización de datos y la obtención de autorización para el uso de medios electrónicos como canal de notificación.
- Envío de correos electrónicos a los correos autorizados, pero estos no fueron visualizados por el ciudadano o presentaron fallas en su entrega.

Notificación por aviso público.

Para notificar 2 actos administrativos por aviso público, la operación realizó la siguiente gestión:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Citar las víctimas en los diferentes enlaces o puntos de atención para efectuar la notificación personal, sin embargo, no asistieron.
- Realizar llamadas telefónicas para la actualización de datos y la obtención de autorización para el uso de medios electrónicos como canal de notificación.
- Envío de correos electrónicos a los correos autorizados, pero no fueron visualizados por las víctimas o presentaron fallas en su entrega.
- Envío de citación o aviso a la dirección aportada por las víctimas, pero la entrega no fue efectiva.

CUMPLIMIENTO META MENSUAL

La meta mensual establecida para el mes correspondía a 55.000 actos administrativos notificados, de los cuales fueron notificados 5.424, alcanzando un 10% de cumplimiento respecto a la meta programada, lo que representa una diferencia del 80%.

El incumplimiento del 90% restante de la meta se explica principalmente por un factor específico: durante el mes de febrero no se adelantó ningún tipo de gestión, dado que la operación se encontraba en proceso de contratación. Esta circunstancia redujo el tiempo disponible para ejecutar las actividades previstas y, adicionalmente, no se contaba con los usuarios de las herramientas requeridas para iniciar la gestión.

CUMPLIMIENTO META ANUAL

La meta anual establecida corresponde a 605.000 registros notificados, de los cuales han sido notificados 5.700, lo que representa un cumplimiento del 1%.

El avance hacia el cumplimiento del objetivo proyectado se vio limitado debido a que el personal requerido en la operación se encontraba en proceso de contratación. La gestión operativa en febrero inició con cuatro gestores, y durante el transcurso del mes se incorporó progresivamente el resto del personal solicitado, los cuales debían realizar su capacitación con la Unidad antes de integrarse plenamente a las actividades y aún no contaban con las herramientas necesarias para la gestión. Esta situación redujo la capacidad de avance, afectando el cumplimiento esperado frente a la meta anual.

Estas situaciones limitaron la capacidad operativa del procedimiento, reduciendo los tiempos efectivos de gestión y afectando la cantidad total de notificaciones durante el periodo. No obstante, se implementaron medidas de mitigación

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

como refuerzos operativos, priorización de casos críticos y coordinación permanente con los equipos técnicos, con el fin de restablecer la operación y minimizar el impacto sobre el cumplimiento de la meta.

Resulta indispensable contar con las herramientas necesarias que permitan iniciar y desarrollar la gestión de manera eficiente, garantizando que el personal contratado pueda asumir sus funciones operativas sin retrasos y con plena capacidad de ejecución.

PENDIENTES POR NOTIFICAR

Una vez concluida la gestión de notificación correspondiente al mes de febrero, se identificaron **80.865** actos administrativos pendientes por notificar, los cuales se encuentran en gestión operativa según los datos de contacto consultados, distribuidos en las siguientes etapas:

Tabla 17
Casos pendientes por notificar

CORREO ELECTRONICO	**10,339**
EN GESTIÓN ELECTRÓNICA	3
EN GESTIÓN ELECTRÓNICA_CITACIÓN MENSAJE	10,336
EN CLASIFICACION	**2,048**
EN GESTIÓN CLASIFICACIÓN DIRECCIÓN	886
EN GESTIÓN CLASIFICACIÓN DIRECCIÓN_CITACIÓN MENSAJE	1,119
EN GESTIÓN CLASIFICACIÓN DIRECCIÓN_CITACIÓN MENSAJE_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	43
OUTBOUND	**35,495**
EN GESTIÓN_OUTBOUND (ENVIÓ MSJ)	34,689
EN GESTIÓN_OUTBOUND (ENVIÓ MSJ)_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	806
PROCESO 4-72	**11,401**
EN GESTIÓN RESIDENCIA	875
EN GESTIÓN RESIDENCIA_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	3
EN GESTIÓN RESIDENCIA_CITACIÓN MENSAJE_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	1650
EN GESTIÓN RESIDENCIA_CITACIÓN MENSAJE	8873
PUBLICACION	**20,998**
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE _ELECTRÓNICA_RESIDENCIA NO EFECTIVA	425
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE NO EFECTIVA	14987
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	1075
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	2
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_RESIDENCIA NO EFECTIVA	463
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_SIN DATOS	2260
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE_RESIDENCIA NO EFECTIVA	1784
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_ELECTRÓNICA_RESIDENCIA NO EFECTIVA	2
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	**419**
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	419

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

SUJETOS COLECTOS-ÉTNICOS-CONFINAMIENTO	**165**
SUJETOS COLECTOS-ÉTNICOS-CONFINAMIENTO	165
Total, general	80,865

De los registros pendientes por notificar, se encuentran 8.280 fuera de términos (>60 días), de los cuales 7.979 registros se ubican en el territorio nacional, 83 corresponden a sujetos especiales (colectivos, étnicos y confinamiento), y 218 pertenecen a Victimas en el exterior.

PUNTOS Y OPORTUNIDADES PARA MEJORAR LA NOTIFICACIÓN PERSONAL

Para el cumplimiento de la gestión de notificación, el proceso establece la directriz de no finalizar un caso sin haber agotado previamente el intento de citación telefónica, siempre que el registro disponga de un medio de contacto habilitado. Actualmente, se encuentran pendientes 35.495 registros por gestionar mediante citación de mensajes o actualización de datos (outbound), lo que equivale al 44% de lo pendiente por notificar. Cabe señalar que dichos registros no contaban con punto de atención abierto ni con personal contratado para adelantar la gestión de citación.

Es fundamental tener en cuenta que, si bien el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) establece los lineamientos generales para la notificación de los actos administrativos, en el marco de la operación se ha definido un plazo interno de 60 días para adelantar la gestión notificación. Esta directriz tiene como objetivo asegurar el cumplimiento oportuno, facilitar el control de los tiempos y prevenir que los registros queden por fuera de los términos. Para ello, se implementan las siguientes estrategias de gestión:

1. Las profesionales de estadística Claudia Patricia Gomez y Diomar Vargas, remiten a la Unidad la base de datos con los registros, con el propósito de formalizar acuerdos de notificación entre los profesionales y los enlaces municipales. Estos acuerdos deben incluir cronogramas definidos, lugares y responsables asignados, con el fin de asegurar una coordinación eficiente y oportuna del proceso de notificación.
2. Continuar con las llamadas Outbound, con el objetivo de actualizar datos de contacto y obtener la autorización expresa para notificación por medios electrónicos. Esta estrategia, conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, permite agilizar los tiempos del procedimiento y optimizar la entrega de los actos administrativos, siempre que el destinatario haya aceptado esta modalidad de notificación.

3. Garantizar la disponibilidad de los actos administrativos de las víctimas citadas en los puntos de atención a nivel nacional mediante la implementación un repositorio centralizado, seguro y de fácil acceso, que permita a los orientadores consultar los documentos en tiempo real. Este repositorio permitirá al orientador la

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
continuidad de la gestión de notificación en el caso que se presente falla en las herramientas, garantizando así una atención efectiva y oportuna. La operación solicita a la Unidad para las Víctimas la validación y viabilidad de retomar las jornadas masivas de notificación durante el presente año. Esta gestión permitiría garantizar una mayor efectividad en la notificación personal, optimizar los tiempos de atención y ampliar la cobertura hacia la población pendiente por notificar. Asimismo, contribuiría al fortalecimiento de los procesos operativos y a la mejora de los indicadores de cumplimiento asociados a la notificación. Respetuosamente, proponemos que en el marco de este contrato se evalúe la viabilidad de implementar el envío de notificaciones a través de la plataforma WhatsApp. Esta iniciativa se desarrollaría bajo el estricto cumplimiento de los lineamientos institucionales, los protocolos de seguridad de la información y las disposiciones normativas aplicables. El objetivo central de esta propuesta es fortalecer el indicador de contactabilidad con las víctimas, optimizar los tiempos de respuesta y, en consecuencia, incrementar el número de notificaciones efectivamente realizadas. Consideramos que este canal, por su alta penetración y uso cotidiano, puede aportar mejoras significativas en la eficiencia operativa y en la oportunidad del proceso de notificación.
Soporte: Informe de Gestión, Base master de facturación. Enlace Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/
5. Responder en término los requerimientos judiciales de conformidad con el Decreto 2591 de 1991, los lineamientos operativos y jurídicos de la Oficina Asesora Jurídica de la Unidad para las VÍCTIMAS, incorporando la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad de acuerdo con lo establecido en el Anexo de Especificaciones Técnicas. Teniendo en cuenta que esta obligación no aplica para el grupo de Servicio al Ciudadano, no se genera descripción de la actividad.
Evidencia: No aplica para el grupo de Servicio al Ciudadano.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

6. **Atender de manera inmediata y prioritaria las situaciones emergentes que afecten la prestación del servicio en cualquiera de las modalidades de atención, información, orientación, notificación y respuestas judiciales, informando a la Unidad de la situación y medidas adoptadas.**

Durante el mes de febrero se presentaron diversas situaciones emergentes asociadas a condiciones climáticas y de orden público. Frente a estos escenarios, el Operador dispone del Protocolo para la Prevención y Manejo del Riesgo Público y del Protocolo de Prevención de Amenazas y Cuidado Emocional, los cuales orientan la actuación ante eventos relacionados.

En el caso de situaciones ocasionadas por factores naturales, se procede conforme a las directrices emitidas por el Ente Territorial y la Unidad, garantizando una atención articulada y oportuna.

PAV - CRAV	NOVEDAD	OBSERVACIÓN
SAN JUAN DE URABA	INUNDACION EN EL MUNICIPIO	CIERRE DE PUNTO COMO MEDIDA PREVENTIVA POR GRAVES AFECTACIONES EN EL MUNICIPIO POR OLA INVERNAL.
MONTELIBANO	INUNDACION EN EL MUNICIPIO	PUNTO CERRADO POR INUNDACION
PURIFICACION	DISTURBIOS EN LA ZONA	NO SE PERMITÍA INGRESO NI SALIDA DE PERSONAL, POR UNA REUNIÓN DE CABILDOS, SE BLOQUEO EL INGRESO AL PUNTO HASTA LA 1:30 SE HABIITO NUEVAMENTE.

Evidencia: Bitácora
1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

7. **Presentar informes de la operación en las modalidades de atención, información, orientación, notificaciones judiciales y respuestas a requerimientos judiciales de acuerdo con las solicitudes de la unidad y las especificaciones de cada uno de los procesos, con la oportunidad requerida por la unidad.**

Teniendo en cuenta que esta obligación no aplica para el grupo de Servicio al Ciudadano, no se genera descripción de la actividad.

Evidencia: No aplica para el grupo de Servicio al Ciudadano.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

8. Presentar e implementar, previa aprobación de la unidad, propuestas de mejora para disminuir la reiteratividad en las solicitudes de las víctimas en las diversas modalidades de atención e implementarlas previa autorización de la unidad.

El Operador presentó un reporte, en el cual se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo que evidencia reiteratividad en el canal telefónico y virtual, el cual se detalla el avance y comportamiento de este indicador

Reiteratividad por mes

MES	VÍCTIMAS UNICAS	% REITERATIVIDAD	Comparativo
Enero	167.754	33.62%	-
Febrero	206.909	36.28%	**2.7%**

Durante el mes de febrero no fue posible alcanzar el cumplimiento del indicador de reiteratividad debido a diversas condiciones operativas que afectaron directamente la ejecución normal del servicio. En primer lugar, no se contó con la totalidad de los usuarios operativos, situación que redujo la capacidad instalada para la atención y seguimiento de los casos asignados.

Adicionalmente, varios usuarios no disponían de los aplicativos habilitados, lo cual imposibilitó el registro, gestión y cierre oportuno de solicitudes. Esta novedad obligó a que se evacuara las solicitudes.

Finalmente, es importante resaltar que los servicios no contaron con el 100% de la planta proyectada evidenciado en el indicador de rotación de la campaña el cual cerró en 31% afectando los tiempos de capacitación, canguro, acompañamiento e inicio gestión operativa, esto influye en la disponibilidad parcial del servicio, impactando directamente los volúmenes de gestión requeridos para el cumplimiento del indicador.

La reiteratividad en la modalidad Telefónico y Virtual hace referencia a los casos en los que una misma persona realiza múltiples consultas sobre un mismo tema o trámite dentro de un periodo determinado (punto de medición es mensual). Este fenómeno puede deberse a diversos factores, como la necesidad de mayor claridad en la información, teniendo en cuenta que alguna parte de esta maneja términos muy técnicos y no son de fácil compresión para el ciudadano, tiempos de respuesta en los procesos donde en algunos casos el ciudadano percibe que no se cumplen con los prometidos en primer contacto, o la expectativa de obtener una solución más rápida en sus solicitudes, dentro de las consultas más frecuentes tenemos las siguientes:

Reiteratividad por área misional

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

MISIONAL	SOLICITUD	VÍCTIMAS REITERATIVAS MISMA SOLICITUD	%	CAUSA	EFECTO	PROPUESTA
DIRECCION DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION MEDICION DE CARENCIAS-INFORMACION TURNO DE ATENCION	55.843	75,84%	* Los ciudadanos quieren saber si ya cuentan con giros disponibles para cobrar sus AH, sin embargo, esto depende de la disponibilidad presupuestal asignada a la Unidad para las VÍCTIMAS anualmente	* Reiteratividad en las consultas de solicitud de Giro	* Ajuste de protocolo: La Unidad le dará respuesta una vez se otorgue el beneficio en un lapso de 3 meses, a través de Mensaje de Texto o contacto telefónico.
	ACTUALIZACION DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN (A solicitud de la Unidad para mantener datos actualizados)	1.296	1,76%			
	GSC - CERTIFICACION UNIDAD EN LINEA	670	0,91%			
	SOLICITUD DE ATENCION HUMANITARIA	654	0,89%			
	ACREDITACION VIVANTO POR CORREO ELECTRONICO	79	0,11%			
	ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION MEDICION DE CARENCIAS-INFORMACION PUNTO DE GIRO	23	0,03%			
DIRECCION DE REPARACIÓN	DOCUMENTACION REPARACIÓN	6.208	8,43%	* Los ciudadanos quieren saber si ya cuentan con el pago de su indemnización para cobrar, sin embargo, esto depende de la disponibilidad presupuestal asignada a la Unidad para las VÍCTIMAS anualmente	* Reiteratividad en las consultas de solicitud de Indemnización	* Generar unas tipificaciones detalladas de acuerdo con las diferentes consultas que se vayan dando.
	INDEMNIZACION-ESTADO DEL PROCESO DE LA INDEMNIZACION	156	0,21%			
	INDEMNIZACION-REPROGRAMACION DE GIRO DE INDEMNIZACION		0,00%			
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACION	CONSULTA ESTADO VALORACION	8.647	11,74%	* Novedades no subsanadas por parte de los ciudadanos en el registro único de víctimas antes de hacer otro tipo de solicitudes	* No es posible escalar solicitudes para tramites de AH y proceso de Reparación	* Habilitar a través de Unidad en línea las autogestiones por parte de los ciudadanos, para que puedan subsanar las novedades que presenten en el Registro único de VÍCTIMAS
	REGISTRO-MODIFICACION DATOS DE CONTACTO - LEY 387/1448	57	0,08%			

Fuente: SGV corte 28 de febrero

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

El análisis de la reiteratividad es fundamental para mejorar la eficiencia en la atención, identificar posibles brechas en la comunicación y optimizar los recursos destinados a la orientación de las víctimas. A partir de esta información, se implementan estrategias para fortalecer la calidad del servicio, reducir la duplicidad de consultas y garantizar respuestas más efectivas en los distintos puntos de contacto.

Para el mes de febrero se evidencia que la mayor reiteratividad se da en los servicios de Auto Consulta (**# 121, Unidad en Línea, WhatsApp Bot y Chat Bot**), con un **97.58%**, Esto se debe a que son canales automatizados y de disponibilidad inmediata, lo que facilita que las victimas consulten de manera recurrente, especialmente considerando que la información puede cambiar en periodos cortos, incluso menores a un mes. Esta reiteración, por tanto, responde a la necesidad de mantenerse informados ante posibles actualizaciones en su situación particular.

Reiteratividad por canal de comunicación

MODALIDAD	SERVICIO	VICTIMAS	%
AUTOCONSULTA	IVR 121	37.399	49,82%
AUTOCONSULTA	UNIDAD EN LINEA	22.139	29,49%
AUTOCONSULTA	WHATSAPP BOT	11.149	14,85%
AUTOCONSULTA	CHATBOT	2.557	3,41%
TELEFÓNICO	INBOUND	226	0,30%
TELEFÓNICO	OUTBOUND	1.157	1,54%
VIRTUAL	WHATSAPP	129	0,17%
VIRTUAL	CHAT	143	0,19%
VIRTUAL	CORREO	44	0,06%
VIRTUAL	VIDEO LLAMADA	119	0,16%
Total general		**75.062**	**100%**

Fuente: SGV corte 28 de febrero

Teniendo en cuenta lo anterior el operador presenta algunas propuestas para consideración por parte de la UARIV con el fin de apuntar a mejorar este indicador, algunas de ellas son:

- **Propuesta 1 - Ajuste de protocolo**: La Unidad le dará respuesta una vez se otorgue el beneficio en un lapso de 3 meses, a través de Mensaje de Texto o contacto telefónico; esta propuesta de protocolo deberá ser evaluado por el área conceptual para considerar si es viable o no.
- **Propuesta 2 - Generar unas tipificaciones detalladas**: de acuerdo con las diferentes consultas que se vayan dando e identificar de manera más precisa las diferentes causales por las cuales se genera la reiteratividad.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Propuesta 3 - Habilitar a través de Unidad en línea las autogestiones** por parte de los ciudadanos, para que puedan subsanar las novedades que presenten en el Registro único de víctimas, tales como actualizar datos de contacto, envió de documentos faltantes, entre otros.

Evidencia: Informe de gestión febrero 2026.
Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

9. Realizar la validación y proyección de los actos administrativos a nivel nacional de los requerimientos de los procesos relacionados con el Registro Único de Victimas y su interoperabilidad con los sistemas de información de acuerdo a los lineamientos del Anexo Técnico.

Teniendo en cuenta que esta obligación no aplica para el grupo de Servicio al Ciudadano, no se genera descripción de la actividad.

Soporte: No aplica para el grupo de Servicio al Ciudadano.

10. Conservar la confidencialidad de la toda la información que conozca en el desarrollo del contrato.

Para el mes en cuestión aportamos la siguiente cantidad de acuerdos de confidencialidad por proceso:

CANAL	PERFIL	TOTAL
Presencial	Gestor II - Territorio Servicio al Ciudadano	223
	Gestor III - Servicio al Ciudadano	1
	Supervisores	5
	TOTAL	**229**

Evidencia. Acuerdos de Confidencialidad.
Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

11. Presentar oportunamente la facturación con sus respectivos soportes en los tiempos establecidos por la UARIV.

Evidencia: Factura del mes
Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

12. Garantizar la comunicación permanente con la UARIV sobre el desarrollo del contrato.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Toda comunicación de la operación se debe remitir directamente al Gerente de Operación copiando en toda comunicación sin excepción al Gerente de proyectos, y toda comunicación administrativa y financiera o cualquier inconveniente que se tenga con la operación y se requiera gestión inmediata se debe remitir directamente al Gerente de Proyectos. Edwin Castillo Ortiz Correo: edwin.castillo@colombiadigital.net Celular: Gerente de Operación 1. Servicio al ciudadano y oficina asesora jurídica. Yolanda Rueda Gómez Correo: yrueda@outsourcing.com.co Celular: 3143817626
Soporte: **Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/**
13. Asumir todos los costos directos e indirectos generados en la ejecución del contrato conforme a la totalidad de las condiciones señaladas en los documentos que hacen parte integral de este proceso, Anexo Técnico. Se generaron los cobros de acuerdo con la propuesta económica.
Soporte: factura, planilla de pago de parafiscales. **Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/02. FEBRERO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/**
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
14. Cumplir las demás obligaciones que se deriven del Anexo de Especificaciones técnicas, la propuesta presentada, el contrato. Durante el periodo del presente informe no se recibieron solicitudes de actividades diferentes de las descritas.
Evidencia: No aplica para el periodo.

Jorge Andres Capurro Sánchez

Representante Legal Corporación Colombia Digital

Numeral 12.34 Garantizar la entrega efectiva de los incentivos a los beneficiarios de los programas de incentivos monetarios de forma adecuada y prestando un servicio en condiciones de oportunidad, eficiencia, seguridad, igualdad y dignidad.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Nota: El contratista debe anexar el número total de actividades que se encuentren definidas en su contrato.

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O PROVEEDOR** anexo soportes de las actividades que soportan la ejecución de las actividades realizadas en el periodo correspondiente a este informe en el aplicativo SECOP II de acuerdo con la Guía Presentación Informe de Actividades y Supervisión a la Ejecución Contractual.

I. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO
En mi calidad de supervisor del contrato **No. CI 1073-2026** certifico que el/la contratista **Corporación Colombia Digital** realizó sus actividades conforme a lo estipulado en el contrato, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas. Es importante mencionar que, como se observa en todo el informe, las únicas actividades que no se llevaron a cabo debido a que la obligación no aplica para este mes fueron: 1. Para el periodo que comprende este informe no aplican las actividades: 5,6,7,9, 14

Carlos Arturo Vásquez Aldana
Jefe de la oficina Asesora Jurídica
Supervisor Contrato 1073

UARIV
2026-0294988-2
Fecha Rad: 2026-04-24 16:37:47 Us: Leidy Nathaly C.
Proceso: GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Revisó componente financiero y Consolido: Jhon Alberto Serna Espaňa
Revisó Linea Presencial: Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle
Revisó Linea Escrita: Claudia Marcela Guerrero Torres
Revisó: Linea Telefónica y Virtual: Jessica Paola Barrios Navarro
Revisó: Procedimiento Administrativo de Notificaciones: Maria José Álvarez Carrascal
Revisó: Ivonne Lucia Guerrero Rojas – Apoyo Jurídico a la Supervisión Grupo de Servicio al Ciudadano
Aprobó: Karol Vanessa Ortigoza Vargas – Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano (E)

Nota: Para los casos en que haya designación se debe adjuntar al primer informe el documento de designación expresa por parte del representante legal, y en caso de requerirse cambio del designado se deberá presentar la nueva designación como parte del informe al periodo que corresponda.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

INFORME DE TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN No. DOS (2)

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/02/2026 AL 28/02/2026

COMPONENTE GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	1073 de 2026
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 UNIDAD.
Clase de Contrato o convenio:	Contrato Interadministrativo
Fecha Inicio:	24/01/2026
Fecha Terminación:	31/12/2026
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	10,3%
Prórroga(s)	**N/A**
Valor inicial pactado:	$112.455.928.329,00
Valor del Componente de Servicio al Ciudadano	$ 75.748.715.268
Valor adicionado	**N/A**
Valor para pagar:	**$ 5.537.802.892**
Amortización de recursos de anticipo de GSC	Para el presente período se amortizará $ 2.839.762.084,85
Nombre del contratista:	CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL
CC / Nit:	830101214-4
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Carlos Arturo Vasquez Aldana
Cargo del Supervisor:	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

INFORME DE SEGUIMIENTO CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 1073-2026

En mi calidad de Supervisor del Contrato Interadministrativo No. 1073 de 2026, componente del Servicio al Ciudadano suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas y el Contratista CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL, certifico que el Contratista cumplió sus obligaciones conforme a lo estipulado, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una ellas.

En este sentido, el Contratista cumplió para el mes de FEBRERO de la presente anualidad, el siguiente objeto contractual: " Contratar la prestación de servicios integrales para la gestión operativa y técnica de procesos relacionados con la atención y orientación a víctimas del conflicto armado y demás usuarios externos, en sus diferentes canales de servicio; el análisis, valoración, proyección y notificación de actos administrativos, incluidos aquellos relacionados con la inclusión en el Registro Único de Víctimas; así como la atención y respuesta a requerimientos de origen judicial, incluyendo los derivados de acciones constitucionales, procesos de restitución de tierras, justicia transicional y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, de acuerdo con las condiciones, especificaciones técnicas y procedimientos definidos por LA UNIDAD.."

A continuación, se detallan los aspectos técnicos más relevantes en la ejecución del contrato interadministrativo 1073-2026, en el mes de febrero:

1. **Generales:**

La fecha de suscripción del Contrato Interadministrativo se realiza el 17/01/2026, de inicio: 24/01/2026 y de terminación el 31/12/2026 o hasta agotar el presupuesto.

Se convoca y realiza reunión de validación de facturación el día 6 de marzo 2026 por el responsable del Operador Outsourcing, de conformidad con la citación realizada mediante correo electrónico de fecha 04 de marzo de 2026, en presencia de los profesionales que apoyan la gestión de supervisión del contrato de la línea contractual y financiera del Grupo de Servicio al Ciudadano, como de los profesionales responsables designados por parte del Operador; se deja registro documental mediante Acta firmada No. 01 "Conciliación de los ítems de personal y servicios consumidos en febrero de 2026, correspondientes al convenio interadministrativo 1073-2026".

La validación de cumplimiento de metas y cifras las realizan diariamente las profesionales lideres de los canales de atención y los profesionales del operador.

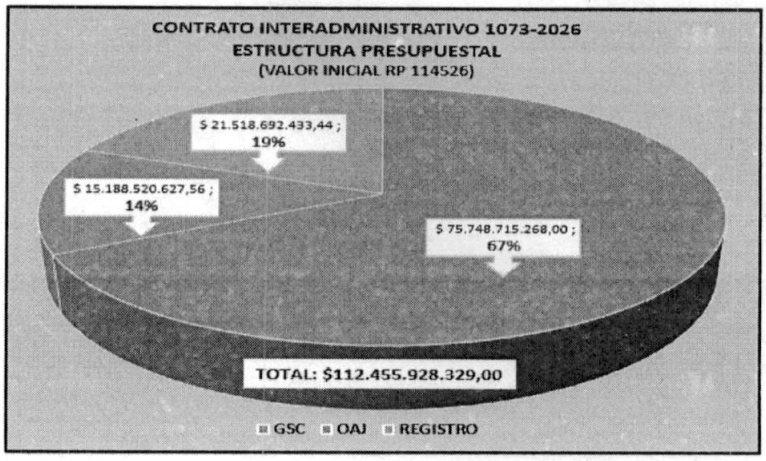
2. **Financieros:**

El Contrato Interadministrativo se suscribió con un presupuesto de **CIENTO DOCE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE ($112.455.928.329)**, de los cuales:

$75.748.715.268,00 corresponden al Grupo de Servicio al Ciudadano-GSC,
$15.188.520.627,56 a la Oficina Asesora Jurídica-OAJ y,
$21.518.692.433,44 a la Dirección de Registro y Gestión de la Información

Area	Valor inicial	Adición	Valor Actual	%
GSC	$ 75.748.715.268,00	$ -	$ 75.748.715.268,00	67%
OAJ	$ 15.188.520.627,56	$ -	$ 15.188.520.627,56	14%
REGISTRO	$ 21.518.692.433,44	$ -	$ 21.518.692.433,44	19%
Total	**$ 112.455.928.329,00**	**$ -**	**$ 112.455.928.329,00**	**100%**

Estructura Presupuestal - Seguimiento Financiero Contrato Interadministrativo 1073-2026



Además se tramito un anticipo por el 15% del valor del contrato ($16.868.389.249,35) el cual está distribuido de la siguiente manera $ 11.362.307.290,20 corresponden al Grupo de Servicio al Ciudadano, $ 2.278.278.094,13 a la Oficina Asesora Jurídica y $ 3.227.803.865,02 a la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

Se proyecta una amortización para el grupo del grupo de servició al ciudadano de la siguiente forma:

Periodo	GSC
FEBRERO	2.839.762.084,84
MARZO	1.704.509.041,07
ABRIL	1.704.509.041,07
MAYO	1.704.509.041,07
JUNIO	1.704.509.041,07
JULIO	1.704.509.041,07
	11.362.307.290,20

2.1. Facturación:

Por la prestación de los servicios el contratista, CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL, generó al GSC las facturas que se detallan a continuación:

MES	NUMERO FACTURA	VALOR
Enero	FC 984	$ 709.075.390
Febrero	FC 923	$ 5.537.802.892
TOTAL		**$ 6.246.878.282,12**

Tabla N.1- Facturación

Para generar la factura del mes de febrero, se acordó entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Victimas y el contratista CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL un cronograma, cuyas fechas y actividades se detallan a continuación:

REPORTE FACTURACION			
ACTIVIDAD	FECHA MAXIMA	FECHA REAL DE ENTREGA	OBSERVACIONES
Carga base máster de novedades	01/03/2026	01/03/2026	El operador remitió correo con base máster de novedades para su revisión.
Validación de novedades por parte de la UARIV	04/03/2026	04/03/2026	El día 04 de marzo se da respuesta al operador con el visto bueno y aprobación de las novedades.
Conciliación novedades personal, puestos de trabajo, recargas y minutos COORPORACION COLOMBIA DIGITAL / UARIV	06/03/2026	06/03/2026	Desde el 06/02/2026el operador confirmó el cargue de actas de puestos de trabajo, novedades, recargas y minutos Omnicanal, las cuales fueron revisadas el mismo día.
envió prefactura contabilidad COORPORACION COLOMBIA DIGITAL	06/03/2026	06/03/2026	El operador remitió el correo para la validación, de los valores facturados.
Envío y aprobación técnica y financiera informe COORPORACION COLOMBIA DIGITAL / UARIV	06/03/2026	06/03/2026	Se da aprobación vía correo electrónico por parte de la UARIV de la prefectura y actas de evidencia.
COORPORACION COLOMBIA DIGITAL radica en la UARIV	24/04/2026	23/04/2026	El proveedor remite informe de actividad y soportes para radicación de factura el 22/04/2026

Tabla 2. Reporte de facturación

El operador cumplió con el cronograma establecido para el cargue de información, conciliación y radicación, generando la factura el día 22/04/2026.

2.2. Ejecución Presupuestal

Con corte al 28 de febrero de 2026, el Contrato Interadministrativo No.1073 de 2026 no presenta una ejecución presupuestal

En la siguiente tabla se refleja el avance que se tiene en la ejecución presupuestal:

	VALOR ACTUAL CI	CDP 3426 del GSC	EJECUTADO	PAGADO		

PROCESO PROGRAMA Y/O CONTRATO	($)	($)	($)	($)	PENDIENTE DE EJECUCIÓN ($)	PORCENTAJE EJECUCIÓN (%)
CI 1073-2026–COLOMBIA DIGITAL	$112.455.928.329	$75.748.715.268	$ 6.246.878.282,00 ,00	$0	$ 75.748.715.268	0,00%
TOTAL	**$112.455.928.329**	**$75.748.715.268**	**$0**	**$0**	**$ 75.748.715.268**	**0,00%**

Tabla N.3- Ejecución Presupuestal relación de pago SIIF 28/02/2026

3. Productividad modalidades y procesos operativos para febrero y el cierre definitivo de la vigencia

La línea de producción evaluada con respecto al total de las solicitudes realizadas mensualmente a través de los canales de atención presencial, escrita, telefónico-virtual y procedimiento de notificaciones, incluyendo jornadas de atención; se encuentra supeditada al cumplimiento de la meta anual establecida para cada vigencia.

El avance y porcentaje de cumplimiento con respecto a la meta establecida para el año 2026 al cierre del mes de febrero se indica a continuación:

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD – GSC 2026					
Proceso/Canal	**Meta***	**Enero**	**Febrero**	**Avance a Febrero**	**% Avance**
Presencial	7.745.535	24.734	290.703	315.437	4,1%
Jornadas	988	0	27	27	2,7%
Escrito	429.600	978	8.180	9.158	2,1%
Telefónico	10.665.985	555.405	745.027	1.300.432	12,2%
Notificaciones	807.143	276	5.424	5.700	0,7%
TOTAL	**19.649.251**	**426.582**	**1.049.372**	**1.630.765**	**8,30%**

Tabla 4. Reporte de productividad por canales de atención

*Las metas y avances de cada indicador corresponden a las cifras vigentes en el proyecto de inversión de fortalecimiento de canales de atención, las cuales son reportadas en la PIIP (Plataforma Integrada de Inversión Pública).

A continuación, se indican las principales acciones en la articulación de la gestión que contribuyen al cumplimiento de la meta proyectada, las causas en los casos de incumplimiento, afectaciones o fallas presentadas en el periodo y las estrategias que se implementan para mejorar la prestación en el servicio de atención a las víctimas.

3.1. Acciones que generaron el cumplimiento de metas:

3.1.1. <u>Modalidad Presencial:</u>

Durante el periodo reportado se gestionaron un total de 290.703 solicitudes, producto de la atención brindada a 151.189 víctimas, lo que representó un cumplimiento del 4,1% frente a la meta anual establecida. Este resultado se encuentra directamente asociado a la fecha de inicio de la operación del contrato que soporta la prestación del servicio de orientación y atención, el cual comenzó el 24 de enero de 2026,

situación que implicó que durante el mes de enero y febrero se realizara proceso de vinculación progresiva del personal requerido para la prestación del servicio en los diferentes puntos de atención y Centros Regionales.

En este contexto, el comportamiento de la operación refleja una disminución significativa en la cantidad de solicitudes tramitadas, si se compara con los niveles de gestión alcanzados en periodos o contrataciones anteriores. Mientras que en el mes de diciembre de 2025 en el marco del Contrato Interadministrativo No. 277 de 2025 se registró una gestión mensual de 573.904 solicitudes, durante el periodo analizado del mes de febrero se gestionaron 290.703 solicitudes, resultado que responde principalmente a la reducción temporal en la capacidad operativa, derivada del inicio del nuevo contrato y del proceso gradual de contratación, capacitación e incorporación del personal encargado de la atención.

Esta situación generó un impacto directo en la capacidad de respuesta del servicio, lo que se tradujo en una disminución en el volumen de atenciones realizadas y en el trámite de solicitudes, afectando el cumplimiento de los objetivos operativos previstos para el inicio del año.

En atención a este escenario, desde el canal presencial se generaron alertas oportunas y acciones de mejora, orientadas a fortalecer de manera integral la prestación del servicio y estabilizar progresivamente la capacidad operativa en los territorios, entre las principales acciones implementadas para mitigar esta situación y fortalecer el funcionamiento del servicio de atención, se destacan las siguientes:

- Reporte semanal del avance del proceso de contratación, con el fin de realizar seguimiento permanente al ingreso del personal requerido para la operación en los puntos de atención y Centros Regionales.

- Capacitación permanente al equipo de orientadores de reciente vinculación, acompañada de procesos de acompañamiento en punto durante la etapa práctica, con énfasis en la actualización normativa, el conocimiento de la oferta institucional y el fortalecimiento de habilidades comunicativas y de orientación a las víctimas.

- Seguimiento y evaluación periódica del desempeño del personal, así como la socialización y refuerzo de los protocolos de atención, con el propósito de garantizar mayor eficiencia, calidad y precisión en la gestión de las solicitudes y en la orientación brindada a la población víctima.

- Socialización semanal de los resultados operativos y del avance del proceso de contratación con los profesionales del grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de mantener un monitoreo permanente de la operación y facilitar la toma de decisiones oportunas.

- Seguimiento permanente a la gestión del operador del servicio, incluyendo procesos de retroalimentación en línea sobre las acciones de mejora identificadas en los puntos de atención y centros regionales, así como la solicitud de subsanación inmediata de las situaciones que afectan la calidad o la oportunidad del servicio.

La implementación de estas acciones ha permitido monitorear de manera más precisa el comportamiento de la atención en los diferentes puntos de atención y centros regionales, evidenciando en varios territorios niveles elevados de demanda, tiempos de espera prolongados, incremento en la formación de filas y presión en la prestación del servicio, situación que refleja la alta necesidad de atención por parte de la población víctima.

En este sentido, las cifras que se presentan a continuación corresponden al resultado de la gestión adelantada por los profesionales del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Entidad, así como por los orientadores que se han incorporado de manera progresiva a la operación,

de acuerdo con las fechas de ingreso establecidas en el marco del proceso de contratación. Estas cifras permiten evidenciar el esfuerzo institucional realizado durante el periodo de estabilización de la operación, así como los avances graduales en la recuperación de la capacidad de atención en los territorios.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	SOLICITUDES	VÍCTIMAS ATENDIDAS
ANTIOQUIA	45.088	18.015
ATLÁNTICO	3.690	1.602
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	12.435	6.789
CAQUETÁ Y HUILA	12.299	6.920
CAUCA	12.610	6.901
CENTRAL	45.082	33.477
CESAR Y GUAJIRA	9.357	5.846
CHOCÓ	11.718	5.747
CÓRDOBA	10.679	5.825
EJE CAFETERO	15.203	7.074
MAGDALENA	4.850	2.150
MAGDALENA MEDIO	12.919	6.447
META Y LLANOS ORIENTALES	8.733	5.271
NARIÑO	13.850	6.151
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	24.580	10.398
PUTUMAYO	11.207	4.679
SANTANDER	7.071	3.884
SUCRE	11.467	4.872
URABÁ	9.577	5.433
VALLE	8.288	3.708
TOTAL	290.703	151.189

Fuente: SGV, corte 28 de febrero 2026.

Jornadas Móviles de Atención:

Las jornadas móviles de atención constituyen una estrategia fundamental implementada por la Entidad para acercar la oferta institucional a las comunidades que se encuentran en zonas rurales, apartadas o de difícil acceso, donde las condiciones geográficas, económicas o de infraestructura dificultan la movilidad de la población hacia los puntos de atención o Centros Regionales. A través de estas jornadas, la Entidad busca garantizar el acceso efectivo de las víctimas del conflicto armado a los servicios de orientación, información y acompañamiento, permitiendo que puedan conocer y adelantar trámites relacionados con las medidas de asistencia, atención y reparación integral establecidas en la normatividad vigente.

Esta estrategia contribuye de manera significativa a fortalecer la presencia institucional del Estado en territorios históricamente afectados por el conflicto armado, promoviendo la garantía de derechos de las víctimas y reduciendo las barreras de acceso a los servicios institucionales. Asimismo, durante el desarrollo de estas jornadas se brinda atención personalizada, se resuelven inquietudes en tiempo real, se orienta sobre las rutas de acceso a la oferta institucional y se facilita la gestión de trámites que, de otra manera, implicarían largos desplazamientos, mayores costos o dificultades logísticas para la población víctima.

Igualmente, las jornadas móviles permiten articular acciones con las entidades territoriales y otras instituciones del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), favoreciendo la coordinación interinstitucional y ampliando la cobertura de la atención en los territorios. Esto no solo mejora las condiciones de acceso a los servicios, sino que también fortalece los procesos de acompañamiento y seguimiento a las situaciones particulares de las víctimas en cada municipio o comunidad.

Durante el periodo reportado se realizaron 27 jornadas de atención donde se atendieron 3.169 Víctimas con 6.597 número de solicitudes.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	JORNADAS	SOLICITUDES	VÍCTIMAS ATENDIDAS
ANTIOQUIA	0	0	0
ATLÁNTICO	0	0	0
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	1	163	104
CAQUETÁ Y HUILA	1	105	49
CAUCA	0	0	0
CENTRAL	3	464	203
CESAR Y GUAJIRA	3	1036	685
CHOCÓ	1	510	245
CÓRDOBA	1	102	55
EJE CAFETERO	4	290	142
MAGDALENA	3	1234	463
MAGDALENA MEDIO	0	0	0
META Y LLANOS ORIENTALES	1	268	165
NARIÑO	2	420	187
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	0	0	0
PUTUMAYO	0	0	0
SANTANDER	2	125	70
SUCRE	1	939	306
URABÁ	2	700	397
VALLE	2	241	98
TOTAL	27	6.597	3.169

Fuente SGV modalidad de atención presencial, corte 28 de febrero 2026

3.1.2. Modalidad Escrita:

La modalidad de atención escrita se encarga de tramitar y elaborar la respuesta a peticiones quejas, reclamos y consultas escritas interpuestas por los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.

Con relación a las cifras de gestión de la modalidad escrita, para la presente vigencia, se acordó una meta anual de 350.000 PQR atendidas; y según los reportes de ingreso, gestión y casos pendientes de respuesta, la meta para febrero, en promedio debería aproximarse a 31.364 para un cumplimiento del 100% del mes. Con corte al 28 de febrero las PQR respondidas son 8.180 que equivalen a un 26%, presentado una variación del 74%, con respecto a la meta mensual.

Radicación PQR 2026

RADICACIÓN PQR	ENERO	FEBRERO
Año 2.026	3.528	32.861

Fuente: LEX 31/01/2026 - Gobierno de Datos 28-02-2026

Respuestas PQR 2026

RESPUESTAS PQR	ENERO	FEBRERO
Año 2.026	978	8.180

Fuente: LEX 31/01/2026 - Gobierno de Datos 28-02-2026

3.1.3. Modalidad Telefónica y Virtual:

Durante el mes de febrero de 2026, la modalidad telefónica y virtual atendió un total de 745.027 solicitudes y 206.909 víctimas a través de los diferentes servicios.

A continuación, se presenta el detalle de solicitudes y víctimas atendidas por tipo de servicio:

	Solicitudes	% Solicitudes	Victimas	% Victimas
Auto consulta	711.182	95,46%	193.398	93%
Telefónica	14.031	1,88%	6.492	3%
Virtual	19.814	2,66%	7.019	3%
TOTAL	745.027	100%	206.909	100%

Fuente: SGV 1 al 28 de febrero 2026

Durante el mes de febrero, el cumplimiento de la meta mensual fue del 99,79 %, frente a una meta establecida de 746.620 solicitudes. Esta meta fue definida en el proceso de planeación, considerando las condiciones de la operación, el comportamiento de la demanda y la fase de normalización del servicio derivada de la entrada en operación del equipo de Colombia Digital con personal nuevo.

No obstante, aunque el cumplimiento se mantuvo cercano al 100 %, se evidenció un nivel de rotación de personal del 27 %, lo cual impactó la capacidad operativa. En efecto, los orientadores vinculados no inician atención inmediata, dado que deben surtir un proceso de

capacitación de aproximadamente siete días. Adicionalmente, esta dinámica afectó la calidad del servicio, al requerir la reiteración de procesos de formación, y generó sobrecarga en el equipo, debido a la implementación de esquemas de acompañamiento (plan canguro) por parte de orientadores experimentados, quienes redujeron su disponibilidad para la atención directa.

Cabe señalar que el cumplimiento de la meta se alcanzó en aproximadamente 95 % gracias a los servicios de autoconsulta. En este contexto, se advierte que, de no completarse la contratación de personal requerida y de no controlarse los niveles de rotación, existe un alto riesgo de incumplimiento de la meta en el mes siguiente, desde el canal se han compartido las alertas oportunas frente a esta situación y se ha trabajado en la implementación de mejoras en los servicios de autoconsulta para fomentar su uso.

En ese orden de ideas, las acciones implementadas para el cumplimiento de la meta fueron las siguientes:

- Seguimiento a la contratación: desde el canal se realizó un monitoreo detallado del personal requerido frente al personal efectivamente vinculado, con el fin de garantizar la capacidad operativa de los servicios.
- Implementación del plan canguro: se dispuso de orientadores con experiencia para acompañar el proceso de incorporación del personal nuevo, asegurando condiciones mínimas de calidad en la atención.
- Control de calidad y productividad en teletrabajo: se generó un informe de llamadas cortadas, con el propósito de hacer seguimiento al desempeño de los orientadores en modalidad de teletrabajo.
- Monitoreo del cumplimiento y gestión de contingencias: se realizó seguimiento permanente al cumplimiento de la meta y se gestionó el restablecimiento del servicio ante afectaciones, en articulación con AdminSAAH y la OTI.

3.1.4. Procedimiento Administrativo de Notificaciones:

Durante el mes de febrero de 2026 se notificaron 5.424 actos administrativos, cifra que refleja el comportamiento propio del inicio y estabilización de la operación del procedimiento de notificaciones en la presente vigencia. Este resultado corresponde aproximadamente al 10% de la meta anual proyectada, lo cual resulta consistente si se tiene en cuenta que el proceso se encuentra en una fase inicial de ajuste operativo, alistamiento de equipos de trabajo y consolidación de flujos de gestión.

En efecto, durante este periodo se evidenció un incremento significativo frente al mes de enero (276 actuaciones notificadas), lo que demuestra un avance progresivo en la capacidad operativa y en la articulación con las dependencias generadoras de actos administrativos; no obstante, el volumen notificado aún se encuentra condicionado por el nivel de ingresos efectivos de actos, los cuales ascendieron a 9.796 en febrero.

A continuación, se detalla la cifra de ingresos y notificados por dependencia y por mes:

INGRESO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS			
MISIONAL	**ENERO**	**FEBRERO**	**TOTAL**
DGSH	731	3.315	4.046
DR	232	282	514
DRGI	3.606	5.822	9.428
OAJ	206	377	583
Total General	**4.775**	**9.796**	**14.571**

ACTOS ADMINISTRATIVOS NOTIFICADOS			
MISIONAL	**ENERO**	**FEBRERO**	**TOTAL**
DGSH	60	1,338	1,398
DR	164	2,645	2,809
DRGI	52	1,428	1,480
OAJ	0	13	13
Total General	**276**	**5.424**	**5.700**

Es importante precisar que el nivel de cumplimiento observado en el mes no obedece a una disminución en la capacidad operativa del proceso, sino a factores estructurales propios del arranque de la vigencia, tales como:

- La estabilización de la operación y ajuste de los equipos de trabajo.
- La curva de aprendizaje del personal vinculado recientemente.
- La dependencia directa del volumen de actos administrativos remitidos por las áreas misionales.

En este sentido, el resultado observado es esperado y se encuentra justificado, teniendo en cuenta que la operación aún se está consolidando. Se prevé que en los próximos meses aumente el número de notificaciones, a medida que se estabilice el proceso y se regularice el ingreso de actos administrativos.

3.2. Afectaciones al servicio o fallas presentadas en el periodo

3.2.1. Modalidad de atención presencial

- Incremento en los tiempos de espera para la atención: La reducción temporal del personal disponible en los puntos de atención y Centros Regionales generó una menor capacidad para atender el flujo de víctimas, ocasionando tiempos de espera más prolongados para las víctimas que acudieron a solicitar orientación o realizar trámites.
- Formación de filas y congestión en los puntos de atención: La alta demanda del servicio, sumada a la limitada capacidad operativa durante los primeros días de la ejecución contractual, produjo un aumento en la formación de filas y situaciones de congestión en algunos puntos de atención, lo que afectó la oportunidad en la prestación del servicio.
- Disminución en el número de solicitudes tramitadas: La reducción en la disponibilidad de orientadores y el proceso de incorporación progresiva del personal impactaron directamente el volumen de solicitudes gestionadas durante el periodo, generando una disminución significativa frente a los niveles de gestión alcanzados en periodos anteriores.
- Estas afectaciones han sido identificadas oportunamente y se realizó seguimiento permanente por parte del canal presencial, con el fin de implementar acciones de mejora que permitan restablecer progresivamente la capacidad operativa, optimizar los tiempos de atención y garantizar una prestación del servicio más eficiente y oportuna para la población víctima.

3.2.2. Modalidad Escrita:

Se registraron incidencias de aplicativos durante el mes que impactaron la gestión de casos en los procesos de firma y cierre con una indisponibilidad de 8 días en el aplicativo LEX y un promedio de 46 min en el aplicativo VIVANTO

3.2.3. Modalidad Telefónico y Virtual:

Durante el mes de febrero, la prestación del servicio en la modalidad telefónica y virtual se vio afectada por diversas fallas técnicas tanto en herramientas propias de la entidad como en sistemas del operador y plataformas externas. En particular, se presentaron interrupciones en el funcionamiento de los aplicativos SGV y VIVANTO, sumado a la caída del Web Service que enlaza las tipificaciones en el sistema. Estas fallas obligaron al cierre anticipado de algunas interacciones y afectaron la disponibilidad del servicio.

CONSOLIDADO INCIDENCIAS 2026				
Aplicativo	**Tipo incidente**	**Duración de incidente**	**Aprox No Tipificados**	**%Afectacion Acumulado**
SGV VIVANTO	FALLA AL DESCARGAR DECLARACIONES Y NOTIFICACIONES	1:17:00	587	0,06%
	FALLA CONSULTA HISTORICO	0:41:00	513	0,03%
	FALLA EN CARGA Y DESCARGA AUTORIZACION ELECTRONICA	1:57:00	960	0,10%
	FALLA EN FUENTES EXTERNAS	2:29:00	1.418	0,13%
	FALLA MASIVA DE SGV (CAIDA DEL APLICATIVO)	13:24:00	22.405	0,68%
INDEMNIZA WHATSAPP RED	FALLA EN MODULO DE ACREDITACIONES	3:05:00	183	0,16%
	FALLA EN MÓDULO DE NOVEDADES	5:36:00	1.796	0,28%
	FALLA MASIVA DE VIVANTO (CAIDA DEL APLICATIVO)	0:25:00	14	0,02%
	FALLA REGISTRADURIA	0:17:00	6	0,01%
	FALLA MASIVA EN CONSULTA INDIVIDUAL	2:21:00	858	0,12%
AVAYA CHAT BOT IVR 121	FALLA EN INDEMNIZA NO CARGA INFORMACION	3:19:00	3.044	0,17%
	INDEMNIZA NO DESCARGA DE DOCUMENTOS	1:37:00	331	0,08%
	FALLA CAIDA GENERAL DE APLICATIVO	2:18:00	524	0,12%
	FALLA ACCESO APLICATIVO POR CREDENCIALES	13:51:00	13.547	0,70%
WHATSAPP BOT ZIMBRA MASIVO CORREO	SIN ACCESO A RED SOCIAL INSTAGRAM	5:19:00	316	0,27%
	SIN ACCESO A RED SOCIAL POR CREDENCIALES	1:00:00	228	0,05%
	FALLA VISUALIZACION DE COMENTARIOS DE LOS USUARIOS DE INSTAGRAM	40:00:00	9.088	2,02%
	FALLA CAIDA GENERAL RED SOCIAL X	10:46:00	5.876	0,54%
	FALLA ARCHIDHU - CAIDA APLICATIVO	0:18:00	61	0,02%
CHAT WEB	FALL CAIDA PAGINA WEB	1:50:00	1.615	0,09%
		111:50:00	63.371	5,64%

Fuente: Informe de incidencias febrero 2026

Por otra parte, cabe mencionar que, a pesar del cumplimiento de la meta, los indicadores de gestión internos del que hacer del operador, evidenciaron un desempeño limitado con un desempeño restringido. Por ejemplo, las tasas de abandono registradas se encuentran entre las más altas históricamente: Inbound: 82,72 %; videollamada: 81,57 %; chat: 88,17 %; y WhatsApp: 94,11 %. Esto implica que la gran mayoría de las solicitudes de los ciudadanos no logra ser atendida, debido a una capacidad operativa insuficiente frente a la demanda, asociada principalmente a la baja productividad del personal en proceso de formación.

En línea con lo anterior, los niveles de servicio en algunos procesos de atención no superan el 1 %. Es así como se le ha solicitado al operador disminuir la tasa de rotación del personal y contratar el faltante de manera oportuna.

3.2.4. Procedimiento Administrativo de Notificaciones:

Durante el periodo evaluado se identificaron las siguientes afectaciones que incidieron en la operación del procedimiento de notificaciones:

1. Vinculación y curva de aprendizaje del personal en puntos de atención: La incorporación reciente de orientadores generó una curva de aprendizaje que ha limitado la adecuada articulación operativa para la gestión de notificaciones personales, afectando los tiempos y la eficiencia del proceso en esta etapa inicial.
2. Limitaciones en la notificación por medios electrónicos: Hasta finales del mes de febrero no se contaba con el operador postal 4-72, lo que impidió la reactivación oportuna de las notificaciones por medios electrónicos. Adicionalmente, los cambios en las herramientas de gestión han retrasado la normalización de este canal, el cual representa aproximadamente el 30% de las notificaciones personales, generando un impacto significativo en la capacidad operativa del proceso.
3. Falta de insumos para notificación por aviso a residencia: No se contó de manera oportuna con los insumos de papelería requeridos para la elaboración y entrega de avisos a residencia, lo cual limitó la ejecución de este tipo de notificación.
4. Imposibilidad de adelantar notificaciones por aviso público: Debido a que los casos no habían agotado las etapas previas de gestión, como consecuencia de las limitaciones anteriormente descritas, no fue procedente adelantar notificaciones por aviso público durante el periodo.

3.3. Estrategias que se implementaron para mejorar el servicio:

3.3.1. Modalidad de atención Presencial:

- Participación de los supervisores zonales:

Se cuenta con la participación de los 18 supervisores zonales en el proceso de apoyo en los puntos de atención y los centros regionales, ejerciendo supervisión directa, la identificación temprana de cumplimiento de metas y la implementación de soluciones inmediatas para garantizar la eficiencia en la atención y el cumplimiento de los indicadores.

- Entrega oportuna de herramientas de trabajo:

Se realizó monitoreo constante a la entrega de herramientas de trabajo esenciales al equipo de orientadores en los puntos de atención y centros regionales, asegurando que los orientadores cuenten con todos los recursos necesarios para optimizar los tiempos de atención y a su vez mejorar la calidad del servicio prestado.

- Seguimiento a casos devueltos:

Se Implementó estrategia de seguimiento de casos devueltos, articulando con el territorio para garantizar la subsanación de los casos en un plazo no mayor a 3 días. Esto ha garantizado la reducción de tiempos de resolución de las solicitudes interpuestas por las víctimas en los puntos de atención y los centros regionales.

- Optimización de los servicios de agendamiento:

Se realizó seguimiento a la implementación de las estrategias de entrega de turnos y servicios de agendamiento, por medio de ChatBot, Unidad en Línea y WhatsApp. Esto facilita la asignación de citas de manera más eficiente, reduciendo tiempos de espera y mejorando la accesibilidad.

- Fortalecimiento de los procesos de atención:

Se realizaron refuerzos y capacitaciones enfocadas en los procesos de atención con enfoque diferencial y de género, a fin de desarrollar habilidades en los orientadores, así mismo se realizó evaluación permanente con Quiz y evaluación mensual, de los temas socializados estas herramientas son claves para asegurar la calidad en la atención y el cumplimiento de las metas operativas.

3.3.2. Modalidad Escrita:

Desde la modalidad se realizaron las siguientes actividades que conllevan una mejora continua:

- Se priorizó la asignación a la operación con la bandeja de Alistamiento, en orden cronológico, de lo más antiguo a lo más reciente
- Apoyo a proceso de formación a grupo nuevos, en doce sesiones en las que se capacitó en temas relacionados con Spae, Servicio al ciudadano, Alistamiento, y Proyección.
- Proceso de canguro y acompañamiento a los grupos entregados por formación para inicio de gestión en el canal.
- Capacitación interna en gestión casos Pertenencia grupos nuevos.
- 10 alertas de gestión (Base de tramitadores, Reasignaciones internas, Uso VFS REP -103-104, Uso de párrafos protocolarios Punto de atención y Personerías, Estructura escalamientos indemnización Judicial, proceso de agendamiento, Check List de gestión, Casos pertenencia, Solicitudes de avales, Tips de gestión,)

3.3.3. Modalidad Telefónica y Virtual:

- Seguimiento a la calidad de la atención: Durante el mes de febrero se dio continuidad a la estrategia de seguimiento a la calidad del servicio, mediante la revisión de las quejas presentadas por los ciudadanos, el monitoreo de los casos devueltos y la realización de mesas de estudio de casos, con el fin de identificar oportunidades de mejora y novedades en la atención.

- Curva de aprendizaje con calidad: Con el fin de fortalecer la calidad en la atención, se implementó la estrategia canguro, orientada al acompañamiento de los nuevos orientadores en el mes de febrero. Esta consistió en la conformación de mesas de trabajo con grupos de cinco orientadores nuevos y un orientador con mayor experiencia, en las que, a través de ejercicios prácticos, se facilitó el aprendizaje del proceso de atención y la apropiación de los lineamientos operativos.

- Atención prioritaria de casos devueltos: Se realizó una revisión priorizada de los casos devueltos, con el fin de identificar de manera oportuna las inconsistencias presentadas y adelantar su subsanación, contribuyendo así a mejorar la calidad de las respuestas y a reducir reprocesos en la operación.

- Distribución del personal: Se efectuó una distribución estratégica de los orientadores en los servicios con mayor demanda, priorizando la asignación de personal a aquellos con mayor volumen de atenciones.

3.3.4. Procedimiento Administrativo de Notificaciones:

Con el fin de mitigar el impacto de las afectaciones identificadas y garantizar la continuidad operativa del procedimiento de notificación de actos administrativos, se implementaron las siguientes estrategias:

- Priorización operativa de los casos críticos: Se identificaron los actos administrativos con mayor nivel de urgencia (plazos próximos al vencimiento, órdenes judiciales, acciones de tutela y casos sensibles), con el fin de direccionarlos de manera prioritaria a los subprocesos correspondientes y asegurar su gestión dentro de los tiempos requeridos.

- Reasignación de cargas y fortalecimiento operativo: Se redistribuyeron las cargas de trabajo entre los diferentes subprocesos y se asignaron apoyos adicionales, con el propósito de optimizar la capacidad operativa, agilizar la gestión de notificaciones represadas y mejorar los tiempos de respuesta.

- Emisión de alertas para la gestión administrativa interna: Se generaron alertas y solicitudes formales al interior de la entidad, orientadas a la provisión oportuna de insumos, habilitación de herramientas tecnológicas y atención de requerimientos operativos, con el fin de superar las limitaciones identificadas y facilitar la normalización del proceso.

- Articulación operativa en territorio: Se fortaleció la coordinación con los equipos en territorio y los puntos de atención, con el objetivo de mejorar la gestión de las notificaciones personales, optimizar la atención al ciudadano y facilitar la ejecución de las actividades en territorio.

4. Personal vinculado al Contrato Interadministrativo No. 1073 de 2026

El personal vinculado al contrato interadministrativo presenta variaciones mes a mes, en razón a las renuncias, destitución por sanciones disciplinarias y novedades que pudieran presentarse por incapacidad, vacaciones, etc.

En el cuadro No 5 se refleja el comparativo de personal activo que se generó en el presente mes comparado con el mes anterior:

PROCESO	NUMERO DE PERSONAS ENERO	NUMERO DE PERSONAS FEBRERO	% VARIACION
Modalidad Escrita	103	144	28%
Procedimiento Notificaciones	17	41	59%
Modalidad Presencial	212	440	52%
Modalidad Telefónico y Virtual	84	192	56%
Transversal	1	1	0%
Total	**417**	**818**	**33%**

Cuadro 5. Personal operación Grupo de Servicio al Ciudadano al mes de febrero.

En tabla No 6, se detalla numéricamente las renuncias, terminación del contrato y el personal activo al finalizar el mes de febrero.

PROCESO	TOTAL	RETIRO	ABANDONO	TERMINACION DE CONTRATO	PERSONAL ACTIVO AL 28 DE FEBRERO
Canal escrito	144	14	0	0	130
Notificaciones	41	6	0	0	35

Presencial	440	41	0	0	399
Telefónico y virtual	192	36	0	0	156
Transversal	1	0	0	0	1
Total	**818**	**97**	**0**	**0**	**721**

Tabla 6. Novedades de personal del Grupo de Servicio al Ciudadano al mes de febrero

Para el mes de febrero se evidencia una rotación del 11.86% frente al personal activo al terminar el mes de febrero; justificado en los cambios de perfil, renuncias voluntarias, retiros o terminación de contrato.

5. Aspectos Jurídicos

Con base en las disposiciones legales que regula la contratación estatal, nos permitimos realizar las siguientes acotaciones jurídicas:

En el marco de la ejecución del contrato interadministrativo 1073 de 2026, el cual se suscribió el diecisiete (17) de enero de 2026, entre la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Victimas la empresa de Corporación Colombia digital., no se evidencia incumplimiento alguno de parte del operador o por las partes.

En mi calidad de supervisor del contrato interadministrativo 1073 de 2026, respecto de la gestión del Grupo del Servicio al Ciudadano, certifico que se cargarán los informes de actividades y evidencias de la ejecución una vez cuenten con el radicado por parte del contratista, en el SECOP II.

Las evidencias de soporte de la gestión y aquellos relativos al cumplimiento de las actividades previstas en el contrato interadministrativo para la prestación de servicios se encuentran como anexos al expediente contractual del contrato interadministrativo 1073 de 2026.

El operador a la fecha ha cumplido con las obligaciones específicas del contrato interadministrativo 1073 de 2026, relacionadas con los numerales 1, 2, 3, 4, 8, 10, 13, 14, del informe de actividades presentado por el contratista,

SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANÁLISIS DEL SECTOR)				
Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio?	SI	X	NO	
¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?	SI		NO	X
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:				
Observaciones adicionales:				

UARIV

2026-0294988-2

Fecha Rad: 2026-04-24 16:37:47 Us: Leidy Nathaly C.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Carlos Arturo Vásquez Aldana
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Proyectó y Consolidó:	Jhon Alberto Serna España, Profesional Línea Financiera-Contractual
Elaboró:	Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle, Líder Línea Canal Presencial
Elaboró:	Claudia Marcela Guerrero Torres, Líder Línea Canal Escrito
Elaboró:	Jessica Paola Barrios Navarro, Líder Línea Canal Telefónico y Virtual
Elaboró:	María José Álvarez Carrascal, Líder Procedimiento de Notificaciones
Revisó:	Ivonne Lucia Guerrero Rojas, Profesional de Apoyo Jurídico a la Supervisión
Revisó:	Omaira Salamanca Gómez, Profesional de Apoyo Línea Financiera-Contractual
Aprobó:	Karol Vanessa Ortigoza Vargas, Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria-SAAH Coordinadora (E) del Grupo de Servicio al Ciudadano

NOTAS: *De acuerdo con el color de la fuente del presente formato tener en cuenta lo siguiente:*

- ✓ *Color negro: Texto inmodificable y que no se puede eliminar.*
- ✓ *Color rojo: Texto objeto de modificaciones según la necesidad de cada dependencia.*
- ✓ *Color morado: Recomendaciones y ejemplos que la dependencia debe tener en cuenta y suprimirlos en el documento definitivo.*

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento