INFORME DE ACTIVIDADES No. 03 de 12
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 AL 31 MARZO 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:	19%
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 423 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

Personal Presencial

DT	GESTOR II - TERRITORIO SERVICIO AL CIUDADANO	GESTOR III - SERVICIO AL CIUDADANO	GESTOR III - SERVICIO AL CIUDADANO (CIFRAS Y ESTADÍSTICAS)	SUPERVISOR	TOTAL CONTRATADOS	RETIROS MARZO	TOTAL CIERRE DEL MES
ANTIOQUIA	46			1	47	3	50
ATLANTICO	14			1	15	1	16
BOGOTA - NO PRESENCIAL		3	2		5		5
BOLIVAR	18			1	19	1	20
CAQUETA - HUILA	17			1	18	1	19
CAUCA	19			1	20	2	22
CENTRAL	45			2	47	1	48
CESAR - LA GUAJIRA	17			1	18	1	19
CHOCO	18			1	19	1	20
CORDOBA	16			1	17		17
EJE CAFETERO	22			1	23	1	24
MAGDALENA	8			1	9	1	10

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

MAGDALENA MEDIO	18			1	19		19
META - LLANOS ORIENTALES	19			1	20	1	21
NARIÑO	28			1	29		29
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	32			1	33	1	34
PUTUMAYO	12			1	13		13
SANTANDER	11			1	12		12
SUCRE	9			1	10		10
URABA	19			1	20		20
VALLE	15			1	16	1	17
TOTAL	403	3	2	21	429	16	445

Fuente: Base master de factura marzo 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.

Tabla 2

Gestión por Dirección Territorial

DT	META MENSUAL MARZO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS	AVANCE % MARZO
ANTIOQUIA	**51.446**	58.552	23.741	114%
ATLÁNTICO	**15.657**	12.659	6.128	81%
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	**20.131**	21.754	11.525	108%
CAQUETÁ Y HUILA	**19.013**	21.821	12.790	115%
CAUCA	**21.249**	22.768	13.197	107%
CENTRAL	**43.617**	90.954	64.877	209%
CESAR Y GUAJIRA	**19.013**	25.571	14.373	134%
CHOCÓ	**20.131**	15.527	7.403	77%
CÓRDOBA	**17.894**	25.829	14.863	144%
EJE CAFETERO	**24.605**	20.889	10.075	85%
MAGDALENA	**8.947**	10.844	5.661	121%
MAGDALENA MEDIO	**20.131**	24.492	11.514	122%

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

META Y LLANOS ORIENTALES	**21.249**	15.407	9.329	73%
NARIÑO	**31.315**	32.547	14.964	104%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	**35.788**	37.811	17.034	106%
PUTUMAYO	**13.421**	20.688	8.058	154%
SANTANDER	**12.302**	10.548	5.510	86%
SUCRE	**10.065**	15.984	7.716	159%
URABÁ	**21.249**	20.325	12.431	96%
VALLE	**16.776**	16.019	7.669	95%
TOTAL	444.000	**520.989**	**278.858**	**117%**

Fuente SGV corte 31 de marzo 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 3

Participación por áreas misionales

PROCESO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS UNICAS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% SOLICITUDES
DIRECCION DE REPARACION	217.729	99.260	176.613	42%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	195.810	125.843	179.923	38%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	100.206	52.711	86.398	19%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	5.636	332	4.920	1%
GESTION DE PQR	1.316	560	1.257	0%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	142	95	110	0%
OTRAS SOLICITUDES	150	57	146	0%
Total	**520.989**	**278.858**	**449.367**	**100%**

Fuente SGV corte 31 de marzo

Del cuadro anterior se observa que la Unidad logró atender a 278.858 víctimas, gestionando un total de 520.989 solicitudes relacionadas con atención y ayuda humanitaria, indemnización, registro, entre otros temas.

Como estrategias complementarias se realizaron 89 jornadas de atención que suman al plan de acción, con un resultado de 10.551 víctimas atendidas con 22.360 solicitudes, el detalle se evidencia a continuación:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 4

Jornadas por Dirección Territorial

DIRRECCION TERRITORIAL	MARZO				
	META	CUMPLIMIENTO			
		JORNADA	SOLICITUDES HECHAS	VICTIMAS ATENDIDAS	% JORNADAS
ANTIOQUIA	6	4	753	265	67%
ATLÁNTICO	4	4	637	241	100%
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	3	3	433	194	100%
CAQUETÁ Y HUILA	5	6	598	332	120%
CAUCA	4	4	818	522	100%
CENTRAL	6	6	1.042	416	100%
CESAR Y GUAJIRA	10	12	4.913	2.756	120%
CHOCÓ	2	3	396	199	150%
CÓRDOBA	4	4	1.492	648	100%
EJE CAFETERO	4	3	244	178	75%
MAGDALENA	4	4	1.052	342	100%
MAGDALENA MEDIO	6	6	2.643	1.264	100%
META Y LLANOS ORIENTALES	3	1	140	88	33%
NARIÑO	3	3	991	507	100%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	6	6	1.798	725	100%
PUTUMAYO	2	2	670	243	100%
SANTANDER	4	4	318	185	100%
SUCRE	2	2	1.645	563	100%
URABÁ	3	2	680	391	67%
VALLE	8	10	1.097	492	125%
Total Meta Jornadas	89	**89**	**22.360**	**10.551**	**100%**

Al cierre del mes, de los 273 puntos de atención y centros regionales, se garantizó la prestación del servicio en 267, 232 PAV y 35 CRAV. Los 6 puntos restantes presentaron novedades que impidieron su operación, las cuales se detallan a continuación:

- 2 puntos cerrados, Orientadores en Formación – PAV Cumaribo DT Meta y llanos Orientales y PAV El banco DT Magdalena
- 2 punto cerrado en proceso de contratación, PAV Plato DT Magdalena y PAV Apia DT Eje Cafetero.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- 2 puntos cerrados por falta de hoja de vida, lo que impidió la asignación de personal, teniendo en cuenta que las HV son asignadas por la entidad. PAV Leticia DT Meta y Llanos orientales y PAV Rovira DT Central.

Durante el mes se registraron 57 novedades de personal. De estas, el Operador logró cubrir 30, lo que equivale a un 53% de cubrimiento. Las 27 novedades restantes no fueron cubiertas, representando el 47% del total. Ante este resultado, se implementarán las estrategias necesarias para avanzar hacia el cumplimiento mínimo del 70%, de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

Para el mes de marzo, se evidencia un incremento del 32% en las novedades frente al mes anterior, lo cual impactó de manera directa los niveles de cubrimiento. De este total, 21 novedades correspondieron a ausencias de uno o dos días, las cuales, debido a los tiempos de notificación y a las distancias de desplazamiento, dificultan significativamente la capacidad de reacción del Operador. A continuación, se detallan los PAV o CRAV con novedades no cubiertas.

Tabla 5

Novedades no cubiertas

DIRECCIÓN TERRITORIAL	NOMBRE PUNTO	CANTIDAD GESTORES CONTRATADOS	DIAS LABORALES NO CUBIERTOS
VALLE	CENTRO REGIONAL CALI	6	1
BOLIVAR	CENTRO REGIONAL CARTAGENA DE INDIAS	6	3
SUCRE	CENTRO REGIONAL SINCELEJO	6	1
MAGDALENA	CENTRO REGIONAL SANTA MARTA	5	2
META - LLANOS ORIENTALES	CENTRO REGIONAL VILLAVICENCIO	5	1
CAQUETA - HUILA	CENTRO REGIONAL FLORENCIA	4	2
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO BOSA	3	1
CENTRAL	CENTRO DE ENCUENTRO PATIO BONITO	3	1
URABA	CHIGORODO	2	1
META - LLANOS ORIENTALES	GRANADA	2	1
URABA	TURBO	2	1
BOLIVAR	MAGANGUE	2	2
SANTANDER	GIRON	1	1
SUCRE	COROZAL	1	1
ANTIOQUIA	FRONTINO	1	1
ATLANTICO	GALAPA	1	1
CENTRAL	PLANADAS	1	2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

MAGDALENA MEDIO	PUERTO WILCHES	1	2
ANTIOQUIA	LA CEJA	1	2
ANTIOQUIA	VIGIA DEL FUERTE	1	2
CAUCA	PLATEADO	1	1
MAGDALENA MEDIO	PUERTO BERRIO	1	3
NARIÑO	EL DIVISO	1	2
PUTUMAYO	PUERTO LEGUIZAMO	1	3

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 (397 Gestores II), de acuerdo con las especificaciones del 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 marzo 2026 SAC
Ruta azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/03. MARZO/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 públicas 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 marzo la operación contó con 137 personas, distribuidas de la siguiente forma:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 6

Número de personas

PERFIL	PERSONAL AUTORIZADO	PERSONAS ACTIVAS	PERSONAL FALTANTE	% CONTRATADO
Gestor I	35	35	0	100%
Gestor II	95	94	1	99%
Gestor III - (Apoyo Conceptual)	3	3	0	100%
Gestor III - (Cifras y Estadísticas)	2	2	0	100%
Supervisor	2	2	0	100%
Total	**137**	**136**	**1**	**99%**

Fuente base máster de factura marzo 2026

Nota: las personas faltantes se encuentran en proceso de selección y contratación.

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 7

Casos recibidos por tipo de petición

Tipo Petición	Cantidad	% de participación
INTERES GENERAL Y PARTICULAR/RECLAMO	91.664	98,00%
ROC	1.858	1,99%
INFORMACION	8	0,01%
Total	**93.530**	**100,00%**

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/03/2026

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

Para el año 2026 el canal escrito tiene una meta asigna de 350.000 casos finalizados distribuidos en los doce meses. La meta de marzo es de 31.364 de los cuales de emitieron 28.441 respuestas, cumpliendo con el 97,06% de la meta mensual "*ver detalle del cumplimiento de la meta en la obligación No 20.* Se contestaron 1.991 dentro del término de ley establecido, lo que representa el 7,0% de oportunidad en la respuesta, 26.450 casos finalizados, fuera de dicho término es decir el 93%, siendo la razón principal la entrega de insumos vencidos por parte de las misionales al interior de la Entidad, con un promedio de 32,5 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:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 8

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

MISIONALES O GRUPOS DE TRABAJO	En Términos	Rango Días Fuera de Términos			Total	% Participación
		5-9	10-15	>15		
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	410	70	88	14.254	14.412	54,49%
OTRAS SOLICITUDES PQR	1.301	84	95	3.780	3.959	14,97%
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	95	15	16	3.856	3.887	14,70%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	125	22	50	3.261	3.333	12,60%
OFICINA ASESORA JURIDICA	18	5	6	312	323	1,22%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	33	6	7	269	282	1,07%
DIRECCIONES TERRITORIALES	2	1	2	77	80	0,30%
SECRETARÍA GENERAL	4	1	1	52	54	0,20%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	-	-	1	31	32	0,12%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH	-	-	1	31	32	0,12%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	-	-	-	22	22	0,08%
CASO ARCHIVADO	1	-	-	14	14	0,05%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	-	-	6	6	0,02%
GRUPO DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	-	-	-	6	6	0,02%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	1	1	2	0,01%
DIRECCIÓN GENERAL	2	1	-	1	2	0,01%
GRUPO DE FORTALECIMIENTO ESTRATÉGICO A EMPRENDIMIENTOS DE VÍCTIMAS	-	-	-	-	-	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	-	-	-	2	2	0,01%
OFICINA CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	0,00%
SUBDIRECCIÓN GENERAL			-	2	2	0,01%
Total	**1.991**	**205**	**268**	**25.977**	**28.441**	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte:31/03/2026

Tabla 9

Tabla promedio de días de entrega de insumos por área misional

Áreas Misionales	Promedio de Días
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	74,7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	44,7
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	34,3
OTROS GRUPOS DE TRABAJO	17,6
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	30,7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	22,1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	3,8
Total	**32,5**

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 10

Personal operativo

PROCESO	CANTIDAD
ALISTAMIENTO	27
PROYECCIÓN	85
FIRMA, IMPRESIÓN Y ENSOBRADO	8
TRANSVERSALES (MAO, COMBINACIÓN, CONTROLLER, SUPERVISORES, MINEROS, CONCEPTUAL, GESTIÓN DOCUMENTAL, DTS, C.E.)	16
TOTAL	**136**

Fuente base máster de factura marzo 2026

Así mismo, al cierre de marzo, 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 28.441 peticiones en el mes, que para la fecha de presentación de este documento se tiene un corte de pendientes de 133.437 peticiones (*ver distribución de casos pendientes en la tabla No 9*), los cuales seguirán su trámite de acuerdo a los procedimientos y lineamientos establecidos en el Canal.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 11

Etapas del procedimiento-pendientes cierre - % participación peticiones pendientes

BANDEJAS Y ESTADOS	CASOS	%
PENDIENTE POR INSUMO	**12.807**	9,60%
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	**118.651**	88,92%
ALISTAMIENTO	89.987	67,44%
PROYECCIÓN UNO A UNO	28.586	21,42%
CONTROL ESCALAMIENTO	76	0,06%
PROYECCIÓN	2	0,00%
DOCUMENTACIÓN	**1.979**	1,48%
FIRMAS	1.735	1,30%
IMPRESIÓN	244	0,18%
Total	**133.437**	**100%**

Fuente: LEX | Corte: 31 de marzo 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 de los casos que se encuentran en alistamiento en orden cronológico, de lo más antiguo a lo más reciente.
- Clasificación de los casos duplicados por cedula con el objetivo de validar si se pueden asociar y priorizar su respuesta.
- Apoyo por parte de 4 agentes técnicos en el proceso de repuesta de los avales entregados a los agentes de la operación.
- Seguimiento y acompañamientos a los agentes que se encontraban en cura de aprendizaje por parte de las profesionales y supervisoras.
- Proceso de canguro y acompañamiento a los grupos entregados por formación para inicio de gestión en el canal. Dicho acompañamiento se llevó a cabo por medio de la plataforma Teams.
- Alertas de gestión: Uso del aplicativo Vivanto, uso del VF REG 87 Confidencialidad Masivos, formulario solicitudes de avales, uso de todas las herramientas en la gestión.
- Socialización e implementación del uso de la plataforma interactiva a los gestores de la operación. (sala de chat diseñada con el propósito de ser el canal de comunicación para las asesorías solicitadas por los gestores). Link.
- https://portalos.outsourcing.com.co:9407/Chat/UARIV?CampanaId=qvBMJyb0rDqbfftgHCkPag==
- Capacitación interna en gestión de proceso ROC y Casos Especiales.
- Inicio de la socialización matriz de calidad a un grupo de 16 analistas que se encuentran en sede.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Retroalimentaciones a los analistas con afectaciones reportadas por los profesionales de la entidad (34), llevadas a cabo en cuatro sesiones los días 06, 16, 23 y 30 de marzo. Los temas relacionados fueron uso de VF´s, diligenciamiento de direcciones de notificación en las respuestas, no reemplazan información en los VF´s, ausencia de párrafos protocolarios, remisión a direcciones de tramitador y casos asociados de forma errada.

Soporte: Base master de facturación.
Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/03. MARZO/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 marzo 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:

Tabla 12

Personal por servicio

SERVICIO	AGENTES OPERATIVOS	AGENTES CAPACITACION
INBOUND	44	1
OUTBOUND	24	
CHAT WEB	26	1
WHATSAPP	37	
VIDEO LLAMADA	11	
CORREO	13	
REDES SOCIALES	1	
TOTAL	156	2

Fuente base máster de factura

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

A través de la modalidad de atención telefónico y virtual el Operador brindó atención a 219.496 víctimas, quienes realizaron 873.098 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 13

Niveles de atención por servicio – TMO

SERVICIO	LLAMADAS / TRANSACCIONES RECIBIDAS	LLAMADAS / TRANSACCIONES ATENDIDAS	LLAMADAS/ TRANSACCIONES ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	TMO (MIN
INBOUND	86.181	44.683	41.498	51.85%	1.17%	10:06
VIDEO LLAMADA	32.441	14.118	18.323	43.52%	2.78%	06:32
CHAT WEB	58.222	19.003	39.219	32.64%	-	12:20
WHATSAPP	99.993	20.984	79.009	20.99%	-	13:15
CORREO	16.152	9.208	-	38.62%	-	12:57
OUTBOUND	-	7.880	-	74.47%	-	-

Nota: Para Outbound se gestionaron 31 campañas con una contactabilidad del 74.47%, logrando una efectividad del 72.07%.

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:

Tabla 14

Solicitudes por servicio Auto consulta

SERVICIO	INTENCIONES	SOLICITUDES
IVR 121	719.878	288.849
WHATSAPP BOT	735.944	119.515
UNIDAD EN LÍNEA	325.978	325.978
CHAT BOT	147.688	38.729
TOTAL	**1.929.488**	**773.071**

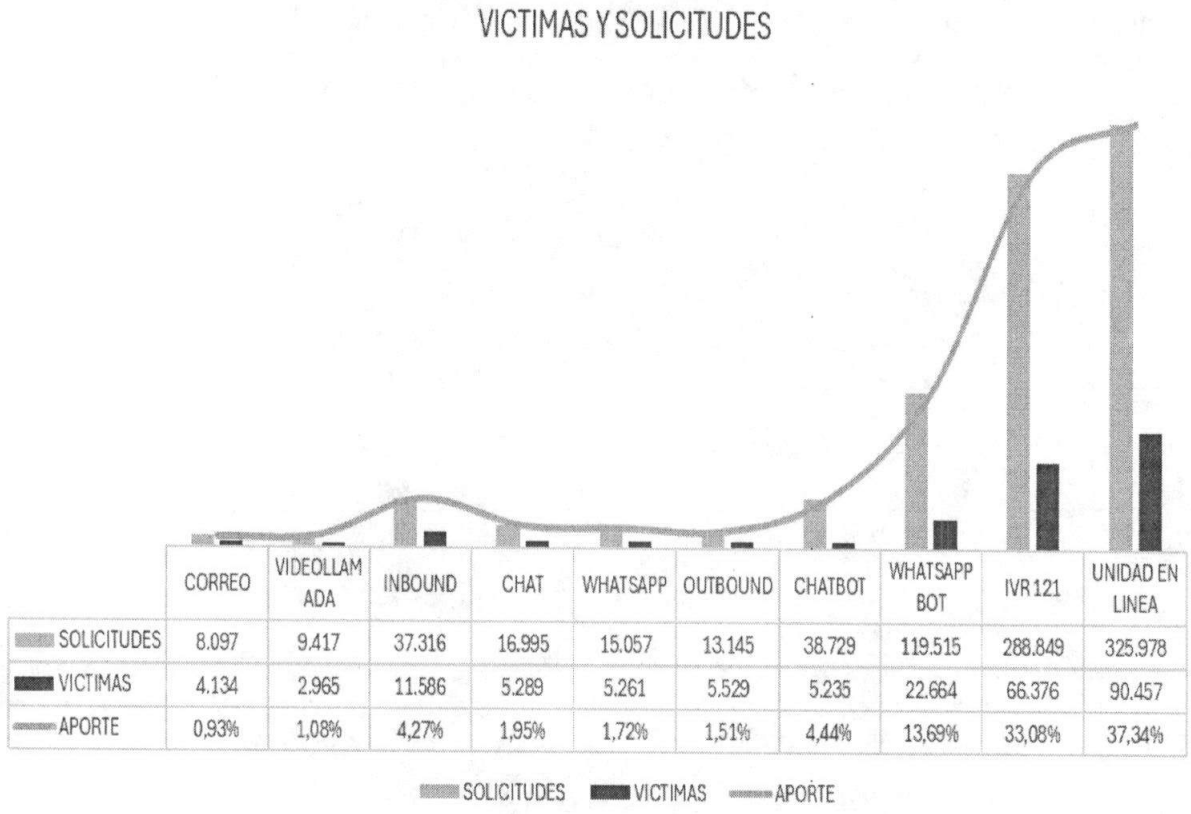
Fuente SGV 31 de marzo

El Operador acredita el cumplimiento de la obligación de garantizar el servicio a través de la modalidad telefónica y virtual, orientando a 219.496 víctimas, quienes realizaron un total de 873.098 solicitudes, alcanzando el 95.2% de la meta mensual establecida (917.275 solicitudes):

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Gráfico 1

Solicitudes generadas en por cada uno de los servicios



	CORREO	VIDEOLLAMADA	INBOUND	CHAT	WHATSAPP	OUTBOUND	CHATBOT	WHATSAPP BOT	IVR 121	UNIDAD EN LINEA
SOLICITUDES	8.097	9.417	37.316	16.995	15.057	13.145	38.729	119.515	288.849	325.978
VICTIMAS	4.134	2.965	11.586	5.289	5.261	5.529	5.235	22.664	66.376	90.457
APORTE	0,93%	1,08%	4,27%	1,95%	1,72%	1,51%	4,44%	13,69%	33,08%	37,34%

Fuente SGV 31 de marzo

Los servicios que registraron el mayor aporte a la ejecución de la meta corresponden a los canales de autoconsulta, específicamente los servicios de Unidad en Línea, administrados por la UARIV, así como IVR 121, Chatbot y WhatsApp Bot, los cuales en conjunto representaron el 88,54 % de la ejecución total.

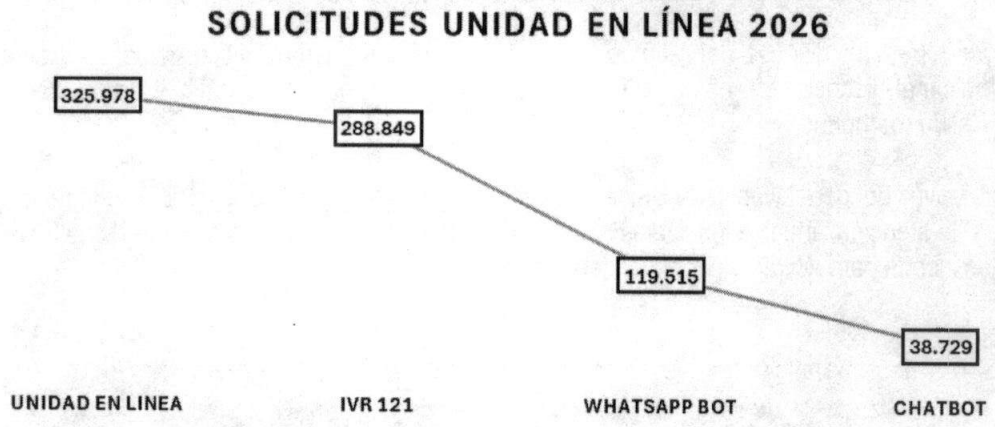
Los siguientes puntos influenciaron en el cumplimiento de la meta:

- 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:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Gráfico 2

Comparativo solicitudes a través de los servicios de autoconsulta



Fuente SGV 31 de marzo

La gráfica muestra la variación de solicitudes durante marzo para los servicios de Auto Consulta donde se identifica que Unidad en línea es el servicio con mayor cantidad de solicitudes con 325.978 lo que representa el 37,34% 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:

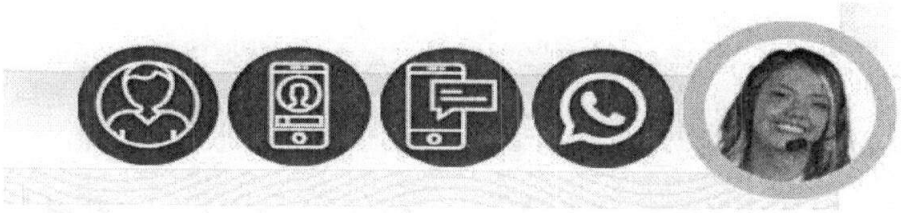
- Actualización de protocolos.
- Acompañamiento a grupos nuevos.
- Envío banco de preguntas
- Envío encuestas de satisfacción.
- Taller de refuerzo a proceso de agendamiento.
- Creación de VPN para grupos nuevos con trabajo desde casa.
- Actualización de videos de espera para todos los servicios.
- Retroalimentación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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- 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, 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/03. MARZO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

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 15

Personal por perfil

PERFIL	REQUERIDO	CONTRATADO	AVANCE
GESTOR I	23	23	100%
GESTOR III	3	3	100%
GESTOR II	9	9	100%
SUPERVISOR	1	1	100%
TOTAL	**36**	**36**	**100%**

Fuente: Base máster de factura marzo 2026

Para el mes en gestión, la operación inició con 80.865 actos administrativos pendientes por notificar, recibidos de las distintas áreas misionales de la entidad, así mismo, en el mes se registró el ingreso de 12.160 actos administrativos, para un total de 93.025 actos disponibles para ser gestionados durante el período.

Tabla 16

Pendientes Por Misional

MES INGRESO	DGSH	DR	DRGI	OAJ	Total, general
ENERO	695	218	3.428	203	4.544
FEBRERO	3.284	281	5.709	373	9.647
MARZO	170	9.848	2.017	125	12.160
REZAGO_2025	16.087	35.199	15.224	164	66.674
Total, general	**20.236**	**45.546**	**26.378**	**865**	**93.025**

Fuente: tablero de control notificaciones

A lo largo del período en gestión, el procedimiento de notificaciones desarrolló diferentes estrategias para abordar el volumen de registros disponibles, priorizando la revisión y tramite eficiente de los casos pendientes fuera de términos (más de 60 días), optimizando los recursos para garantizar una mayor efectividad en el cumplimiento de la meta mensual establecida (55.000). Gracias a estas acciones, la operación logró notificar 54.986 actos administrativos y avanzar en la depuración de los registros pendientes, asegurando que cada registro cumpla con las etapas de

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

notificación conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y los lineamientos de la entidad.

Con el propósito de brindar una gestión eficiente y eficaz se implementaron diferentes estrategias encaminadas a garantizar la notificación:

- Verificación y clasificación de datos de contacto de los ciudadanos asociados a los 12.160 actos administrativos recibidos en el mes, con el propósito de garantizar que cada registro contara con la información necesaria para su adecuada gestión. Esta segmentación permitió asignar el tipo de notificación más pertinente según la información disponible (número telefónico, correo electrónico y/o dirección de residencia), facilitando así el avance a la siguiente etapa del proceso y logrando la notificación efectiva de 2.426 actos administrativos.

- Envío de 59.819 mensajes de texto de citación; a través de esta medida y en articulación con la modalidad de atención telefónico 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 lugar de residencia, y surtir el proceso de notificación personal correspondiente, alcanzando la notificación personal efectiva de 13.333 los registros gestionados.

- Gestión a los registros de víctimas en el exterior, mediante la actualización de la base general con la información y los soportes remitidos por los consulados. Así mismo, se realizó el envío de correos electrónicos a 155 registros con fines de notificación; el alistamiento y la publicación en página web de 305 registros correspondientes a casos fuera de términos (superiores a 60 días); el alistamiento y envío de 40 kits de notificación a los consulados; y el acompañamiento permanente en la gestión de los consulados, logrando la notificación efectiva de 398 actos administrativos.

- Acompañamiento por parte de la Supervisora asignada al procedimiento Lorena Andrea Tafur Moreno y los profesionales Diomar Vargas, Patricia Gómez y Juan Manuel Ramírez, validando la aplicación correcta de los lineamientos entregados por la entidad para asegurar la correcta gestión de la notificación de los actos administrativos.

- Elaboración del material de capacitación de cada subproceso, apoyo a las capacitaciones del personal y seguimiento en el proceso de formación de los gestores.

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

Durante el período, la operación del procedimiento de notificaciones realizó la revisión y consolidación de los resultados de la gestión, identificando las notificaciones efectivas y alcanzando la notificación de 54.986 actos

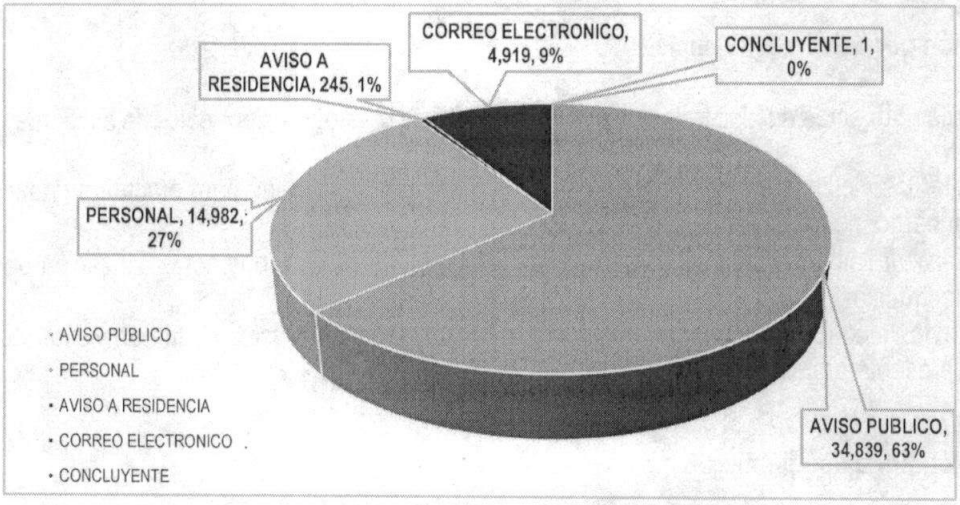
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

administrativos, de los cuales 46.934 correspondían a actuaciones fuera de términos y 8.052 se efectuaron dentro de los términos establecidos.

De los cinco tipos de notificación, la notificación personal (correo electrónico – personal y conducta concluyente) tuvo una participación del 36%, el aviso público de 63% debido a que no se logró contacto efectivo con la víctima y el 1% fue notificado por aviso a residencia teniendo en cuenta que contaba con una dirección viable.

Gráfico 3

Proporción tipo de notificación



Fuente Tablero de Control Notificaciones

Notificación personal

Para notificar de manera personal 14.982 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.
- Envío de correos electrónicos a los correos autorizadas, pero estos no fueron visualizados por las víctimas o presentaron fallas en su entrega.
- Finalmente, enviar la citación a la dirección aportada por las víctimas, la cual fue entregada de manera efectiva, informándoles que debían acercarse al punto de atención más cercano para recibir la notificación.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Notificación por correo electrónico. Para notificar 4.919 actos administrativos por correo electrónico, la operación realizó la siguiente gestión: • Consultar los datos disponibles con el fin de verificar si las víctimas contaban con una dirección de correo electrónico previamente autorizada. • En los casos en que no se tenía autorización, realizan llamadas telefónicas para la actualización de datos y la obtención del consentimiento para el uso de medios electrónicos como canal de notificación. **Notificación por aviso a residencia.** Para notificar 245 actos administrativos por correo electrónico, 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 obtener autorización para el uso de medios electrónicos. • 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 34.839 actos administrativos por aviso público, 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 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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO META MENSUAL

La meta mensual establecida corresponde a 55.000 actos administrativos notificados, de los cuales se logró la notificación de 54.986, alcanzando un cumplimiento del 99,9% frente a la meta, lo que representa una diferencia del 0,1%.

El incumplimiento del 0,1 % restante obedeció a diversos factores operativos y técnicos que impactaron el desarrollo normal del procedimiento de notificaciones. En primer lugar, el 67% del personal contratado es nuevo y no cuenta con experiencia previa en la operación, lo cual ha generado una curva de aprendizaje significativa. Esta situación incide directamente en los niveles de productividad, dado que el personal no alcanza aún el cumplimiento de las metas diarias establecidas para cada actividad.

En segundo lugar, la notificación personal en los puntos de atención se vio afectada debido, a las fallas presentadas en la herramienta SGV durante el mes, lo que impidió realizar algunas notificaciones pese a la asistencia de las personas a los puntos de atención, ya que no era posible realizar gestiones en la herramienta y, adicionalmente, algunos orientadores involucrados en el proceso se encontraban en etapa de curva de aprendizaje.

En tercer lugar, se encuentra pendiente la gestión de envío de avisos a residencia de 20.282 actos administrativos, debido a la falta de insumos físicos en inventario, específicamente sobres tipo manila o tipo carta, necesarios para adelantar los envíos.

En cuarto lugar, la plataforma de 4-72 para el envío de correos electrónicos fue habilitada de manera progresiva, iniciando con los envíos individuales el 09 de marzo y habilitando la funcionalidad de envíos masivos el 18 de marzo, situación que generó retrasos en la gestión y ejecución de los envíos de notificaciones electrónicas. Adicionalmente, persisten algunas mejoras pendientes para garantizar el adecuado funcionamiento de la plataforma, las cuales fueron oportunamente reportadas por correo electrónico.

Las fallas presentadas en las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión del procedimiento de notificaciones generan un impacto significativo en la eficiencia y continuidad del proceso, al retrasar la entrega oportuna de los actos administrativos, afectar el cumplimiento de los plazos establecidos y limitar la trazabilidad y el control de las notificaciones. Estas condiciones incrementan el riesgo de reprocesos y errores operativos, además de afectar la confianza en la gestión institucional, por lo cual resulta fundamental garantizar la estabilidad y disponibilidad tecnológica para el desarrollo oportuno de la operación.

En consecuencia, los factores anteriormente descritos incidieron directamente en la gestión del procedimiento de notificaciones y, por ende, en el cumplimiento total de la meta mensual establecida.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CUMPLIMIENTO META ANUAL

La meta anual establecida corresponde a 605.000 registros notificados, de los cuales han sido notificados 60.686 alcanzando un 10% de cumplimiento, no obstante, el avance hacia el cumplimiento del objetivo proyectado ha sido limitado, principalmente por la disminución en la cantidad de ingresos recibidos desde el mes de enero. La disponibilidad oportuna de registros es un factor clave para garantizar el cumplimiento de la gestión operativa dentro de los tiempos establecidos. Cabe precisar que la operación inició el 20 de enero, lo que implica una ejecución efectiva a partir de febrero.

La disminución en el volumen de ingresos mensuales afectó directamente la capacidad operativa del equipo, ya que el cumplimiento de la meta depende de manera directa del flujo constante de registros que permitan ejecutar las gestiones correspondientes. Sin un número suficiente de ingresos para tramitar, no se puede avanzar de manera proporcional hacia el logro de la meta anual.

Por lo anterior, se reitera la necesidad de contar con el ingreso oportuno y suficiente de registros, con el fin de asegurar una gestión eficiente y ajustada a los plazos definidos, así como de garantizar el cumplimiento progresivo y final de las metas operativas.

Se recomienda a la Unidad fortalecer la gestión de ingreso de actos administrativos durante el mes, mediante la programación de reuniones con las áreas misionales y de apoyo que permita establecer una coordinación efectiva para definir responsabilidades y tiempos de entrega, con el objetivo de garantizar el ingreso oportuno de registros al procedimiento de notificaciones.

Asimismo, la operación debe realizar monitoreos semanalmente el avance operativo y ajustar los recursos y estrategias de trabajo de acuerdo con las cargas de ingreso y notificación, asegurando de esta manera el cumplimiento del 100% de la meta correspondiente al periodo ejecutado.

PENDIENTES POR NOTIFICAR

Una vez concluida la gestión de notificación correspondiente al mes de marzo, se identificaron 38.039 actos administrativos pendientes por notificar, los cuales se encuentran en gestión operativa según los datos de contacto consultados, distribuidos en las siguientes etapas:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 14
Casos pendientes por notificar

CORREO ELECTRONICO	**19**
EN GESTIÓN ELECTRÓNICA	15
EN GESTIÓN ELECTRÓNICA_CITACIÓN MENSAJE	4
EN CLASIFICACION	**2**
EN GESTIÓN CLASIFICACIÓN DIRECCIÓN	2
OUTBOUND	**2.408**
EN GESTIÓN_OUTBOUND (ENVIÓ MSJ)	2.037
EN GESTIÓN_OUTBOUND (ENVIÓ MSJ)_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	371
PROCESO 4-72	**20.282**
EN GESTIÓN RESIDENCIA	6827
EN GESTIÓN RESIDENCIA_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	1464
EN GESTIÓN RESIDENCIA_CITACIÓN MENSAJE_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	1444
EN GESTIÓN RESIDENCIA_CITACIÓN MENSAJE	10547
PUBLICACION	**15.060**
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE _ELECTRÓNICA_RESIDENCIA NO EFECTIVA	1
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE NO EFECTIVA	12896
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	639
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_ELECTRÓNICA NO EFECTIVA	36
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_RESIDENCIA NO EFECTIVA	310
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_SIN DATOS	1161
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_CITACIÓN MENSAJE_RESIDENCIA NO EFECTIVA	5
EN GESTIÓN PUBLICACIÓN_ELECTRÓNICA_RESIDENCIA NO EFECTIVA	12
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	**126**
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	126
SUJETOS COLECTOS-ÉTNICOS-CONFINAMIENTO	**142**
SUJETOS COLECTOS-ÉTNICOS-CONFINAMIENTO	142
Total, general	38.039

De los registros pendientes por notificar, se encuentran 22.091 fuera de términos (>60 días), de los cuales 21.956 registros se ubican en el territorio nacional, 109 corresponden a sujetos especiales (colectivos, étnicos y confinamiento). y 26 pertenecen a Victimas en el exterior.

Los 21.956 que se ubican en territorio nacional, no fueron notificados teniendo en cuenta que se debe cumplir con el debido proceso para notificación, cubriendo todas las etapas según los datos de contacto aportados por la víctima.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

AFECTACIONES DEL SERVICIO

Durante el mes de marzo, se presentaron fallas técnicas en los aplicativos SGV y ARCHIDHU, que afectaron directamente la operación del procedimiento de notificación de actos administrativos. Estas incidencias incidieron de manera significativa en la gestión oportuna de las notificaciones y en la asignación de casos a los distintos subprocesos (notificación personal, aviso a residencia, aviso público y medios electrónicos), generando reprocesos operativos.

Las principales afectaciones se detallan a continuación:

- Caídas intermitentes de la herramienta SGV, que impidieron el acceso de los usuarios al sistema y detuvieron temporalmente la formalización de notificaciones.
- Fallas en la herramienta ArchiDHU, que afectaron la notificación personal en territorio y la gestión en la operación, al impedir la consulta y descarga de los actos administrativos.
- Errores en el cargue y procesamiento del módulo de notificaciones, lo que limitó la gestión oportuna de los registros y la trazabilidad de los casos.
- Lentitud generalizada en la respuesta del sistema, generando demoras en la ejecución de tareas y afectando los tiempos operativos establecidos.
- Problemas en la interoperabilidad entre SGV y ARCHIDHU, que impidieron el ingreso oportuno de actos administrativos proyectados por las dependencias, ocasionando acumulación de pendientes.

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

PRINCIPALES DIFICULTADES EN LA GESTIÓN.

- Equipo nuevo: El 67% del personal contratado es nuevo y no tiene experiencia previa en la operación, lo que genera una curva de aprendizaje significativa.

- Capacitación en curso: Actualmente se está desarrollando un proceso de formación y entrenamiento para que el personal adquiera los conocimientos necesarios y pueda desempeñarse de manera eficiente en los subprocesos de Notificaciones.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- La mayor parte del equipo no cuenta con las herramientas necesarias, como VIVANTO y ARCHIDHU, ya que está pendiente la entrega de usuarios o se encuentran inactivos. Esta situación ha impedido llevar a cabo la operación de manera óptima y ha representado un obstáculo adicional en el desarrollo de las actividades.

- Dependencia de operador externo: El contrato formal con 4-72 inició la última semana de febrero, iniciando gestión de residencia en el mes de marzo y en inventario no hay sobres (manila o tipo carta) necesarios para realizar el envío de avisos y actos administrativos.

- Se presenta una falla en el ingreso de actos administrativos, ya que, desde el 12 de marzo, pese a realizarse el descargue de los ingresos, no se registra información en el sistema. Esta situación fue reportada a la unidad correspondiente; sin embargo, no se obtuvo una respuesta oportuna.

- La plataforma de 4-72 para el envío de correos electrónicos fue habilitada de manera progresiva, iniciando con los envíos individuales el 09 de marzo y habilitando la funcionalidad de envíos masivos el 18 de marzo, situación que generó retrasos en la gestión y ejecución de los envíos de notificaciones electrónicas.

PRINCIPALES DIFICULTADES EN LA NOTIFICACIÓN PERSONAL

Durante el desarrollo del proceso de notificación personal, se han identificado diversas limitaciones que afectan su cumplimiento oportuno y efectivo.

- Registros con datos de contacto desactualizados o no viables: Se identifican ingresos con información de contacto de los ciudadanos incorrecta, incompleta o desactualizada, lo que dificulta o impide la ejecución de notificaciones de forma efectiva y oportuna.

- Limitaciones geográficas y de orden público: Difícil acceso a determinadas zonas geográficas, especialmente aquellas ubicadas en áreas rurales o de difícil conectividad, en algunos territorios se presentan restricciones derivadas del orden público, tales como la presencia de actores armados ilegales, situaciones de conflicto social o altos niveles de inseguridad, lo cual restringe significativamente la posibilidad de realizar la entrega de notificaciones de manera eficiente.

Estas condiciones externas, ajenas a la gestión operativa del proceso, generan retrasos o imposibilitan la entrega efectiva de las notificaciones, por lo que se hace necesario evaluar e implementar mecanismos alternativos que permitan garantizar el derecho a la información de las víctimas.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 2.408 registros por gestionar mediante citación de mensajes o actualización de datos (outbound), lo que equivale al 6% de lo pendiente por notificar. Cabe señalar que estos 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:

- 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.

- 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.

- 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 continuidad de la gestión de notificación en el caso que se presente falla en las herramientas, garantizando así una atención efectiva y oportuna.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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. La implementación del envío de notificaciones a través de la plataforma WhatsApp se encuentra actualmente en etapa de desarrollo por parte del operador, en el marco del contrato vigente. Este desarrollo se adelanta considerando 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/03. MARZO/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.
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 marzo se presentaron diversas situaciones emergentes (53) 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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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.

DIRECCION TERRITORIAL	ALERTA DE AMENAZA O RIESGO	FECHA INCIDENTE	PUNTO	ESTADO PUNTO	TIPO DE ALERTA
SANTANDER	SI	10/03/2026	SAN GIL	APERTURADO	AGRESIÓN VERBAL E INTIMIDACIÓN

Tabla No 15

Novedades Puntos de atención

PAV - CRAV	NOVEDAD	OBSERVACIÓN
SANTA ROSA DEL SUR	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	PUNTO SIN FLUIDO ELECTRICO
SUCRE	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	BUEN DIA, REPORTO QUE EN EL MUNICIPIO DE SUCRE SUCRE NO HABRA LUZ DURANTE TODO EL DIA..
PUERTO CARREÑO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	PAV SIN ENERGIA Y SIN INTERNET
SAN ONOFRE	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	BUEN DIA, AMABLEMNETE REPORTO QUE DURANTE TODO EL DIA NO HABRA LUZ EN EL MUNICIPIO DE SAN ONOFRE Y EL ORIENTADOR NO TIENE MIFI Y YA ESTA REPORTADO, EL PUNTO SE CERRARA EL DIA DE HOY.
SAN PABLO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE REPORTA PUNTO SIN FLUIDO ELECTRICO PARA ATENCIÓN EN SAN PABLO
CENTRO DE ENCUENTRO PATIO BONITO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	CAIDA DE LUZ SIN AFECTACION EN ATENCION
ARENAL	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE REPORTA PUNTO SIN FLUIDO ELECTRICO ARENAL GESTOR: NASLY ROBLES SERVICIO DE ENERGIA, TELEFONIA MOVIL INTERMITENTE.
BELEN DE UMBRIA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SENDO LAS 7:55 AM LA GESTORA CAROL DANIELA GRAJALES INFORMA QUE NO HAY SERVICIO DE ENERGÍA EN EL MUNICIPIO.
EL BORDO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGÍA EN TODO EL MUNICIPIO Y SIN CONECTIDIDAD
QUINCHIA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIENDO LAS 9:50 DE LA MAÑANA SE VA LA ENERGÍA EN LA ALCALDÍA DE QUINCHÍA Y EL COMPUTADOR DE LA GESTORA SUSANA BETANCUR SOLO FUNCIONA CONECTADO.
SAN JACINTO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO NO CUENTA CON EL SERVICIO DE ENERGIA DESDE 7:32
MONTELIBANO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE REAGENDAN LAS CITAS QUE SE ENCONTRABAN EN EL PUNTO, YA QUE EL TERRITORIO QUEDO SIN FLUIDO ELÉCTRICO Y LA CARGA DEL PORTÁTIL NO ALCANZO PARA ATENDERLOS A TODOS.
RIO VERDE	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIENDO MEDIO DÍA SE PRESENTA IDA DE LA ENERGÍA EN EL PUNTO DE RIO VERDE GESTOR WILLIAM ARLEX MARTINEZ
CENTRO REGIONAL PEREIRA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE FUE LA ENERGÍA A LA 1:24 PM SIN AFECTAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS
BARBOSA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	LA GESTORA DEL PUNTO DE ATENCIÓN DE BARBOSA REPORTA QUE SE ENCUENTRA SIN FLUIDO ELÉCTRICO EN EL MUNICIPIO Y POR ENDE CAIDA DE INTERNET
PUERTO TRIUNFO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	LUZ OMAYRA ÁLVAREZ CC: 1038335157 PAV: PUERTA FRONTINO LA GESTORA INFORMA QUE EL MIFI DEL PUNTO PRESENTA FALLAS, YA QUE NO RECONOCE LA SIM CARD, INCLUSO DESPUÉS DE HABERSE ADQUIRIDO UNA NUEVA. ANTE ESTA SITUACIÓN SE CONSULTÓ SI DISPONÍA DE UNA

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

		LÍNEA ALTERNA PREPAGO PARA PODER RECARGAR Y MANTENER LA CONECTIVIDAD; LA GESTORA INDICÓ QUE NO CUENTA CON LÍNEA PREPAGO, SINO QUE SU LÍNEA ES POSPAGO, POR LO QUE NO ES POSIBLE UTILIZARLA COMO SOLUCIÓN TEMPORAL.
FRANCISCO PIZARRO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	EL PUNTO SE ENCUENTRA SIN FLUIDO ELECTRICO.
CENTRO REGIONAL SANTA MARTA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	CRAV SIN FLUIDO ELECTRICO , SE CONTINUA ATENCION CON MIFI Y CARGA DEL PC
PIEDECUESTA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE QUEDA SIN FLUIDO ELECTRICO EL PUNTO DE ATENCION DE PIEDECUESTA
ACHÍ	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGIA EN EL MUNICIPIO POR MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA AFINIA DESDE 8:30 AM HASTA LAS 4:00 PM
TALAIGUA NUEVO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN ENERGIA EN LA LOCALIDAD POR MANTENIMIENTO POR PARTE DE LA EMPRESA AFINIA EN EL MUNICIPIO, DESDE 8;30 AM HASTA LAS 4;00 PM, SE ESTA TRABAJANDO HASTA QUE PERMITA LA SEÑAL DE MIFI YA QUE APENAS HAY INCONVENIENTES CON EL SERVICIO DE ENERGIA EL SERVICIO DE INTERNET SE VE AFECTADO
NECOCLI	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN FLUIDO ELÉCTRICO EN EL MUNICIPIO POR MANTENIMIENTO GENERAL DE REDES ELÉCTRICAS. SE TRASLADA LA ATENCIÓN PARA EL SÁBADO 21 DE MARZO DE 2026.
MUTATA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN FLUIDO ELÉCTRICO. INTERNET DEBIL E INTERMITENTE.
BUENOS AIRES	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGIA EN TODO EL MUNICIPIO
NOROSI	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE REPORTA CIERRE 3 PM YA QUE DESDE MUY TEMPRANO NO HAY ENERGIA ELECTRICA EN TODO EL PUEBLO. GESTORA: TATIANA CRESPO CASTAÑEDA TEL: 1047374880
CENTRO REGIONAL SOLEDAD	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SUSPENCION DEL FLUIDO ELECTRICO POR DAÑO EN LA ZONA , NO SE TIENE CONOCIMIENTO DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.
GIRON	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO SIN FLUIDO ELECTRICO
SAN VICENTE DE CHUCURI	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO SIN FLUIDO ELECTRICO
EL CARMEN DE BOLIVAR	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE PRESENTA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN EL MUNICIPIO, DESDE LAS 7:58 AM NO SE SABE A QUE HORA SE RESTABLECE DADO QUE NO FUE INFORMADO
ALMAGUER	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGIA EN TODO EL MUNICIPIO
PUERTO BOYACA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	BUEN DÍA, SE PRESENTA CAÍDA DE LUZ A NIVEL DE MUNICIPIO.
JUAN JOSE	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE SUSPENDE LA ATENCIÓN EN EL PUNTO DE MANERA MOMENTÁNEA MIENTRAS LLEGA EL SERVICIO DE ENERGÍA Y LOS EQUIPOS NO TIENEN SUFICIENTE CARGA.
CENTRO REGIONAL VILLAVICENCIO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGIA DESDE LAS SIETE Y DIEZ DE LA MAÑANA
MOSQUERA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	EL PUNTO SE ENCUENTRA SIN FLUIDO ELECTRICO, LA GESTORA ESTA LABORANDO CON EL MIFI Y LA BATERIA DEL EQUIPO.
ACANDI	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN FLUIDO ELÉCTRICO Y FALLA EN LA SEÑAL DE INTERNET POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.
TIQUISIO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SE PRESENTE INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO DE ENERGÍA DESDE LAS 9:14 AM A 9:34 AM
ROBERTO PAYAN	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	EL PUNTO SE ENCUENTRA SIN FLUIDO ELECTRICO, EL MIFI NO TIENE SEÑAL.
BARBACOAS	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	EL PUNTO SE ENCUENTRA SIN FLUIDO ELECTRICO, EL MIFI NO TIENE SEÑAL.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CENTRO REGIONAL LA PALMA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	PUNTO SIN LUZ TODO EL DÍA, SE GENERO ATENCION CON LA CARGA DEL EQUIPO Y EL MIFI
CARTAGENA DE INDIAS	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	PUNTO SIN ENERGÍA DESDE LAS 11:15 AM SIN PREVIO AVISO DE SUSPENSIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA DE ENERGÍAS, MIFI PIERDEN LA SEÑAL POR EL LUGAR DE UBICACION DEL PUNTO
ARGELIA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGÍA, SIN CONECTIVIDAD
BARRANCO DE LOBA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO SIN ENERGÍA DESDE LAS 11:40 AM
PURIFICACION	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	CAIDA DE LUZ EN ESE RANGO DE TIEMPO
CENTRO REGIONAL VIOTA	INUNDACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN O CRAV	SE PRESENTAN FUERTES LLUVIAS EN EL MUNICIPIO CUANDO ESO SUCEDE EL PUNTO DE VIOTA SE INUNDA, TEMA INFORMADO A LA PROFESIONAL DE SERVCIIO AL CIUDADANO PARA PRONTA SOLUCION, TENEMOS ENTENDIDO QUE SE REALIZARAN ALGUNOS AJUSTES ESTRUCTURALES PARA QUE NO SUCEDA, YA QUE ES NECESARIO QUE EL ORIENTADOR LLEGUE E IMPACTA GESTION MIENTRAS ARREGALN EL PUNTO Y LO SECAN.
GRANADA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	PAV SIN ENERGIA
SAN MARTIN DE LOBA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO SIN ENERGIA DESDE LAS 1:20 PM
MARIA LA BAJA	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO SIN ENERGÍA DESDE 2:28 PM
CENTRO REGIONAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	CRAV SIN ENERGIA
MONTECRISTO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	MUNICIPIO SIN SERVICIO DE ENERGÍA, DESDE LAS 6:OO AM
PLATEADO	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN SERVICIO DE ENERGÍA EN TODO EL MUNICIPIO
CARMEN DEL DARIEN	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN FLUIDO ELÉCTRICO EN EL MUNICIPIO, SE TRABAJA CON LA CARGA DEL EQUIPO HASTA DONDE SEA POSIBLE.
MURINDÓ	PUNTO SIN FLUIDO ELÉCTRICO	SIN FLUIDO ELÉCTRICO EN EL MUNICIPIO, SE TRABAJA CON LA CARGA DEL EQUIPO HASTA DONDE SEA POSIBLE.

Evidencia: Bitácora
1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/03. MARZO/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 reiterativiidad 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 reiterativiidad en el canal telefónico y virtual, el cual se detalla el avance y comportamiento de este indicador

Tabla 16

Reiterativiidad por mes

MES	VÍCTIMAS UNICAS	% REITERATIVIDAD	Comparativo
Enero	167.754	33.62%	-
Febrero	206.909	36.28%	**2.7%**
Marzo	219.496	38.81%	**2.5%**

Durante el mes de marzo no fue posible alcanzar el cumplimiento del indicador de reiterativiidad debido a diversas condiciones operativas que afectaron directamente la ejecución normal del servicio. En primer lugar, se evidencia un incremento en el porcentaje de rotación del **13%** (equivalente a **21** retiros) en comparación al mismo periodo del año 2025 el cual fue de **6%**.

También dentro de las novedades se evidencia el aporte de los servicios de orientador a la meta mensual que históricamente se estima en el **40%** hasta 2025 para el 2026 se evidencia en el **11%** (100.027 solicitudes) como consecuencia de la curva de aprendizaje dada a los orientadores nuevos que al corte representan el **56%** de la planta contratada.

Finalmente, las novedades con los aplicativos de consulta que sumado acumulan 15 horas 26 minutos afectando un estimado de **34.119** tipificaciones lo que causa que el ciudadano al no contar con una respuesta efectiva a su solicitud sea insistente en volverse a comunicar.

La reiterativiidad 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:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tabla 17

Reiteratividad por área misional

MISIONAL	SOLICITUD	VÍCTIMAS REITERATIVAS MISMA SOLICITUD	%	CAUSA	EFECTO	PROPUESTA
DIRECCION DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION MEDICION DE CARENCIAS-INFORMACION TURNO DE ATENCION	66.909	80,32%	* 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)	1.068	1,28%			
	SOLICITUD DE ATENCION HUMANITARIA	860	1,03%			
	GSC - CERTIFICACION UNIDAD EN LINEA	527	0,63%			
	ACREDITACION VIVANTO POR CORREO ELECTRONICO	26	0,03%			
DIRECCION DE REPARACIÓN	DOCUMENTACION REPARACIÓN	5.995	7,20%	* 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	859	1,03%			
	INDEMNIZACION-REPROGRAMACION DE GIRO DE INDEMNIZACION	63	0,08%			
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACION	CONSULTA ESTADO VALORACION	6.833	8,20%	* 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

Fuente: SGV corte 31 de marzo

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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Para el mes de marzo 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 **95.32%**, 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.

Tabla 18
Reiteratividad por canal de comunicación

MODALIDAD	SERVICIO	VICTIMAS	%
AUTOCONSULTA	IVR 121	44.362	52,08%
AUTOCONSULTA	UNIDAD EN LINEA	19.523	22,92%
AUTOCONSULTA	WHATSAPP BOT	13.993	16,43%
AUTOCONSULTA	CHATBOT	3.315	3,89%
TELEFÓNICO	INBOUND	1.686	1,98%
TELEFÓNICO	OUTBOUND	986	1,16%
VIRTUAL	WHATSAPP	318	0,37%
VIRTUAL	CHAT	458	0,54%
VIRTUAL	CORREO	213	0,25%
VIRTUAL	VIDEO LLAMADA	324	0,38%
Total general		**85.178**	100%

Fuente: SGV corte 31 de marzo

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 33eiteratividad.
- **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 marzo 2026.
Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/03.MARZO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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:

Tabla 19

Acuerdos de confidencialidad marzo

PROCESO	MARZO DE 2026
ESCRITO	18
NOTIFICACIONES	1
PRESENCIAL	49
TELEFONICO Y VIRTUAL	38
Total general	106

Fuente base master de factura

Evidencia. Acuerdos de Confidencialidad.

Ruta Azure: 1073-2026/FINANCIERO Y CONTRACTUAL/03. MARZO/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/03. MARZO/Contractual/09. Soportes Informe de Actividades/

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

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:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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/03. MARZO/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 Sanchez

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

Reviso: componente financiero y Consolido: Jhon Alberto Serna España
Reviso: Linea Presencial: Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle
Reviso: Linea Escrita: Claudia Marcela Guerrero Torres
Reviso: Linea Telefónica y Virtual: Jessica Paola Barrios Navarro
Reviso: 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

UARIV
2026-0319289-2
Fecha Rad: 2026-05-04 11:54:02 Us: Claudia Liliana T.
Proceso: GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

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

INFORME DE TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN No. TRES (3) **CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/03/2026 AL 31/03/2026** **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:	19,4%
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:	**$ 6.935.115.3386**
Amortización de recursos de anticipo de GSC	**$ 1.704.509.041,07**
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 2023, 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 MARZO 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 marzo:

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 10 de Abril 2026 por el responsable del Operador Outsourcing, de conformidad con la citación realizada mediante correo electrónico de fecha 08 de abril de 2026, en presencia de los profesionales que apoyan la gestión de supervisión del contrato de la líneas técnicas asi como de la linea 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 marzo 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.

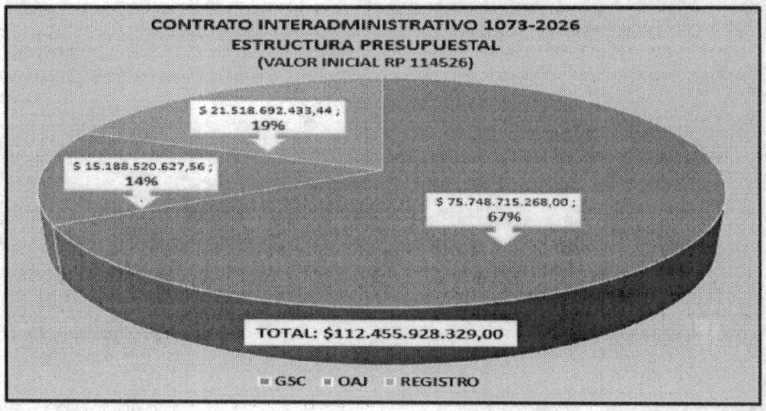
2. **Financieros:**

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 tramitó un anticipo por el 15% del valor del contrato correspondiente a DIECISÉIS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE ($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
$ 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

Para el periodo de marzo de amortizaran $1.704.509.041,01

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	$ 709.075.390,28
Febrero	FC 923	$ 5.537.802.892,00
Marzo	FC 930	$ 6.935.115.338,00
TOTAL		**$ 13.181.993.620,28**

Tabla N.1- Facturación

Para generar la factura del mes de marzo, 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	01/04/2026	01/04/2026	El operador remitió correo con base máster de novedades para su revisión.
Validación de novedades por parte de la UARIV	09/04/2026	08/04/2026	El día 08 de abril 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	10/04/2026	10/04/2026	Desde el 06/04/2026 el 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	16/04/2026	16/04/2026	El operador remitió el correo para la validación, de los valores facturados.
Envío y aprobación técnica y financiera informe COORPORACION COLOMBIA DIGITAL / UARIV	16/04/2026	16/04/2026	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	28/04/2026	24/04/2026	El proveedor remite informe de actividad y soportes para radicación de factura el 24/04/2026

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 24/04/2026.

2.2. Ejecución Presupuestal

Con corte al 31 de marzo de 2026, el Contrato Interadministrativo No.1073 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:

PROCESO PROGRAMA Y/O CONTRATO	VALOR ACTUAL CI ($)	CDP 3426 del GSC ($)	EJECUTADO ($)	PAGADO/ EJECUTADO	PENDIENTE DE EJECUCÓN	PORCENTAJE EJECUCIÓN
CI 1073 2026 COLOMBIA DIGITAL	$112.455.928.329	$75.748.715.268	$ 13.181.993.620	$ 11.362.307.290,20	$ 64.386.407.978	15,00%
TOTAL	**$112.455.928.329**	**$75.748.715.268**	**$13.181.993.620**	**$11.362.307.290,20**	**$ 64.386.407.977,80**	**15,00%**

Tabla N.3- Ejecución Presupuestal relación de pago SIIF 31/03/2026

3. Productividad modalidades y procesos operativos para marzo

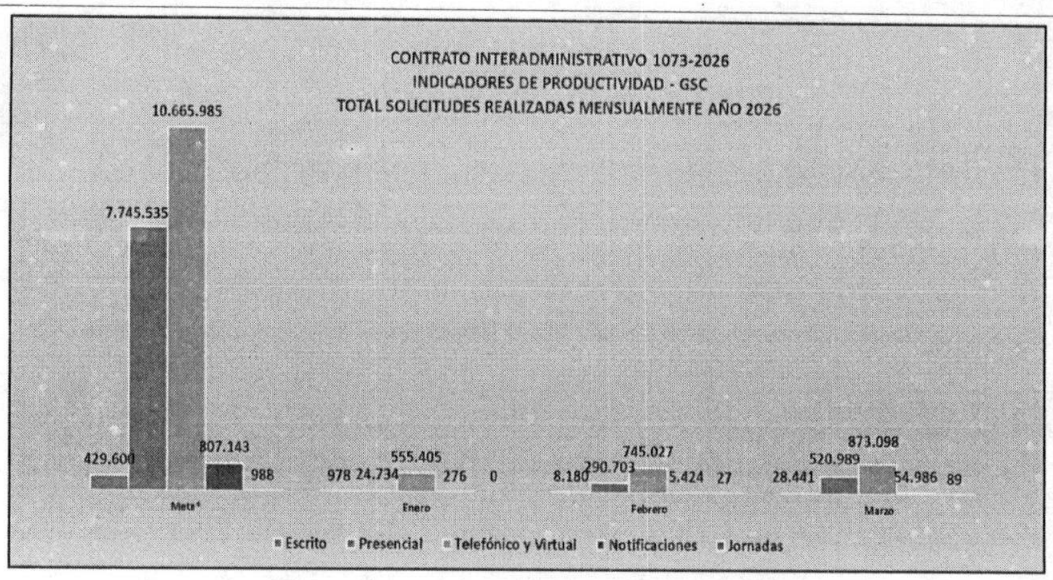
La línea de producción evaluada con respecto al total de las solicitudes realizadas mensualmente a través de los canales de atención presencial, escrita, telefónico-virtual y procedimiento de notificaciones, incluyendo jornadas de atención; se encuentra supeditada al cumplimiento de la meta anual establecida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

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

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD – GSC 2026					
Proceso/Canal	**Meta***	**Acumulado Enero y Febrero**	**Productividad Marzo**	**Avance Marzo**	**% Avance**
Presencial	7.745.535	315.437	520.989	836.426	10,8%
Jornadas	988	27	89	116	11,7%
Escrito	429.600	9.158	28.441	37.599	8,8%
Telefónico	10.665.985	1.300.432	873.098	2.173.530	20,4%
Notificaciones	807.143	5.700	54.986	60.686	7,5%
TOTAL	**19.649.251**	**1.630.754**	**1.477.603**	**3.108.357**	**15,8%**

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. Modalidad Presencial:

Durante el periodo reportado se gestionaron un total de 520.989 solicitudes, producto de la atención brindada a 278.858 víctimas, lo que representó un cumplimiento del 11% frente a la meta anual establecida.

En este contexto, el comportamiento de la operación refleja aumento en la cantidad de solicitudes tramitadas, si se compara con los niveles de gestión alcanzados en el mes de febrero donde se atendieron 290.703 solicitudes, los resultados obedecen a la contratación completa del personal requerido y el avance en la curva de aprendizaje.

Esta situación generó un impacto directo en la capacidad de respuesta del servicio, lo que se tradujo en un aumento en el volumen de atenciones realizadas y en el trámite de solicitudes, mejorando el cumplimiento de los objetivos operativos previstos.

En atención a este escenario, y la evolución de la operación, desde el canal presencial se mantienen las 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 el cumplimiento de metas y fortalecimiento del servicio 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 orientadores con el apoyo de los profesionales del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Entidad. 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
ANTIOQUIA	58552	23741
ATLÁNTICO	12659	6128
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	21754	11525
CAQUETÁ Y HUILA	21821	12790
CAUCA	22768	13197
CENTRAL	90954	64877
CESAR Y GUAJIRA	25571	14373
CHOCÓ	15527	7403
CÓRDOBA	25829	14863
EJE CAFETERO	20889	10075
MAGDALENA	10844	5661
MAGDALENA MEDIO	24492	11514
META Y LLANOS ORIENTALES	15407	9329

NARIÑO	32547	14964
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	37811	17034
PUTUMAYO	20688	8058
SANTANDER	10548	5510
SUCRE	15984	7716
URABÁ	20325	12431
VALLE	16019	7669
TOTAL	520.989	278.858

Fuente: SGV, corte 31 de marzo 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 89 jornadas de atención donde se atendieron 10.551 Víctimas con 22.360 solicitudes.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	JORNADAS	SOLICITUDES	VICTIMAS
ANTIOQUIA	4	753	265
ATLÁNTICO	4	637	241
BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS	3	433	194
CAQUETÁ Y HUILA	6	598	332
CAUCA	4	818	522
CENTRAL	6	1.042	416
CESAR Y GUAJIRA	12	4.913	2.756

CHOCÓ	3	396	199
CÓRDOBA	4	1.492	648
EJE CAFETERO	3	244	178
MAGDALENA	4	1.052	342
MAGDALENA MEDIO	6	2.643	1.264
META Y LLANOS ORIENTALES	1	140	88
NARIÑO	3	991	507
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	6	1.798	725
PUTUMAYO	2	670	243
SANTANDER	4	318	185
SUCRE	2	1.645	563
URABÁ	2	680	391
VALLE	10	1.097	492
	89	**22.360**	**10.551**

Fuente SGV modalidad de atención presencial, corte 31 de marzo 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 marzo, en promedio debería aproximarse a 31.364 para un cumplimiento del 100% del mes. Con corte al 31 de marzo las PQR respondidas son 28.441 que equivalen a un 90.7%%, presentado una variación del 9.3%, con respecto a la meta mensual.

Radicación PQR 2026

RADICACIÓN PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO
Año 2.026	3.528	32.861	93.530

Fuente: LEX 31/01/2026 - Gobierno de Datos febrero y marzo -2026

Respuestas PQR 2026

RESPUESTAS PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO
Año 2.026	978	8.180	28.441

Fuente: LEX 31/01/2026 - Gobierno de Datos febrero y marzo -2026

3.1.3. Modalidad Telefónica y Virtual:

Durante el mes de marzo de 2026, la modalidad telefónica y virtual atendió un total de 873.098 solicitudes y 219.496 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	773.071	88,5%	184.732	84%
Telefónica	50.461	5,8%	17.115	8%
Virtual	49.566	5,7%	17.649	8%
TOTAL	873.098	100,0%	219.496	100%

Fuente: SGV 1 al 31 de marzo 2026

Durante el mes de marzo se alcanzó un cumplimiento del 95,2 % frente a la meta mensual de 917.275 solicitudes, lo que representa una brecha del 4,8 %. Es importante precisar que esta meta fue definida en la fase de planeación bajo un esquema de cumplimiento progresivo, con una proyección conservadora para los primeros meses, considerando la transición operativa y la incorporación de nuevo personal por parte de Colombia Digital.

Aun en este escenario, el resultado observado refleja algunas restricciones operativas que han incidido en la capacidad de respuesta. Entre ellas, se identifica una rotación de personal en un rango entre el 11 % y el 13 %, lo que ha requerido procesos continuos de vinculación y capacitación de nuevos orientadores. Este proceso, con una duración aproximada de siete días, genera un desfase temporal en los niveles de productividad esperados.

Por otra parte, el cumplimiento alcanzado se soporta en gran medida en los servicios de autoconsulta, los cuales aportaron aproximadamente el 84 % del resultado, en línea con las estrategias orientadas a fortalecer la autogestión de los usuarios.
En términos de desempeño, la productividad promedio de los orientadores se sitúa en el 78 %. No obstante, se observa que cerca del 20 % del equipo presenta niveles de productividad inferiores al 53 %, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento.

En este contexto, se evidencia que, si bien la planeación contempló una curva progresiva de cumplimiento, las condiciones actuales de operación continúan generando presiones sobre el cumplimiento pleno de las metas. De mantenerse esta tendencia —asociada a la rotación, la capacidad instalada y la productividad de los orientadores— podrían presentarse desafíos para cumplir la meta en los meses siguientes, en los cuales se proyectaba una normalización de la operación y el logro de niveles óptimos de productividad.

Adicionalmente, en comparación con el año anterior, se identifica una reducción en la capacidad operativa del canal, reflejada en la disminución del número de orientadores por servicio. Esta situación ha incidido en el acceso de los ciudadanos, evidenciado en incrementos en las tasas de abandono y en los niveles de atención.

Actualmente, el canal cuenta con 45 orientadores para el servicio Inbound, 37 para la atención de WhatsApp y, para los demás servicios, una asignación que oscila entre 1 y 20 orientadores. Esta reducción se proyectaba compensar mediante la implementación de soluciones de inteligencia artificial; sin embargo, su alcance fue reorientado hacia el servicio Outbound. Si bien este componente contribuye a la generación de registros en el sistema, su enfoque está principalmente orientado a la oferta de información, y no a la demanda propiamente dicha.

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.
- Campañas a través de respuestas de cierre de ciclo, promocionando los servicios de autoconsulta.

3.1.4. Procedimiento de Notificaciones:

Durante el mes de marzo de 2026 se notificaron 54.986 actos administrativos, frente a una meta mensual establecida de 55.000 actos administrativos, lo que representa un cumplimiento del 99,97 % para el periodo. Asimismo, este resultado equivale a un avance del 9,09 % respecto de la meta anual definida en 605.000 actos administrativos en el marco del contrato.

En relación con los mecanismos de notificación, el 37 % de los actos administrativos se surtieron mediante notificación personal y el 63 % a través de notificación por aviso público.

La distribución observada responde a las condiciones propias del proceso. Para la notificación personal se diferentes estrategias e intentos de contacto con el ciudadano; no obstante, en un número significativo de casos no fue posible su materialización debido a la desactualización de la información de contacto registrada y a la no comparecencia de los ciudadanos en las fechas programadas.

En consecuencia, fue necesario acudir a la notificación por aviso como mecanismo subsidiario, garantizando la continuidad del trámite, el cumplimiento de los términos legales y la ejecución del volumen requerido para el logro de la meta mensual, y actuando en el debido proceso.

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

INGRESO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
DGSH	731	3,315	170	4,216
DR	232	282	9,848	10,362
DRGI	3,606	5,822	2,017	11,445
OAJ	206	377	125	708
Total General	4,775	9,796	12,160	26,731

ACTOS ADMINISTRATIVOS NOTIFICADOS				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**Total general**
DGSH	60	1,338	14,552	15,950
DR	164	2,645	26,343	29,152
DRGI	52	1,428	13,840	15,320
OAJ	0	13	251	264
GGAD	0	0	0	0
Total general	**276**	**5,424**	**54,986**	**60,686**

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 del personal 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 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.

- 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 alistamiento y proyección, con una indisponibilidad de 57 min en el aplicativo ARCHIDHU, un promedio de 20 min en el aplicativo LEX, 1 hora en el aplicativo SGV, un promedio de 45 min. en el aplicativo VIVANTO y de 71 min en el aplicativo INDEMNIZA.

3.2.3. Modalidad Telefónico y Virtual:

Durante el mes de marzo, 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 las fallas del correo electrónico proporcionado por el operador a de

los orientadores, quienes no obtuvieron respuesta oportuna para recuperación de contraseñas de los sistemas con los que atienden. Estas fallas obligaron al cierre anticipado de algunas interacciones y/o afectaron la disponibilidad del servicio.

CONSOLIDADO INCIDENCIAS 2026				
Aplicativo	**Tipo incidente**	**Duración de incidente**	**Aprox No Tipificados**	**%Afectacion Acumulado**
SGV	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%
VIVANTO INDEMNIZA WHATSAPP	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 ARCHIDHU ZIMBRA Total general	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%
CONSOLIDADO INCIDENCIAS 2026 Aplicativo SGV	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%
	FALL CAIDA PAGINA WEB	1:50:00	1.615	0,09%
		111:50:00	63.371	5,64%

Fuente: Informe de incidencias marzo 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: 48,15 %; videollamada: 56,48 %; chat: 67,36 %; y WhatsApp: 79,01 %. 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 y la insuficiente productividad del personal contratado.

3.2.4. Procedimiento de Notificaciones:

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

- A partir del 12 de marzo de 2026, se evidenció una falla en la herramienta tecnológica, consistente en la falta de ingreso de actos administrativos para su gestión dentro del sistema.

- Esta situación impactó la disponibilidad de insumos necesarios para la ejecución normal del procedimiento de notificación, afectando la gestión de casos relacionados con respuesta a las acciones constitucionales presentadas a la entidad.

- El 7 de abril de 2026 se llevó a cabo mesa de trabajo con la Oficina de Tecnologías de la Información, en la cual se validaron las fallas presentadas en la herramienta y se definieron acciones de ajuste, y como resultado, se efectuaron relanzamientos de información en el sistema, con el propósito de restablecer la disponibilidad de actos administrativos para su gestión.

- A la fecha, se encuentra pendiente la remisión de las bases de proyección por parte de las dependencias, con el fin de realizar los cruces de información correspondientes con el fin de verificar la consistencia entre los actos administrativos proyectados y los efectivamente cargados/relanzados en la herramienta, así como identificar posibles diferencias o reprocesos requeridos.

- Una vez se cuente con dicha validación, se procederá a adoptar las acciones operativas necesarias para garantizar la completitud de la información y la correcta ejecución del proceso de notificación.

3.3. Estrategias que se implementaron para mejorar el servicio:

3.3.1. <u>Modalidad de atención Presencial:</u>

- <u>Participación de los supervisores zonales:</u>

Se cuenta con la participación de los 21 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.

- <u>Entrega oportuna de herramientas de trabajo:</u>

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.

- <u>Seguimiento a casos devueltos:</u>

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.

- <u>Optimización de los servicios de agendamiento</u>:

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 de los casos que se encuentran en alistamiento en orden cronológico, de lo más antiguo a lo más reciente
- Clasificación de los casos duplicados por cedula con el objetivo de validar si se pueden asociar y priorizar su respuesta.
- Apoyo por parte de 4 agentes técnicos en el proceso de repuesta de los avales entregados a los agentes de la operación.
- Seguimiento y acompañamientos a los agentes que se encontraban en cura de aprendizaje por parte de las profesionales y supervisoras.
- Proceso de canguro y acompañamiento a los grupos entregados por formación para inicio de gestión en el canal. Dicho acompañamiento se llevó a cabo por medio de la plataforma Teams
- Alertas de gestión: Uso del aplicativo Vivanto, uso del VF REG 87 Confidencialidad Masivos, formulario solicitudes de avales, uso de todas las herramientas en la gestión
- Socialización e implementación del uso de la plataforma interactiva a los gestores de la operación. (sala de chat diseñada con el propósito de ser el canal de comunicación para las asesorías solicitadas por los gestores). Link. https://portalos.outsourcing.com.co:9407/Chat/UARIV?CampanaId=qvBMJyb0rDqbfftgHCkPag==
- Capacitación interna en gestión de proceso ROC y Casos Especiales.
- Inicio de la socialización matriz de calidad a un grupo de 16 analistas que se encuentran en sede.
- Retroalimentaciones a los analistas con afectaciones reportadas por los profesionales de la entidad (34), llevadas a cabo en cuatro sesiones los días 06, 16, 23 y 30 de marzo. Los temas relacionados fueron uso de VF´s, diligenciamiento de direcciones de notificación en las respuestas, no reemplazan información en los VF´s, ausencia de párrafos protocolarios, remisión a direcciones de tramitador y casos asociados de forma errada

3.3.3. Modalidad Telefónica y Virtual:

- Seguimiento a la calidad de la atención: Durante el mes de marzo se dio continuidad a la estrategia de seguimiento a la calidad del servicio, mediante la revisión de las quejas presentadas por los ciudadanos y el monitoreo de los casos devueltos 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 marzo 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 como en el caso de correo electrónico.

3.3.4. Procedimiento 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:

- Ante la inconsistencia presentada en la herramienta tecnológica, se priorizó la gestión de solicitudes remitidas por las dependencias, enfocando la operación en aquellos casos de mayor urgencia, particularmente los relacionados con acciones constitucionales, respuestas a derechos de petición y actuaciones de carácter jurídico, garantizando su trámite dentro de los términos legales.

- Se informó oportunamente a las dependencias sobre las novedades identificadas, estableciendo como canal alterno la remisión de solicitudes a través de correo electrónico, con el fin de asegurar la continuidad en la atención de los casos prioritarios mientras se normalizaba la herramienta.

- Se solicitó a las dependencias la remisión de sus bases de actos administrativos proyectados, con el propósito de realizar cruces de información que permitan validar la correspondencia entre los actos proyectados y los actualmente disponibles en la herramienta.

- Esta validación busca identificar posibles diferencias, omisiones o reprocesos, permitiendo adoptar las acciones necesarias para garantizar la integridad de la información, la correcta gestión de los actos administrativos y la continuidad del proceso de notificación.

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 FEBRERO	NUMERO DE PERSONAS MARZO	% VARIACION
Modalidad Escrita	144	145	1%
Procedimiento Notificaciones	41	36	-14%
Modalidad Presencial	440	445	1%
Modalidad Telefónico y Virtual	192	190	-1%
Transversal	1	1	0%
Total	**818**	**817**	**0%**

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

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

PROCESO	TOTAL	RENUNCIA	ABANDONO	TERMINACION DE CONTRATO	PERSONAL ACTIVO AL 31 MARZO
Canal escrito	145	9	0	0	136
Notificaciones	36	1	0	0	35
Presencial	445	13	0	3	429
Telefónico y virtual	190	17	0	4	169
Transversal	1	0	0	0	1
Total	**817**	**40**	**0**	**7**	**770**

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

Para el mes de marzo se evidencia una rotación del 4.90% frente al personal activo al terminar el mes de marzo; 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
2026-0319289-2
Fecha Rad: 2026-05-04 11:54:02 Us. Claudia Liliana T.
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