No. de Acta: CI 1073-26-001	**Fecha: 04/02/2026**	**Nombre Dependencia: Oficina Asesora Jurídica**	
Lugar: Sala La Chinita Piso 5		**Hora Inicio: 08:00**	**Hora Final: 09:30**

OBJETIVO: Realizar seguimiento a la implementación del Contrato Interadministrativo No. 1073 de 2026, correspondiente al mes de febrero de 2026

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1 Temas o agenda de la reunión

La sesión de trabajo inicia con la siguiente agenda:

1.1 PRESENTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
1.2 INFORME SOBRE LA ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS
1.3 INFORME SOBRE EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE IA EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL
1.4 RESULTADOS OPERATIVOS
1.5 ACUERDO EN LA METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LOS DEMÁS COMITÉS TÉCNICOS

2 Desarrollo de la Agenda

1.1 PRESENTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

En representación de las partes los equipos de trabajo se presentan de la siguiente forma

POR PARTE DE LA UNIDAD:

Carlos Arturo Vásquez Aldana – Jefe de la Oficina Jurídica y Supervisor del CI No. 1073 de 2026
Soley Ayala Pardo – OAJ – Asesora y Estructuradora Financiera
Yulis Eduardo Lizcano – OAJ – Asesora
Yeimy Alexandra Reinoso – OAJ Coordinadora de Respuesta Judicial
Viviana Martínez Ospina – DRGI – Componente Financiero
Andrea Cepeda – DRGI – Abogada en representación de Jennifer García Berardinelli – DRGI
Ivonne Guerrero – GSC - Estructuradora Jurídica Contrato Interadministrativo
Jhon Alberto Serna – Contratista GSC en representación de Luis Carlos Martínez Prada – DGSH

POR PARTE DE LA COPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL (OPERADOR):

Pablo Sandoval Tocarruncho – Lider Técnico y Operativo
Edwin Castillo Ortiz – Gerente de Proyectos

POR PARTE DE OUTSOURCING SAS BIC (ALIADO TÉCNICO DEL OPERADOR):

Stephanie Tejada Leyton – Gerente de Mejora continua y Experiencia
Blanca Nidia Castillo – Gerente de Proyecto
Diego Gutierrez – Lider Comercial
David Sastoque – Lider de Negocios Digitales
Yolanda Rueda Gómez – Gerente de Operaciones

1.2 INFORME SOBRE LA ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Inicia la reunión por parte del Supervisor, informando que internamente se realizaron grandes esfuerzos por definir las condiciones del Anexo Técnico integrado y por garantizar la continuidad en la prestación de los servicios que a la fecha han sido contratados con el Operador y su Aliado Técnico. En dicho sentido, es su más grande interés que el Contrato sea ejecutado sin sobresalto alguno y que en caso de que se presente, sea oportunamente informado con el fin de tomar las medidas que sean necesarias para garantizar que en la presente vigencia se supere el rezago en la atención a las víctimas de las anteriores vigencias como la interrupción del servicio que la Unidad ya había anticipado que ocurriría durante el mes de enero de 2026 y que ya había sido puesto en conocimiento de las instancias de seguimiento a las actividades misionales de la Unidad.

El Operador y su Aliado Técnico, realizan una presentación de la entrada en marcha por cada una de las áreas en los siguientes términos:

Avance en Contratación de Personal:

A nivel General y por Canal y/o Proceso

MODALIDAD	REQUERIDOS	PERSONAL ACTIVO	AVANCE DE CONTRATACIÓN
CANAL ESCRITO	137	104	76%
NOTIFICACIONES	36	19	53%
PRESENCIAL	428	237	55%
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	170	87	51%
TRANSVERSAL	1	1	100%
TUTELAS	133	99	74%
REGISTRO	218	106	49%
Total general	**1123**	**653**	**58%**

A nivel Rol por Canal y/o Proceso

MODALIDAD	CARGO	REQUERIDOS POR CONTRATO	PERSONAL CONTRATADO	POSTULADOS O EN PROCESO DE CONTRATACIÓN
CANAL ESCRITO	SUPERVISOR	2	2	0
CANAL ESCRITO	GESTOR I	6	6	0
CANAL ESCRITO	GESTOR II	25	25	0
CANAL ESCRITO	GESTOR III	5	4	1
CANAL ESCRITO	GESTOR I TELETRABAJO	29	17	10
CANAL ESCRITO	GESTOR II TELETRABAJO	70	50	15
NOTIFICACIONES	SUPERVISOR	1	1	0
NOTIFICACIONES	GESTOR III	3	3	0
NOTIFICACIONES	GESTOR I TELETRABAJO	23	8	14
NOTIFICACIONES	GESTOR II TELETRABAJO	9	7	2
PRESENCIAL	SUPERVISOR	21	17	3
PRESENCIAL	GESTOR III	3	2	0
PRESENCIAL	GESTOR II TERRITORIO	402	216	151
PRESENCIAL	GESTOR III CIRAS Y ESTADISTICA	2	2	0
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR I	7	8	0
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR II	5	5	0
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR II (INTERPRETE LENGUAJE DE S	1	0	1
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR III	3	3	0
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	SUPERVISOR SERVICIOS	6	6	0
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR I TELETRABAJO	114	45	53
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR II TELETRABAJO	22	8	12
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR II VIDEOLLAMADA	10	10	0
TELEFÓNICO Y VIRTUAL	GESTOR II BACKOFFICE	2	2	0
TRANSVERSAL	GERENTE DE OPERACIONES	1	1	0
TUTELAS	SUPERVISOR	3	3	0
TUTELAS	GESTOR I	40	32	7
TUTELAS	GESTOR II	35	24	9
TUTELAS	GESTOR III	30	21	10
TUTELAS	GESTOR IV	24	18	6
TUTELAS	AGENTE MINERO DE DATOS - AGENTE P	1	1	0
REGISTRO	GESTOR I	75	43	28
REGISTRO	GESTOR II	75	34	30
REGISTRO	GESTOR III	17	7	9
REGISTRO	GESTOR IV	15	4	10
REGISTRO	GERENTE DE PROYECTO	1	1	0
REGISTRO	GESTOR II SENIOR	35	17	17
Total general		**1123**	**653**	**388**

Avance en Activación de Servicios:

Por parte del operador, se confirma la activación de los servicios conforme a lo establecido en el Anexo Técnico Integrado 2026, en concordancia con el ingreso de las personas según el canal y/o proceso correspondiente.

DGSH – GSC - Canal Telefónico y Virtual: Se da inicio con los servicios de Inbound, Outbound, WhatsApp, CahtWeb, correo electrónico, video llamada, Así como los servicios de auto gestión (# 121, chat bot,WhatsApp bot), para el servicio de SMS presento retraso de una semana debido a las configuraciones regulatorias del proveedor, quedando solucionado el 30 de enero.

DGSH – GSC - Canal Escrito: Se da inicio a las diferentes etapas del proceso, asignando a cada una de ellas el personal correspondiente de acuerdo con el perfil contratado, alistamiento, proyección, firmas y radicación.

DGSH – GSC - Canal Presencial: Se informa la apertura de 106 puntos a nivel nacional con 238 personas contratadas a la fecha.

DGSH – GSC - Notificaciones: se inicia operación con 19 personas a la fecha.

OAJ: Se da inicio a las diferentes etapas del proceso, asignando a cada una de ellas el personal correspondiente de acuerdo con el perfil contratado, alistamiento, análisis, proyección tutelas, proyección tierras, firmas y radicación.

Desde la OAJ se menciona que, sumado al represamiento de peticiones, actualmente la Unidad no cuenta con Gestión Documental lo que limita el acceso a archidhu como al azure por lo que en conjunto con el Operador y su Aliado Técnico, se trabajará en la estrategia para mitigar esta circunstancia durante la operación contratada.

DRGI: Se da inicio a las diferentes dependencias del proceso, asignando a cada una de ellas el personal correspondiente de acuerdo con el perfil contratado, dirección de registro y gestión de la información, subdirección de valoración y registro, subdirección red nacional de información.

No obstante lo anterior, se menciona que existen inconvenientes en la operación, debido a la falta de personal especialmente para el funcionamiento de los canales de atención del GSC.

1.3 INFORME SOBRE EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE IA EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Tomando en consideración que el valor agregado del Contrato Interadministrativo corresponde a la solución de IA para el canal telefónico y virtual, es preciso mencionar que el Operador informa acerca de la

implementación de la IA durante los primeros tres (3) meses de la ejecución del Contrato Interadministrativo destacando que la primera fase se espera ejecutar en un período no mayor a un mes y que de manera escalonada avanzará en la implementación informando que hasta el momento no existe contratiempo alguno en la ejecución del proyecto en los términos establecidos en el Anexo Técnico en las tres (3) fases allí establecidas, siempre y cuando se reciba por parte del área técnica da la Unidad la información requerida para dicha automatización.

.

Sobre el particular, y en aras de continuar con el oportuno desarrollo de la herramienta tecnológica, manifiesta que para la semana del 9 al 13 de febrero de 2026, formalizará los requerimientos que la Unidad debe atender por conducto de la OTI con el fin de que pueda continuar el proceso ya expuesto.

En dicho sentido el Supervisor del Contrato Interadministrativo, manifiesta que queda atento a recibir el requerimiento con el fin de que por su conducto se curse la solicitud a la OTI ya que, para la presente vigencia, la OTI cuenta con el rol de apoyo a la supervisión en el componente tecnológico.

1.4 RESULTADOS OPERATIVOS

El Operador informa que se encuentra en proceso de implementación de los servicios y contratación del personal, avanzando en el cumplimiento de las obligaciones contractuales conforme a lo expuesto durante la reunión. Sin embargo, se destaca que existe gestión y avance operativo en cada canal y/o servicio, ya que todos están en funcionamiento

Gestión de los canales y/o procesos a la fecha:

Canal Presencial: Atenciones y victimas atendidas desde el 20 de enero a la fecha.

DIRECCION_TERRITORIAL	SOLICITUDES	VICTIMAS
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1635	995
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	104	37
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	296	202
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	835	551
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	553	341
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	5212	4047
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y LA GUAJIRA	359	199
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1282	607
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	1310	901
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2064	1124
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1515	726
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	581	309
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	560	342
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	1300	552
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	3365	1480
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1657	680
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	721	352
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	232	97
DIRECCION TERRITORIAL URABA	403	212
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	750	412
TOTAL	24734	14166

Canal Telefónico y Virtual:

SERVICIO	MODALIDAD	LLAMADAS/INTERACCIONES ENTRANTES	LLAMADAS/INTERACCIONES CONTESTADAS	SOLICITUDES	VICTIMAS
INBOUND	TELEFONICO	18.011	4.100	2.511	874
VIDEO LLAMADA	VIRTUAL	24.050	6.402	2.358	954
CHAT WEB	VIRTUAL	35.958	5.416	2.512	988
WHATSAPP	VIRTUAL	68.558	4.008	1.001	407
CORREO	VIRTUAL	5.875	0	14	8
LINEA 121	AUTOCONSULTA	451.515	-	158.077	61.893
UNIDAD EN LINEA	AUTOCONSULTA	400.635	-	400.635	114.981
CHAT BOT	AUTOCONSULTA	85.205	-	11.051	3.613
WHATSAPP BOT	AUTOCONSULTA	330.891	-	56.601	19.821

Canal Escrito: Se relaciona la gestión realizada desde el inicio de la operación a la fecha, para este canal es importante mencionar que, durante la primera semana de operación, **se dio prioridad a la gestión de 12.551 acreditaciones**, que se encontraban pendientes al inicio de este contrato.

Ingresos y salidas:

2026	ENTRADAS	ENERO	FEBRERO	TOTAL
		1,304	640	1,944
	SALIDAS	ENERO	FEBRERO	TOTAL
		978	224	1,202

OAJ: Se detalla la gestión realizada desde el 20 de enero a la fecha, en cada unas de las etapas del proceso.

Semana	20/01/2026	21/01/2026	22/01/2026	23/01/2026	24/01/2026	26/01/2026	27/01/2026	28/01/2026	29/01/2026	30/01/2026	31/01/2026	2/02/2026	3/02/2026	Total general
⊟ Alistamiento														
Ingresado	166	145	139	202	61	195	224	405	359	368	195	349	359	3.167
Tramitado	192	170	151	201	62	198	224	399	357	365	192	348	350	3.209
⊟ Analisis														
Ingresado	136	105	110	150	41	154	185	311	279	293	161	303	285	2.513
Tramitado	139	289	266	242	91	247	206	217	248	199	130	235	200	2.709
⊟ Control														
Ingresado	59	59	48	114	5	91	57	45	63	45		54	41	681
Tramitado	28	52	26	40	38	17	55	18	38	23	13	10	24	382
⊟ Abogado														
Ingresado	97	195	191	207	79	180	170	145	148	157	80	123	106	1.878
Tramitado	107	131	135	148	73	137	144	128	128	140	115	153	135	1.674
⊟ Firmas														
Ingresado	89	96	97	114	60	109	109	104	104	119	96	101	103	1.301
Tramitado	108	101	94	115	76	107	93	109	55	159	40	118	143	1.318
⊟ Radicacion														
Ingresado	106	100	89	111	76	95	93	105	49	99	50	117	138	1.228
Tramitado	88	250	215	225	16	209	91	107	50	96		165	137	1.649
Total general	**1.315**	**1.693**	**1.561**	**1.869**	**678**	**1.739**	**1.651**	**2.093**	**1.878**	**2.063**	**1.072**	**2.076**	**2.021**	**21.709**

Valoración y Registro:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	68
SUBDIRECCIÓN DE VALORACIÓN Y REGISTRO	36
SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN	2
TOTAL	**106**

1.5 ACUERDO EN LA METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LOS DEMÁS COMITÉS TÉCNICOS

Para concluir la reunión, el Supervisor menciona que como le corresponde hacer seguimiento a las actividades desplegadas por el Operador en tres dependencias de la Unidad, solicita que el Operador mantenga contacto directo con las áreas y que internamente celebren reuniones internas en las cuales se traten los asuntos primarios y necesarios para la cabal ejecución de los servicios contratados. Así las cosas, el sentido de los Comités Técnicos se dirigirán a la presentación de los temas tratados durante el mes anterior (previamente validados y de conocimiento común entre el Equipo del Operador y las áreas). como a la toma de decisiones que sean del resorte de la Supervisión.

Lo anterior no obsta para que en la semana del 9 al 13 de febrero de 2026, el Supervisor realice una reunión interna con cada una de las áreas para articular con ellos la dinámica y el procedimiento interno que se surtirá especialmente para manejar los aspectos financieros con el fin de que la Unidad atienda en tiempo las obligaciones contractuales y el suministro de información que le concurre en aras de que el Operador preste sus servicios conforme lo establece el Anexo Técnico.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
El Operador presentará los requerimientos que la Unidad debe atender por conducto de la OTI.	Operador y su Aliado Técnico	Semana del 9 al 13 de febrero de 2026
El Supervisor realizará una reunión interna con el fin de impartir las directrices y establecer la dinámica interna con las áreas en las cuales se ejecuta el Contrato Interadministrativo	Supervisor del Contrato	Semana del 9 al 13 de febrero de 2026

Responsable de la reunión:

Nombre: Carlos Arturo Väsquez Aldana
Cargo: Jefe de Oficina
Dependencia: Oficina Asesora Jurídica.

Unidad para las Víctimas	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y LISTADO DE ASISTENCIA	Código: 162,14,15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 05
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS	Fecha: 16/11/2023 Página **1** de _

No. de Acta: CI 1073-26-001	**Objetivo: Desarrollar Comité Técnico Grupo de Servicio al Ciudadano correspondiente al mes de diciembre, contrato 277-2025**
Fecha de Reunión: 31/12/2025	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA/C	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Pablo Sandoval Tocarruncho	NA	CCD	Pablo.sandoval@colombiadigital.net	3195671476	
2	Edwin Castillo Ortiz	NA	CCD	Edwin.castillo@colombiadigital.net	3165612812	
3	Stephanie Tejada Layton	N/A	Outsourcing SAS	stejada@outsourcing.co m.co	3118103655	
4	Blanca Nidia Castillo Sanchez	N/A	Outsourcing SAS	bcastillo@outsourcing.co m.co	3223473384	
5	Diego Alejandro Gutierrez Ochoa	N/A	Outsourcing SAS	digutierrez@outsourcing.com.co	3203303368	
6	Yolanda Rueda Gómez	N/A	Outsourcing SAS	yrueda@outsourcing.com.co	3143817626	
7						
8						

10						
11						
12						
13						
14						
15						

** Etnia: A: Afrocolombiano / I: Indígena / G: Gitano / C: Campesino/NA. No aplica

4. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	9/07/2014	Creación del documento
2	14/06/2018	Modificación del formato con casillas adicionales y unificación del acta de reunión y listado de asistencia.
3	18/02/2019	Actualización de Formato inclusión de casillas como: Etnia y Genero
4	7/10/2021	Actualización del formato: Se retira casilla Genero y se incluye logo INCONTEC
5	16/11/2023	Se realiza actualización para asociar el formato al Manual de Organización de Documento; El Congreso de la República aprobó el proyecto de acto legislativo que modifica el artículo 64 de la Constitución Política de 1991, indicando que el campesinado se convertía en un sujeto político de derechos y de

		especial protección, desde el proceso Reparación Integral se incluye la opción “campesino(a)”-C en el Formato “Acta de Reunión y Seguimiento”