



N°. Radicado :

MEM-2025-00001567 Folios: 3

Fecha: 13-05-2025 15:52:13 Anexos: 0



**Unidad Nacional
de Protección**



Interior



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C, martes, 13 de mayo de 2025

DE: JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN
SECRETARIO GENERAL

PARA: SANDRA PATRICIA MARIN PUENTES
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO

**ASUNTO: Solicitud de Certificado de Insuficiencia – Línea vida / 57
Articuladores**

Cordial saludo,

De manera atenta solicito verificar si la Unidad Nacional de Protección cuenta con personal que tenga el siguiente perfil. (Marque con una X)

Asesor	
Profesional	
Técnico	
Asistencial	X

PERFIL	REQUISITOS
ASISTENCIAL TIPO A5	<p>FORMACION: Título de bachiller</p> <p>EXPERIENCIA: Más de 25 meses de experiencia relacionada y/o laboral, según lo determine el área que requiera la contratación, en los respectivos estudios y documentos previos.</p>



Unidad Nacional
de Protección



Interior



Lo anterior, por cuanto la Secretaría General de la Unidad Nacional de Protección requiere de cincuenta y cinco **(55) personas** con el siguiente objeto y las siguientes actividades:

Propósito de la necesidad: Prestar servicios de apoyo a la gestión para la operación y fortalecimiento de la "LÍNEA VIDA 103" de la Unidad Nacional de Protección - UNP a nivel nacional.

Actividades principales para desarrollar:

1. Atender y gestionar de manera eficiente las llamadas entrantes a la Línea Vida 103, registrando detalladamente los incidentes reportados por la ciudadanía en las herramientas tecnológicas designadas, garantizando la precisión y completitud de la información.
2. Mantener absoluta confidencialidad sobre toda la información obtenida en el desempeño de sus actividades, especialmente aquella que pueda comprometer la seguridad o bienestar de las personas afectadas, cumpliendo estrictamente con los protocolos de manejo de información sensible.
3. Apoyar a la supervisión en la implementación y desarrollo de estrategias para reducir la tasa de abandono de llamadas, realizando devoluciones de llamadas dentro de los plazos establecidos y siguiendo los procedimientos definidos para asegurar una atención integral a todos los usuarios.
4. Asegurar cobertura continua y eficaz del servicio de la Línea Vida 103, y manteniendo una disposición flexible para atender situaciones de emergencia o alta demanda.
5. Participar activamente en las capacitaciones y actualizaciones relacionadas con protocolos de atención, manejo de crisis y normativas de protección, para mejorar constantemente la calidad del servicio prestado.
6. Mantener una comunicación efectiva y oportuna con los supervisores y demás miembros del equipo, para garantizar una respuesta coordinada y eficiente a las situaciones reportadas a través de la Línea Vida 103.



**Unidad Nacional
de Protección**



Interior



7. Cumplir con los horarios y fechas previamente coordinados con el supervisor del contrato, para la prestación del servicio dentro o fuera de las instalaciones de la UNP.
8. Acatar los protocolos de seguridad establecidos por la UNP, para el funcionamiento de la Línea Vida 103, en Bogotá o en los Centros Automáticos de Despacho (CAD).
9. Realizar cualquier otra actividad relacionada con la naturaleza del objeto contractual y las obligaciones generales y específicas del contrato, según lo requiera la supervisión, para asegurar el óptimo funcionamiento de la Línea Vida 103.

Cordialmente,

**JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN
SECRETARIO GENERAL**

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Kimberly Lorena Pinzón R.		13/05//2025
Revisó	Kimberly Lorena Pinzón R.		
Aprobó	Juan Camilo Chavarro Marin		
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

Elaboró: JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN
Revisó: JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN
Aprobó: JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN