	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
	GESTIÓN CONTRACTUAL	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

DATOS E INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA		**PERIODO INFORMADO**
NOMBRE CONTRATISTA :	**CARLOS ROBERTO DÍAZ QUINTERO**	JULIO 2025
CONTRATO No :	2069 de 2025	

GESTIÓN O ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA- REGISTRO Y/O SOPORTE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA
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.	Escuchar de manera activa las llamadas entrantes reportadas por la ciudadanía durante el servicio, para gestionarlas y registrarlas, usando el formulario de pruebas del Plan Canguro para tipificación y validación de casos.	Plan Canguro 01-07-25
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.	Asistencia y participación en las capacitaciones por parte de los articuladores para evidenciar la correcta gestión de emergencias según, los protocolos de la Línea Vida 103 - UNP.	Plan Canguro 02-07-25
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.	Analizar las situaciones de emergencia y proponer soluciones para coordinar la atención de las mismas para realizar la articulación con las entidades de respuesta.	Plan Canguro 03-07-25
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.	Cubrir el servicio en los diferentes escenario y atender emergencias según las directrices operativas de la Línea Vida 103, tipificandolas de acuerdo al tipo de emergencia.	Plan Canguro 04-07-25
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.	Realizar simulaciones y ejercicios de prueba en la plataforma CARBYNE, para familiarizarme con las herramientas tecnológicas y garantizar una operación fluida y eficiente durante las emergencias reales.	Plan Canguro 07-07-25
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.	Coordinar acciones con el equipo operativo y supervisores en simulaciones de emergencias para garantizar una respuesta unificada.	Plan Canguro 09-07-25
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.	Uso del formulario del registro de turnos de la plataforma Teams para reporte de inicio y fin del servicio diario en la Línea Vida 103 - UNP.	Registro de Turnos
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).	Uso del formulario de la bitácora para el registro de novedades al finalizar el servicio en la Línea Vida 103 - UNP.	Registo en la Bitácora de Novedades - Línea Vida 103
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.	Apoyar actividades complementarias como revisión de tipificaciones, participación en análisis de casos según requerimientos de la supervisión.	Plan Canguro 10-07-25

VALOR INICIAL DEL CONTRATO	$ 18,550,000
VALOR ADICIÓN	$ 0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 18,550,000
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN EN ESTE PERIODO	19%
VALOR A PAGAR EN ESTE PERIODO	$ 3,500,000
PORCENTAJE ACUMULADO	43%
VALOR ACUMULADO	$ 8,050,000
SALDO POR EJECUTAR	$ 10,500,000

FIRMA DEL CONTRATISTA		Firmado digitalmente por Carlos Roberto Diaz Quintero	
Nombre:		CARLOS ROBERTO DÍAZ QUINTERO	
C.C. No.	**1090368245**	**Fecha Informe:**	31/07/2025

DECLARACIÓN DEL SUPERVISOR

El suscrito supervisor del Contrato No. de **2069-2025** declara que ha verificado el informe de actividades contenido en el presente documento las cuales fueron ejecutadas durante el periodo que se reporta y corresponden a las obligaciones consignadas en el contrato aludido. En mérito de lo anterior se deja constancia del cumplimiento a satisfacción del objeto contratado. Así mismo, certifica que ha verificado el cumplimiento de las obligaciones de pago de parafiscales a cargo del contratista.

SUPERVISOR	Firma:	Juan Chavarro Firmado digitalmente por JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN	**APOYO A LA SUPERVISIÓN EN LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA RADICACIÓN DE CUENTAS**	Firma:	Firmado digitalmente por Norberto Gómez Rodríguez
	Nombre:	**JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN**		Nombre:	**NORBERTO GOMEZ RODRIGUEZ**
	Cédula No:	1136880706		Cédula No:	79983553
	Cargo:	**SECRETARIO GENERAL**		Cargo y/o vinculación	**APOYO A LA SUPERVISION**

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
0	Se crea el formato dando cumplimiento a la Resolución 831 de 07/06/2019 "Por la cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución 0880 de 07 de diciembre de 2016, se deroga algunas resoluciones" .	13/08/2019	1
1	Se modifica el formato de informe Mensual de Prestación de Servicios para dar cumplimiento a la resolución 1366 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG - SIG de la Unidad Nacional de Protección, El Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada de Gestión de Riesgo y se derogan las Resoluciones Nos, 1820 de 2018 y 1565 del 2019".	09/08/2021	2