UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
N°. Radicado: MEM-2025-00072641 Folios: 3
Fecha: 17-12-2025 15:43:12 Anexos: 0

Unidad Nacional de Protección

Interior

COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C, miércoles, 17 de diciembre de 2025

DE: JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN
SECRETARIO GENERAL

PARA: GRUPO DE SELECCION Y EVALUACION

ASUNTO: SOLICITUD INSUFICIENCIA DE PERSONAL – LINEA VIDA 103

Cordial saludo,

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

Asesor	
Profesional	
Técnico	
Asistencial	**X**

PERFIL	**REQUISITOS**	
ASISTENCIAL TIPO A 5	BACHILLER	MÁS DE 25 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL

Lo anterior, por cuanto la Secretaría General de la Unidad Nacional de Protección requiere de ciento setenta (170) personas con el siguiente objeto y las siguientes actividades:

Objeto: 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. Responder y asegurar la atención efectiva y el registro sistemático de las llamadas recibidas a través de la Línea Vida 103, en las plataformas tecnológicas correspondientes.
2. Observar estrictamente los principios de confidencialidad y reserva sobre la totalidad de la información obtenida durante la ejecución contractual, aplicando rigurosamente los protocolos de manejo de información sensible establecidos para salvaguardar la seguridad y el bienestar de las personas afectadas.
3. Desarrollar e implementar mecanismos eficaces para la minimización de la tasa de abandono de contactos y para la gestión de devoluciones de llamadas dentro de los plazos y procedimientos definidos, con el propósito de asegurar una atención óptima.
4. Garantizar la disponibilidad operativa y funcional del servicio de la Línea Vida 103, incluyendo la previsión y respuesta ante escenarios de emergencia o alta demanda, para mantener una atención continua y eficaz.
5. Realizar las acciones de entrenamiento necesarias para mantener actualizada la competencia técnica necesaria para la ejecución del contrato, en concordancia con los protocolos de atención, manejo de crisis y la normativa de protección vigente, con el propósito de brindar un mejor servicio en la atención de casos.
6. Brindar apoyo en la estructuración de los reportes periódicos que documenten la prestación del servicio, incluyendo indicadores estadísticos de llamadas atendidas, tipología de incidentes registrados y tiempos de respuesta, como insumo fundamental para el seguimiento y la mejora continua del sistema.

7. Establecer y mantener canales de comunicación ágiles y efectivos con los actores relevantes, para asegurar la coordinación y la articulación necesaria en la respuesta a las situaciones reportadas a través de la Línea Vida 103.
8. Coordinar previamente con el supervisor del contrato la prestación del servicio dentro o fuera de las instalaciones de la UNP, en los tiempos establecidos para tal fin.
9. Ejecutar las actividades complementarias que resulten necesarias para la plena consecución del objeto contractual, según los requerimientos de la supervisión del contrato.

Cordialmente,



JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN
SECRETARIO GENERAL

Anexo(s): 0,
Con copia:

Elaboró: MARIA ISABEL HERNANDEZ POVEDA
Revisó: DIANA PAOLA PIZA BARRIGA
Aprobó: JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN