| Unidad Nacional de Protección | INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS<br>GESTIÓN CONTRACTUAL<br>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | Interior |
|---|---|---|

| DATOS E INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA | | PERIODO INFORMADO |
|---|---|---|
| NOMBRE CONTRATISTA : | JUAN JAVIER MARTÍNEZ DÍAZ | ABRIL 2026 |
| CONTRATO No : | 1425 de 2026 | |

**GESTIÓN O ACTIVIDADES REALIZADAS**

| No. | OBLIGACIÓN CONTRACTUAL | ACTIVIDAD REALIZADA | EVIDENCIA- REGISTRO Y/O SOPORTE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA |
|---|---|---|---|
| 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. | Proporcionar respuestas y asegurar una atención eficaz en cuanto al registro sistemático de las llamadas en la Línea Vida 103, a través de sus plataformas tecnológicas. | INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN |
| 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. | Aplicar rigurosamente los protocolos de manejo de información sensible y los principios de confidencialidad para proteger todos los datos obtenidos durante la ejecución del contrato, asegurando así la seguridad de las personas. | POLITICA DE TRASPARENCIA Y CONFLICTO DE INTERESES |
| 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. | Poner en marcha el sistema implementado para minimizar el abandono de contactos y gestionar devoluciones con eficacia, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos. | REUNIÓN GENERAL |
| 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. | Asegurar la operatividad continua de la Línea 103 mediante la gestión proactiva de contingencias y la optimización de recursos ante emergencias o alta demanda, garantizando un servicio efectivo en todo momento | CARBYNE |
| 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. | Capacitarse de forma continua en los protocolos de atención, manejo de crisis y normativa de protección vigente, para garantizar una ejecución técnica competente del contrato y brindar una atención de casos de alta calidad | PACO |
| 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. | Elaborar reportes periódicos de servicio con indicadores de llamadas, tipología de incidentes y tiempos de respuesta, para el seguimiento y mejora continua del sistema | REUNIÓN GENERAL |
| 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. | Articular y coordinar con los supervisores al igual con los articuladores, mediante canales de comunicación ágiles, para dar una respuesta efectiva a las situaciones reportadas en la Línea Vida 103. | REUNIÓN TEAMS |
| 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. | Coordinar con el supervisor del contrato el lugar de prestación del servicio (dentro o fuera de las instalaciones de la UNP), asegurando que se cumpla dentro de los plazos establecidos | REUNIÓN GENERAL |
| 9 | Ejecutar las actividades complementarias que resulten necesarias para la plena consecución del objeto contractual, según los requerimientos de la supervisión del contrato. | Ejecutar las actividades complementarias o ajustes que sean necesarios para cumplir íntegramente con el objeto del contrato, siguiendo las instrucciones de la supervisión | PROTOCOLO EMERGENCIA PSICOLOGICA |

| | |
|---|---|
| VALOR INICIAL DEL CONTRATO | **$ 48.144.000,00** |
| VALOR ADICIÓN | **$ 0.00** |
| **VALOR TOTAL DEL CONTRATO** | **$ 48.144.000,00** |
| PORCENTAJE DE EJECUCIÓN EN ESTE PERIODO | **8,33%** |
| VALOR A PAGAR EN ESTE PERIODO | **$ 4,012,000.00** |
| PORCENTAJE ACUMULADO | **31,11%** |
| VALOR ACUMULADO | **$ 14,978,133.33** |
| SALDO POR EJECUTAR | **$33,165,866.67** |

Declaro que **NO** he suscrito un nuevo contrato de prestación de servicios con otra entidad durante el periodo informado ABRIL 2026

.

| FIRMA DEL CONTRATISTA | | | |
|---|---|---|---|
| | | Firmado digitalmente por Juan Martínez | |
| Nombre: | | JUAN JAVIER MARTÍNEZ DÍAZ | |
| C.C. No. | 1064306799 | Fecha Informe: | 30 de abril de 2026 |

**DECLARACIÓN DEL SUPERVISOR**

El suscrito supervisor del Contrato No. **1425 de 2026** 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: | Digitally signed by Ruberth Diaz Medina |
| | Nombre: | **JUAN CAMILO CHAVARRO MARIN** | | Nombre: | **RUBERTH DIAZ MEDINA** |
| | Cédula No: | **1136880706** | | Cédula No: | **80441151** |
| | Cargo: | **SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES** | | Cargo y/o vinculación | **APOYO A LA SUPERVISIÓN** |

***Archívese en:*** **Expediente contractual**

Etiquetado: P



| 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 |
| 2 | Se modifica el formato de informe Mensual de Prestación de Servicios para que el contratista informe si tiene o no más contratos suscritos en el periodo con otras entidades y de ser así se comprometa con el pago de los aportes a seguridad social correspondientes. | 23/07/2025 | 3 |
| 3 | Se ajusta texto Declaración del supervisor toda vez que se va a radicar con anterioridad la cuenta del mes de diciembre de 2025 por efectos del cierre de la vigencia. | 20/11/2025 | 4 |
| 4 | Se ajusta el espacio Declaración del supervisor puesto que no aplica para la radicación de la cuenta de 2026, fue inclusión para el mes de diciembre de 2025 por efectos del cierre de la vigencia. | 16/01/2026 | 5 |