
 Unidad Nacional de Protección		INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		 Interior	
		GESTIÓN CONTRACTUAL			
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN			
DATOS E INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA				PERIODO INFORMADO	
NOMBRE CONTRATISTA :				WILMER ALEXANDER PAVA TELLEZ	
CONTRATO No :				2519 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.	Respondí de manera oportuna las llamadas recibidas a través de la Línea Vida 103 y aseguré una atención efectiva, realizando el registro sistemático y completo de cada comunicación en las plataformas tecnológicas correspondientes.	Grabacion con Camilo Vergara omision de socorro		
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.	Observé estrictamente los principios de confidencialidad y reserva sobre toda la información obtenida durante la ejecución contractual. Apliqué de manera rigurosa los protocolos establecidos para el manejo de información sensible, garantizando la protección, la seguridad y el bienestar de las personas involucradas.	Grabacion con Camilo Vergara sesion de contrato		
3	Desarrollar e implementar mecanismos eficaces para la inminución 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.	Desarrollé e implementé mecanismos eficaces para disminuir la tasa de abandono de contactos y para gestionar oportunamente las devoluciones de llamadas. Realicé estos procesos dentro de los plazos y procedimientos establecidos, con el propósito de asegurar una atención óptima y garantizar la continuidad en el servicio.	Grabacion con Andres Garcia inicio de induccion		
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.	Garanté la disponibilidad operativa y funcional del servicio de la Línea Vida 103, anticipando y respondiendo adecuadamente a escenarios de emergencia o alta demanda. Aseguré la continuidad del servicio mediante una atención constante, oportuna y eficaz, priorizando el bienestar y la seguridad de las personas atendidas.	Grabacion con Ruberth Diaz presentacion lider linea vida		
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.	Realicé las acciones de entrenamiento necesarias para mantener actualizada mi competencia técnica en la ejecución del contrato. Participé en procesos de formación alineados con los protocolos de atención, manejo de crisis y la normativa vigente en materia de protección, con el propósito de fortalecer mis habilidades y brindar un mejor servicio en la atención de casos.	Grabacion con Andres Garcia operatividad de la linea		
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.	Brindé apoyo en la estructuración de los reportes periódicos que documentaron la prestación del servicio, incluyendo la consolidación de indicadores estadísticos de llamadas atendidas, la tipología de incidentes registrados y los tiempos de respuesta. Estos insumos fueron fundamentales para el seguimiento y la mejora continua del sistema, contribuyendo a una	Grabacion con Andres Garcia Nuevo modelo de operación		
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.	Establecí y mantuve canales de comunicación ágiles y efectivos con los actores relevantes, asegurando la coordinación y articulación necesaria para la adecuada respuesta a las situaciones reportadas a través de la Línea Vida 103. Gracias a esta interacción constante, facilité procesos de atención más oportunos y coherentes con las necesidades de cada caso.	Grabacion con Andres Garcia operatividad de la linea		
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.	Coordiné previamente con el supervisor del contrato la prestación del servicio, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la UNP, cumpliendo con los tiempos establecidos para tal fin. Esta articulación permitió asegurar el adecuado desarrollo de las actividades y la continuidad del servicio según lo requerido.	Matriz de calidad		
9	Ejecutar las actividades complementarias que resulten necesarias para la plena consecución del objeto contractual, según los requerimientos de la supervisión del contrato.	Ejecuté las actividades complementarias que fueron necesarias para la plena consecución del objeto contractual, atendiendo los requerimientos establecidos por la supervisión del contrato. Estas acciones adicionales permitieron fortalecer el cumplimiento de las funciones asignadas y garantizar el adecuado desarrollo del servicio.	Presentacion de emergencia		
VALOR INICIAL DEL CONTRATO				\$ 33.433.333,00	
VALOR ADICIÓN				\$ 0,00	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO				\$ 33.433.333,00	
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN EN ESTE PERIODO				4,00%	
VALOR A PAGAR EN ESTE PERIODO				\$ 1.337.333,33	
PORCENTAJE ACUMULADO				4,00%	
VALOR ACUMULADO				\$ 1.337.333,33	
SALDO POR EJECUTAR				\$ 32.095.999,67	
Declaro que <input checked="" type="checkbox"/> NO he suscrito un nuevo contrato de prestación de servicios con otra entidad durante el periodo informado CON CORTE AL 30 ABRIL DE 2026					
FIRMA DEL CONTRATISTA					
Nombre: WILMER ALEXANDER PAVA TELLEZ					
C.C. No.		79854959		Fecha Informe: 30 de abril de 2026	
DECLARACIÓN DEL SUPERVISOR					
El suscrito supervisor del Contrato No. 2519 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:			Firma:	
	Nombre:	JUAN CAMILO CHAVARRO MARÍN		Nombre:	RUBERTH DIAZ MEDINA
	Cédula No:	1136880706		Cédula No:	80441151
	Cargo:	SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES		Cargo y/o vinculación	APOYO A LA SUPERVISIÓN
Archivarse en:					
Etiquetado: P					
GCT-FT-18/V5				Oficialización: 16/01/2026	
Página 1 de 1					
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".			9/08/2021	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