

 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 :		CARLOS ROBERTO DÍAZ QUINTERO	MAYO DE 2026		
CONTRATO No :		0254 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.	Atención y gestión de llamadas de emergencia mediante la plataforma Carbyne, garantizando el registro adecuado y la trazabilidad de cada caso durante los turnos asignados.	Recepción y devolución de llamadas en Carbyne		
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.	Aplicación permanente de los protocolos de confidencialidad y manejo de información sensible durante la atención de llamadas.	Registro de inicios de servicios		
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.	Gestión oportuna de llamadas no atendidas y aplicación de prácticas orientadas a reducir la tasa de abandono.	Reunión Supervisora		
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.	Prestación continua del servicio mediante la plataforma Carbyne durante los turnos asignados, incluyendo atención en escenarios de alta demanda.	Sesiones de conexión Grupo Articuladores		
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.	Participación en capacitaciones e implementación de protocolos de atención y manejo de crisis en la operación diaria.	Actividad sobre la Ley 1523		
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.	Apoyo en la recopilación y organización de información estadística sobre llamadas atendidas y tipología de incidentes.	Canal informativo - Línea Vida 103		
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.	Gestión oportuna de llamadas no atendidas y aplicación de prácticas orientadas a reducir la tasa de abandono.	Recepción y devolución de llamadas aplicativo Carbyne		
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.	Cumplimiento de turnos y coordinación operativa conforme a las directrices del supervisor del contrato.	Registro de inicios de servicios		
9	Ejecutar las actividades complementarias que resulten necesarias para la plena consecución del objeto contractual, según los requerimientos de la supervisión del contrato.	Apoyo en actividades operativas adicionales, incluyendo capacitaciones, adopción de nuevas herramientas tecnológicas y mejora continua del servicio.	Capacitaciones plataforma PACO		
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		41,67%			
VALOR ACUMULADO		\$ 20.060.000,00			
SALDO POR EJECUTAR		\$ 28.084.000,00			
Declaro que NO he suscrito un nuevo contrato de prestación de servicios con otra entidad durante el periodo informado MAYO DE 2026					
FIRMA DEL CONTRATISTA					
Nombre:		CARLOS ROBERTO DÍAZ QUINTERO			
C.C. No.	1090368245	Fecha Informe:	31 de mayo de 2026		
DECLARACIÓN DEL SUPERVISOR					
El suscrito supervisor del Contrato No. 0254 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:		APOYO A LA SUPERVISIÓN EN LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA RADICACIÓN DE CUENTAS	Firma:	
	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
Archivase en: Expediente contractual					
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