Unidad Nacional de Protección	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN CONTRACTUAL UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Interior

DATOS E INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA		PERIODO INFORMADO
NOMBRE CONTRATISTA :	JUAN JAVIER MARTÍNEZ DÍAZ	AGOSTO DE 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.	Gestioné atención de ocho (8) llamadas de manera integral, orientación y apoyo emocional de usuarios que se comunicaron a la Línea Vida 103, ofreciendo respuestas oportunas, empáticas. Durante el periodo en curso.	ACTIVIDAD 1
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.	Registré de manera detallada y oportuna la información de cinco (5) llamadas entrantes y tres (3) salientes en la plataforma autorizada, confirmando el estricto cumplimiento de los protocolos de confidencialidad, reserva y protección de datos del usuario en cada gestión realizada.	ACTIVIDAD 2
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.	Brindé un estricto cumplimiento de los tiempos e indicadores de operación en la Línea Vida 103, gestionando con oportunidad y calidad tanto las llamadas entrantes como las devoluciones requeridas. Durante el periodo en curso.	ACTIVIDAD 3
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.	Mantuve una conectividad continua e ininterrumpida durante todas las rotaciones de turno asignadas, garantizando la plena disponibilidad operativa y el correcto funcionamiento de la Línea Vida 103.	ACTIVIDAD 4
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.	Participé activamente en una jornada de capacitación y formación continua, fortaleciendo mis competencias en gestión de crisis, atención de emergencias y aplicación rigurosa de los protocolos operativos de la Línea Vida 103.	ACTIVIDAD 5
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.	Documenté de manera precisa e inmediata las cinco (5) llamadas entrantes como tres (3) devoluciones realizadas, asegurando un seguimiento riguroso, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y una atención oportuna al usuario.	ACTIVIDAD 6
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.	Gestioné de manera continua las comunicaciones a través de los canales autorizados, asegurando una eficaz articulación con las dependencias pertinentes para la atención y seguimiento oportuno de los eventos reportados en la Línea Vida 103.	ACTIVIDAD 7
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.	Efectué la marcación de la programación diaria en la aplicación establecida, confirmando el cumplimiento de la asignación a la prestación del servicio y la continuidad en la operación.	ACITIVIDAD 8
9	Ejecutar las actividades complementarias que resulten necesarias para la plena consecución del objeto contractual, según los requerimientos de la supervisión del contrato.	Desarrollé de manera articulada con el enlace de cada sección y/o región, las acciones preventivas necesarias, previniendo posibles eventos críticos y resguardando la continuidad del servicio en la Línea Vida 103.	ACTIVIDAD 9

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	**64,44%**
VALOR ACUMULADO	**$ 31.026.133,33**
SALDO POR EJECUTAR	**$ 17.117.866,67**

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

.

FIRMA DEL CONTRATISTA		Firmado digitalmente por Juan Martínez	
Nombre:		JUAN JAVIER MARTÍNEZ DÍAZ	
C.C. No.	**1064306799**	**Fecha Informe:**	31 de agosto 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:	Firmado digitalmente por Carlos Eduardo Bernal Medina	**APOYO A LA SUPERVISIÓN EN LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA RADICACIÓN DE CUENTAS**	Firma:	Firmado digitalmente por Ruberth Díaz Medina
	Nombre:	**CARLOS EDUARDO BERNAL MEDINA**		Nombre:	**RUBERTH DIAZ MEDINA**
	Cédula No:	**19457200**		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