

Bogotá D.C, 4 de septiembre de 2026

Señor(a)

PETICIONARIO ANONIMO

Radicado PQRSO No. 184806 del 12 de agosto de 2026 Neiva – Huila

ASUNTO: Respuesta a la queja radicada bajo el No. 184806 en el Sistema PQRSO, relacionada con la prestación del servicio de la Línea Vida 103 en el Centro Automático de Despacho —CAD— de Neiva, Huila.

Cordial saludo,

Respetado(a) peticionario(a),

En atención a la queja presentada mediante el Sistema PQRSO de la Unidad Nacional de Protección —UNP—, relacionada con presuntas novedades en la prestación de los servicios a cargo de los articuladores vinculados mediante contratos de prestación de servicios para apoyar la operación de la Línea Vida 103 en el Centro Automático de Despacho —CAD— de Neiva, Huila, nos permitimos dar respuesta en los términos que se exponen a continuación, no sin antes agradecer la información suministrada y la preocupación expresada respecto de la continuidad y adecuada prestación del servicio, pues el conocimiento oportuno de estas novedades contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, permite identificar situaciones que puedan afectar la operación y facilita la adopción de las acciones preventivas, correctivas o contractuales que resulten procedentes.

1. Consideraciones iniciales sobre la naturaleza del vínculo y el alcance del seguimiento institucional. Resulta necesario precisar que los articuladores que prestan sus servicios en los CAD se encuentran vinculados mediante contratos de prestación de servicios y, en consecuencia, ostentan la calidad de contratistas independientes, sin que exista respecto de ellos relación laboral, vínculo reglamentario

La Unidad Nacional de Protección (UNP), pone a disposición de la ciudadanía los Programas de Prevención y Protección que lidera. Para conocer más información, puede ingresar al sitio web oficial: www.unp.gov.co



**Unidad Nacional
de Protección**



Interior

ni condición de funcionarios, empleados públicos o trabajadores de la UNP. Su relación con la entidad se rige por las estipulaciones contractuales y las normas de contratación estatal aplicables. Por lo anterior, el seguimiento que adelanta la UNP corresponde al ejercicio de la supervisión contractual y a la coordinación operativa necesaria para garantizar el cumplimiento del objeto contratado y la continuidad de la Línea Vida 103, sin que ello configure subordinación laboral. Ahora bien, dado que la Línea Vida 103 es un servicio que exige continuidad operativa y capacidad permanente de respuesta, cualquier novedad asociada a la inejecución o a la ejecución tardía, defectuosa o incompleta de las obligaciones contractuales, así como la ausencia de cobertura durante los periodos operativos previamente coordinados, debe ser objeto de verificación, con observancia de la autonomía del contratista, del debido proceso y de las condiciones establecidas en cada contrato.

2. Respuesta a cada una de las solicitudes formuladas Punto 1. “Que se realice una verificación de los turnos programados y efectivamente cumplidos por el personal de la Línea de Vida”.

Respuesta: Se verificará la programación operativa concertada para la prestación del servicio en el CAD de Neiva y se contrastará con los registros disponibles, con el propósito de establecer si durante la asignación de los servicios se garantizó la cobertura de la Línea Vida 103 y si los contratistas ejecutaron las obligaciones asumidas. Conviene señalar que la queja no identifica fechas, horas, periodos específicos ni contratistas determinados, circunstancia que limita inicialmente la individualización de los hechos; no obstante, se adelantarán las verificaciones posibles con fundamento en la información y los registros institucionales disponibles.

Punto 2. “Que se revisen los registros de ingreso, salida, asistencia y demás mecanismos de control existentes, con el fin de establecer si se han presentado ausencias durante los turnos asignados”.

Respuesta: En desarrollo de la supervisión contractual se recopilará y analizará la información que resulte pertinente, entre ella: • Los contratos de prestación de servicios y las obligaciones específicas pactadas. • La programación operativa concertada para la cobertura del servicio. • Los informes de actividades presentados por los contratistas. • Los reportes de novedades operativas. • Los registros de entrega, recepción y continuidad de la operación. • Los informes o certificaciones expedidos en desarrollo

La Unidad Nacional de Protección (UNP), pone a disposición de la ciudadanía los Programas de Prevención y Protección que lidera. Para conocer más información, puede ingresar al sitio web oficial: www.unp.gov.co



**Unidad Nacional
de Protección**



Interior



de la supervisión contractual. • Los registros de acceso a las instalaciones, cuando estén disponibles y su consulta resulte legalmente procedente. • La información generada por las herramientas tecnológicas utilizadas para el seguimiento de la operación. • Los registros que permitan establecer la continuidad del servicio desde el CAD de Neiva o desde la Sala Unificada de Recepción —SUR—. • Los demás elementos que puedan contribuir al esclarecimiento de los hechos. Es pertinente advertir que los registros de acceso o permanencia física, por sí solos, no determinan la existencia de un incumplimiento contractual, razón por la cual deberán valorarse de manera conjunta con el objeto del contrato, las obligaciones pactadas, la programación operativa concertada, los informes de actividades y los demás medios de verificación aplicables.

Punto 3. “Que se determine quién es el funcionario o dependencia encargada de realizar la supervisión y control del cumplimiento de los turnos”.

Respuesta: La verificación del cumplimiento corresponde al supervisor designado en cada contrato de prestación de servicios, conforme a las funciones y responsabilidades previstas en las disposiciones contractuales y en los procedimientos internos de la entidad. Dicha supervisión tiene por finalidad efectuar el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que corresponda, constatar el cumplimiento del objeto y de las obligaciones pactadas, documentar las novedades, formular los requerimientos contractuales pertinentes y, si existe mérito, informar a las dependencias competentes. En tal sentido, como parte de la revisión se ha establecido que quién ejercía la supervisión de los contratos involucrados fue el Subdirector General de Asuntos Institucionales de la UNP, esa situación no supone la existencia de un jefe inmediato ni el ejercicio de subordinación laboral sobre los contratistas.

Punto 4. “Que, en caso de comprobarse incumplimientos, ausencias injustificadas o abandono del puesto de trabajo, se adopten las medidas administrativas y disciplinarias a que haya lugar”.

Respuesta: La presentación de una queja no constituye por sí sola prueba de incumplimiento o de responsabilidad, de modo que no resulta procedente anticipar conclusiones ni adoptar medidas adversas sin verificar previamente los hechos, individualizar a los contratistas involucrados, examinar sus obligaciones y garantizarles el debido proceso. Por consiguiente, si se encuentran elementos que permitan advertir

La Unidad Nacional de Protección (UNP), pone a disposición de la ciudadanía los Programas de Prevención y Protección que lidera. Para conocer más información, puede ingresar al sitio web oficial: www.unp.gov.co

una posible inexecución o una ejecución defectuosa, tardía o incompleta de las obligaciones contractuales, el supervisor documentará la situación, solicitará las explicaciones y soportes correspondientes y efectuará los requerimientos contractuales pertinentes. De configurarse un presunto incumplimiento, la información será remitida a la dependencia competente para evaluar las actuaciones previstas en el contrato y en el régimen de contratación estatal, pudiendo adoptarse, según la naturaleza y gravedad de los hechos, las medidas contractuales legalmente procedentes, siempre con respeto por los derechos de defensa y contradicción del contratista. Finalmente, atendiendo la naturaleza del vínculo antes descrita, no es viable disponer sanciones de carácter disciplinario contra los articuladores contratistas; sin embargo, si durante la revisión se identifican conductas atribuibles a servidores públicos o situaciones que deban ser conocidas por otra autoridad, se efectuarán los traslados correspondientes.

Punto 5. “Que se implementen mecanismos de control que garanticen que el servicio permanezca cubierto durante la totalidad de los turnos establecidos”.

Respuesta: Sin perjuicio del resultado de la verificación, se revisarán los mecanismos de coordinación y supervisión contractual orientados a: • Confirmar la cobertura de los periodos operativos concertados. • Constatar el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la continuidad del servicio. • Reportar oportunamente las novedades que puedan afectar la operación. • Coordinar los relevos operativos requeridos, sin afectar la autonomía contractual. • Activar mecanismos de contingencia cuando la operación territorial pueda verse comprometida. • Sostener el servicio desde el CAD o, cuando resulte necesario, mediante el apoyo de la Sala Unificada de Recepción —SUR—. • Fortalecer la trazabilidad de las actividades ejecutadas y de los productos e informes presentados por los contratistas. • Documentar las actuaciones adelantadas por la supervisión contractual. Sobre este particular, se informa que la Línea Vida 103 realiza seguimiento y monitoreo de las actividades desarrolladas durante la prestación del servicio en los CAD departamentales y metropolitanos, para lo cual dispone de herramientas tecnológicas que permiten verificar aspectos relacionados con la disponibilidad y continuidad operativa, tanto desde los territorios como desde la Sala Unificada de Recepción —SUR—.

Punto 6. “Que se me informe el resultado de la verificación realizada y las acciones adoptadas frente a los hechos aquí expuestos”.

La Unidad Nacional de Protección (UNP), pone a disposición de la ciudadanía los Programas de Prevención y Protección que lidera. Para conocer más información, puede ingresar al sitio web oficial: www.unp.gov.co

Respuesta: Una vez culmine la revisión y se cuente con elementos suficientes, se documentarán sus resultados y se determinará si existieron novedades que afectaran la continuidad del servicio o posibles incumplimientos de las obligaciones contractuales. En todo caso, la información relacionada con datos personales, registros de seguridad, informes de supervisión, actuaciones contractuales y aspectos sensibles de la operación está sometida a las reglas de reserva y protección aplicables, por lo que únicamente podrá divulgarse aquella cuya publicidad resulte legalmente procedente, sin menoscabo de los derechos de los contratistas involucrados, del debido proceso ni de la seguridad de la Línea Vida 103.

3. Mecanismo de notificación de la presente respuesta

Se observa que en el formulario PQRSD fue seleccionada la opción “No” en la casilla “Autoriza respuesta por correo electrónico” y que la queja fue presentada de manera anónima. En consecuencia, la UNP adelantará el trámite y dispondrá la comunicación de esta respuesta a través de los mecanismos establecidos para las peticiones y quejas anónimas, en respeto de la decisión del peticionario y de las disposiciones aplicables.

Las observaciones ciudadanas como la que motiva este pronunciamiento constituyen un insumo valioso para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la supervisión contractual y asegurar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio de la Línea Vida 103.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que permita precisar los hechos y facilitar su verificación.

Cordialmente,



La Unidad Nacional de Protección (UNP), pone a disposición de la ciudadanía los Programas de Prevención y Protección que lidera. Para conocer más información, puede ingresar al sitio web oficial: www.unp.gov.co



**Unidad Nacional
de Protección**



Interior



**PABLO EMILIO OVALLE PINEDA
COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Anexo(s): ,

Con copia:

Elaboró: CLARA YANNETH PASCAGAZA JIMENEZ

Revisó: ANDREA PAOLA GIL GONZALEZ

Aprobó: PABLO EMILIO OVALLE PINEDA

La Unidad Nacional de Protección (UNP), pone a disposición de la ciudadanía los Programas de Prevención y Protección que lidera. Para conocer más información, puede ingresar al sitio web oficial: www.unp.gov.co