redes, con una participación total de 75; cabe aclarar que posterior a la falla de las redes sociales la colaboradora apoyo en otras gestiones en el canal de monitoreo y del interior de Sede Nacional para garantizar la ocupación frente al cargo.

12.10.4 Tipo de Gestión Realizada.

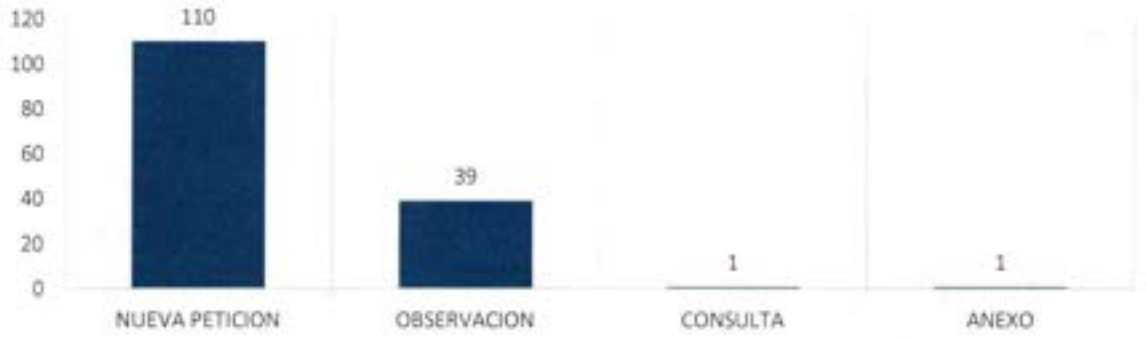


GRÁFICO 13.7.4 TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

Para febrero, respecto al tipo de gestión realizada, se evidencia que el proceso se enfoca en el registro de nuevas peticiones con una participación del 73% sobre el total de trámites realizados.

Por otra parte, se puede concluir que el segundo tipo de gestión son las actuaciones con una participación del 1%.

12.10.5 Tipo de Registro Realizado



Gráfico 13.7.5 Tipo de Registro Realizado

Ahora bien. Con relación al detalle del tipo de petición generado en sim, para el mes de febrero, se encontró que el mayor número de interacciones gestionadas excluyendo las que no ameritan trámite, corresponden a DP - Sin tramite seguido de Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD). Ahora bien, se reconoce que para febrero la participación de comunicaciones que ameritaron el registro de peticiones con trámite fue de 8 registros con una participación del 4%.

12.10.6 Interacciones por Red Social

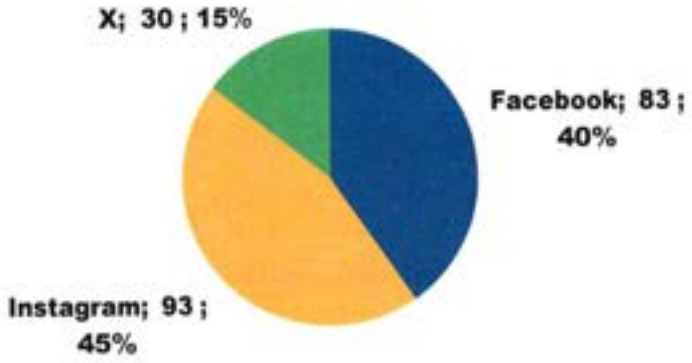


Gráfico 13.7.6 Interacciones por Red Social

Para febrero se evidencia que la red social que presenta mayor nivel de interacción (Con trámite y sin trámite) para esta ocasión es Instagram con una participación del 45%; mientras que X, es la red social en la cual menor número de interacciones se reciben con un total del 15%.

12.10.7 Top de motivos más registrados

Twitter	Cantidad	Instagram	Cantidad	Facebook	Cantidad

Servicio al ciudadano	12	Servicio al ciudadano	43	Servicio al ciudadano	17
Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	4	Contratación y oferta laboral	5	Contratación y oferta laboral	5
Trámites extraprocesales	4	Modalidad institucional-primera infancia	3	Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	5
Modalidad Institucional - Primera Infancia	1	Modalidad institucional- Primera Infancia	2	Modalidad comunitaria-primera infancia	5
Prácticas y voluntariado	1	Violencia física, psicológica y/o negligencia	2	Modalidad comunitaria - Primera Infancia	3
Modalidad comunitaria	1	Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	2	Modalidad Institucional - Primera Infancia	3
Conciliable-alimentos, visitas y custodia	1	Contratación y oferta laboral	2	Contratación y oferta laboral	3
Modalidad institucional-primera infancia	1	Trámites extraprocesales	2	Búsqueda NNA	2
Adopciones	1	Modalidad comunitaria-primera infancia	1	Modalidad institucional-primera infancia	2
Búsqueda de niños, niñas y adolescentes	1	Situación de alta permanencia en calle	1	Trámites extraprocesales	2
Total general	27	Modalidad comunitaria - Primera Infancia	1	Búsqueda de orígenes	1

TABLA 13.7.1 TOP DE MOTIVOS MÁS REGISTRADOS

En las tablas anteriores, se muestra que para febrero los motivos de consulta no fueron constantes; sin embargo, hay mayor participación, de servicio al ciudadano y Contratación y oferta labor Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos está Modalidad institucional-primera infancia; en cada una de las redes sociales.

12.10.8 Ocupación

Cedula Agente	Agente	Segmento	Porcentaje segmento	% General
1010147873	Lilith Sofia Rozo Quintero	Redes Sociales	53,4%	97,0%
1000335875	Laura Juliana Pérez Pérez Ortiz	Redes Sociales Apoyo	28,8%	97,0%
1233495026	Paula Alejandra De Dios Torres	Redes Sociales Apoyo	18,7%	97,0%

TABLA 13.7.2 OCUPACIÓN

En la tabla anterior, se evidencia la gestión adelantada la colaboradora Lilith Rozo Quintero ante lo cual, se encontró que, para febrero se dieron dos apoyos para evacuar las peticiones pendientes por la falla de ingreso a las redes sociales.

De allí, que la tabla presenta dos columnas; la primera, con el porcentaje de gestión propio en el segmento de redes y la continua la ocupación global la cual presenta mayor participación para febrero.

12.11. Gestión Orfeo



El proceso de Orfeo se divide en 3 partes, inicialmente, está el proceso de Cierres y Asignaciones, en el cual una agente se encarga de dar cierre a los Orfeo que son cargados a la Dirección de Servicios y Atención y de asignar aquellos que son competencia de otras áreas o Regionales de ICBF.

Por otra parte, está el equipo de personas que se encargan de remitir vía correo electrónico solicitudes de creación de casos en Orfeo (Envíos correspondencia) al área de correspondencia ya sea de la Sede Nacional o de Regionales.

Por último, se encuentra el personal que se encarga de generar observación en SIM con los números de Orfeo que crearon las Regionales y Correspondencia de Sede Nacional.

Así pues, para el paso dos, contamos con el apoyo de seis colaboradores; por consiguiente, para el paso 3, se busca el apoyo de otros colaboradores, como conmutador, apoyo a la Dsya, búsqueda de orígenes, presencial entre otros.

12.11.1 Gestión Mensual (cierre y asignaciones)

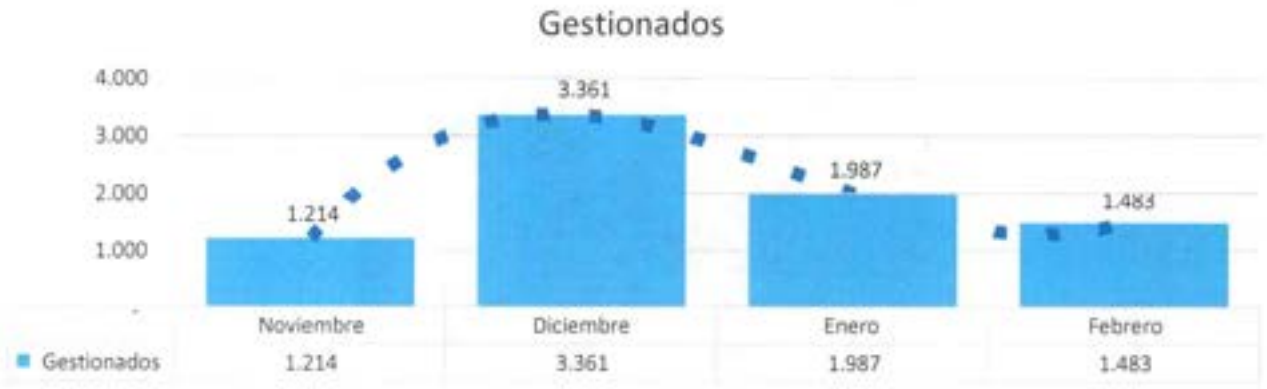


GRÁFICO 13.8.1 GESTIÓN MENSUAL (CIERRE Y ASIGNACIONES)

Para el mes febrero, el tráfico de cierres de Orfeo aplicativo se redujo, el cual tuvo una variación del -25%; gestión que es realizada desde el canal de atención presencial, específicamente por la figura backup, sin embargo, debido a la participación para la atención presencial las 3 colaboradoras apoyaron en este proceso. De estos cierres, se generan dos variantes, aquellos que ameritan el cierre y aquellos que, al ser nuevamente analizados, se encuentra que correspondencia de sede nacional lo carga erradamente, por lo que se debe proceder con su reasignación.

12.11.2 Asignación diaria (cierre y asignaciones)



	11/02/2025	12/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	16/02/2025	17/02/2025	18/02/2025	19/02/2025	20/02/2025	21/02/2025	23/02/2025	24/02/2025	25/02/2025	26/02/2025	27/02/2025	28/02/2025
Fecha Gestion	135	95	67	103	81	40	60	132	79	75	57	117	12	132	195	103

GRÁFICO 13.8.2 GESTIÓN DIARIA (CIERRE Y ASIGNACIONES)

La gráfica anterior, muestra únicamente los días en los cuales se recibió asignación por parte de correspondencia, teniendo en cuenta que la misma comprende días hábiles y que hay fechas en las cuales el volumen cargado en el aplicativo es bajo, generando cumulo para otros días.

12.11.3 Gestión Agentes (cierre y asignaciones)

Fecha	Estefani Rodriguez Bolivar	Linna Sophia Moreno Lozano	Nasly Tatiana Buitrago Valderrama
2025-02-11	81	31	23
2025-02-12	58	35	2

2025-02-13	39	11	17
2025-02-14	92	11	0
2025-02-16	81	0	0
2025-02-17	30	10	0
2025-02-18	53	7	0
2025-02-19	48	40	44
2025-02-20	17	10	52
2025-02-21	29	23	23
2025-02-23	33	0	24
2025-02-24	94	17	6
2025-02-25	0	4	8
2025-02-26	40	26	66
2025-02-27	83	46	66
2025-02-28	50	29	24
Total general	**828**	**300**	**355**

TABLA 13.8.3. Gestión DIARIA POR AGENTE

La tabla anterior, muestra la gestión de cierres en aplicativo Orfeo adelantada por cada colaboradora de presencial, por día; de allí que se puede reconocer que la mayor participación es por Estefani Rodríguez, es quien más apoyo brinda a este proceso; seguido está Linna, quien recibe las devoluciones por aplicativo que genera correspondencia y de allí que se genera el redireccionamiento según corresponda. Por otra parte, Tatiana que es nueva en atención presencial y es quien lidera el proceso de atenciones presenciales, lo cual ocasiona que su participación con el aplicativo sea menos y que por el contrario en el número de atenciones en el canal sea más alto.

12.11.4 Gestión Diaria - (Envío a Correspondencia)

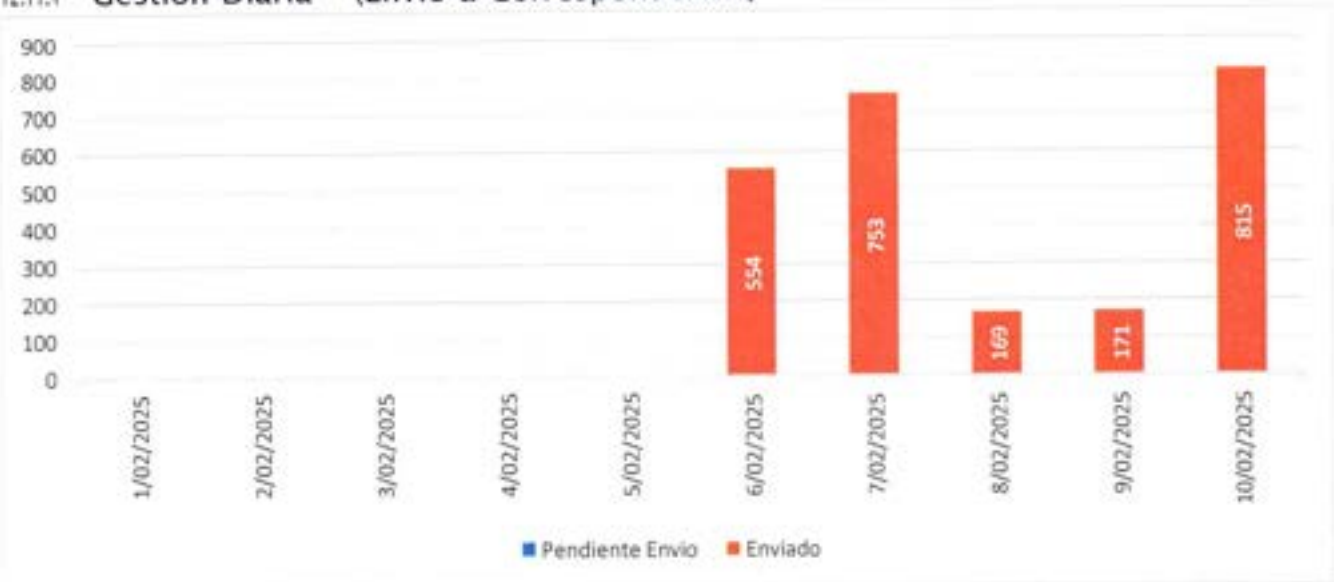


GRÁFICO 13.8.4 GESTIÓN DIARIA – (ENVÍO A CORRESPONDENCIA)

Para el mes de febrero del 11 al 28 se tramitaron 2.467 envíos a correspondencia; aunado a ello, es pertinente mencionar que esta variante, atiende al comportamiento actual de correo electrónico, de allí que en el segmento de sede nacional se ha enfrentado un importante reto pues, como se mencionó al inicio del presente acápite, esta función es adelantada por 10 agentes, quienes en promedio gestionan 80 envíos por día, para el mes de febrero el grupo de ORFEO se completó nuevamente y solo para este mes se realizaron espacios de capacitación, de ingreso al canal, sobre los otros. De allí, que hemos intentado suplir esta necesidad con agentes de los diferentes canales de nuestro mismo segmento, creando estrategias de programación de mallas de turno y jornadas de reposición de tiempos. Pues incluso, como evidenciamos esta capacidad es solo para envío para el mes de febrero se han generado estrategias para reducir la cantidad de

observaciones con apoyos de otros canales del centro de contacto para el ingreso de observaciones y así reducir el backlog.

12.11.5 Registro actuaciones (Envío a Correspondencia)



GRÁFICO 13.8.5 REGISTRO ACTUACIONES (ENVÍO A CORRESPONDENCIA)

Para febrero se han registrado 4.134 actuaciones, este número tuvo una participación importante para las fechas 3,5 y 10 de febrero de 2025 con un total de 1.780 con una participación del 54%.

12.12 Conclusiones

Para el mes de febrero del año 2025 del 11 al 28; todos los procesos de sede nacional estuvieron estabilizados al 100%, lo cual conllevó a continuar con estrategias internas para poder respaldar el tráfico entrante sin afectar la gestión o calidad del proceso.

El mes de febrero tuvo novedades en sede nacional debido a la falla de redes sociales hasta la fecha 20 de febrero de 2025 a partir de esta fecha la agente se dedicó al 100% en atender lo que llego en los momentos que las redes sociales estaban sin servicio con el apoyo de 2 Back ups cabe aclarar que antes del 21 de febrero la agente apoyó el proceso de anulaciones del área de monitoreo y adicional a ello la gestión de apoyo a correspondencia de Sede Nacional, aunado a ello en el mes de febrero se logró el cumplimiento del 100% en las calibraciones de canales, donde se pudo mostrar los refuerzos a los agentes de cara al diccionario y registro en los campos en sim de forma correcta.

Para finalizar, dentro de los ejercicios de empoderamiento al rol que se ha promovido a los colaboradores de sede nacional, se presentan las conclusiones que cada sub-equipo desarrolló, en donde generan un zum a sus propios procesos y destacan los aspectos más relevantes en el mes.



13. Segmento Psicosocial.

El segmento psicosocial está conformado por 16 profesionales y 3 agentes especializados, con formación en psicología y trabajado social, el talento humano cuenta con experiencia de atención a la comunidad en diferentes corrientes institucionales y líneas de investigación, atención e intervención comunitaria, familiar, individual y jurídica, lo que permite el desarrollo de las distintas labores. Ahora bien, el equipo especializado cuenta con un conjunto de recursos profesionales para el desarrollo de la labor, iniciando con un formador que se

encarga de brindar apoyo y soporte en las temáticas transversales del centro de contacto, una supervisora a cargo de aspectos operativos y un líder de procesos encargado de la línea técnica y abordaje misional del segmento.

El equipo psicosocial cuenta con tres corrientes misionales en el ejercicio de las labores, iniciando con atención especializada de alta calidad con procesos de autoformación, capacitación y recursos técnico-científicos que englobe las necesidades socioculturales de la población, en un segundo momento, atención, servicio y apoyo a cliente interno cómo lo son las distintas áreas del centro de contacto, permitiendo un abordaje humanizado y atendiendo a lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y como tercera misión, gestión de actividades, estrategias, retroalimentaciones e intervenciones mediante capacitación, espacios de autocuidado, construcción de material lúdico e informativo, procesos de selección y atención a colaboradores, que busquen el servicio integral considerando las capacidades y destrezas de los profesionales. Dichas labores se dan en una cobertura de domingo a domingo entre las 06:00 am a 9:00 pm.



13.1.1 RECURSO HUMANO PSICOSOCIAL

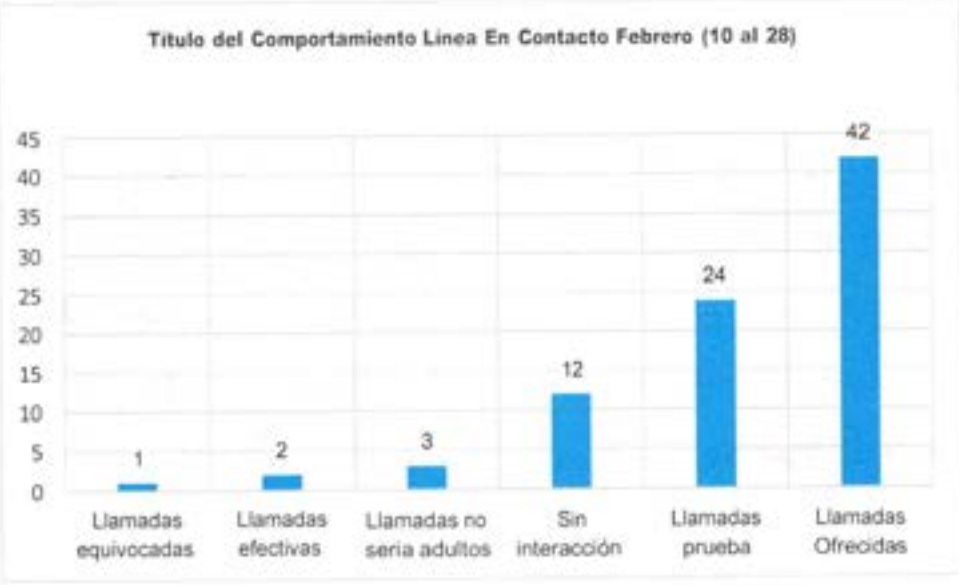


13.1.2 RECURSO HUMANO PSICOSOCIAL

13.1. Línea en contacto

La línea en contacto es una línea de apoyo emocional del ICBF a la cual se accede marcando desde teléfono fijo 01 8000 112440 opción 3 o desde el celular o computador se accede de manera directa por medio de la intranet del ICBF: es una línea de atención gratuita, que presta servicio a nivel nacional exclusivamente a funcionarios del ICBF, con un horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes. Su objetivo principal es fomentar un espacio para el cuidado emocional de los colaboradores de la entidad, por medio de un espacio de escucha, validación emocional, intervención en crisis de primer orden de requerirse, junto activaciones de ruta que sean necesarias, encaminadas a garantizar la integridad física emocional del colaborador.

A continuación, se puede determinar el comportamiento de la Línea En Contacto para los días comprendidos del 11 al 28 de febrero, que se obtiene a partir del informe de telefonía la cual se encuentra habilitada desde la línea 01 8000 112440.



13.1.1 GRÁFICO LÍNEA EN CONTACTO FEBRERO (10 AL 28)

- Para las fechas comprendidas entre el 11 al 28 de febrero del 2025 se identifica que del 100% de las interacciones ofrecidas, el 57% fueron llamadas de prueba entre el cliente y el operador
- Se identifican dos llamadas atendidas correspondientes al 4% en la línea de En Contacto, donde se pudo evidenciar que la primera interacción busca conocer acerca de otros canales de atención diferentes del principal, debido a que "en el momento se encuentra en su lugar de trabajo y no tiene privacidad", por lo que se brinda información relacionada con horarios de atención, refiriendo que de momento ese es el único medio disponible. Para el segundo caso efectivo, se identifica acompañamiento hacía un funcionario(a) de un Centro Zonal de ICBF, quien solicita acompañamiento emocional ya que manifiesta tener sentimientos asociados con ansiedad y depresión.
- Se identifica que el 29% de las llamadas son contestadas, sin embargo, no hay "interacción efectiva" ya que corresponden a sonidos, ruidos de fondo, o funcionarios de ICBF que abandonan la comunicación antes de brindar orientación y esta no se puede completar.
- Se identifica que ninguna de las interacciones fue abandonada teniendo en cuenta que corresponden a pruebas de funcionamiento del Skill y con un solo profesional disponible

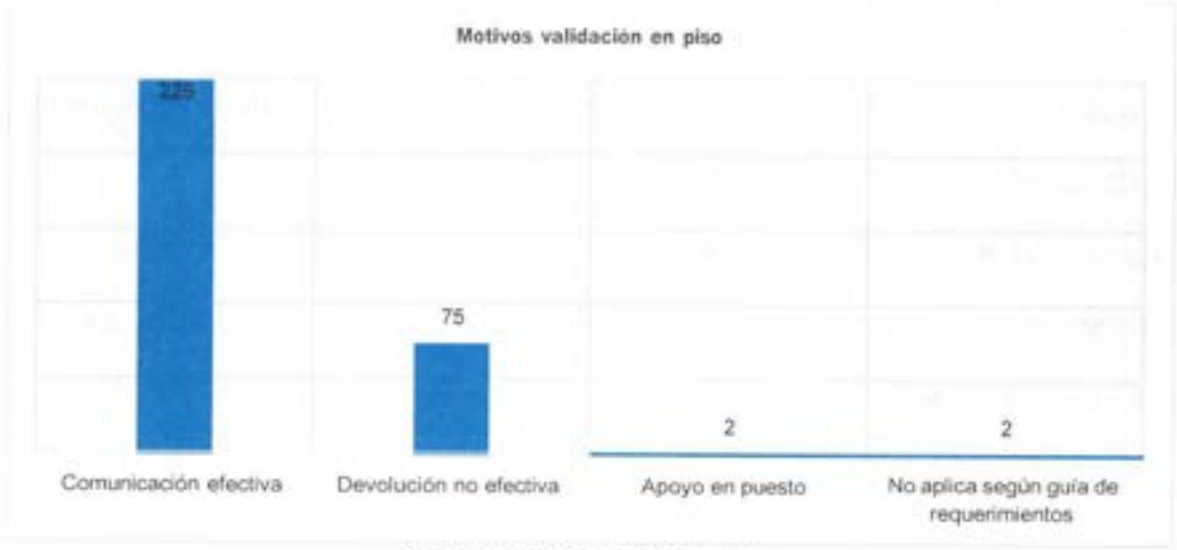
- Se identifica un 4% relacionada con llamadas equivocadas, donde solicitan información sobre "la plataforma Sigepcyp ICBF proveedores u otras consultas relacionadas con el funcionamiento de ICBF".
- El manejo de la línea en contacto está a cargo del segmento psicosocial, la coordinadora del equipo asigna de manera semanal y rotativa a un psicólogo del equipo, quien es el encargado de recibir las interacciones y al identificar que la pretensión corresponde a la misionalidad de la línea, será quien brinde la atención correspondiente.
- Para el mes de febrero se identifica mayor movimiento y atención de la línea En Contacto, donde se identifican consultas, orientaciones e interacciones efectivas de la misma.
- Diariamente la supervisora del segmento realiza llamadas de prueba para verificar el funcionamiento de esta.
- Durante el mes de febrero se envían alertas al centro de contacto con el fin de fomentar las comunicaciones y fortalecer el objetivo de esta a través de un material lúdico.



13.1.2 IMAGEN ALERTAS LÍNEA EN CONTACTO FEBRERO

13.2 Motivos de validación al equipo - Febrero del 11 al 28 de febrero

13.2.1 Gestión Psicosocial



13.2.1.1 GRÁFICO GESTIÓN PSICOSOCIAL

El equipo psicosocial brinda apoyo al centro de contacto a través de un grupo interno de WhatsApp llamado "SOS psicosocial", que funciona como medio de comunicación por el cual los supervisores y formadores, escalan los diferentes

casos que aplican, ya sea para la recepción de una interacción relacionada con los requerimientos del equipo o una orientación de manejo.

Para el mes de febrero del 11 al 28, se gestionaron 304 validaciones relacionadas con los requerimientos de trazabilidad que recibe el equipo psicosocial en el transcurso del mes, en donde el 74% de ellos corresponde a las llamadas efectivas (transferencias y devoluciones efectivas), el 24% a devoluciones no efectivas, un 1% a apoyos en puesto y finalmente un 1% a casos que no aplica según guía de requerimientos.

13.2.2 Transferencia por día



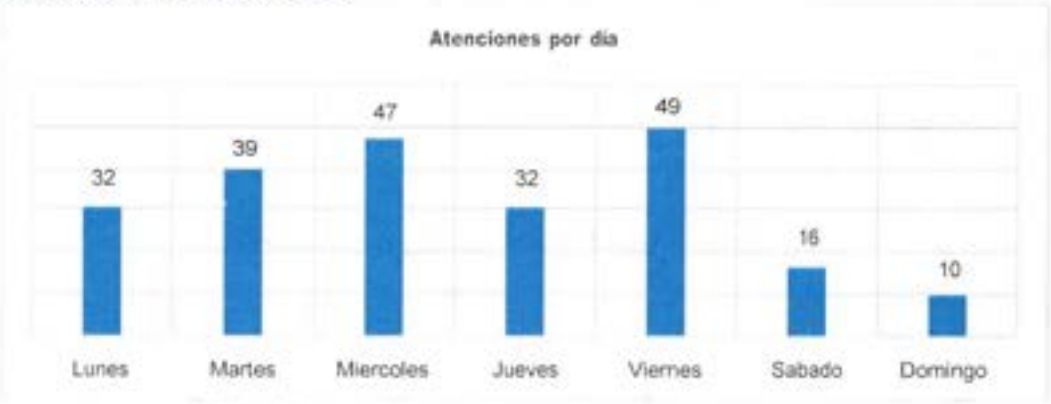
13.2.2.1 GRÁFICO COMPORTAMIENTO POR FECHA

En la presente gráfica, se puede observar la suma del comportamiento de apoyos al equipo psicosocial por fecha, según los escalamientos que realizan los agentes

generales del centro de contacto, desde el 11 al 28 de febrero. Teniendo en cuenta que, de los 304 escalamientos, 225 resultaron en una atención efectiva.

- Se puede observar que el día donde se presenta una mayor cantidad de solicitudes es el viernes 21 de febrero.
- Se evidencia que las solicitudes disminuyen considerablemente el día 22 de febrero.

13.2.3. Comportamiento por día



13.2.3.1 GRÁFICO GESTIÓN POR DÍA DE LA SEMANA SEGMENTO PSICOSOCIAL

La gráfica anterior refleja el promedio de casos que se atendieron de manera efectiva cada día de la semana del 11 al 28 de febrero:

- Se evidencia que, durante el mes de febrero del 11 al 28, los miércoles y viernes representan la mayor cantidad de casos atendidos por el segmento psicosocial.
- El día de la semana con la mayor cantidad de casos recibidos es el viernes, y se evidencia un cambio significativo frente al comportamiento de atenciones efectivas en los fines de semana con un total de 16 casos el sábado y 10 el domingo.

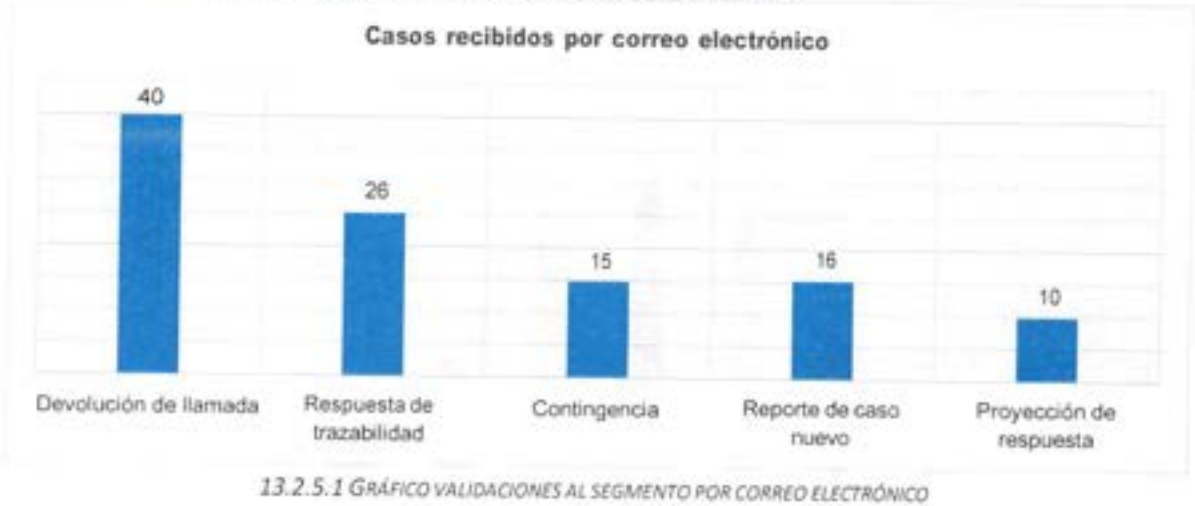
13.2.4 Transferencias por rango de hora



13.2.4.1 Gráfico Transferencia por rango de hora

La gráfica anterior se da a conocer el horario en el que se recibieron llamadas efectivas. Se observa que el período comprendido entre las 12:00 y las 16:00 horas concentra la mayor cantidad de casos atendidos por el equipo psicosocial. En contraste, los horarios con menor número de transferencias corresponden a las franjas de 06:00 a 08:00 y de 20:00 a 22:00 horas.

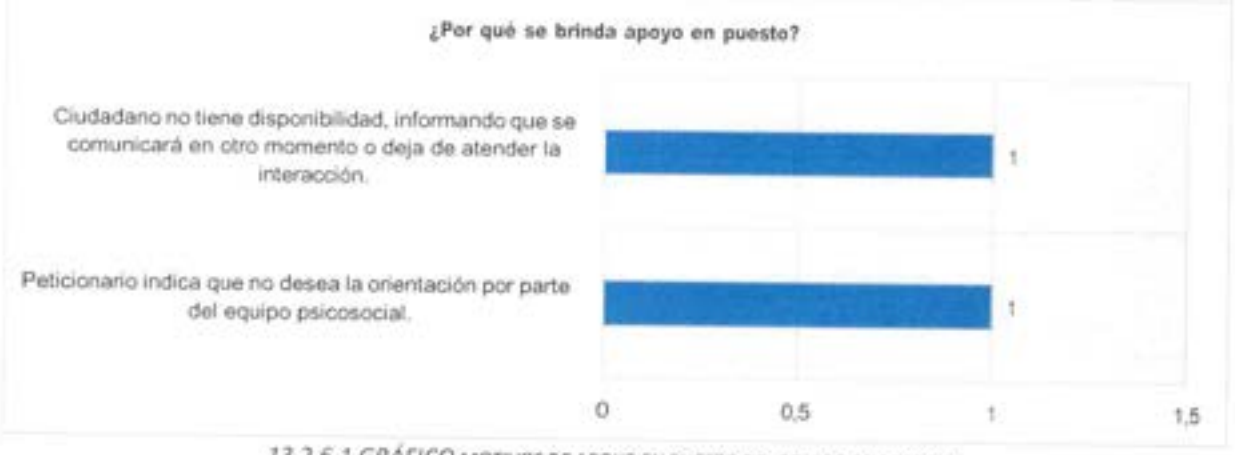
13.2.5 Validaciones al segmento por correo electrónico



13.2.5.1 GRÁFICO VALIDACIONES AL SEGMENTO POR CORREO ELECTRÓNICO

En la gráfica se observa el tipo de casos que son reportados al segmento psicosocial a través de correo electrónico para su respectivo análisis o seguimiento a partir del 11 al 28 de febrero. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que los reportes corresponden mayormente a devoluciones de llamada, que son solicitados por hallazgos de calidad o respuesta a correo de agentes nocturnos, con el 41% y 29% a respuestas de trazabilidad.

13.2.6 Apoyos en puesto



13.2.6.1 GRÁFICO MOTIVOS DE APOYO EN PUESTO DEL EQUIPO PSICOSOCIAL

Se establecen una serie de motivos de apoyo en puesto aprobados por la Dirección de Servicios y Atención para evaluar la gestión de los profesionales del equipo psicosocial. A continuación, se presentan los motivos por los que se brindó apoyo en puesto.

Para el mes de febrero del 11 al 28, el equipo psicosocial realizó 2 apoyos en puesto los cuales corresponden a los requerimientos en los cuales el peticionario indica que no desea la orientación por parte del equipo psicosocial, y a aquellos en los que el ciudadano no tiene disponibilidad, informando que se comunicará en otro momento o deja de atender la interacción.

13.2.7 Casos que no aplican según guía de requerimientos



13.2.7.1 GRÁFICO CASOS QUE NO APLICAN SEGÚN GUIA DE REQUERIMIENTOS.

Realizando la revisión de la información consignada por los profesionales al momento de informar la razón por la que el caso no aplica para atención especializada por parte del equipo psicosocial se evidencia que el 100% de los casos reportados del 11 al 28 de febrero no aplican toda vez que son competencia de otro segmento (especialmente el de VS).

13.3 Atención a la ciudadanía - segmento salud mental

A continuación, se muestran las atenciones que brindó el equipo psicosocial a la ciudadanía, relacionadas con Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y primeros auxilios psicológicos, como parte del proyecto de salud mental con la Dirección de Adolescencia y Juventudes:

¿Cuántas atenciones recibió el equipo psicosocial?



13.3.1 GRÁFICO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SEGMENTO SALUD MENTAL

- Durante el mes de febrero del 11 al 28, las atenciones brindadas por el equipo psicosocial estuvieron concertadas en presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares con un 92,22% del total de interacciones atendidas y 7,79% atención en crisis.
- El grupo poblacional que más se comunicó fueron los adultos (18 en adelante) con un 91,33%, sin dato con un 1,83%, y los niños niñas y adolescentes con un 6,87%.
- Dentro de los rangos de edades de la población que se comunicó solicitando

ayuda u orientación por parte del equipo psicosocial, los adultos entre los 29 a los 60 años fueron los que representaron la mayor cantidad de comunicaciones con un 73,94%, seguidos por el rango de 19 a 28 años, con un 11,01%, 14 a 18 años con un 8,72%, 61 a 74 años con un 4,59%, sin dato con un 1,83% y, finalmente, 6 a 13 años con un 0%.

- Al observar la categoría de género, la mayor cantidad de interacciones fueron por parte del femenino con un 87,16%, seguido del género masculino con un 12,84%.

Ubic6ción

Departamento	total
Bogotá	91
Antioquia	39
Valle del cauca	25
Cundinamarca	20
Santander	16
Atlántico	15
Norte de Santander	12
Meta	8
Huila	7
Risaralda	7
Tolima	7
Sin dato	6
Bolivar	5
Magdalena	5
Cauca	4
Córdoba	4
Boyacá	3
Caquetá	3

Casanare	3
Cesar	3
Nariño	3
Caldas	2
Quindio	2
Sucre	2
La Guajira	1

13.3.2 TABLA CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR DEPARTAMENTO

- Con relación al departamento de donde más se reciben comunicaciones se encuentran Bogotá con un 28,92%, Antioquia con un 12,84%, finalmente Valle del Cauca con un 8,72%.

13.3.1 Atención a la ciudadanía: atención en crisis



CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CRISIS

- Durante el mes de febrero del 11 al 28, la población con un mayor índice de representatividad en interacciones fueron los adultos con un 76,47%.
- En cuanto a la categoría de género, las mujeres se comunican en mayor proporción, representando un 76,47%.

- Dentro de los rangos de edades la población que más se comunica se encuentra entre los 23 y 57 años con un 70,59%, seguido de 11 a 18 años con un 29,41%, y sin un dato especifico con un 0%.

Atención en crisis: Ubic6ción

Departamento	Total
Bogotá	9
Antioquia	7
Tolima	3
Cundinamarca	2
Risaralda	2
Bolivar	1
Caquetá	1
Casanare	1
Cesar	1
Magdalena	1
Norte de Santander	1

TABLA 13.3.1.1 CANTIDAD DE CASOS ATENCIÓN EN CRISIS POR DEPARTAMENTO

- Los departamentos de los cuales más se obtuvo comunicación fueron Bogotá y Antioquia con un 23,53%.

Tipologí6 6tención en crisis



TABLA 13.3.1.2. CANTIDAD DE CASOS ATENCIÓN EN CRISIS POR DEPARTAMENTO

- Con relación al motivo por el cual se brindan mayores atenciones en primeros auxilios psicológicos, son las situaciones asociadas a vulneración de derechos de NNA con un 41,18%.

Atención 6 l6 ciud6d6ni6: Conduct6 suicid6



13.3.1.3 CANTIDAD DE CASOS CONDUCTA SUICIDA

- Durante el mes de febrero de 11 al 28, se recibieron 10 interacciones

relacionadas con conducta suicida, de las cuales el 60% correspondió a la población de adultos, y 40% a niños, niñas y adolescentes.

- En cuanto a la categoría de género, las mujeres se comunican en una mayor proporción con un 70%.
- Dentro del rango poblacional se comunicaron en una misma proporción por este motivo, personas en edades entre los 19 a 57 años y edades entre los 11 a 18 años, con una proporción del 50%.

Conduct6 suicid6: Ubic6ción

Departamento	Total
Antioquia	4
Tolima	2
Casanare	1
Cundinamarca	1
Magdalena	1
Norte de Santander	1

TABLA 13.3.1.4 CANTIDAD DE ATENCIONES DE CONDUCTA SUICIDA POR DEPARTAMENTO

- El departamento de donde más se comunican por este motivo es Antioquia con un 40%.

C6r6cteriz6ción de l6 conduct6 suicid6



13.3.1.5 GRAFICA CARACTERIZACIÓN DE LA CONDUCTA DE SUICIDA

- De los 10 casos relacionados con conducta suicida, en el 60% se presenta ideación y un 40%, presenta autolesiones.

13.3.2 Atención a la ciudadanía: Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares



Parentesco de la persona que solicita la orientación	Cantidad
Madre	136
Padre	17
Cuidador Permanente	16
Tercero	14
NNA	11
Peticionario mismo afectado	4
Hermano(a)	3

13.3.2.1 *Tabla Cantidad de atenciones por Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares*

- Del 11 al 28 de febrero, se presentaron 201 casos efectivos de comunicación de casos asociados a presencia para la convivencia y el fortalecimiento de capacidades parentales.
- La población que se comunica en mayor cantidad son las madres con un 67,66%, seguido de los padres con un 8,46%, posteriormente están los cuidadores permanentes con un 7,96%.
- Con relación a la población por la cual se solicita orientación, se evidencia

que el mayor porcentaje es por NNA entre los 13 a 18 años con un 58,21%, seguido de la población entre 6 a 12 años con un 34,83%.

- Con relación a la categoría de género por la cual se solicita la orientación, el género masculino se encuentra en el pico con un 55,77% y en un porcentaje menor se encuentra el género femenino con un 42,81%.

Presenci6 p6r6 l6 convivenci6 y el fort6lecimiento de vínculos f6mili6res:

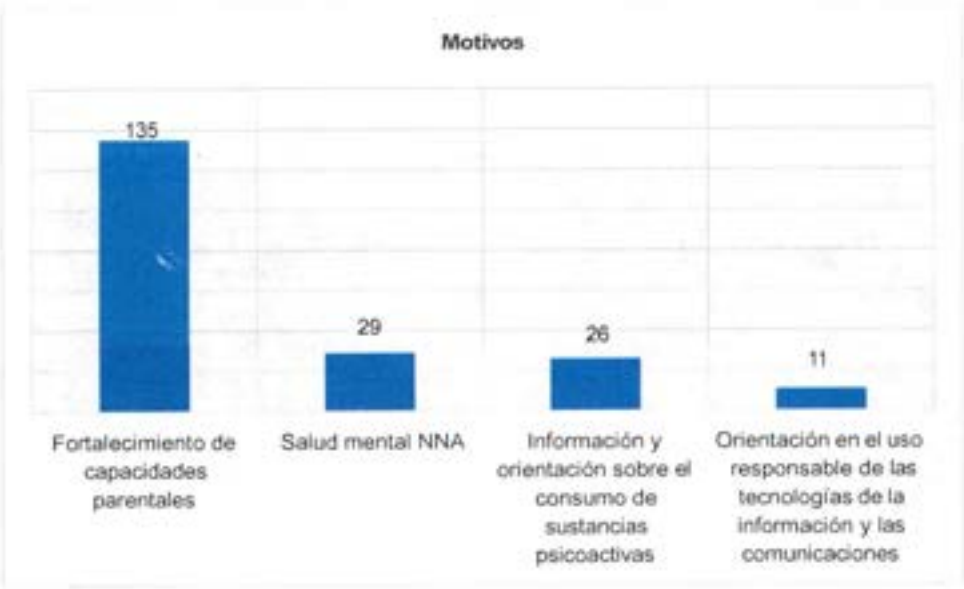
Ubic6ción

Dep6rt6mento	Tot6l
Bogotá	59
Antioquia	24
Valle del Cauca	19
Atlántico	14
Cundinamarca	14
Santander	13
Norte de Santander	10
Huila	7
Meta	7
Boyacá	3
Magdalena	3
Risaralda	3
Sin dato	3
Bolívar	2
Caldas	2
Caquetá	2
Cauca	2
Cesar	2
Nariño	2
Casanare	1
Quindío	1
Sucre	1
Córdoba	0

Guaviare	0

13.3.2.2 TABLA POR DEPARTAMENTOS - PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES

Con relación al departamento por el cual solicitan orientación en Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares, los departamentos con mayor cantidad de casos son Bogotá con 29,35%, Antioquia con 11,94% y Valle del Cauca con 9,45%.



13.3.2.2 GRÁFICO MOTIVOS.

Con relación al motivo por el cual solicitan orientación en Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares, se encuentra que los requerimientos relacionados con fortalecimiento de capacidades parentales representan el 67,11% de las interacciones, seguido de orientación sobre salud mental con un 14,43%, posteriormente el consumo de sustancias psicoactivas con el 12,94% y en última posición representada con el 5,47% se ubican las orientaciones

frente al uso responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

13.3.3 Validación al segmento por correo electrónico

El 24 de febrero se comparte una alerta al Centro de Contacto, en la que se brindan recomendaciones sobre la importancia de proteger los datos personales durante las interacciones evitando compartir datos sociodemográficos, información académica o laboral, y opiniones sobre temas políticos o religiosos, ya sean personales o de cualquier otro colaborador del centro de contacto.



IMAGEN 13.3.3.1 ALERTA CENTRO DE CONTACTO – PROTEGE TUS DATOS PERSONALES

13.4 Calibración FHA

La calibración mensual FHA es un espacio que busca la unificación de criterios en el uso del diccionario de conceptos FHA V6, para la ejecución del fortalecimiento de habilidades de atención (FHA), esto se realiza mediante el análisis de dos interacciones con niños, niñas y adolescentes escogidas al azar. El espacio se

desarrolló el lunes 24 de febrero de 2025 de manera conjunta entre el equipo psicosocial, las personas citadas de los diferentes segmentos del centro de contacto y profesionales de la Dirección de Servicios y Atención, quienes escuchan, califican y analizan las llamadas de las agentes de la línea 141 Cindy Lorena Virgüez Bernal y Angie Daniela Molina Valenzuela, concluyendo aspectos relevantes de las interacciones como se muestra a continuación:

Agente	Descripción de la interacción	Resultados
Agente: Cindy Lorena Virgüez Bernal **Supervisor**: María Camila Marín López	**Información de la llamada: Segmento:** Línea 141 **Fecha de la llamada:** 17/02/2025 **ANI:** 3214365309 **Radicado:** 1764466526 **Duración de la llamada:** 20 minutos 57 segundos	No se evidencian oportunidades de mejora en la llamada, la agente sigue la estructura de llamada, la felicita en su cumpleaños, valida el motivo por el que no está estudiando en ese momento, empodera en derechos indagando cuales conoce y menciona otros, como la niña se identifica como amiga de la línea y brinda información sobre el conocimiento de la línea, la agente realiza con la niña el tema de la semana. Se identifica información a reforzar. **Compromisos:** 1. Generar un espacio de refuerzo a la agente junto con el supervisor respecto a los siguientes ítems: ✓ Mantener la fluidez al momento de abordar el tema de la semana, esto implica corregir a los NNA o señalar errores si es que los hay. ✓ Revisar el adecuado registro ANNACC en las interacciones de NNA ✓ No divulgar datos personales.
Agente: Angie Daniela Molina Valenzuela **Supervisor**: María Camila Marín López	**Información de la llamada: Segmento:** Línea 141. **Fecha de la Llamada:** 19/02/2025 **ANI:** 3223765901 **Radicado:** 1764470409 **Duración de la Llamada:** 12 minutos 25 segundos	Se genera afectación en las habilidades complementarias "Explica la finalidad de la línea", "Cambia de estrategia cuando la utilizada no es funcional" y "Manejo de comportamientos Problema" puesto que la agente no aclara de una manera adecuada el uso de la línea, plantea un ejemplo, centrado en el reporte de vulneración de derechos, sin aclarar otros posibles escenarios y debido a una estructura desorganizada, el interés que presentaba el adolescente cambia a desatención, sin que le de manejo a dicho comportamiento. **Compromisos:** 2. Generar un espacio de retroalimentación a la agente junto con el supervisor respecto a las afectaciones generadas.

13.4.1 TABLA: RESULTADO DE CALIBRACIÓN FHA FEBRERO

Se resalta que el motivo de la primera interacción estuvo enmarcado en la tipología de asuntos generales y la segunda comunicación estuvo dirigida hacia el reconocimiento de la línea, en las cuales se generó afectación a esta última comunicación, sin embargo, una de estas llamadas se desarrolló de forma

adecuada en términos de calidad y seguimiento de los protocolos, por lo que se sugiere acudir a material que el segmento psicosocial ha replicado.

Conclusiones:

- El acompañamiento y seguimiento de los supervisores en los procesos de atención de los agentes con los niños, niñas y adolescentes es crucial, ya que facilita la posibilidad de aclarar dudas y recordar aspectos fundamentales para garantizar una atención de calidad. Este apoyo constante contribuye significativamente al desarrollo de prácticas y estrategias efectivas para el desarrollo de las llamadas.
- Es fundamental destacar que las atenciones brindadas a los niños, niñas y adolescentes en un contexto de reconocimiento de la línea son cruciales para fomentar su participación y comunicación con la línea.
- En escenarios relacionados con la tipología de asuntos generales, el agente debe hacer una revisión previa del tema de la semana, con el propósito de obtener fluidez al momento de replicarlo.

Es necesario realizar un refuerzo a los agentes de la línea 141, respecto al ABC de comportamientos propios de la edad, registro ANNACC y no divulgar los datos personales, de tal manera que interioricen lo que se espera en su aplicación, para ello los profesionales especializados quedan con un compromiso de impulsar una alerta de impulsar una alerta con el material reconocido.

13.5 Alertas internas al equipo psicosocial.

Las alertas internas psicosocial se generan como una estrategia de fortalecimiento en los hallazgos y oportunidades de mejora que surgen del proceso de monitoreo de atención especializada, el cual se realiza mensualmente al equipo psicosocial. Durante el mes de febrero se construye y se comparte una alerta interna al equipo psicosocial, en la cual se abordan temas sobre preguntas filtro y el registro de la información de manera correcta y completa de los datos suministrados por el peticionario. Este documento se comparte vía correo electrónico y en la carpeta "Alertas internas psicosocial - 2025", a continuación, se especifica su contenido:

Fecha de publicación	Nombre de la alerta	Objetivo	Evidencia
17 de febrero de 2025	Preguntas filtro	Objetivo: Fortalecer las habilidades en las interacciones teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en los monitoreos del mes de febrero. · ¿Qué preguntas hacemos en cada momento de la llamada? · La importancia de registrar de manera correcta y completa los datos sociodemográficos en el SIM. Brindar estrategias sobre las preguntas filtro que se deben tener como base para las interacciones.	

13.5.1 TABLA ALERTA PISCOSOCIAL

Conclusiones:

- Como resultado de la alerta compartida al equipo psicosocial en el mes de febrero, se evidencia que el 100% de los profesionales, realizan la lectura del material y presentan el control de lectura.