Encuesta de satisfacción y cierre	• El profesional entregará de forma aleatoria de 8 a 10 encuestas por aula, explicando y acompañando su correcto diligenciamiento. • Garantizar que la información se haya diligenciado de manera clara y legible, el cierre mediante algunas preguntas ¿Qué aprendieron? un agradecimiento y un hasta ¡Una nueva llamada a la Línea 141!	3 min.
Apreciaciones: • Para este ciclo vital se requiere conexión emocional, leer el comportamiento verbal y no verbal, aterrizar las explicaciones a las necesidades emocionales, sociales y ambientales por ciclo de vida, por ejemplo, redes sociales, temor a pedir ayuda, cambios del desarrollo físico y emocional, estado de ánimo y problemas escolares. • El profesional estará atento a las conductas de los estudiantes, para este ciclo de vida pueden mostrarse negativos a la participación, centrar la atención en líderes positivos, que comunican y participan. Tener en cuenta permitir que algunos preadolescentes no deseen hablar (no obligar a la participación). • El profesional para cada momento garantizará el feedback afirmando de forma integral la información para socializar con los estudiantes. • Acudir a las pedagogías alternativas que permita el desarrollo de las actividades, están adaptadas al ciclo, vincular un tono de voz cercano, garantizar validación emocional en la participación y señalar comportamientos que afectan la dinámica. • Para este ciclo de vida se debe desarrollar el pensamiento crítico, permitir la participación y resolver las dudas conforme a las necesidades y ciclo vital. • Facilitar el reconocimiento de cualidades y destrezas ciudadanas. • Apoyarse en el docente o dupla de trabajo de la Línea 141.		

13.8.3.1 Tabla metodología psicosocial para intervención a colegios

13.8.5 Visita presencial en colegios públicos y privados de Cundinamarca y Bogotá. Durante el mes de febrero se generó un acercamiento a una institución pública, con jornada tarde, su cubrimiento se realizó en un día, los cuales contaron con un

acompañamiento interdisciplinar de 2 profesionales del área de violencia sexual, 3 profesionales del equipo psicosocial, 1 persona de participación ciudadana y 2 cogestoras como se visualiza en la siguiente tabla:

Institución Educativa	Ubicación	Edad promedio de la población	Cursos de la Institución	Profesional
Colegio IED San Rafael Jornada tarde Localidad de Kennedy en Bogotá	Calle 42 b sur #78i-05 Sede A Localidad de Kennedy en Bogotá	5 a 17 años.	Primaria y bachillerato	Wendy Becerra Zamudio (Profesional Violencia Sexual)
				Silva Sánchez Nathaly (Profesional Violencia Sexual)
				Gamba Ballesteros Angie (Profesional Equipo psicosocial)
				Rocha González Jesica (Profesional Equipo psicosocial)

				Michel Andrés Rueda Triana (Agente general Línea 141)
				Jenny Paola Vásquez Brijaldo (Participación ciudadana)
				Alexa Maritza Vargas Alcalá (DySA - Cogestora)
				Virginia Mercado Pacheco (DySA - Cogestora)

13.8.4.1. Tabla de colegios y participantes

Este grupo de profesionales reciben una capacitación, explicación del plan de trabajo y metodologías, permitiendo un control de recursos de intervención, así mismo, se conversa en torno a los ciclos de vida, habilidades del capacitador y compromisos posteriores a la intervención para la identificación de hallazgos.

Result6dos

Uno de los principales resultados se relaciona al interés de los niños, niñas y adolescentes de los servicios de ICBF, demostrando que la institución refleja una figura de protección a la comunidad infanto – juvenil, en ese sentido se obtienen los siguientes datos tras la visita realizada a la institución educativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se identifica que la metodología fue socializada con **446** estudiantes, del Colegio IED San Rafael, jornada tarde.

Registros en SIM

Durante el desarrollo de la visita, se registraron 2 peticiones con trámite por presunta violencia física, psicológica y/o negligencia y violencia sexual..

Encuest6 de s6tisf6cción

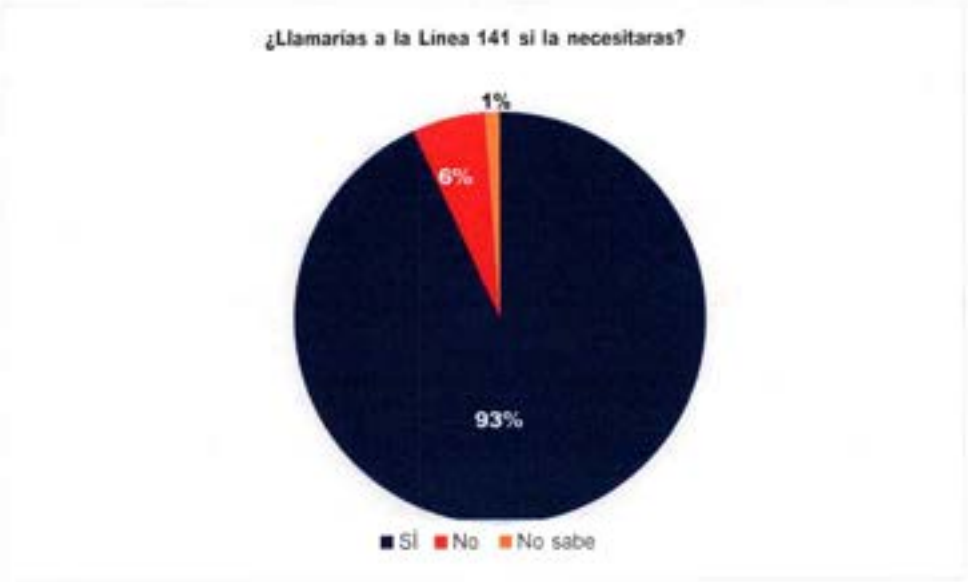
Para el segmento psicosocial es de vital importancia medir el impacto de la intervención en los colegios, no solo de cara al incremento de las llamadas sino por el contrario también identificar la satisfacción de la experiencia, de manera que, se contó con una muestra de encuestas de satisfacción para la población, siendo un determinante clasificar la efectividad de la gestión realizada; Es por ello que a los estudiantes se les aporta una encuesta de satisfacción discriminando la niñez, preadolescencia y adolescencia, que evalúa tres variables: 1. ¿Qué te pareció u opinas de nuestra visita? 2. ¿Cuéntanos qué fue lo que más te gustó u opinas de nuestra visita y actividades? y 3. ¿Llamarías a la Línea 141 si la necesitaras? A continuación, los resultados:

Refleja como resultado que los estudiantes consideran la experiencia de manera positiva: ya que la mayoría de los alumnos reflejan las actividades y dinámicas de los profesionales con una valoración positiva, una apreciación por los temas tratados y una enseñanza de estos, que permite cumplir con los objetivos propuestos.

Por lo anterior, los estudiantes resaltan la habilidad de los profesionales para trasmitir los conocimientos, así mismo refieren sentirse a gusto con las actividades realizadas, destacan la creatividad, y la recursividad en cada dinámica. Describen las actividades como interesantes, divertidas y diferentes con un propósito de enseñanza. Seguidamente, se logra identificar que algunos de los NNA manifiestan su percepción en cuanto al imaginario que tienen de la institución (ICBF) y refieren

sentir duda frente a los mismos. Sin embargo, varios de los NNA manifiestan que aclararon muchas dudas y solucionaron algunos mitos, además les gustó conocer acerca de los diferentes tipos de violencias, lo cual les permitió identificar los distintos escenarios, anudado mencionan que es importante tener conocimiento de que existe una línea de emergencia para los niños en donde los escuchan y protegen sus derechos.

Para la última pregunta, los estudiantes responden al interrogante: ¿Llamarías a la Línea 141 si la necesitaras?, lo cual permite identificar el interés de comunicarse y acceder a los servicios del ICBF.



13.8.4.2. Gráfico ¿Llamarías a la Línea 141 si la necesitaras?

Con lo anterior, se detalla como resultado que 81 de los estudiantes, representado con un 93% de efectividad, concuerdan que se comunicarían con la Línea 141 para acceder a orientaciones y conocer de los diferentes servicios. Se identifica que el

6% con relación a 5 estudiantes muestran no tener interés en contactarse a la línea 141 y un 1% para un total de 1 estudiante manifiestan no saber si llamarían.

H6ll6zgos

- Para el mes de febrero se realizó la entrega de stickers a los estudiantes y comunidad educativa que se acercaban al stand, donde se promocionaba la línea 141, los mismos se entregaron, a partir de allí se oferto el uso de la línea, se desmitifico escenarios relacionados con el ICBF, se proporcionó canales de atención y orientaciones, lo cual denotaba interés especialmente en los estudiantes por acercarse y conocer de la línea.
- Este mes formadores y supervisores, no pudieron tener acercamiento a la estrategia, a pesar de estar interesados, esto debido a que se encontraban en otros procesos como evaluación, capacitación, entre otros.
- En cuanto a la metodología se realizó actualización de la metodología, la misma fue socializada a través de un espacio de modelamiento a los agentes profesionales del segmento psicosocial, buscando adaptar algunas estrategias para que estas puedan proyectarse a las necesidades diferenciales de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en las aulas de los colegios a visitar.

Conclusiones

- Los profesionales que desarrollan las actividades manifiestan que se evidencia una amplia acogida por parte de los participantes y un alto interés

en establecer una comunicación con la línea por parte de los NNA, gracias a las temáticas abordadas y las diferentes inquietudes que en la línea se pueden manejar.

- Se identifica que la estrategia en su mayoría es acorde a la población y las metodologías cumplen a cabalidad con el objetivo establecido, las describen en mayor parte como dinámicas y enriquecedoras.
- El espacio genera en los niños, niñas y adolescentes una amplitud en sus conocimientos, el reconocimiento de las diferentes violencias que pueden estar presentes en su diario vivir y como protegerse de cualquier vulnerabilidad, teniendo como referente la línea 141 como principal entidad protectora de sus derechos.

Evidenci6s de l6 experienci6 – Registro Fotogr6fico.

Es de anotar que se solicita a las instituciones educativas privadas o públicas, que la estrategia de la ¡Línea 141 al Colegio! busca hacer prevención y promoción de derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) además de sus actuales, y futuros productos, servicios y marcas, en tal sentido, informamos que durante el desarrollo de las actividades se generará registro fotográfico de los profesionales realizando las pedagogías y metodologías propuestas, registrando imágenes o vídeos de la participación de niños, niñas y adolescentes.

Por lo anterior, se solicita que la institución notifique a cuidadores, tutores y representantes legales la autorización de uso de la imagen del menor de edad con fines institucionales, señalando la aceptación de registrar la gestión desarrollada por los y las profesionales del centro de contacto de ICBF, con el interés superior de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y en el respeto de sus derechos fundamentales; en caso de contar con la aceptación se registrarán fotografías sin los rostros de los menores de edad.

Colegio IED San Rafael (Colegio público)







13.8.4.3 GRAFICA FOTOS VISITAS COLEGIOS

13.9. Impulso a psicosocial con centro de contacto

Considerando el plan de trabajo del equipo psicosocial se plantea una estrategia de impulso que busca reconocer las distintas actividades y misionalidades que desarrolla el segmento especializado. Teniendo en cuenta que, por las dinámicas operativas del centro de contacto y altas demandas en los distintos segmentos se desconocen todas aquellas tareas que llevan a cabo el equipo psicosocial, con base a lo anterior, se desea mitigar las percepciones erróneas y dar a reconocer la labor realizada.

Para febrero se abordan temas como la importancia de no compartir datos sensibles durante las interacciones. En el siguiente cuadro se describen los impulsos realizados:

Mes	Impulso	Función	Objetivo

Febrero	Evitar compartir datos sensibles en tus interacciones	El impulso pretende recordar a los agentes la importancia de evitar compartir datos sensibles personales o del centro de contacto en sus interacciones.	Sensibilizar a los agentes sobre la importancia de evitar compartir datos sensibles personales o del centro de contacto para mantener una relación de profesionalismo entre ellos y los ciudadanos, evitar compartir juicios de valor que puedan ser mal interpretados en llamada y generar gestiones transparentes.

13.9.1 TABLA: ESTRATEGIAS DE IMPULSO Y RECONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PSICOSOCIAL.

- Este material fue expuesto por medio del correo electrónico institucional, desde el equipo psicosocial invitando a los colaboradores a conocer cuáles son los datos sensibles que deben evitar compartir en sus llamadas.
- Para concluir, el equipo psicosocial invita a los colaboradores por medio de los distintos impulsos a conocer los temas que tienen poca visibilidad en los protocolos de atención, por lo que su recordación ayuda a mantener comunicaciones profesionales, de calidad y al mismo tiempo, protegen los datos de los agentes.

13.9.1 Seguimiento – Temas de la semana

El segmento psicosocial del centro de contacto desarrolla el tema de la semana como una herramienta lúdica y pedagógica, usada por los agentes de la línea 141 en la atención a niños, niñas y adolescentes, con el fin de brindar recursos, potenciar habilidades, empoderar en derechos y visibilizar las necesidades de esta población que se comunica con el centro de contacto.

An6lisis tem6s de l6 sem6n6 de febrero.

Para febrero, entre el 11 al 28 del mes, se desarrollaron 3 temas, dos a cargo del segmento psicosocial y 1 de ellos a cargo del segmento de Violencia Sexual. A continuación, se relacionan los contenidos de las publicaciones semanales:

Temas de la semana			
Profesional	**Fecha de publicación**	**Eje temático**	**Tema de la semana por ciclo vital**
Luisa Fernanda Cordero Agente Profesional	Del 10 al 16 de febrero de 2025	Prevención de violencias contra la infancia – Acoso escolar	**Niñez (De 5 a 11 años):** Se plantea un concurso de preguntas con ejemplos de la vida cotidiana en torno al acoso escolar **Adolescencia (De 12 a 17 años):** Se plantea una serie de palabras de difícil pronunciación como estrategia para captar la atención del adolescente y posterior a esto se formulan casuísticas de situaciones hipotéticas acompañadas de preguntas reflexivas para el adolescente acerca de temas cotidianos en torno al acoso escolar fomentando el pensamiento crítico y la toma decisiones
Luisa Fernanda Cordero Agente Profesional	Del 17 al 23 de febrero de 2025	Desarrollo de habilidades para la vida – Deberes NNA	**Niñez (De 5 a 11 años):** Dialogo construido en el que se involucran adivinanzas, canciones, onomatopeyas y chistes. **Adolescencia (De 12 a 17 años):** Casuísticas de situaciones hipotéticas acompañadas de preguntas reflexivas para el adolescente
Natalia Sánchez Ruiz Agente Especializado	Del 24 al 2 de marzo de 2025	Prevención de violencias contra la infancia – Violencia Sexual	**Niñez (De 5 a 11 años):** Preguntas reflexivas con respuestas de única selección para prevenir violencias **Adolescencia (De 12 a 17 años):** Preguntas reflexivas con respuestas de única selección para prevenir violencias

13.9.1.1 TEMAS DE LA SEMANA FEBRERO

Metodologí6

El segmento psicosocial cuenta con una base de 45 Temas de la Semana, los cuales se implementarán en el transcurso del año con el fin de optimizar la gestión operativa y aprovechar los recursos elaborados en años anteriores.

Conclusiones

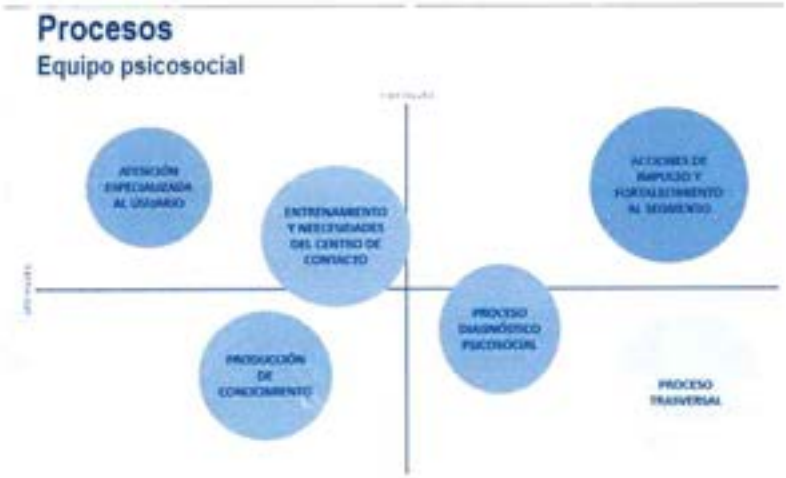
Para finalizar, una vez realizada la publicación del tema de la semana durante el 11 al 18 de febrero, se concluye:

- Para la publicación de los temas de la semana se utilizaron 3 temas recopilados del año 2023 consignados en la base de la carpeta compartida del equipo psicosocial y desde el segmento de violencia sexual se adapta 1 tema de la semana, según estructura socializada.
- Los temas de la semana para febrero se centraron en el derecho a un ambiente sano, prevención de violencias en el ámbito escolar para evitar el acoso escolar, habilidades para la vida fortaleciendo el valor de la responsabilidad en casa, y prevención de violencias del área sexual. Temáticas que han permitido a los niños, niñas y adolescentes aprender de manera divertida y significativa, logrando así captar su interés y fomentar la creatividad.
- A la fecha se cuenta con 45 temas de la semana creados por el segmento psicosocial y 17 temas de la semana creados por el segmento de violencia sexual, en su totalidad se contabilizan 62 temas de la semana entre los dos segmentos especializados.

13.10 Procesos equipo psicosocial especializado: Estrategias de mejora e impulso al segmento especializado

El equipo psicosocial cuenta con una estrategia de mejora que busca fortalecer al segmento mediante seguimiento, evaluación y construcción de planes de desarrollo que potencie los procesos, aumentando la calidad de servicio al cliente interno y externo, mejorando la oportunidad y optimización de procesos de psicosocial tanto con Comware - BPO Happify, como con la DySA, facilitando el cumplimiento de metas mediante la destreza de profesionales especializados. Los

procesos se distribuyen en tres profesionales especializados, labores realizadas por la trabajadora social Lizeth Paola Ahumada y los psicólogos Allison Dayana Parra Calixto y Wilson Pasto Arévalo, agentes profesionales especializados, quienes abanderan compromisos y actividades, los procesos a trabajar son los siguientes:



13.10.1. GRÁFICO: PROCESOS PSICOSOCIALES



13.10.2 IMAGEN PROFESIONALES EQUIPO ESPECIALIZADO

Esta estrategia cuenta con un ciclo mensual de procesos encaminado a dar cumplimiento a las funciones, requerimientos del centro de contacto y la DSYA

conforme las misionalidades del segmento; la dinámica se desarrolla a través de un plan de trabajo (PDT) mediante 5 fases, de la siguiente manera:



13.10.3 GRÁFICO: CICLO MENSUAL PROCESOS: EQUIPO PSICOSOCIAL

En tal sentido cada semana los profesionales especializados desarrollan distintas estrategias, acciones y gestiones buscando dar cumplimiento al desempeño y eficiencia de las actividades del equipo, a continuación, se describe cada fase.

Pl6nific6ción	Acompßö6miento	Impulso	Entren6imiento o des6rrollo de h6bilid6des	Informe
Corresponde 6 l6s reuniones en el inicio del mes, d6ndo lug6r 6l pl6n de tr6b6jo	Busca periódicamente de 2 o más reuniones para verificar la evolución de la actividad.	Representa la revisión de material, bases de datos, resultados de gestión y eficiencia de la tarea.	Espacios encaminados a cultivar, construir capacidades para el desarrollo de la función (capacitar, elaborar metodología, entre otros)	Verificar el cumplimiento de metas por actividad, revisión de insumo y consolidación final.
Semana 1		*Semana 2 y 3*		*Semana 4*
Evolución **(Se est6blece evolución de 0 6 100% sem6n6 6 sem6n6)**				

13.10.4 DESCRIPCIÓN DEL CICLO DE PROCESOS PSICOSOCIAL

Cada proceso o grupo de actividades cuenta con metas establecidas dentro de los comités realizados por los profesionales especializados, líder psicosocial y supervisor del área, cada proceso cuenta con unos seguimientos, acompañamientos y gestiones mensuales, los cuales se describen a continuación:

Proceso	Subproceso	Objetivo
	Retroalimentación	-Facilitar mediante acciones el proceso de fortalecimiento de habilidades a través de la observación constante, alerta y mejora de los procedimientos, que permita al líder de procesos cumplir con los resultados del equipo psicosocial. - Construir y enviar los resultados de la calibración y material de apoyo al agente y supervisor correspondiente. -Acompañamiento del proceso de calibración y seguimiento de los acuerdos.

Retro6liment6ciones	Calibración	-Seguimiento del cumplimiento de los espacios y nuevos hallazgos. - Revisión de material, disponible para la aplicación de refuerzos relacionados con los hallazgos encontrados en la calibración. -Acompañar y revisar la construcción y ajustes del informe.
	Capacitación protocolo de atención	
	Informe	
Monitoreo y seguimiento	-Establecimiento del cronograma de monitoreo mensual y distribución de los profesionales a evaluar y monitorear en el mes de febrero.	
Atención 6 l6 ciud6d6ni6	-Distribución de los días hábiles asignados por los profesionales especializados en la atención a la ciudadanía, respuesta a correos, acompañamiento en piso y acompañamiento en la gestión de casos de los profesionales, recursos de atención y refuerzo de protocolos internos.	
Cronogr6m6 mensu6l psicosoci6l	Creación organización y seguimiento del cronograma mensual de actividades de psicosocial.	
Esp6cios de Refuerzo 6gentes 141 - Recién incorpor6dos.	Se realiza observación y análisis de los resultados del plan de trabajo del mes de febrero con el fin de identificar los temas a reforzar con los agentes de 141.	-Acompañar en la revisión y avances de la propuesta teórica y metodológica para los espacios de capacitación desarrollados por el equipo psicosocial.
	Se construyen y proyectan actividades de refuerzo correspondientes al escenario de vulneración de derechos con NNA, "llamada modelo" y "concurso: llamada estrella"	
Refuerzo Equipo Psicosoci6l	-Se consolidan y analizan los resultados del video "échele cabeza" del tema de consumo de sustancias psicoactivas. - Planeación de los grupos de trabajo donde se abordarán herramientas que fortalezcan las orientaciones sobre el tema de consumo de sustancias psicoactivas. - Planeación y creación de material de apoyo (video) correspondiente al tema de pautas de crianza.	
Autoform6ción psicosoci6l	-Se orienta a los profesionales que pertenecen al segmento psicosocial a través de la implementación de guías psicosociales, ejecución de las capacitaciones y refuerzos elaborados de manera interna, para potencializar las habilidades en la orientación a los adultos, niños, niñas y adolescentes.	

Estr6tegi6s informes	-Desde el equipo especializado, se realiza acompañamiento, se brinda material de apoyo y datos necesarios para la gestión y consolidación de la información, así como la garantía de revisión de documentos, plantillas de informes y parámetros de gestión.	
Gestiones Administr6tiv6s	-Desde el equipo especializado se genera apoyo al grupo de profesionales con el descargue de llamadas desde el aplicativo Avaya, para los seguimientos de casos focalizados y posibles casos nuevos de contingencias. -Diligenciamiento de bases de datos, FORMS y alertas.	
Aul6 Virtu6l Psicosoci6l	-Se mantiene y divulga el aula virtual de psicosocial, para los agentes de 141 de fácil acceso, (Link) (https://padlet.com/allisondpc14/aula-virtual-material-psicosocial-tpffoycg6md96htl)	
Acomp6ñ6miento piso efectivo	-Seguimiento para evidenciar las novedades y hallazgos que se presentan en el proceso de refuerzo hacía los agentes de la línea 141.	Brindar apoyo a los profesionales psicosociales que realizan el acompañamiento a grupos nuevos en piso de manera presencial, con el fin de que exista una estructura y claridad en el proceso.
Pl6n de Tr6b6jo equipo especi6liz6do (PDT)	-Revisión de los procesos e identificación de los roles de los profesionales especializados del segmento psicosocial. -Distribución y asignación de tareas, las cuales se incluyen en un cronograma para su cumplimiento. -Acompañamiento y seguimiento de las actividades establecidas para el cumplimiento de los objetivos. - Aplicación de refuerzos con el fin de potencializar habilidades y competencias de acuerdo con las necesidades presentadas en los agentes de la línea 141 de nuevo ingreso. - Análisis de los resultados del material enviado a los profesionales psicosociales, en el tema de consumo de sustancias psicoactivas. -Elaboración de material de refuerzo y alertas referente a las novedades y necesidades del Centro de Contacto.	Fortalecer al segmento mediante seguimiento, evaluación y construcción de planes de desarrollo que potencie los procesos, aumentando la calidad de servicio al cliente interno y externo, mejorando la oportunidad y optimización de procesos de psicosocial tanto con Comware - BPO Happify, como con la DySA, facilitando el cumplimiento de metas mediante la destreza de profesionales especializados.
Consentidos	Se procede a realizar el análisis de las respuestas obtenidas, de las preguntas realizadas a los profesionales del segmento psicosocial en el mes de febrero, con el fin de poder validar la percepción de los profesionales acerca de las temáticas que generan estresores en el equipo psicosocial.	

¡ICBF, en tu colegio!	Seguimiento, actualización e implementación de metodología, desarrollo de capacidades profesionales, sensibilización de ciclos de vida para intervención en colegios, creación de protocolos de manejo en aula, mesas de trabajo, consolidación de informes de gestión, estadísticas y proyección colegios 2025. Se establece plan de trabajo para el semestre, con reuniones con líderes de procesos. - Encuesta - Cronograma febrero (fecha, colegio) - Cronograma semestral (meses de psicosocial) - Pendiente - Planeador de profesionales - Metodología actualizada y socializada con el segmento. Se desarrolla logística y operatividad entre las áreas de formación, DSYA, participación ciudadana, cogestores, violencia sexual y psicosocial. Se acompaña la creación de informe individual, mensual y consolidación de bases de datos.
S6n6mente	En el mes de febrero, se desarrolló una intervención a supervisores, con la participación de 22 colaboradores, en donde los profesionales especializados crearon la metodología y llevaron a cabo el espacio, que tendría como objetivo: Brindar herramientas a los supervisores del Centro de Contacto, con el fin de ofrecer estrategias para la adecuada gestión de sus emociones, compartiendo dinámicas que les permitan la identificación de su emocionalidad, en momentos de carga excesiva de trabajo, sobre exigencia laboral, saturación de tareas y acumulación de responsabilidades.
Assesment Center	Para el mes de febrero los procesos de Assesment Center se llevaron en un total de 12 espacios, en donde el profesional especializado brindo una instructivo para tener en cuenta en ellos espacios a ejecutar, estableciendo que, el objetivo de los Assesment Center para agentes generales radica en identificar habilidades básicas como: autocontrol, recursividad, identificación de hechos de violencia y expresión comunicativa, definidas a continuación:
C6rtill6 de c6r6cteriz6ción de l6 line6 141 y Grupo nuevo	Se socializa con el equipo recomendaciones generales sobre el material a implementar, realizando un acompañamiento sobre las dudas que se pueden presentar. Para el mes de febrero se ejecutan 3 espacios de cartilla 141 y 5 grupos nuevos.

13.10.5 TABLA ACTIVIDADES PROCESOS PSICOSOCIAL

Para el mes de febrero, se implementan las estrategias elaboradas desde el plan de trabajo como: acompañamiento piso efectivo, divulgación del aula virtual psicosocial, retroalimentación y fortalecimiento de habilidades de atención con NNA, actualización en metodología asociadas a la estrategia ¡ICBF, en tu colegio!, socialización con los profesionales, programación y asistencia a la institución educativa, creación de la metodología de sanamente solicitada por parte de los supervisores del centro de contacto y acompañamiento a los profesionales en la utilización de instructivos de Assesment, asimismo, con la utilización de

metodologías de cartilla 141 y grupo nuevo, estableciendo recomendaciones para el abordaje con los agentes de la línea 141.

El acompañamiento psicosocial presencial se implementó con el objetivo de brindar un apoyo integral que abarca desde las consultas de producto del ICBF hasta en la atención de niños, niñas y adolescentes. Este apoyo en la primera semana de febrero se llevó a cabo de lunes a sábado, contando con el apoyo de un profesional en un turno intermedio. La cantidad de personal se debe a que la mayoría de los agentes de 141 están desempeñando sus funciones desde casa.

El enfoque de este acompañamiento se centró en fortalecer el uso de diversas herramientas para la atención, tales como el aula virtual psicosocial, los temas semanales, la estructura de las llamadas, cuadro de instrucciones, entre otros recursos.



14. Aseguramiento a la calidad.

Es un segmento del centro de contacto, encargo de revisar, analizar y asegurar el correcto y completo registro de las peticiones en el aplicativo Sistema de Información Misional (SIM), garantizando que cada registro tenga un contenido claro y comprensible. Finalmente, garantiza el direccionamiento de las peticiones que requieren trámite, hacia las diferentes áreas, Centros Zonales y Regionales competentes.

Horarios:

De lunes a domingo de 00:00 a 23:59 horas



14.1.1 IMAGEN SUPERVISORES DE ASEGURAMIENTO

14.1 STAFF:

14.1.1 Supervisores:

- Cindy Xiomara Pacavita Echeverry
- Jacki Carolai Herrera Manrique
- Astrid Carolina Barragan Neiza
- York Frank Van - Lenden
-

14.1.2 Líderes de Calidad:

- Nury Ximena Mora
- Ana María Rincón
- Maria Camila Pacanchique (Back Up)



14.1.2 IMAGEN LÍDERES DE ASEGURAMIENTO



14.1.3 Formadores:

- Alan David Contreras
- Eliana Poblador
- Yessica Cristina Rodriguez
- Maria Paula Valoyes

14.1.3 IMAGEN FORMADORES ASEGURAMIENTO

14.2 Agentes:

Cédula	Apellidos y Nombres del colaborador	Cargo	Jefe Inmediato
1001324095	De Los Rios Yaya Angie Paola	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1073247256	JURADO TEQUIA ANGIE LORENA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1026306784	Delgado Coronado Ginna Paola	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1000251246	SANABRIA RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1018508511	PALACIOS GOMEZ DIANA MARISOL	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1015445888	OVIEDO SOTO MONICA JULIANA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1076201348	MORA MORA DAIHAN VANESSA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1013655203	PACANCHIQUE GARCIA MARIA CAMILA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1033792515	RINCON GUTIERREZ ANA MARIA	LIDER DE CALIDAD	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1024601119	ARANGO MUÑOZ STEVEN	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1023933516	TAPIERO GAITAN WILSON ESTIVEN	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1192798155	MORA MEJIA MARTHA CECILIA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1019121602	FONSECA BAQUERO YEIMI CAROLINA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1016021497	LORA LOPEZ CATHERIN ANDREA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1012432006	NOREÑA LOAIZA VANESSA	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1012446060	Barragan Cordoba Gina Mileydi	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1001341997	Castro Martinez Laura Stefania	AGENTE TECNICO	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA
1052404385	Lara Dueñas Julian David	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1112489063	COLORADO CHANTRE JHON EXNEYDER	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1022408001	MENESES SUAREZ CINDY LORENA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1052391691	ALFONSO BARRANTES LEIDY VIVIANA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1014262513	COLORADO CORREDOR LEYDI STEFFANY	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA

1016071640	GOMEZ SOLANO YOLIMA LIZETH	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1012398414	GARCIA MARTINEZ DIANA MARCELA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1073251417	PORRAS TORRES MARISOL	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1033786615	MESA MARTIN MAHIRA TATIANA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1014300181	MOJICA CARRASCO NATALIA ANDREA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1012409959	PARDO MORENO LADY XIMENA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1015459578	ACERO FRANCO PAOLA ALEXANDRA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1023943696	ORTEGA FANDIÑO KAREN TATIANA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1031182512	HERNANDEZ SUAREZ NATALY CAROLINA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1053615604	Patarroyo Fonseca Daniela	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1018513540	Romero Charry Paula Manuela	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1000727982	GARCIA FONTECHA LEIDY VANESSA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1052574627	TRIANA FLORES YACKELINE PATRICIA	AGENTE TECNICO	CINDY XIOMARA PACAVITA
1032483176	Lopez Bohorquez Angie Nathaly	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1070989277	TORRES DIAZ DIANA MARCELA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1074160529	REY CORREAL LIZETH DANIELA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1026291218	BUITRAGO BERNAL CLAUDIA PATRICIA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1030682059	TINJACA ROMERO LAURA CAMILA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1026301867	ROMERO MUNAR MILADY STEFANIE	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1001088009	BALLESTEROS ABRIL CAMILA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1143165767	SANDOVAL ORJUELA CAROLINA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1016028240	PERALTA ANGULO JAKELINE	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1033739480	CORDILLO MARTINEZ DIANA CAROLINA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1020802471	SUAREZ GALVIS LAURA MELIZA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1073711488	QUIMBAY ROA JESSICA NATALIA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1073527188	HUERTAS ROJAS LEIDY TATIANA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1000727463	GONZALEZ CASTIBLANCO ALEXANDRA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1052401448	RIVERA URRUTIA ANDREA PAOLA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1018513359	RODRIGUEZ TINOCO KATHERINE	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1013691750	KIMBERLY NIETO VARGAS	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1000972850	APACHE BUSTOS NATALIA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1030697871	RODRIGUEZ VALENZUELA SARAH JULIANA	AGENTE TECNICO	JACKI CAROLAI HERRERA MANRIQUE
1001271348	Murillo Torres Laura Tatiana	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1007086450	BELTRAN RUIZ ANGIE KARINA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1023913050	ANTIA PALACIOS CATALINA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1233893025	NIÑO JAIMES JULIETH CAMILA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1023883783	GRANADOS BEDOYA ANDREA MAYERLI	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1047493569	OVIEDO BRUN TATIANA DEL CARMEN	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA

1233500284	LOZANO NUÑEZ LINA TERESA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1018469986	MORA GARCIA NURY XIMENA	LIDER DE CALIDAD	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1013689765	FAJARDO SEGURA VALENTINA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1014290227	HERNANDEZ RINCON MARIA ALEJANDRA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1001309045	RINCON VILLALOBOS GINA GABRIEL	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1030691951	ROMERO LATORRE DANNA CAROLINA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1007184349	GARCIA TORRES LINA ZOLANYI	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1033809791	ROBERTO EULEGELO YURLEY NATALIA	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA
1022445357	Garzon Rojas Yessica Katherin	AGENTE TECNICO	YORK FRANK VAN-LEENDEN VILORIA

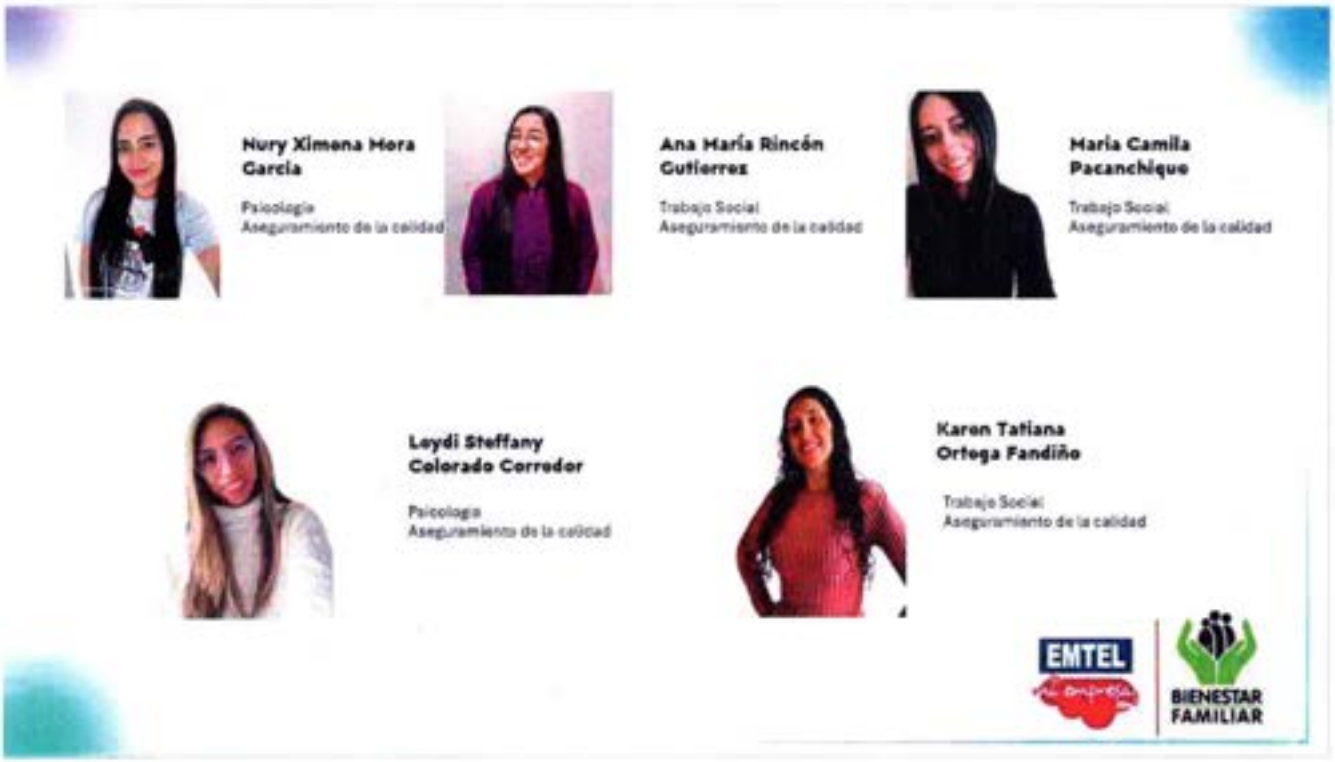
14.2.1 *TABLA EQUIPO DE TRABAJO ASEGURAMIENTO A LA CALIDAD*

El segmento de aseguramiento a la calidad para el corte del 11 al 28 de febrero 2025 se conformó por 4 supervisores, 4 formadores y 2 lideres de aseguramiento a la calidad, cada profesional está en seguimiento constante con los colaboradores con la finalidad de dar cumplimiento al indicador y potencializar a los agentes técnicos para fomentar un trabajo eficiente y que cada proceso sea más efectivo.

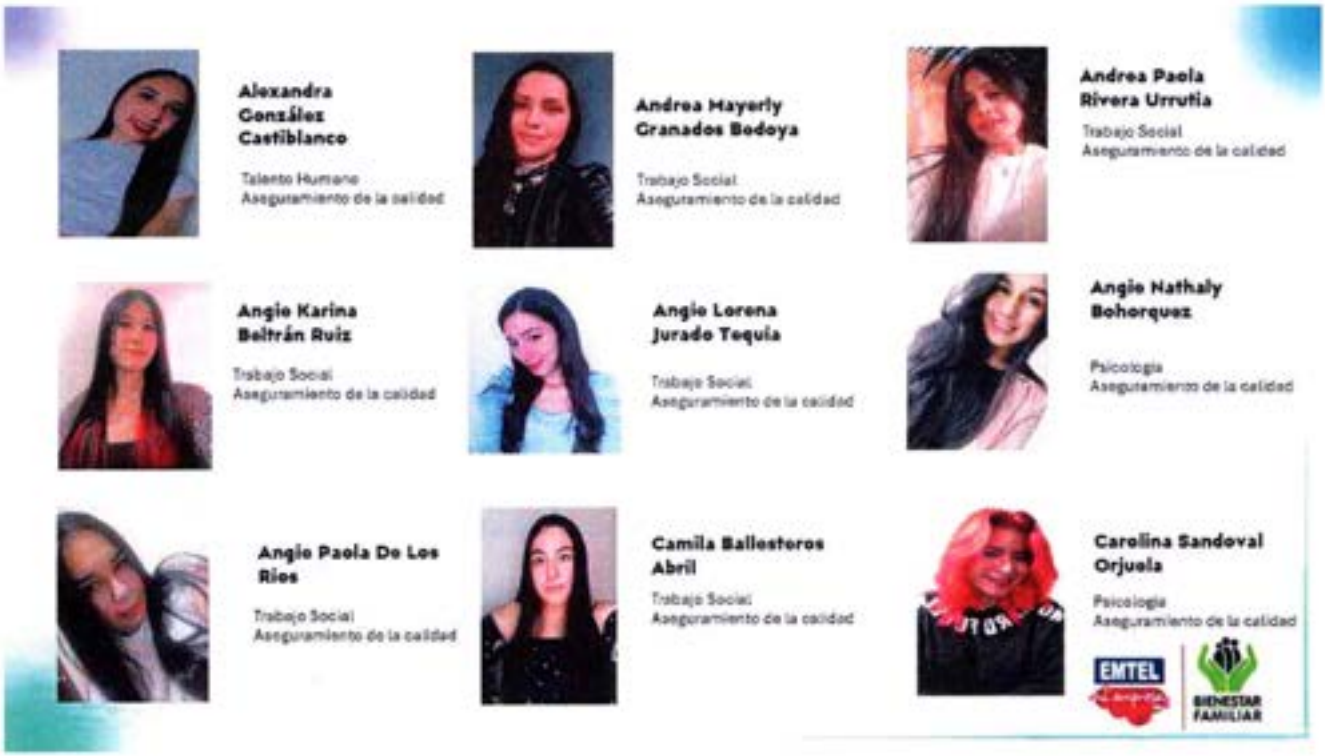
14.3 Registro Fotográfico:



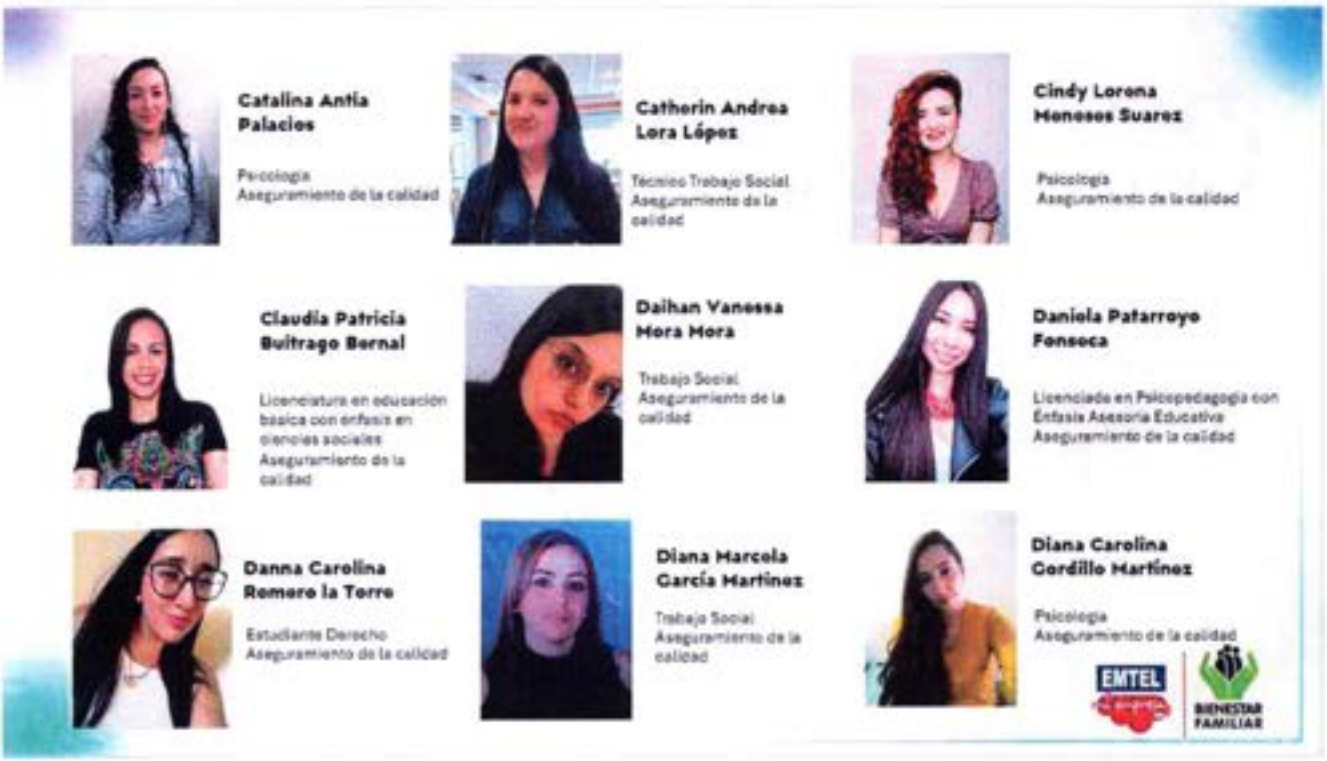
14.3.1 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



14.3.2 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



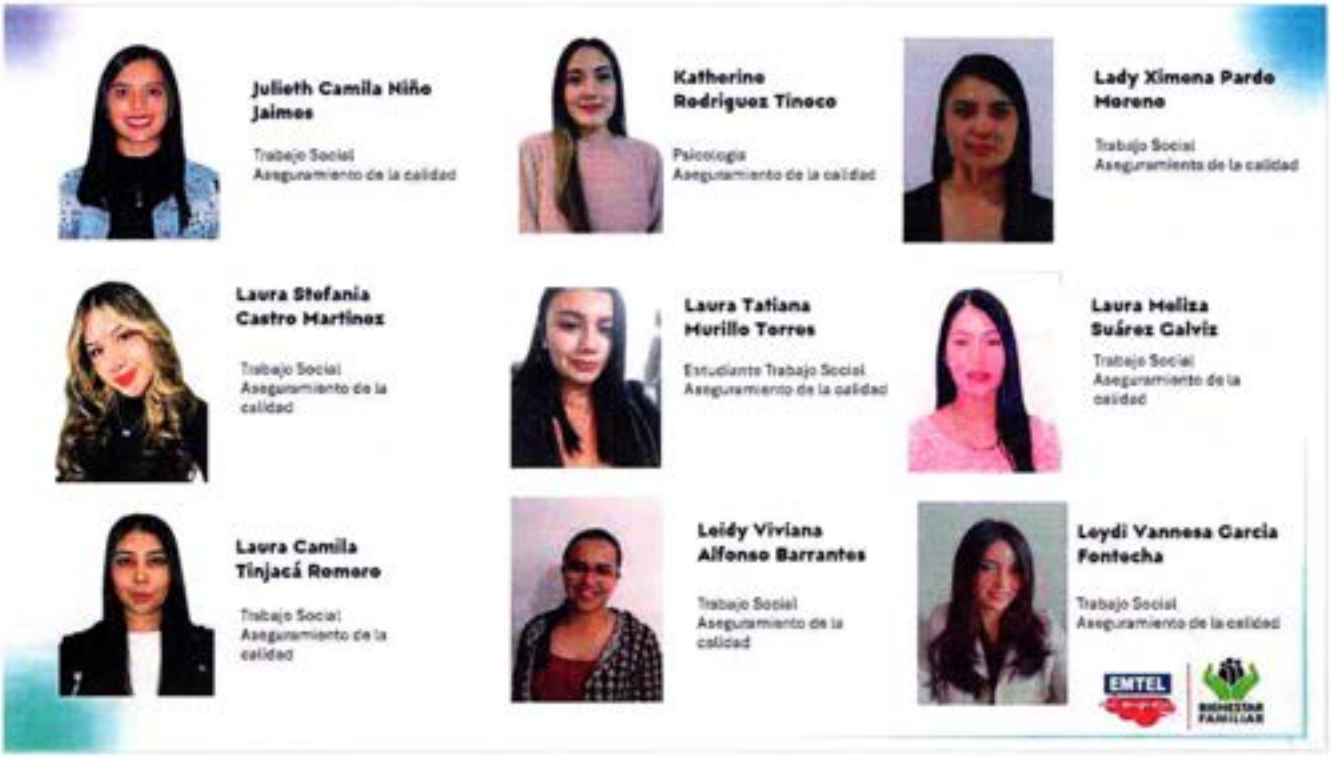
14.3.3 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



14.3.4 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



14.3.5 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



14.3.6 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



Leydi Tatiana Huertas Rojas

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Lina García Torres

Psicología
Aseguramiento de la calidad



Lina Teresa Lozano Nuñez

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Lizeth Daniela Roy Correal

Psicología
Aseguramiento de la calidad



Mahira Tatiana Mesa Martín

Psicología
Aseguramiento de la calidad



María Alejandra Hernández Rincón

Lic. Pedagogía Infantil
Aseguramiento de la calidad



María Alejandra Sanabria Rodríguez

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Marisol Porras Torres

Psicología
Aseguramiento de la calidad



Martha Cecilia Mora Mejía

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad

14.3.7 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



Hilady Stefanie Romero Munar

Psicología
Aseguramiento de la calidad



Monica Juliana Oviedo Soto

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Natalia Apacho Bustos

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Natalia Andrea Mojica Carrasco

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Nataly Carolina Hernández Suarez

Psicología
Aseguramiento de la calidad



Paola Alexandra Acero Franco

Trabajo Social
Aseguramiento de la calidad



Paula Manuela Romero Charry

Psicología
Aseguramiento de la calidad



Sarah Juliana Rodríguez Valenzuela

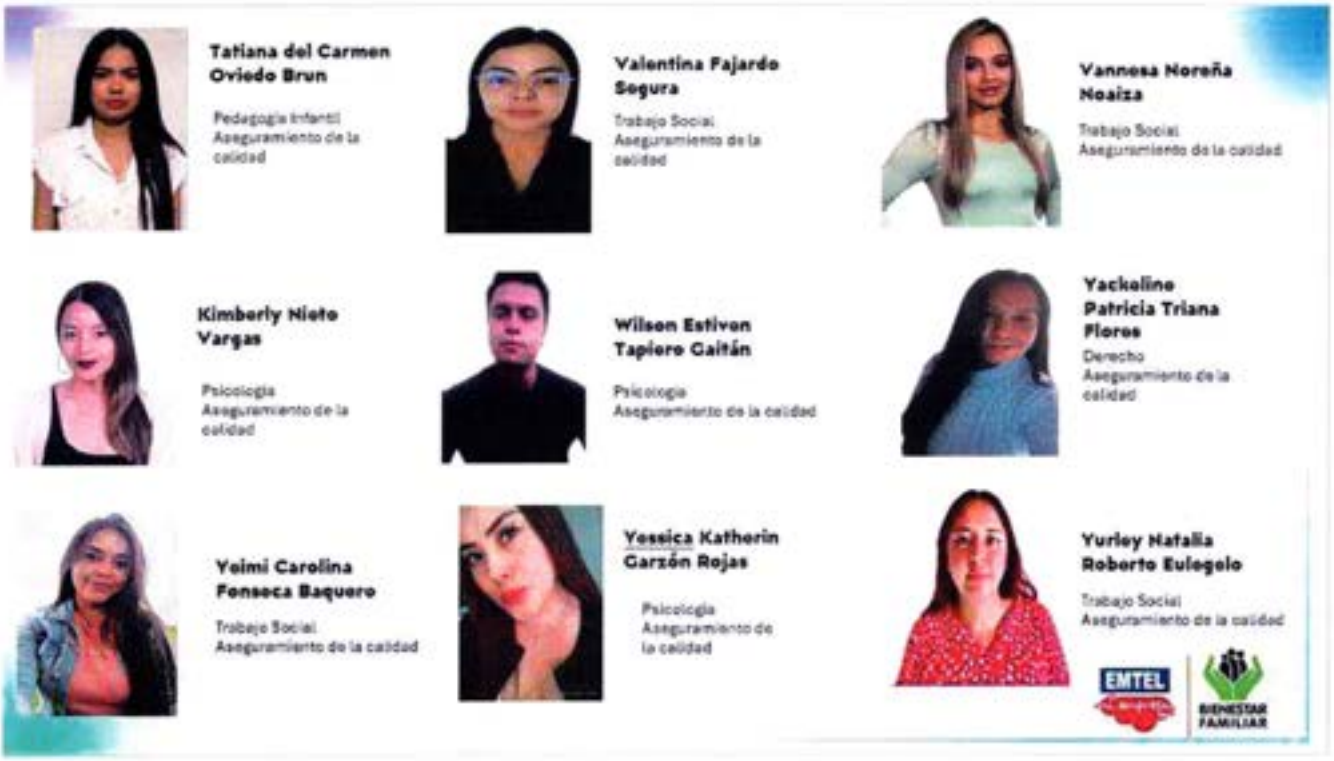
Sociología
Aseguramiento de la calidad



Steven Arango Muñoz

Estudiante de Negocios Internacionales
Aseguramiento de la calidad

14.3.8 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



14.3.9 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO



Yolima Lizeth Gómez Solano

Psicología
Aseguramiento de la calidad

14.3.9 IMAGEN PROFESIONALES SEGMENTO ASEGURAMIENTO

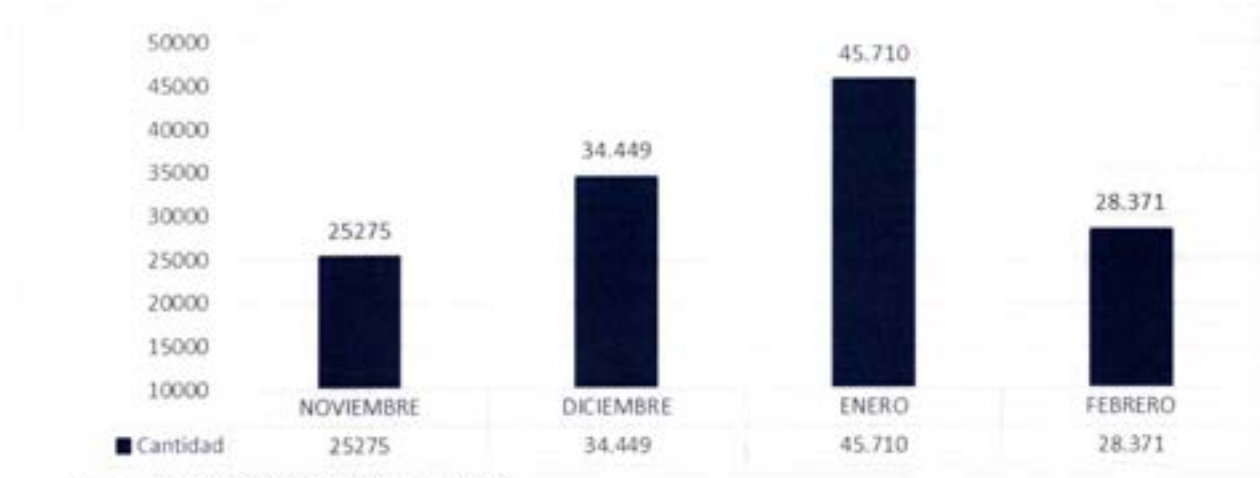
14.4 Gestiones de aseguramiento a la calidad:

En el contenido que se desarrolla a continuación, se presenta inicialmente el volumen de gestiones tramitadas por el segmento de Aseguramiento de la Calidad en sus diferentes componentes, basado exclusivamente en el análisis correspondiente al periodo del 11 al 28 de febrero.

14.4.1 Comportamiento Mensual de aseguramiento

Para el periodo del 11 al 28 de febrero ingresaron 28.371 solicitudes, estas mismas comprenden el desarrollo de todas las peticiones que se registran en Sistema de Información Misional (con o sin trámite, anexos, anexos a comisaría, copias de

conocimiento/trámite, ampliaciones o devoluciones a los ciudadanos y reportes a policía).



14.4.1.1 *GRÁFICO GESTIÓN POR MES.*

A continuación, se presenta el volumen de gestiones adelantadas por tipo de gestión del periodo del 11 al 28 de febrero:

FEBRERO		
TIPO DE GESTIÓN	**TOTAL**	**%**
CIERRES	14.427	51
PETICIONES QUE REQUIEREN TRÁMITE	9.025	32
ANEXOS	3.403	12
COPIAS DE CONOCIMIENTO/ TRÁMITE	460	2
ANEXOS A COMISARIA	435	2
REPORTES A POLICIA	410	1
AMPLIACIONES	211	1
TOTAL, GENERAL	**28.371**	**100**

14.4.1.2. TABLA REGISTRO POR TIPO DE GESTIÓN.

Los registros con mayor participación en el rango de tiempo del 11 al 28 de febrero fueron las peticiones con cierres 14.427 (51%); seguido de peticiones con tramite con

9.025 (32%), durante el mes se evidencio que los ciudadanos se comunicaron por los diferentes canales de atención para solicitar orientación, seguidamente su comunicación fue para reportar situaciones de vulneraciones de derecho, así como gestiones con respuestas de fondo por parte de ICBF.

14.5 Direccionamientos peticiones con trámite:

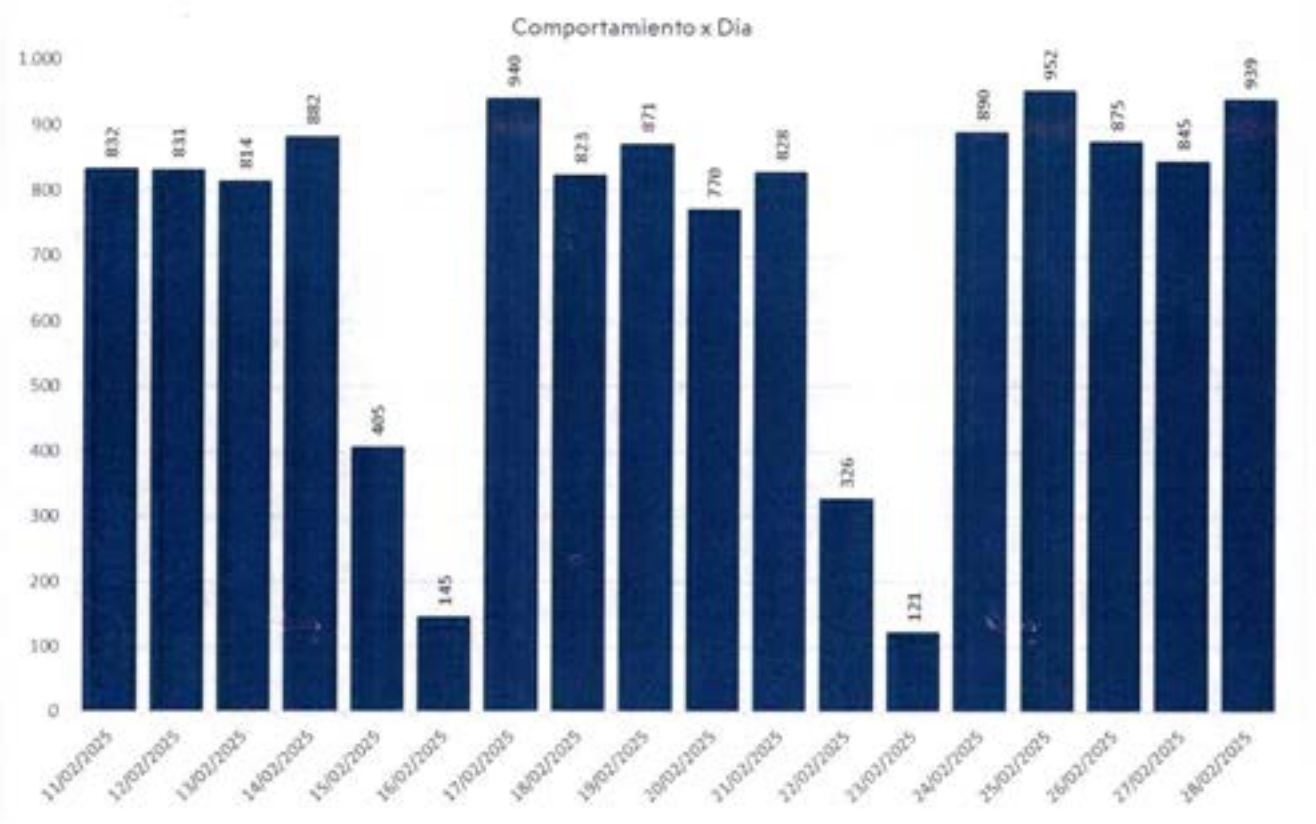
A continuación, se presenta el total de registros de peticiones con tramite correspondientes en el tiempo del 11 al 28 de febrero.

Febrero TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	9.460
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	1.868
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	935
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	336
Derecho de Petición - Reclamos	225
Derecho de Petición - Quejas	123
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	105
Trámite Búsqueda de Orígenes	34
Inobservancia de derechos	15
Derecho de Petición - Sugerencias	4
Trámite de Adopción	2
Total general	**13.107**

14.5.1. TABLA REGISTRO POR TIPO DE PETICIÓN.

En el rango de 11 al 28 de febrero el tipo de petición con mayor volumen de registro es la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con 9.460 registros con 66%, seguidamente del Derecho de petición- Información y Orientación con Trámite con 1.868 con 14% y el tipo de petición con menor participación es trámite de Adopción con 2 registros que es 0,02% sobre el total.

14.5.1 Comportamiento Direccionamientos:



14.5.1.1 *GRÁFICO DIRECCIONAMIENTO POR DÍA.*

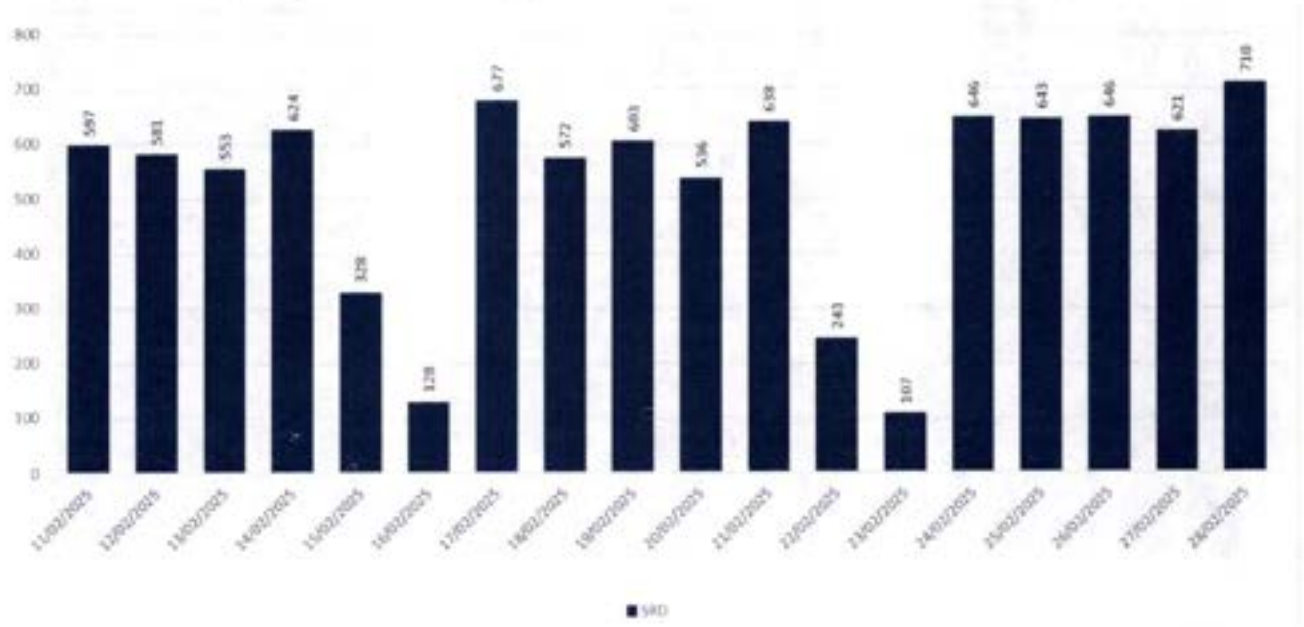
Se evidencia así mismo, el comportamiento es reiterativo en la volumetría de los registros, por lo anterior se determinó que de lunes a viernes en relación con el dimensionamiento y programación del personal se diera en la franja intermedio y su gestión en días hábiles de la semana con la finalidad de dar cumplimiento con los tiempos establecidos.

14.5.2 Comportamiento Direccionamientos SRD:

La Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) presenta un comportamiento similar al total de las peticiones donde se evidencia un alto volumen de

requerimientos en los días hábiles de la semana, sin embargo, para fines de semana este disminuye.

A continuación, se grafica el comportamiento de direccionamiento por día:



14.5.2.1 *GRÁFICO DIRECCIONAMIENTO SRD POR DÍA.*

El gráfico anterior, da cuenta de la premisa expuesta en el párrafo previo, pues el comportamiento de la Solicitud de Restablecimiento de Derechos es la única que se gestiona dado a la actualización de la guía versión 9.

14.6 Trámite y gestión de actuaciones AAC 165 Anexo y a AAC – 200 Anexo a Comisaria de Familia

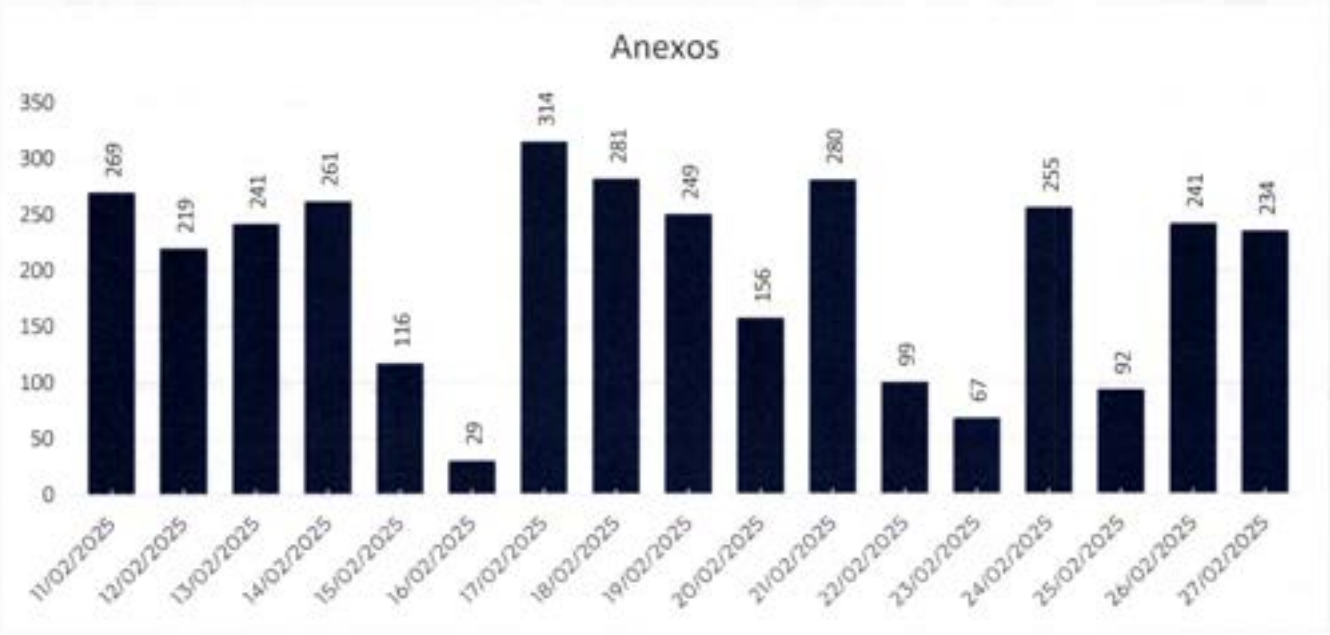
ACTUACIÓN	FEBRERO
ANEXO	3.403
ANEXO COMISARÍA DE FAMILIA	435
TOTAL, GENERAL	**3.838**

14.6.1. TABLA COMPARACIÓN DE REGISTRO ANEXO Y ANEXO A COMISARÍA DE FAMILIA

Como se evidencia en la tabla anterior para el rango de tiempo del 11 al 28 de febrero, la semana con más participación en anexos 165 fue el segundo dl 11 al 17 de febrero con 1.135 gestiones equivalente al 33% de participación.

14.6.1 Anexos:

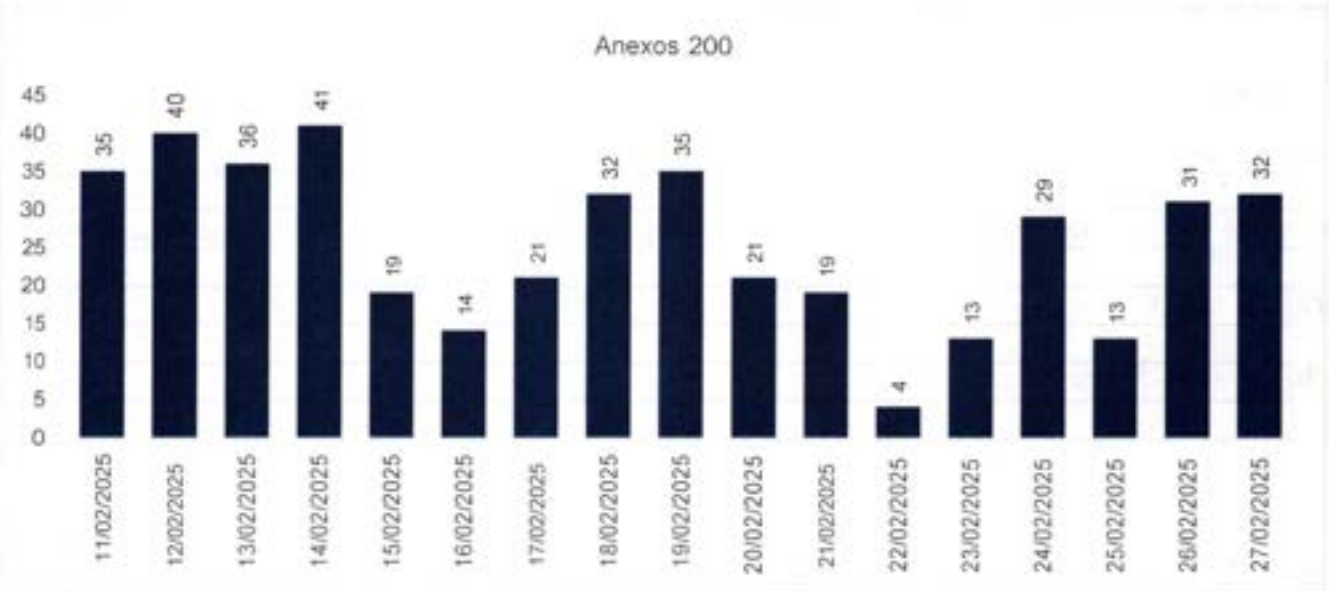
Durante ese rango se continuo con las gestiones de anexo 165, en la siguiente grafica se evidencia el comportamiento por día, el día con más gestión es el 17 de febrero con 314 anexos.



14.6.1.1 *GRÁFICO REGISTRO ANEXO AAC – 165 POR DÍA*

14.6.2 Anexos a Comisaria de Familia:

Para el caso de anexos a comisaría se gestionaron 435, la semana más significativa fue del 11 al 17 de febrero con un total de 206 registros que equivale al 47% de participación.



14621 *GRÁFICO REGISTRO ANEXO AAC – 200 POR DÍA*

14.7 Cierres de peticiones tipo información orientación:

En el rango de tiempo del 11 al 28 de febrero se registraron 24.427 Derechos de Petición - Información y Orientación (IO), sin embargo, se generá análisis los 10 motivos de petición del tipo IO que más se tipifica, evidenciando que el motivo que más los ciudadanos solicitan orientación es trámites extraprocesales con el 33,92% de participación.

Motivo	Cantidad	% Participación
Trámites Extraprocesales	4545	33,92%
Servicio al Ciudadano	3066	22,88%
Otras Instituciones	1370	10,22%
Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	1358	10,14%
Diligencias Administrativas	939	7,01%
Modalidad Institucional - Primera Infancia	715	5,34%
Modalidad Comunitaria - Primera Infancia	659	4,92%

Contratación y Oferta Laboral	400	2,99%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	176	1,31%
Adopciones	171	1,28%
Total	13399	100%

14.7.1. *TABLA 10 MOTIVOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN MÁS REITERATIVOS*

Finalmente, los Derechos de Petición - Información y Orientación con menor registro, para el tiempo del 11 al 28 de febrero fueron:

Motivo	Cantidad	% Participación
Padrinos de Corazón	3	21,43%
Traslado de Historia	2	14,29%
Inconformidad Personal contra Colaborador	2	14,29%
Centros de recuperación Nutricional	1	7,14%
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)	1	7,14%
Actas Complementarias	1	7,14%
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA	1	7,14%
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)	1	7,14%
Generaciones Sacúdete	1	7,14%
Convivencia educativa tipo II incompleta	1	7,14%
Total	14	100%

14.7.2. *TABLA MOTIVOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON MENOS REGISTROS*

14.8 Cuadro de Enfoque

14.8.1 Oportunidades de mejora del Cuadro de enfoque:

El cuadro de enfoque permite evidenciar el comportamiento de registro por tipo de petición, en el cual es posible sustraer datos cuantitativos frente a las oportunidades de mejora que presenta cada registro; así mismo, la buena gestión. A continuación, se presenta las oportunidades de mejora por tipología del 11 al 28 de febrero: