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:



GRAFICA 16.19.5. PREGUNTA: ¿QUÉ TE PARECIÓ U OPINAS DE NUESTRA VISITA?

Los estudiantes valoran positivamente la experiencia, ya que la mayoría de ellos expresan una valoración favorable hacia las actividades y dinámicas de los profesionales. Además, destacan su apreciación por los temas tratados y la forma en que se imparten, lo que les permite cumplir con los objetivos propuestos.

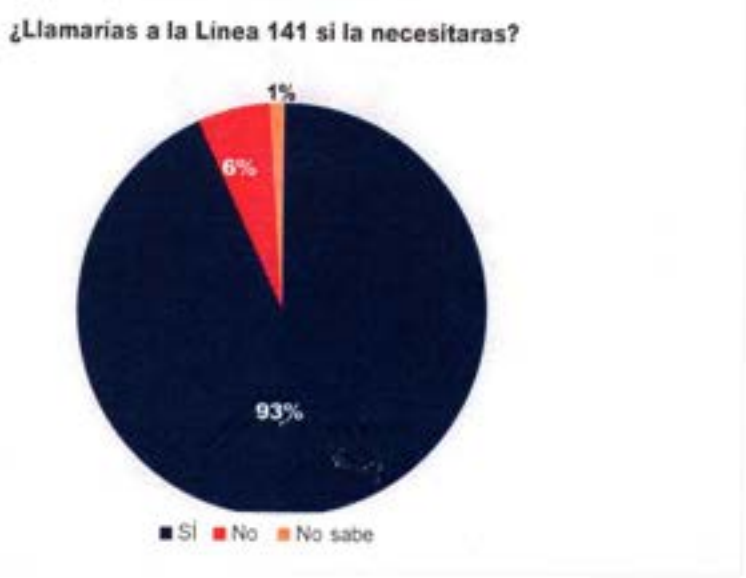


GRAFICA 16.19.6. PREGUNTA: ¿QUÉ FUE LO QUE MÁS TE GUSTÓ DE NUESTRA VISITA?

Por lo anterior, los estudiantes resaltan la habilidad de los profesionales para transmitir los conocimientos. Asimismo, refieren sentirse a gusto con las actividades realizadas, destacando 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 sobre el imaginario que tienen de la institución (ICBF) y refieren sentir dudas al respecto. Sin embargo, varios de los NNA mencionan que aclararon muchas dudas y solucionaron algunos mitos. Además, les gustó conocer acerca de los diferentes tipos de violencia, lo cual les permitió identificar los distintos escenarios. Finalmente, mencionan que es importante tener conocimiento de que existe una línea de emergencia para los niños, 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.



GRAFICA 16.19.7. PREGUNTA: ¿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.

H6II6zgos

- 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)



IMAGEN 16.19.8. PREGUNTA: ¿LLAMARÍAS A LA LÍNEA 141 SI LA NECESITARAS?

16.20. Seguimiento por la Supervisora

A continuación, se visualiza en la siguiente tabla las actividades de mejoramiento y seguimiento del indicador a cargo de la supervisora del segmento, las cuales fueron implementadas en el equipo en el mes de febrero, vale la pena rescatar que cada

una de ellas le apunta al sostenimiento de los diferentes indicadores contractuales del segmento y así el cumplimiento de este.

Nombre Activid6d	Descripción de l6 6ctivid6d	Indic6dor Objetivo	Agentes p6rticip6ntes	Enc6rg6dos
Seguimiento semanal de productividad	En febrero se dio continuidad a la estrategia por parte de la supervisora del segmento de compartir la productividad de manera semanal con los colaboradores del segmento, esto con el fin de llevar control y seguimiento de este, y generar puntos de control en los colaboradores que pueden presentar afectación en el indicador	Productividad	Todos los agentes del grupo	Supervisora del área
Análisis y seguimiento de anulaciones atribuidas al equipo	Teniendo como referencia las alertas que envían los líderes de calidad desde el área de Aseguramiento se hace importante revisión de las anulaciones atribuidas a los colaboradores del área; por ello, se trabaja la viabilidad de apelación o aplicabilidad de estas a los agentes, así como la verificación de compromiso por parte de cada uno de ellos. Para el mes de febrero se tuvo 5 anulaciones a cierre de mes, atribuidas a las colaboradoras Paula Hernández, Katherine Garay y Gustavo Guio.	ANULACIONES	Todos los agentes del grupo que presenten oportunidad de mejora	Supervisora del área
Análisis y seguimiento de afectaciones de CE atribuidas al equipo	Teniendo como referencia las alertas que envían los líderes de calidad desde el área de Aseguramiento se hace importante revisión de las afectaciones atribuidas a los colaboradores del área; por ello, se trabaja la viabilidad de apelación o aplicabilidad de estas a los agentes, así como la verificación de compromiso por parte de cada uno de ellos.	CUADRO DE ENFOQUE	Todos los agentes del grupo que presenten oportunidad de mejora	Supervisora del área
Análisis y seguimiento de las oportunidades de calidad en monitoreo	Tomando como insumo Los monitoreos realizados por parte de la supervisora del segmento, se realiza control y seguimiento de los indicadores de calidad, por lo cual en los monitoreos que se generan afectación se realizó el espacio de retroalimentación con la finalidad de despegar las dudas y garantizar la no repetición.	PECUF PECN PENC	Todos los agentes del grupo que presenten oportunidad de mejora	Supervisora del área
Seguimiento al indicador ECA	Para el mes de febrero con el tema de la evaluación mensual la totalidad del equipo de violencia sexual tuvo una nota satisfactoria.	ECA	Todos los agentes del grupo	Supervisora del área en colaboración de la formadora
Apoyo en piso	Apoyo en piso de manera permanente con una cobertura de apoyo en piso desde las 8:00 am hasta las 18:00 de lunes a viernes, sábados domingos y festivos los profesionales en caso de requerir apoyo lo obtienen por parte de los supervisores de 141 que se encuentren en turno.	Cuadro de enfoque	Todos los agentes del grupo	Supervisora del área en colaboración de la formadora

16201 TABLA ACTIVIDADES SUPERVISORA KELY VILLAMIL G

16.20.1 Actividades de Mantenimiento

16.20.1.1 Grupo primario

Grupo primario es un espacio que se lidera por parte del supervisor y formador, en el mes de febrero se llevó a cabo el espacio donde se trabajaron los siguientes aspectos:

- **Soci6liz6ción de indic6dores de febrero:** Se llevó a cabo una presentación detallada de los indicadores febrero, abordando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. Este proceso de socialización involucró a todo el equipo de trabajo incluyendo los colaboradores de recién incorporación para que se familiarizaran con los mismos.
- **Refuerzo de m6nejo y uso de bit6cor6 de gestión:** Teniendo en cuenta algunas novedades reportadas en los últimos días, con relación al diligenciamiento de la bitácora, se les informa a los colaboradores los criterios para tener en cuenta para no generar reprocesos en la gestión.
- **Necesid6des oper6tiv6s y form6tiv6s:** Conforme a los indicadores y dudas despejadas en piso, se indaga sobre las temáticas que como equipo de trabajo requieren reforzar para que sean conocimiento de formación.

16.20.1.2 Calibración

El 26 de febrero del 2024, se llevó a cabo la calibración de la Dirección de Servicios y Atención, durante la cual se escuchó una interacción recibida por el profesional Gustavo Guio, con la siguiente situación: "Se comunica el señor Juan Sebastián Hernández Estupiñán de 26 años, fecha de nacimiento: 02/14/1999, identificado con

C.C. No. 1118573492, desde el ANI y celular personal: 3106250624, con correo electrónico: sebasjuanhe@gmail.com, dirección del domicilio: Carrera 19 No. 23 43 en el barrio Provivienda en Yopal, Casanare; en calidad de progenitor de la menor de edad Lía Antonella Hernández Vega de 4 años identificada con R.C. No 1118580339, quien reside con la progenitora Daniela Vega Lemus de 25 años identificada con C.C. No 1118573020, celular 3219357490, en la dirección Calle 25 Carrera 12 Esquina Yopal Casanare. Peticionario indica que tiene un proceso judicial en el juzgado de familia con la progenitora, refiere que "yo he sido muy cumplido con lo acordado, pero se me ha complicado las visitas a pesar de que tenemos estipuladas las visitas cada 15 días a veces me dice que ella está en Sogamoso y no respeta las visitas, ni la hora de recogida, tampoco las fechas especiales, además la niña de hace cuatro meses para acá, pero constantemente este mes, me dice que le pica la colita a lo cual yo le compré otros pantis a ver si le quedaban pequeños, sin embargo, a veces llora y me dice que se quiere quedar conmigo cuando la voy a entregar de las visitas, yo un día vi que su abuelo materno la tenía alzada sosteniéndola de la cola y ella lloraba y como que lo rechazaba, también la progenitora deja la niña cuidando con la tía materna de 8 años y ella me le pega, me la entregan en mal estado de aseo yo tengo fotos", así mismo refiere que la niña ha tenido comportamientos de darle picos en la boca, en este sentido refiere que "estamos acostados y me agarra la cara y busca darme picos en la boca, tuvimos un problema en el colegio porque la niña busca darle piscos a otros niños" agrega que otro día se subió encima de mi cadera y empezó a saltar y a bailar encima, yo

le pregunté a la mamá que si ella le daba besos en la boca a la niña ella me dice que no, pero entonces ¿Dónde aprendió eso?". Por lo tanto, peticionario solicita amablemente orientación de qué proceso realizar."

La interacción recibió una calificación de 58%, lo anterior debido a las siguientes oportunidades de mejora:

Registro de inform6ción: Debido a que no se pregunta datos por el abuelo (presunto agresor).

Identific6ción de necesid6des: Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario, ya que no profundizó en la situación de la menor de edad de 8 años.

· **Cl6sific6ción**: Ya que no preguntó datos sociodemográficos.

· **Etiquet6 y Protocolo:** Ya que presenta sonidos inapropiados en la comunicación

Por lo anterior se genera la correspondiente retroalimentación y seguimiento para mitigar las oportunidades de mejora en su gestión.

16.20.2 Indicadores

16.20.2.1 Resultado Indicadores Trimestral Grupales - Violencia Sexual

A continuación, se relaciona los indicadores de los últimos tres meses del equipo violencia sexual.

Métric6	Indic6dor de cierre febrero	Cumple febrero	Anßlisis del seguimiento
PECUF % Met6 95%	100%	SI	Para el mes de febrero se audita conforme a la meta establecida, y los profesionales Gustavo y Katherine presentan afectación en el indicador.
PECN % Met6 95%	100%	SI	Para el mes de febrero se da cumplimiento al indicador conforme a la meta establecida.

Productivid6d Met6 90%	96%	Si	Se mantiene el cumplimiento del indicador de Productividad por el equipo de trabajo para el mes de febrero, lo anterior, en la importancia de seguir compartiendo semana a semana las gestiones realizadas por cada uno de los colaboradores, haciéndole seguimiento a su indicador y posibles novedades.
ECA Met6 90%	93%	Si	Para el mes de febrero, se recuerda la importancia de participar activamente de las actividades transversales para dar cumplimiento con el indicador contractual.
Anul6ciones <=10	5	Si	Para el mes de febrero se sigue realizando refuerzos de análisis de las anulaciones atribuidas al equipo, junto con la sensibilización del indicador. Para este mes las colaboradoras Katherine Garay Paula Hernández y Gustavo Guio presentaron impacto en el indicador
C6mbios de tipo de petición	0	Si	El equipo de violencia sexual ha logrado un cumplimiento total del 100% en este indicador, sin haber presentado cambios en las peticiones. Esto refleja su compromiso y dedicación en la gestión de este aspecto.
Cu6dro de enfoque 90%	95%	Si	Durante el mes de febrero, todos los profesionales han cumplido con este indicador. Se han identificado oportunidades de mejora, las cuales están siendo revisadas y analizadas para optimizar aún más nuestros procesos, sin embargo, la mayoría de estas son atribuidas a colaboradores nuevos.

16.20.2.1 TABLA ACTIVIDADES SUPERVISORA KELY VILLAMIL G

16.20.2.2 Resultado indicadores mensual por agente - Violencia Sexual

A continuación, se relaciona los indicadores por profesional correspondientes de febrero.

Nombre 6gente	Anul6ciones	C6mbios de petición	Cu6dro de enfoque	Not6 PECUF	Not6 PECN	Not6 PENC	Ev6lu6ción mensu6l	Rec6mos	% productivid6d
Quintero Reina Paola Andrea	0	0	98%	100%	100%	100%	100%	0	100%
Sánchez Ruiz Natalia	0	0	98%	100%	100%	100%	100%	0	96%
Cárdenas Espinosa Andrea Marcela	0	0	96%	100%	100%	100%	100%	0	100%
Hernández Diaz Paula Melissa	1	0	95%	98%	100%	100%	100%	0	93%
Becerra Zamudio Wendy Vanessa	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	0	96%
Acero Saavedra Martha	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	0	99%
Cucaita Fandiño Estefany	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	0	95%
Guio Chunza Gustavo Adolfo	1	0	93%	100%	100%	100%	80%	0	100%
Garay Rojas Katherine Shirley	3	0	87%	85%	85%	100%	100%	0	100%
Silva Nathaly Sánchez	0	0	84%	100%	100%	100%	50%	0	100%
TOTAL	5	0	95%	100%	100%	100%	100%	0	97%

1c.20.2.2 Resultados indicadores mensual por agente

16.20.2.3 Anulación

La meta es no presentar ninguna anulación en el equipo de trabajo; sin embargo, cómo margen de error se tiene proyectado mínimo una anulación en el mes por profesional, en febrero, se registraron 5 anulaciones en el equipo, por lo que se les refuerza y retroalimenta conforme a la situación presentada en el caso a caso, además se fortalece en temas de búsqueda a los colaboradores de recién incorporación.

16.20.2.4 Cambio de petición

Este indicador hace referencia a los cambios del tipo de petición que realiza el área de aseguramiento a la calidad dentro de las 36 horas, el equipo de violencia sexual no presento ningún cambio de tipo de petición en el mes, es así como cierra al 100%.

16.20.2.5 Ocupación

Cada semana se realiza seguimiento de la ocupación por profesional, estos resultados se comparten con todo el equipo de trabajo. En febrero, todos los profesionales cumplieron con este indicador de manera efectiva.

16.20.2.6 Cuadro de enfoque

Este indicador evalúa la revisión del registro en el Sistema de Información de Mantenimiento (SIM) respecto a las peticiones generadas por los profesionales. Actualmente, este indicador se encuentra en un 95% de cumplimiento. No obstante,

se han identificado oportunidades de mejora en la concentración, en especial en los colaboradores Katherine y Nathaly.

16.20.2.7 Reclamo

El equipo de trabajo da cumplimiento a este indicador con el 100% no se han presentado ningún reclamo.

16.20.2.8 ECA

Para este mes la evaluación mensual presento preguntas relacionas con la capacitación transversal y la capacitación especializada de violencia sexual, los profesionales dan cumplimiento al indicador conforme a la meta establecida, sin embargo, los colaboradores Gustavo Guio y Nathaly Silva no obtienen una nota satisfactoria.

16.20.2.9 Nota PECUF y PECN

Los profesionales dan cumplimiento con este indicador. En respuesta a esta situación, se llevó a cabo mantenimiento para despejar las dudas que pudiesen surgir.

16.20.3 Seguimiento a los indicadores

16.20.3.1 Reconocimiento Indicadores

La mayoría de las profesionales han alcanzado con éxito los indicadores establecidos para el mes en cuestión. Por este motivo, se llevará a cabo un reconocimiento especial para celebrar su arduo trabajo y dedicación junto al equipo.

16.20.3.2 Resumen indicadores Supervisor Kely Johana Villamil G

	Métric6	Indic6dor de octubre
Indic6dores	% Efectivid6d Cu6dro Enfoque Met6 90%	95% - **Cumple**
	PECUF % Met6 95%	100 - **Cumple**
	PECN Met6 %95	100 - **Cumple**
	Ocup6ción % Met6 80%	96% - **Cumple**
	ECA Met6 90%	93% - **Cumple**
	Anul6ciones <=10	5 - **Cumple**
	C6mbios de petición <=10	0 - **Cumple**
	Activid6d	**Descripción**
Activid6des	**Seguimiento Grupo Prim6rio – presenci6l**	En el mes de febrero se desarrolló el grupo primario junto con formación donde se trabajaron los siguientes aspectos: • Indicadores globales • Felicitaciones y reconocimiento de indicadores. • Información Operativa
	Agente	**Proceso Administr6tivo**
Seguimiento	**ECA Retro6liment6ción** Nathaly Silva y Katherine Garay	Se realiza proceso de retroalimentación por la evaluación mensual, se resalta las fortalezas y se refuerza brindar el número de radicado al finalizar la petición

1c.20.3.2 Resumen indicadores supervisor Kely Villamil



17. Segmento formación

17.1 Introducción

El segmento de formación es el encargado de desarrollar los procesos de capacitación, adelantar y gestionar las actividades formativas en la operación, construir y aplicar diferentes instrumentos de evaluación que permiten medir la aprehensión del conocimiento, así como, brindar acompañamiento y soporte en tiempo real a los colaboradores del Centro de Contacto teniendo en cuenta los lineamientos técnicos de ICBF y la normatividad vigente sobre los programas y servicios que brinda la entidad.

Es pertinente mencionar que, debido al cambio de contrato que se presentó, desde el segmento de formación; se concentró en acompañamiento total de piso, con el objeto de apoyar a los supervisores para garantizar el cierre efectivo de sus gestiones administrativas; así pues, el proceso de refuerzo con los agentes fue limitado y se optó por hacer uso de herramientas asincrónicas, habladores en puesto y feedback en línea, para fortalecer la gestión de los agentes. Aunado a ello, la figura de lideres de área que se encuentra en formación, se enfocó a garantizar la actualización de todos los materiales que hay en la operación, aplicando las modificaciones de línea técnica que se han producido recientemente.

Por otra parte, con el inicio del contrato interadministrativo, el segmento de formación tuvo algunos cambios: entre ellos, se contó con el retiro de cuatro formadores, y el recibimiento de un formador, que anteriormente, tenía la figura de supervisor; en efecto, esto conllevó a generar diferentes movimientos en las duplas de trabajo, partiendo de una planta total de 25 formadores, un agente profesional en lengua de señas y un agente profesional bilingüe; para un total de 27 colaboradores.

A continuación, se presenta la distribución de cada formador durante la última quincena del mes:

CÉDULA	NOMBRE FORMADOR	SEGMENTO	DUPLA
1024484179	OSCAR ANDRES RODRIGUEZ HERRERA	141	MARIA FERNANDA VELANDIA
1032473974	HOLGUIN MARIN MICHELLE YERALDIN XIMENA	141	AUGUSTO CORREDOR
1024561273	LOPEZ GONZALEZ CAROLINA	141	SERGIO GONZALES
1024569477	CARVAJAL KAREN SIRLEY	141	NATALIA NAVARRO
1018488204	MARIA CAMILA MANJARRES CARDENAS	141	CAMILA MARIN
1001064549	VALOYES QUIÑONES MARIA PAULA	141	GUADALUPE TORRES

1022392493	HERIKA MAXINY VELANDIA DIACAMA	ABOGADOS	ANGELA MARIÑO
1018484960	ELIANA PAOLA POBLADOR BETANCOURT	ASEGURAMIENTO	BARRAGAN NEIZA ASTRID CAROLINA
1073323089	ALAN DAVID ROMERO CONTRERAS	ASEGURAMIENTO	JACKE CAROLAI HERRARA
1024534142	ATEHORTUA CARVAJAL LEIDY MILENA	ASEGURAMIENTO	PACAVITA ECHEVERRY CINDY
1018420484	RODRIGUEZ HERNANDEZ YESSICA	ASEGURAMIENTO	VAN-LEENDEN VILORIA YORK
1019082183	LIAMNE CATALINA GARCIA RODIRGUEZ	CHAT	DEISSY SERNA
1001053284	SEPULVEDA ROJAS MARIA CAMILA	CORREOS	CARRILLO MOLINA ANA MARIA
1016071982	JUAN PABLO PARRA MARTÍNEZ	CORREOS	SANDRA PATRICIA GAMBOA
1022442882	MAYORGA DIAZ LESLY YURANI	CORREOS	ACUÑA PINILLA WENDY LORENA
1233490395	GOMEZ DEL VALLE PAULA ALEJANDRA	CORREOS	DIANA MARCELA DIAZ
1016055085	CAMACHO CARRERO DANIELA	GRUPO NUEVO	NO APLICA
1073689603	JINA LIZETH DIAZ MALDONADO	GRUPO NUEVO	NO APLICA
1030594303	MORENO RAIRAN JUAN SEBASTIAN	GRUPO NUEVO	NO APLICA
1014213032	FRANCY NICOL RIAÑO MENDEZ	GRUPO NUEVO	NO APLICA
1026268890	LESLIE TERESA LOZANO VERA	GRUPO NUEVO	NO APLICA
1019129313	ANDREA JULIANA SUÁREZ	LINEA NACIONAL	CASTRO RICO CLAUDIA MELISA
1033783424	MAMIAN ROJAS LEYDY TATIANA	MONITOREO	CAMILO GOMEZ // ERIKA DIAZ
1012455410	VIVIANA GERALDINE CASTELLANOS	SEDE NACIONAL	JHON ARISTIDEZ
52203179	JACKELINE PAREDES LINARES	SOMOS FAMILAS CONECTADAS // PSICOSOCIAL	KELLY VILLAMIL // DEISSY BARRIOS
1014220052	JHONATAN ANDRES ACOSTA PALOMA	VIRTUALIZACIÓN - NOCTURNOS // VS	KAREN MORENO // KELLY VILLAMIL
1030657634	LUIS FERNANDO VELASQUEZ CARDOZO	WHATSAPP	JUAN PABLO TORRES

TABLA 17.1.1 DISTRIBUCIÓN GRUPO DE TRABAJO EQUIPO FORMACIÓN

La tabla anterior, muestra que el principal apoyo se brindó en el segmento de 141 donde está la mayor cantidad de formadores, contando con 8 formadores; de igual manera se implementó el líder de área que busca poyar y fortalecer por áreas los formadores de los diferentes de los segmentos.

17.2 Líder de proceso: Jonathan Garces



IMAGEN 17.2.1 LÍDER DE PROCESOS FORMACIÓN.

Es el encargado de fortalecer metodológica y conceptualmente al equipo de formación, garantizando que los procesos que acompaña el área se encuentren ajustados a la línea técnica impartida y otorgue a los diferentes colaboradores las herramientas necesarias para el desempeño óptimo en cada uno de los roles de la operación, individualmente a través del acompañamiento en la planeación y desarrollo de las actividades por cada formador y la implementación de espacios grupales con el equipo, que procuran la innovación en los procesos formativos a fin de generar el impacto esperado de manera transversal.

Responsabilidades y actividades

- ✓ Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los formadores que conforman el equipo de trabajo: a través del acompañamiento metodológico y conceptual en las actividades que de manera focalizada y transversales se adelanten en la operación.
- ✓ Definir las temáticas mensuales para la capacitación transversal, realizando el acompañamiento metodológico y conceptual que conlleven a la innovación en los espacios, a través de la revisión a la luz de la línea técnica del material construido y la construcción de mejores estrategias para transmitir el conocimiento.
- ✓ Articular con las profesionales designadas por la DSyA del ICBF, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al centro de contacto garantizando que la operación se mantenga actualizada y los procesos que administra el operador cumplan con la calidad exigida en la OC.
- ✓ Socializar con el equipo de trabajo los lineamientos técnicos y operativos que se manejan al interior del centro de contacto, para que a través de las diferentes estrategias pedagógicas se mantenga el conocimiento del producto de manera transversal.
- ✓ Asistir a capacitaciones y reuniones programadas por la entidad (UT e ICBF) orientando a los formadores al desarrollo actividades que permitan transmitir la información de estos espacios, con un enfoque al resultado y orientado en las características de quien lo recibe.

- ✓ Presentar los reportes de cumplimiento operativo y los resultados de los diferentes planes de acción que se adelantan por parte del equipo de formación.
- ✓ Realizar los escalamientos identificados en la operación a la DSyA, analizando la línea técnica previamente impartida, que atiendan a interrogantes que sean de impacto o nuevos en los segmentos, así como velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas.
- ✓ Analizar y compartir los informes del equipo de formación, así como los reportes requeridos que den cuenta de la gestión de cada profesional y los equipos de trabajo asignados.
- ✓ Gestionar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes a través de la labor de los formadores, así como posibilitar óptimos resultados a través de la medición y control de variables.
- ✓ Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de las evaluaciones con las que se mide la operación, asegurando la confidencialidad y objetividad de los cuestionarios.
- ✓ Asistir y participar activamente de los espacios evaluativos y de seguimiento como la calibración de canales del centro de contacto, la evaluación mensual de conocimiento para formadores y lideres de proceso y conciliación de auditorías.

- ✓ Acompañar y orientar los planes de acción liderados por los supervisores y formadores de les segmentos del centro de contacto asignados.

17.3 Supervisor del segmento: Vanessa Orozco y Zollange Beltrán



IMAGEN 17.3.1 SUPERVISOR DE FORMACIÓN.

El segmento de formación actualmente está a cargo de dos supervisoras, lo cual ha posibilitado el desarrollo de acompañamientos individuales con los formadores y un seguimiento específico de indicadores, orientando su metodología en acciones que contribuyan a cada equipo de trabajo. En consiguiente, en el objeto de brindar un apoyo focalizado y con mayor precisión al seguimiento por formador se buscó disponer estrategias de gestión para contribuir al enfoque especifico de control y mantenimiento al segmento.

A partir de lo anterior, por parte de las supervisoras del segmento, se busca generar continuamente el seguimiento al cumplimiento de indicadores, generando las correspondientes alertas sobre los indicadores operativos implicados en la gestión del conocimiento (anulaciones, cuadro de enfoque, cambios de tipo de petición, PECUF Y PECN) desde la orientación al resultado y seguimiento periódico a la evolución de indicadores, posibilitando que los PDA que se desarrollan desde formación generen valor en el conocimiento de los agentes.

Responsabilidades y actividades

- ✓ Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF: se acompaña y orienta a los formadores en los espacios tales como evaluación de líderes, retroalimentación de líderes, calibración mensual.
- ✓ Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio: acompañamiento a los formadores brindando orientación al resultado, análisis de datos y cierre de brechas de información de parte de formadores a los agentes del centro de contacto.
- ✓ Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros): se realiza acompañamiento en las estrategias de enseñanza utilizadas por los formadores en la cual se orientan a

la propuesta de cada uno de ellos con el fin de generar cobertura e impacto positivo hacia los colaboradores del centro de contacto 2 veces por semana.

- ✓ Realizar seguimiento de cursos virtuales para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo: se comparte de manera semanal con los jefes inmediatos la presentación de cursos virtuales para dar cumplimiento a la presentación de esta.
- ✓ Hacer seguimiento a las actividades realizadas por parte de los formadores a través de seguimiento diario de la ocupación y la distribución de planes de acción definidos por parte de cada formador para la mejora de los indicadores.
- ✓ Hacer seguimiento al personal en la presentación de evaluación mensual, desde la construcción del cronograma hasta la presentación de esta con el fin de medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.
- ✓ Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para las capacitaciones de grupos nuevos, capacitaciones complementarias y/o refuerzos que se brinden.
- ✓ Elaborar y presentar el cronograma de capacitaciones transversales en todos los segmentos con el fin de garantizar la entrega y aprehensión del tema tratado, así mismo llevar el control de cobertura de los agentes para garantizar la entrega de la información a todo el personal.
- ✓ Elaborar, revisar y mantener actualizados insumos de los diferentes indicadores 2 veces por semana hacia los formadores que les permitan validar información

de primera mano y activar planes de acción en tiempo real para la mejora de estos, la gestión del conocimiento y el cierre de brechas de información.

- ✓ Identificar necesidades formativas que permitan desarrollar el equipo de formación generando autonomía de acciones que generen mejora continua en los procesos del centro de contacto.
- ✓ Acompañamiento en los espacios de mejoras en los indicadores con cada formador de duplas de trabajo con el fin de evaluar y participar activamente de los planes de ejecución en los indicadores operativos de la línea 141.
- ✓ Generar retroalimentaciones y compromisos que haya a lugar con el equipo de formación para llevar el control y seguimiento de los resultados en la contratación de metas.
- ✓ Realizar, entregar y consolidar la contratación de metas de los formadores de forma semanal con el fin de validar la evolución o involución de los indicadores objeto de medición en el área.
- ✓ Coordinar espacios, tiempos de conexión del personal con la operación.
- ✓ Revisión de novedades en el proceso de conexión y debido escalamiento.
- ✓ Asistencia a la calibración de canales del centro de contacto.
- ✓ Apoyo en piso de grupo líderes
- ✓ Escalamientos de vacaciones, días mágicos, cumpleaños, licencias de los formadores.

17.4 Equipo de formadores

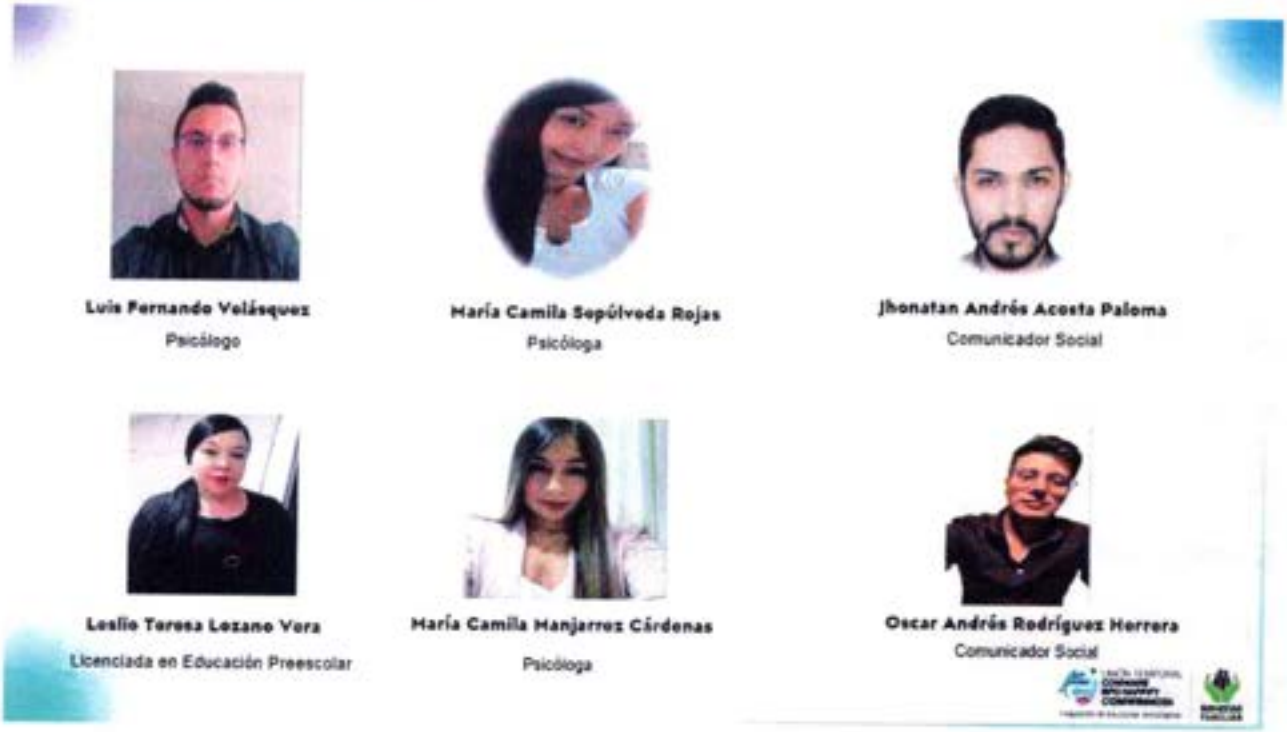


IMAGEN 17.4.1 EQUIPO DE FORMADORES.

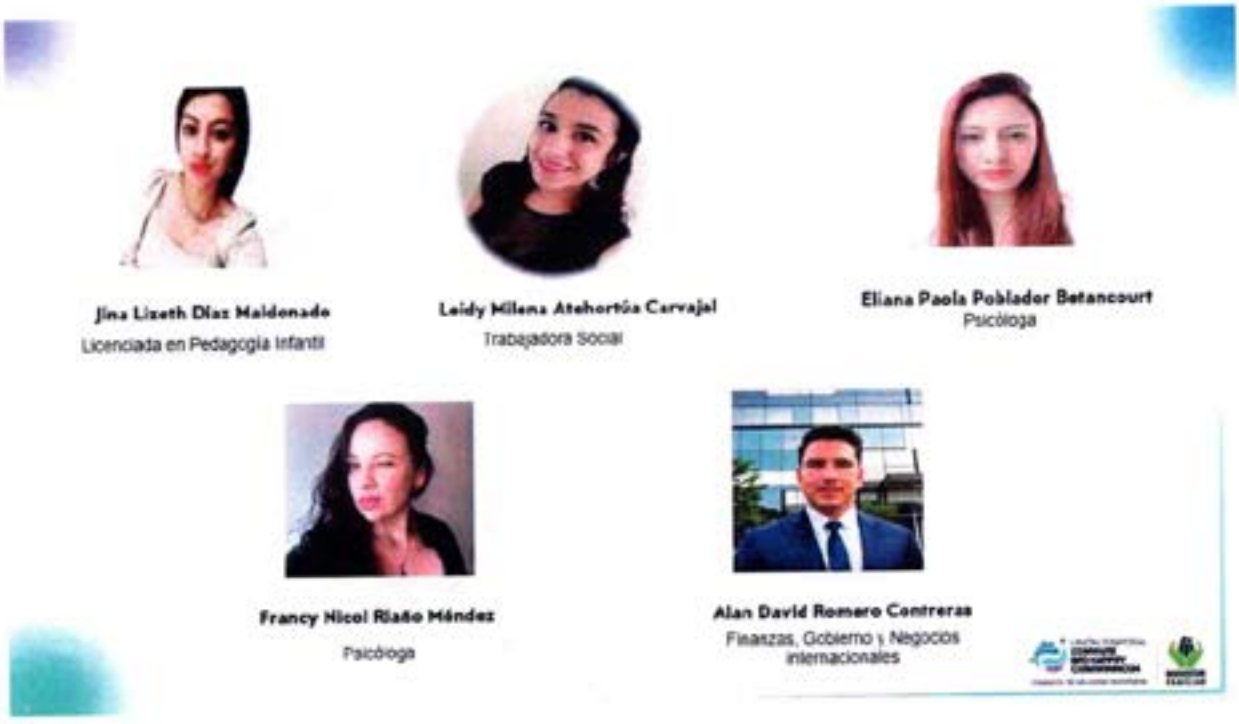


IMAGEN 17.4.2 EQUIPO DE FORMADORES.



IMAGEN 17.4.3 EQUIPO DE FORMADORES.



Liamne Catalina García Rodríguez
Licenciada en Pedagogía Infantil



Jacqueline Paredes Linares
Psicóloga



Leydy Tatiana Mamian Rojas
Psicóloga



Carolina López González
Psicóloga



Karen Sirley Carvajal
Trabajadora Social

IMAGEN 17.4.4 EQUIPO DE FORMADORES.



Michelle Holguín Marín
Psicóloga



Paula Andrea Gómez del Valle
Licenciada en Lenguas Modernas



Yessica Cristina Rodríguez
Psicopedagoga



Lesly Yurani Mayorga
Trabajadora Social



María Paula Valoyes
Trabajadora Social

IMAGEN 17.4.5 EQUIPO DE FORMADORES.

Responsabilidades y actividades

- ✓ Realizar el proceso de inducción del personal nuevo cada vez que se requiera.
- ✓ Presentar el plan de capacitación y velar por su cumplimiento.
- ✓ Capacitar permanentemente al personal que integra la campaña del centro de contacto en los temas propios de la operación y de los procesos y procedimientos establecidos para el trámite y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Evaluar periódicamente al personal de acuerdo con lo concertado por la entidad garantizando la transparencia de los procesos de evaluación y los resultados obtenidos.
- ✓ Presentar informes que contengan planes de mejora frente a los resultados obtenidos en las evaluaciones.
- ✓ Elaborar el plan de incentivos para los asesores y personal del centro de contacto.
- ✓ Gestionar directamente las capacitaciones que sean necesarias con las áreas del ICBF.
- ✓ Articular con el área de calidad los requerimientos de capacitación necesarios.
- ✓ Innovar en los métodos de capacitación, logrando el mayor impacto en la calidad de los servicios que preste el personal de la compañía.

- ✓ Revisar diariamente la información existente en el portal de internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
- ✓ Asistir a las capacitaciones que programen tanto la dirección de servicios y atención del ICBF como el proveedor del servicio
- ✓ Atender a las directrices impartidas desde la DSyA a través de correos electrónicos, pre-turnos, capacitaciones entre otras estrategias dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
- ✓ Proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones

  Las demás que le sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeñe en la operación.

17.5 Capacitación transversal

Para el mes de febrero la capacitación transversal no se pudo realizar teniendo en cuenta, las novedades de la operación con relación a la fecha de finalización de contrato; sin embargo, a la operación se compartieron dos boletines informativos, relacionados con las Modalidades de Primera Infancia y Lectura de Actuaciones en el SIM.

17.6 Comportamiento mensual ECA

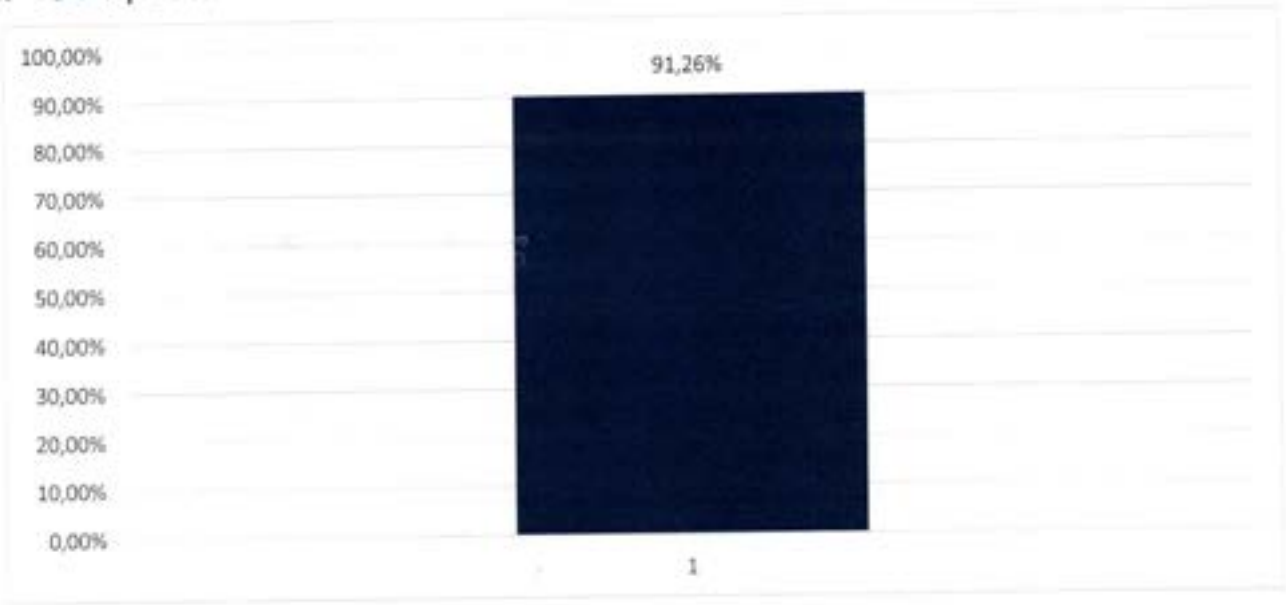


GRÁFICO 16.6.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL ECA

Para el presente mes, la evaluación se generó en torno a la lectura de los boletines compartidos a operación, siendo sus temas: Lectura de actuaciones, Actualización primera infancia y Registro en SIM. Así pues, con relación a los datos obtenidos en el presente mes, se evidencia un indicador global del 91,26%. Es preciso mencionar, que, por parte del equipo de formación, se garantizó la respectiva socialización del material, con el fin de acompañar a los agentes en el proceso de revisión y lectura de los boletines y así mismo, prevenir interpretaciones inadecuadas.

17.6.1 Comportamiento ECA por segmento

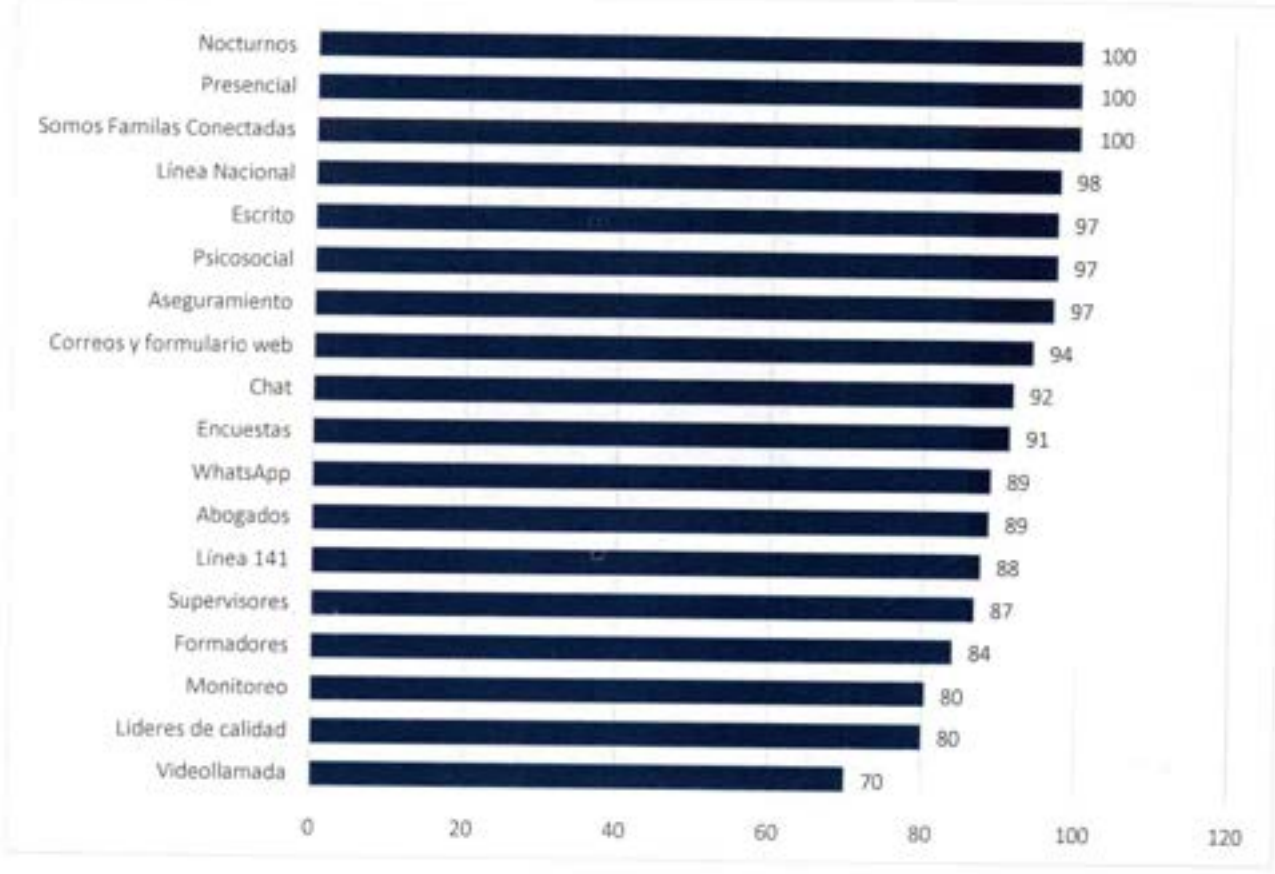


GRÁFICO 17.6.1.1. COMPORTAMIENTO MENSUAL ECA POR SEGMENTO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por segmentos, los cuales se ilustran en la gráfica podemos ver que el 58% de los segmentos (11) cumplen con el umbral definido por encima de 90, destacando que, para el mes en curso, de los 19 equipos auditados, hubo 4 segmentos que obtuvieron una nota del 100% (Somos Familias Conectadas, presencial, nocturnos y Violencia Sexual). Así mismo, se relacionan los segmentos que no lograron tener una aprobación del umbral: (Videollamada,

Lideres de calidad, Monitoreo, Formadores, Supervisores, Línea 141, Abogados y WhatsApp); con un promedio de afectación del 83%.

La retroalimentación de los resultados para este mes estuvo a cargo del área de formación; así mismo, para los supervisores, formadores y lideres de calidad, se generó espacio por parte de la DSyA, de forma presencial.

17.6.2 Comportamiento ECA por equipo de supervisor

SUPERVISOR	Febrero--2025
Karen Moreno Quintero	100
Juan Camilo Cardenas Galeano	100
Sandra Patricia Gamboa Lizarazo	99
Augusto Corredor Garcia	98
Jackie Carolai Herrera Manrique	98
Deisy Barrios Alvarado	98
Astrid Carolina Barragan Neiza	98
Claudia Melisa Castro Rico	98
Jhon Aristides Ordoñez Cerquera	98
York Frank Van-Leenden Viloria	96
Wendy Lorena Acuña Pinilla	96
Kelly Johana Villamil Guzmán	95
Jonathan Garces Castillo	95
Cindy Xiomara Pacavita Echeverry	95
Ana Maria Carrillo Molina	94
Deisy Judith Serna Olivero	92
Maria Fernanda Velandia Piernagorda	92
Guiovani Andres Martin Cruz	90
Angela Paola Mariño Estepa	89
Zollange Brigette Beltran Ayala	88
Diana Marcela Diaz Gutierrez	88
Carlos Andres Gonzalez Bonilla	88
Juan Pablo Torres Benitez	87

Maria Camila Marin Lopez	87
John Henry Poveda Bravo	87
Natalia Navarro Quiñonez	86
Camilo Andres Gomez Rojas	86
Jose Alexander Penagos Tellez	86
Guadalupe Torres Niño	85
Cindy Vanessa Orozco Reyes	79
Alvaro Alexander Cortes Hernandez	78
Sergio David Gonzalez Ospina	77
Olga Erika Diaz Cardona	75
Jose Anyelo Saenz Villamil	74

TABLA 17.6.2.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL ECA POR EQUIPO DE SUPERVISOR

En la gráfica anterior, se presentan los datos obtenidos por jefe inmediato, encontrando que, de los 34 jefes inmediatos, 18, lograron tener un indicador satisfactorio, con un promedio global de 96% de aprobación.

Del mismo modo, se identifica que las notas mas altas, son de segmentos transversales, así como, se identifica que los promedios inferiores, están relacionados con los coordinadores nacionales, monitoreo, supervisores y formación.

17.6.3 Rango de notas por agente ECA

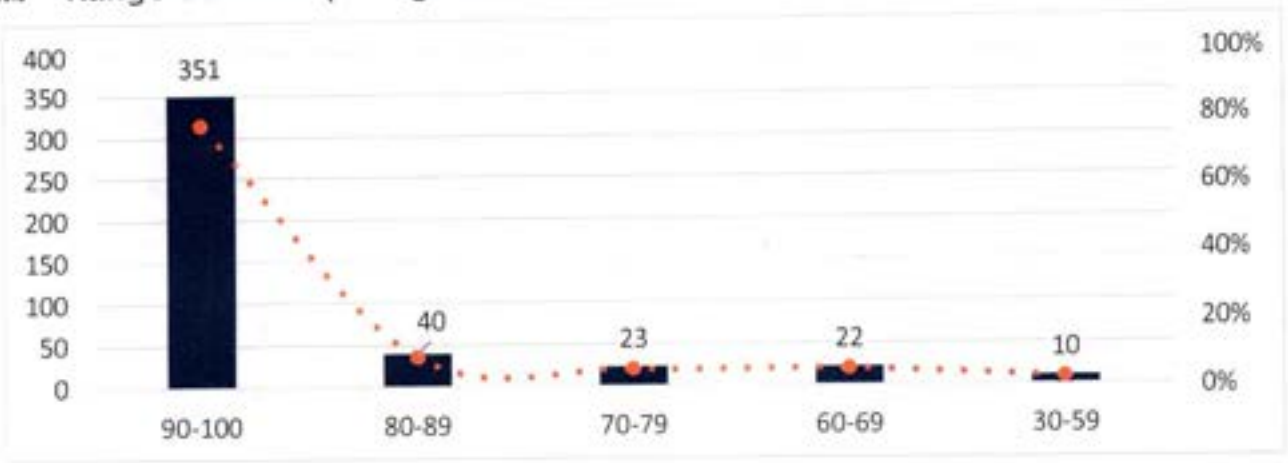


GRÁFICO 17.6.3.1. RANGO DE NOTAS ECA POR AGENTE

Durante este mes el 79% de las personas (351 colaboradores) estuvieron en el rango de calificación de 90 y 100, lo cual refleja que, para el mes de febrero, se mantuvo el buen desempeño en la evaluación mensual; mostrando un incremento de notas obtenidas por los colaboradores en este margen. Seguido por el rango de 80 a 89 con un total de 40 colaboradores equivalente al 9% de las personas que presentaron la evaluación (446 colaboradores). Para los colaboradores del centro de contacto, en sus diferentes roles, que no alcanzaron a lograr el rango de aprobación, se adelantaran los procesos de retroalimentación, garantizando que los espacios refuercen los vacíos conceptuales de la evaluación y atender aquellos elementos externos que no permitieron alcanzar el indicador.

17.6.4 Personal reincidente

Teniendo en cuenta el inicio de la actual orden de compra, no se genera reporte de personal reincidente.

17.7 Capacitación grupo nuevo

Durante el presente mes debido al proceso de continuidad que se generó en la operación, se presentó ingreso de personal nuevo, lo cual conllevó a generar diferentes espacios de capacitación, mismos que se generaron de forma presencial, en las instalaciones de Comware (Carrera 8 No. 12b-61); así pues, se desarrollaron 5 grupos nuevos, con un total de 87 colaboradores vinculados al centro de contacto.

FORMADOR	NUMERO DE PERSONAS	ENTREGADOS A OPERACIÓN	RETIROS	FECHA DE INGRESO	FECHA DE CONEXIÓN
JINA LIZETH DIAZ	15	15	0	14/02/2025	1/03/2025
DANIELA CAMACHO	16	11	5	14/02/2025	1/03/2025
FRANCY NICOL RIAÑO	21	16	5	20/02/2025	6/03/2025
LESLY TERESA LOZANO	18	14	4	20/02/2025	6/03/2025
JUAN SEBASTIAN MORENO	17	16	1	20/02/2025	6/03/2025

TABLA 17.7.1 DISTRIBUCIÓN DE GRUPOS NUEVOS

Es preciso mencionar, que estos grupos contaron con una ruta de capacitación de 10 días; y no tuvieron espacio de producción controlada debido a la necesidad de la línea para recibir apoyo en la atención de las diferentes comunicaciones, por consiguiente, se ha garantizado que la figura de formación este presente para acompañar la primera semana de conexión y así evitar traumatismos, de la misma forma, la capacitación complementaria se encuentra pausada, hasta tanto no se genere una estabilización en la operación y se puedan disponer espacios de entrenamiento.

- El grupo 1 se conformó, como se señala a continuación:

Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	Formador a cargo	Inicio Ruta	Conexión operación	COMPAÑÍA	CARGO
1018420951	KARINA MARCELA RINCÓN ACOSTA	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1068953521	JORGE EMILIO CASTAÑEDA LOPEZ	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1007648145	LUISA FERNANDA OSORIO CORDERO	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1015393690	LEYDY LORENA GARCÍA BORDA	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1015462286	OSCAR SOLANO VELÁSQUEZ	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1024599707	HELLEN JOHANNA MARTIN CASTRO	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1024566335	YISED LORENA FONNEGRA CASTRO	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
80808675	HÉCTOR WILMER OSTOS ANGULO	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
72023144	RICARDO ANTONIO SOTO GALINDO	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1023971309	SANDRA LIZETH CÁRDENAS BAYONA	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1010226067	JOSÉ LUIS SUÁREZ ALAPE	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1022421020	JOHN MAURICIO SÁNCHEZ MORA	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1001330506	VALENTINA SILVA CARRILLO	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
11413309	JHASSON JAVIER GALVIS RONDÁN	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1022410078	KELLY JOHANA MUÑOZ CRUZ	JINA DIAZ	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL

TABLA 17.7.2 GRUPO NUEVO DE CAPACITACIÓN 1

- El grupo 2 se conformó, como se señala a continuación:

Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	Formador a cargo	Inicio Ruta	Conexión operación	COMPAÑÍA	CARGO
1022435791	GERALDINE VILLANUEVA HERNANDEZ	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1031165237	JUAN DAVID SASTRE QUIROGA	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1023911781	GUILLERMO EDUARDO CARRILLO MUÑOZ	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1012425562	NATHALIA PIÑEROS BARRETO	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1001053737	BRIAN ESTEVEN GAMBOA MUÑOZ	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
52166109	ERIKA XIMENA NIÑO BOHÓRQUEZ	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1143990592	SAMIR ALOMÍA HURTADO	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL
1000578952	VALENTINA RODRÍGUEZ GONZALEZ	DANIELA CAMACHO	14/02/2025	01/03/2025	COMWARE	AGENTE GENERAL