1. **OBJETIVO:** Brindar herramientas orientadoras para el manejo de las interacciones de los niños, niñas, adolescentes y adultos que se comunican al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través del canal telefónico, estableciendo parámetros que permitan la estandarización del servicio y una atención con calidad, calidez y oportunidad.

2. **ALCANCE:** inicia con la recepción de la llamada y finaliza con la respuesta al ciudadano. Aplica para las líneas telefónicas del ICBF, por parte del Centro de contacto y todos los colaboradores en los niveles Nacional, Regional y Zonal.

## 3. DESARROLLO

### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICAS DEL ICBF

**Línea 141:** es una línea de atención integral gubernamental para los niños, niñas y adolescentes, con cobertura nacional y acceso gratuito desde cualquier teléfono fijo o celular. Se caracteriza por ser una línea de *denuncia, emergencia y orientación* que integra todos los servicios que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene para los niños, niñas y adolescentes y su atención se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año. A través de esta, se registran y direccionan derechos de petición, se activan rutas de atención para la protección integral a NNA y se brinda asesoría a NNA frente al ejercicio de sus derechos.

**Línea Nacional 01 8000 91 80 80:** es una línea gratuita nacional, que funciona 24 horas los 365 días del año para brindar orientación e información inmediata sobre la oferta de programas, servicios y trámites del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, registrando y direccionando las peticiones a la dependencia o sede del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o Entidad del Sistema Nacional de Bienestar competente para dar respuesta de fondo.

**Línea de Atención para las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 01 8000 11 24 40:** es una línea gratuita nacional, que funciona 24 horas los 365 días del año para brindar orientación e información a las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. A través de esta, se registran y direccionan las Peticiones, Denuncias y Solicitudes de Restablecimiento de Derechos y se activan las rutas de atención.

**Línea PBX (1) 4377630 y Líneas telefónicas en puntos de atención y áreas del ICBF:** Son líneas a través de las cuáles se comunican las personas o entidades, directamente

PÚBLICA

con los colaboradores de los diferentes puntos de atención y áreas de la Sede de la Dirección General.

## 3.2 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es indispensable tener en cuenta estas recomendaciones:

| | |
|---|---|
| **Transferencias** | • *Cuando se realicen transferencias de interacciones con niños, niñas o adolescentes,* es importante tener en cuenta que **no se debe mencionar** la palabra *"abogado", "psicólogo"* o usar frases como *"tu problema será atendido por…"*<br>• En los casos en que se va a realizar la transferencia a un profesional ya sea psicólogo o abogado, es importante informarle al peticionario, que será transferido con un profesional, y el nombre del mismo. De igual manera, debe informarse al profesional el nombre de la persona que se le va a transferir. |
| **Atención a Ciudadanos Extranjeros** | Al recibir interacciones de personas en otro idioma, se debe solicitar apoyo de los agentes bilingües del centro de contacto, para garantizar atención e interpretación adecuada. |
| **Apoyo en tiempo real** | Cuando el agente del centro de contacto requiera apoyo durante la llamada, debe tener en cuenta el siguiente orden de escalamientos:<br>**a)** Coordinador<br>**b)** Formador<br>**c)** Líder de procesos. |
| **Manejo de Llamadas No Serias** | Se caracterizan por no existir algún tipo de interacción ya que el adulto y/o niño, niña o adolescente no habla, no se escucha nada o se escuchan sonidos.<br>El tiempo de duración de esta comunicación no deberá exceder los 30 segundos. No obstante, si durante el manejo de la llamada se logra obtener comunicación y se identifica que es un niño, niña o adolescente se deberá remitir a los escenarios planteados en el numeral 3.3.2.1.1, escenario 2, del presente protocolo. |
| **Consejos adicionales** | • Mantener el micrófono o la bocina frente a la boca, a una distancia aproximada de 3 cm.<br>• Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.<br>• Saber usar todas las funciones del teléfono.<br>• Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.<br>• Disponer de un listado (directorio) de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad. |

PUBLICA

## 3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

### 3.3.1 Guiones de Atención

A continuación, se relacionan los guiones que deben ser utilizados durante la interacción con niños, niñas, adolescentes o adultos.

| | |
|---|---|
| **Saludo** | **Línea 141:**<br>Bienvenido a la Línea UNO CUATRO UNO (141) del ICBF, hablas con (nombre del agente), ¿en qué puedo ayudarte?<br><br>**Línea Nacional:**<br>Bienvenido a la línea nacional del ICBF habla con (nombre del agente), ¿en qué le puedo ayudar?<br><br>**Línea de Atención para las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar:**<br><br>Bienvenido al ICBF, habla con (nombre del agente), ¿en qué le puedo ayudar?<br><br>**Línea PBX:**<br><br>Bienvenido al ICBF, habla con (nombre del agente), en qué le puedo ayudar?<br><br>**Línea Punto de atención o dependencia del ICBF:**<br><br>(Nombre de la dependencia o punto de atención), buenos días/tardes/noches, habla (NOMBRE del colaborador), ¿en qué le puedo ayudar? |
| **Finalización de la interacción** | **Para niños, niñas o adolescentes**<br><br>Antes de aplicar el guion de despedida, se recomienda mencionar frases que generen confianza, empatía y motivación al uso de la línea como, por ejemplo:<br><br>• *"Juan, fue un gusto hablar contigo y saber un poco más de ti…".* Luego de ello, despedirse de forma cordial y abierta, *"Que tengas un feliz día/noche juan, recuerda que puedes comunicarte nuevamente a la línea UNO CUATRO UNO cuando necesites ayuda…". ahora te voy a dejar con unas preguntas para que por favor las respondas*."<br>• *"Maria, fue un gusto hablar contigo y saber un poco más de ti…", ahora te voy a dejar con unas preguntas para que por favor las respondas*."<br><br>**Para adulto en líneas del centro de contacto**<br><br>Siga las recomendaciones dadas en el Protocolo General de Servicio y Atención ICBF, y adicionalmente de paso a la encuesta de satisfacción, de la siguiente manera: "*en este momento, lo voy a dejar con una encuesta para que pueda calificar la calidad de mi atención".*<br><br>**Para colaboradores de las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que se comuniquen a través de los canales administrados por el centro de contacto.** |

PÚBLICA

| | |
|---|---|
| | Antes de despedirse, es importante preguntar y aclarar lo siguiente:<br><br>¿Fue clara la información brindada?, una vez se tenga la respuesta a la pregunta, informar número de radicado SIM y mencionar: *"Señor (a) xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, para futuros reportes también puede hacer uso del correo ICBF Atención al Ciudadano atencionalciudadano@icbf.gov.co, chat o portal a través de la página web del ICBF, recuerde que le atendió xxx. En este momento, lo voy a dejar con una encuesta para que pueda calificar la calidad de mi atención".*<br><br>***En caso de que la persona manifieste que la información entregada por el agente del centro de contacto o colaborador del ICBF no ha sido clara, deberá retomar la explicación de la orientación, procedimiento o trámite, hasta garantizar respuesta satisfactoria del ciudadano**.*<br><br>**Para la línea PBX**<br><br>*Hay dos opciones:*<br><br>1. *Transferencia: "Lo voy a transferir a la extensión xxx, recuerde que habló con xxx"*<br>2. *Orientación e información de contacto: "Gracias por comunicarse al ICBF, recuerde que lo atendió xxx, que tenga buen día"* |
| **Guiones de Servicio Intermedio** | Estos se utilizan a lo largo de la interacción con diferentes fines, los cuales se relacionan a continuación:<br><br>**Tiempo de espera para adultos:**<br><br>Se utiliza cuando es necesario validar información en las aplicaciones o solicitar apoyo sobre el motivo de la llamada.<br><br>*"Sr (a) xxx, permítame un momento en línea voy a…validar la información… actualizar los datos en el sistema…consultar con el profesional encargado…"*<br><br>**Retomar la interacción de adultos**<br><br>*"Gracias por su amable espera en línea le confirmo que…"*<br><br>En caso de requerir más tiempo, usar *"gracias por su amable espera en línea, me encuentro... validando la información… redactando su solicitud... registrando su solicitud… realizando búsqueda en el sistema… localizando la ubicación que me reporta...etc.…"*<br><br>**Confirmar la descripción de la solicitud a adultos**<br><br>Cuando se ingrese la solicitud, se informará al ciudadano *"a continuación, le indicaré la forma en que será registrada su solicitud, por favor me confirma si está de acuerdo o si desea que agreguemos o modifiquemos algo en la redacción..."*<br><br>**Tiempo de espera para niños, niñas y/o adolescentes**<br><br>Se recomienda usar frases como "*Juan no me vayas a colgar, que me van a brindar una información muy útil para ti, ya vuelvo contigo…", "Maria me van a brindar una información muy útil para ti, te voy a dejar con la música, no me vayas a colgar…"* |

PÚBLICA

| | |
|---|---|
| | ***Retomar* la interacción *de* niños, niñas y/o adolescentes**<br><br>Se recomienda usar frases como "*Juan gracias por esperarme, te cuento que…", "Maria ya averigüé la información que me faltaba, gracias por esperar, me estabas contando que…"*<br><br>**Nota:** el tiempo de espera es de 120 segundos máximo tanto para adultos como para niños, niñas y/o adolescentes. Si se requiere más tiempo se debe retomar la llamada y justificar la espera con los guiones mencionados anteriormente. |
| **Guion de transferencia** | **Transferencia para adultos en las líneas del centro de contacto**<br><br>*"Sr. (a) xxx, en este momento lo voy a transferir con el profesional especializado (nombre del abogado o psicólogo) para continuar con la atención a su solicitud…"*<br><br>**Transferencia para niños, niñas y adolescentes**<br><br>*"Juan… mi amigo(a) xxx de la línea, puede ayudarte con lo que me estás contando, espérame un momento y te comunico con él/ella…"*<br><br>***Transferencia entre extensiones de áreas, regionales o centros zonales del ICBF***<br><br>*"Sr. (a) xxx, en este momento lo voy a transferir con el profesional o área xxx a la extensión xxx, feliz día/ tarde/ noche"* |
| **Despedida cuando el ciudadano abandona la comunicación, durante las interacciones del centro de contacto.** | Si durante la interacción no se evidencia respuesta por parte del ciudadano se deberán realizar dos llamados para retomar la comunicación, los cuales se describen a continuación:<br><br>• **Primer Llamado:** Sr. (a) xxx, ¿se encuentra aún en línea?<br>• **Segundo Llamado:** Sr. (a) xxx, por favor me confirma si se encuentra en línea, de lo contrario se procederá a la finalización de la interacción/comunicación.<br>• **Finalización de la Interacción:** "gracias por comunicarse con la entidad, recuerde que le habló XXXX, si requiere información sobre los servicios o presentar una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, lo podrá realizar a través de los diferentes canales de atención disponibles por el ICBF"<br><br>**Observación:** en este caso, no se debe dar paso a la encuesta de satisfacción y la interacción no deberá exceder un minuto de comunicación. |
| **Autorización tratamiento de datos personales** | En todos los casos, al momento de registrar una petición se deberá consultar sobre la autorización de tratamiento de datos personales, por lo cual se debe usar la siguiente frase:<br><br>"El ICBF solicita autorización para el tratamiento de sus datos personales, con el fin de realizar consultas o remitir información institucional" |

### 3.3.2 Atención a niños, niñas y adolescentes

Teniendo en cuenta el motivo/objetivo de la llamada identificado, el agente sabrá cuál es el tipo de atención que debe brindar cuando un niño, niña o adolescente se comunique con las líneas.



PÚBLICA

### 3.3.2.1 Tipos de llamada

**3.3.2.1.1 Reconocimiento de la línea:** Se entiende como toda conducta o verbalización que realiza el niño, niña o adolescente, cuando se comunica con la línea 141 por primera vez, buscando explorar y entender el funcionamiento de esta.
Para lo anterior, existen dos escenarios que guiarán la atención de la comunicación según sea el caso:

**a. Escenario uno:** niño, niña o adolescente que se comunica con la intención de conocer la línea, su objetivo y alcance, es decir que existe comunicación de doble vía.

Cuando es un niño, niña o adolescente, que no se encuentre registrado en el sistema, se debe indagar si es la primera vez que se comunica con la línea o si ya tenía conocimiento de esta (puede ser que haya cambiado de número y por eso no se tiene el registro).

Al validar que es la primera vez que se comunica con la línea, debe averiguarse el motivo de su llamada y dependiendo de este, orientar al niño, niña o adolescente. Para ello, debe tener en cuenta:

- Si en el motivo de la llamada se identifica una presunta inobservancia, vulneración o amenaza de derechos, se debe manejar la llamada de acuerdo con el protocolo establecido para tal aspecto.

- Si el motivo de la llamada es conocer la línea, se deben comunicar los objetivos, alcance y lemas de la línea 141.

**Tiempo de duración:** esta comunicación no deberá exceder 10 minutos. No obstante, si durante el relato de la comunicación se presenta otro objetivo como el registro de una PQRDS, el tiempo de llamada no excederá los 13 minutos.

**b. Escenario dos:** niño, niña o adolescente que se comunica por primera vez con la línea 141, a través de bromas, verbalizaciones obscenas (contenido sexual) y soeces, se toman este tipo de interacciones como una forma de explorar y conocer la línea.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 2 minutos.

Para cualquiera de estos dos escenarios, en el ***Anexo # 1*** se ilustran las estrategias y recomendaciones para el manejo de este tipo de llamadas.

PÚBLICA

3.3.2.1.2 **Asuntos generales:** Hace referencia a llamadas de Niños, Niñas o Adolescentes que ya son usuarios frecuentes de la línea, por lo cual se tendrán en cuenta las siguientes categorías:

***Llamadas abiertas*:** son las interacciones donde el Niño, Niña o Adolescente que se comunica no expresa de manera directa un motivo u objetivo en la llamada, siendo el agente quien debe plantear el mismo. Para el desarrollo de la comunicación, se deben utilizar herramientas como: el tema de la semana, verificador de derechos y estrategias didácticas para generar aprendizaje sobre distintos temas. A continuación, se ilustran los tipos de llamadas abiertas:

- Saludo: el Niño, Niña o Adolescente se comunica solo para saludar, sin tener un tema específico.
- Solicitud de conversación: el Niño, Niña o Adolescente verbaliza como motivo de su llamada conversar o hablar con la línea de un tema libre.
- Indeciso: el Niño, Niña o Adolescente se comunica expresando de manera directa que no sabe el porqué de su llamada.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 10 minutos.

**b. Diario vivir:** son interacciones en donde el Niño, Niña o Adolescente comenta las actividades que realiza en su cotidianidad, especialmente todo aquello que acontece el mismo día.

A partir del conocimiento de lo que expresa el Niño, Niña o Adolescente como su entorno, su cultura, sus relaciones familiares y sociales, se debe generar un espacio en la comunicación para validar emociones y experiencias compartidas con el objetivo de fortalecer el aspecto que se identifique en la llamada. También se debe considerar, que a través de este relato se podrán identificar factores protectores y/o de riesgo para prevenir posibles vulneraciones de derechos.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 15 minutos

**c. Comportamiento Problema**: hace referencia a llamadas en donde el niño, niña o adolescente es activo, curioso, desafiante, autoritario y tiene baja tolerancia a la espera, por lo tanto, busca que su entorno satisfaga sus necesidades rápidamente y le interesa lo novedoso.

PÚBLICA

En este tipo de interacciones es importante tener el control de la llamada, para lo cual se deberá apoyar en las recomendaciones ilustradas en el ***Anexo # 2*** y tener en cuenta las instrucciones para atender los casos focalizados.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 6 minutos, dentro de los cuales los primeros tres minutos serán destinados a regular el comportamiento inadecuado y en caso de lograrlo, el tiempo restante se debe desarrollar un objetivo adicional de acuerdo con la situación. Si definitivamente no se logra tener un objetivo claro en la comunicación, se deberá aplicar el protocolo de terminación de llamada.

Para cualquiera de estas tres categorías, en el ***Anexo # 2*** se ilustran las estrategias y recomendaciones para el manejo de este tipo de llamadas

**d. Promoción y Prevención**: hace referencia a los temas de Infancia y Adolescencia, en los cuales al indagar el motivo/objetivo de la llamada, el niño, niña o adolescente manifiesta querer recibir información u orientación frente a algún tema en específico (ya sea personal o legal) y en el que el agente deberá brindar la respectiva atención.

De igual forma, si el asesor en algún punto de la interacción requiere el apoyo por parte de algún profesional (psicólogo y/o abogado) lo deberá solicitar. El profesional brindará el apoyo y en caso de ser necesario, se realizará transferencia de la llamada para continuar la atención.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 15 minutos

**3.3.2.1.3 Estrategias de atención a niño, niña o adolescente:** hace referencia a las llamadas donde se utiliza el tema de la semana, los juegos, cuentos, adivinanzas, chistes y canciones como herramientas dirigidas a la prevención y promoción de derechos y deberes.

Estas herramientas se deben encaminar a generar un espacio de enseñanza y aprendizaje independiente de si es el niño, niña o adolescente es quien propone esta actividad o en su defecto el agente es quien acude a ellas para el desarrollo de la comunicación. A continuación, se detallan las mencionadas herramientas.

a. **Tema de la semana**: es una publicación en los medios audiovisuales de la operación, con periodicidad semanal, en la cual se plantea un tema orientado al niño, niña o adolescente acorde con situaciones actuales, problemáticas propias de la edad o de



PÚBLICA

interés general. Adicionalmente, este tema cuenta con unas preguntas orientadoras y una actividad para desarrollar en la interacción.

b. **Chiste, cuento, canción y/o adivinanza:** es importante tener en cuenta que al aplicar estas estrategias deben estar ajustadas a la necesidad que se evidencie durante la comunicación, al contexto, edad, escolaridad, etc.

c. **Actividad para ocupación del tiempo libre:** corresponde a situaciones en las cuales el agente identifica a través del historial de llamadas que el niño, niña o adolescente se comunica en repetidas ocasiones durante el mismo día, proponiendo el mismo objetivo de llamada (por ejemplo, adivinanza). Para este escenario, se debe hacer uso de los siguientes pasos:

- Verificar el usuario. ¿Cómo? validando el número de teléfono (ANI) por el cual se comunicó y las veces que se ha comunicado durante el día. Adicionalmente, revisar en el historial de la herramienta de tipificación e identificar cuál fue la atención requerida por el niño, niña o adolescente y si fue resuelta.
- Indagar el motivo de la nueva comunicación del niño, niña o adolescente y examinar si la misma aplica para una nueva interacción (refiere vulneración o alguna situación que afecte su estado de ánimo); de ser así brindarla.
- ¿Cómo indagar por el nuevo motivo? Cuando se indaga por el nuevo motivo de llamada, no solamente hace referencia a lo que expresa el niño, niña o adolescente, también implica realizar preguntas orientadas a conocer el **POR QUÉ** y/o **PARA QUÉ** se comunica en varias oportunidades con el mismo motivo u objetivo de llamada. Ejemplo**:** “Pedrito yo veo que has llamado varias veces el día de hoy solicitando tareas, cuéntame ¿alguien te ayuda a realizar tus tareas o te toca solo?, ¿Dónde tú vives hay internet?, ¿Cuánto tiempo estás solo? Etc.
- Al identificar que la nueva comunicación no es un motivo de llamada diferente indicarle al niño, niña o adolescente actividades para la ocupación del tiempo libre. Por ejemplo: *“Pepe realiza un cuento con tu familia sobre la felicidad y compártelo con nosotros luego*”, se debe tener en cuenta que la actividad propuesta deberá ocupar el tiempo ampliamente.
- Realizar el registro y tipificación de la interacción, en especial registrar la actividad que fue asignada. De tal manera que el siguiente agente le solicitará dicha actividad y de no tenerla, se debe mantener el protocolo.
- Si el niño, niña o adolescente en la siguiente llamada resuelve la actividad asignada, se debe felicitar, retroalimentar, conversar e indicarle como estrategia de regulación que la siguiente comunicación será atendida en los siguientes días, a excepción de los casos en donde necesite ayuda (presunta vulneración de derechos, atención en

crisis), esta información se podrá expresar al niño, niña o adolescente en frases como: *"te sugerimos que nos llames en los siguientes días para darle la oportunidad a otro* niño, niña o adolescente*, pero recuerda que si en transcurso del día te sucede algo malo o sientas que necesitas hablar con nosotros puedes volver a llamar", "Pedrito entonces escribe el cuento sobre tus derechos y nos llamas el día de mañana, recuerda que si te está sucediendo algo malo puedes volver a llamarnos".*

- En este tipo de llamadas se debe evitar: usarla como una estrategia para finalizar las llamadas, poner un límite en la cantidad de llamadas y/o invalidar el motivo de llamada del niño, niña o adolescente. En este punto es importante que focalice la atención en el lema de línea número 4 que se encuentra en el anexo # 1.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 8 minutos, siempre y cuando la estrategia esté encaminada a desarrollar un espacio de aprendizaje. No obstante, si el niño, niña o adolescente presenta comportamiento inadecuado que imposibilite el desarrollo de la comunicación, el agente deberá optimizar el tiempo en conversación sin que exceda los 5 minutos. En las interacciones cuyo objetivo sea el desarrollo del tema de la semana la llamada no deberá exceder 10 minutos

En el ***Anexo # 3*** se encuentran detalladas las herramientas que se pueden usar de acuerdo con la estrategia de atención seleccionada durante la llamada.

**3.3.2.1.4 Atención en Crisis:** hace referencia a interacciones en las cuales el niño, niña o adolescente o adulto se encuentra en un estado temporal de trastorno y desorganización que se caracteriza por la incapacidad para manejar las situaciones que está enfrentando. El objetivo desde la línea 141, es aliviar el impacto inmediato de los efectos estresantes con el propósito de ayudar a reactivar las capacidades latentes y manifiestas, para lo cual se debe brindar apoyo, reducir el riesgo vital y vincular los recursos de ayuda. para seguir la ruta de atención en crisis, se debe tener en cuenta el flujograma relacionado en el anexo # 4 de este documento.

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación presenta variaciones de acuerdo con el nivel de riesgo que presenta el peticionario, por lo tanto, la prioridad en la comunicación es restablecer el estado emocional de la persona.

En el ***Anexo # 4*** se encuentran detallados cada uno de los pasos que se ilustran en el flujograma de atención en crisis.

**NOTA:** el agente o profesional que brinde la atención en crisis debe realizar el seguimiento respectivo. En caso de que el seguimiento lo vaya a realizar un agente, éste debe ser supervisado por un profesional de Psicología o reportar al equipo de psicólogos la imposibilidad de realizar el seguimiento para que sea a través de ellos que se adelante el mismo.

**3.3.2.1.5 Atención de presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos:** hace referencia a interacciones en las que se identifica una presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos. Para ello se tendrán en cuenta los siguientes escenarios:

**a. Escenario uno (Explícito):** el niño, niña, adolescente o adulto desde el inicio de la comunicación tiene como objetivo reportar una situación de amenaza, vulneración o inobservancia de derechos. Para esto tenga en cuenta lo siguiente:

El agente debe indagar el punto de ubicación (dirección, barrio, nombre de conjunto, bloque, piso, apartamento, número de casa) de manera inmediata, antes de seguir profundizando en la descripción de la situación. Para ello se deberá tener presente la siguiente información:

- La dirección debe ser validada en los diferentes sistemas de georreferenciación con los que cuente el agente.
- En caso de no contar con la ubicación de vivienda, se debe indagar el nombre y punto de ubicación del colegio, es importante que brinde el grado que cursa (ejemplo: “Sexto A”, “ocho - siete”; estos ejemplos aplican cuando hay más de un salón para el mismo grado) y la jornada en la cual están estudiando (mañana, tarde, noche).
- Cuando no se logre validar ningún punto de ubicación, se le puede solicitar al niño, niña o adolescente que busque un recibo de servicios públicos de su vivienda. Mientras se espera en la línea, dependiendo de lo que responda, también se le podrá indicar que se comunique nuevamente cuando lo tenga y así poder orientarlo para que brinde la dirección que aparezca en el recibo. Igualmente, es posible indicar que solicite el dato a alguna persona (vigilante, vecino, familiar, etc.) siempre y cuando esto no impliqué algún riesgo para él.
- De igual forma, hay que recordar que si no se tiene la dirección, pero cuenta con unas indicaciones claras para llegar al sitio de la constatación, se puede registrar la petición. Sin embargo, se recomienda siempre validar con el supervisor, formador o

PÚBLICA

en última instancia con un profesional del segmento de calidad, si se puede registrar la solicitud con las indicaciones que se brinden.

- Para el caso anterior, es necesario indagar especificaciones sobre la vivienda, acerca de cómo es la casa, cuántos niveles tiene, características propias de la misma, ¿de qué color está pintada?, ¿está en obra negra?, puntos de referencia cercanos a la misma tales como salón comunal, iglesia, colegio, tienda, etc.
- Para las situaciones en las que el (los) afectado (s) esté (n) en una institución de salud, se debe verificar el nombre de la entidad, cama, servicio, pabellón, fecha de salida y/o tiempo de duración en la institución, datos de contacto, datos completos de los progenitores.
- Unas veces se cuente con el dato de ubicación, proceda a hacer la búsqueda de los afectados en SIM para identificar si ya existen procesos abiertos a favor del Niño, Niña o Adolescente (recuerde que puede hacer la búsqueda a través de demandado, peticionario, nombres de los progenitores)

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 20 minutos.

**b. Escenario dos (implícito):** el niño, niña o adolescente manifiesta una situación de vulneración de derechos durante la interacción sin ser el motivo de llamada inicial, razón por la que a continuación se mencionan las siguientes recomendaciones para el manejo de esta llamada:

- Mencionar de manera funcional y asertiva el derecho que se está vulnerando, buscando que el niño, niña o adolescente sea consciente de la afectación a la que está siendo expuesto. De esta manera, se estarán eliminando barreras como la normalización del maltrato y como agente tendrá la facilidad de acceder a los datos de ubicación.
- Una vez cuente con la ubicación, es importante explicar al niño, niña o adolescente el proceso que se va a llevar a cabo para brindarle la ayuda. Puede hacer uso de la explicación del lema de “hablar con confianza”. Tenga en cuenta que no se deberán usar términos técnicos, como por ejemplo, denuncias, constatación, petición y/o reporte, en su reemplazo deberá apoyar la interacción con frases como *“vamos a compartir tu situación con otros compañeros para que puedan ayudarte”, “es importante que esto que me estas contando lo conozca un compañero quien podrá acercarse al lugar donde estás y mirar que está pasando”*, entre otras frases, las cuales tendrán que estar ajustadas a la edad del Niño, Niña o Adolescente que se comunica.
- Posteriormente a la obtención de la ubicación y la explicación del proceso, continúe con lo descrito en el escenario uno.



PÚBLICA

**Tiempo de duración:** el tiempo de esta comunicación no deberá exceder los 30 minutos.

Tanto para el escenario uno como para el escenario dos, otros aspectos para tener en cuenta para el registro de la Denuncia PRD o Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) son los siguientes:

- Teniendo en cuenta el tipo de maltrato que se identifique, se deberá hacer uso del fichero de preguntas filtro que se encuentra disponible en las herramientas operativas de uso diario.
- En el caso de que el niño, niña o adolescente se encuentre ubicado en el área rural, se debe indagar por el departamento, municipio, corregimiento y/o vereda, ranchería o caserío. Así mismo, se deberán obtener las indicaciones claras y precisas que le permitan al equipo psicosocial o de constatación realizar de manera efectiva la diligencia.
- Es importante indagar y relacionar a todos los niños, niñas y adolescentes que puedan identificarse como afectados, relacionando sus nombres, edades y números de identificación, si los aporta.
- En los casos que se presente maltrato físico, se debe indagar si se evidencian marcas o hematomas en el cuerpo del niño, niña o adolescente, ya que, de ser así, deberá realizar reporte a la Policía según las indicaciones que se tengan en la operación.
- Indagar sobre los progenitores y/o posibles agresores (nombre, parentesco con el niño, niña o adolescente, ubicación, datos de contacto).
- Cuando el niño, niña o adolescente se ajuste a las características de población flotante, se deben indagar las características físicas que permitan identificarlo, personas que lo acompañan, vestimenta, indicaciones del lugar que frecuenta, incluyendo la frecuencia de permanencia. Lo anterior, con el fin de que sean reportados a Policía de Infancia y Adolescencia.
- Cuando se identifique una situación de amenaza o vulneración de derechos y no sea posible obtener la aprobación del niño, niña o adolescente para realizar el registro con sus datos personales o manifieste no estar de acuerdo con que el ICBF registre una solicitud con sus datos, se deberá registrar una denuncia PRD y el niño, niña o adolescente deberá quedar registrado como anónimo y en la descripción no se debe revelar al denunciante.
- En el caso de no contar con la ubicación exacta y requiera indicaciones para completar la ubicación, esta deberá ser documentada en el campo de la herramienta SIM llamado “observaciones particulares de ubicación”.
- Para los casos en los cuales reportan una situación de amenaza o vulneración de derechos, sin obtener ubicación del afectado por parte del adulto debido a que no cuenta con la misma o se interrumpe la comunicación (finalización de llamada), se deberá:

a) Consultar en SIM y en las demás herramientas dispuestas en el centro de contacto, si existe historial a favor del afectado que cuente con dirección de ubicación, en caso de hallarla, deberá validar la fecha de la información existente, la cual no podrá superar un año de registro. No obstante, se deberá hacer análisis del contenido de las actuaciones para determinar si es viable registrar la petición con la información existente.

Para lo anterior, en el centro de contacto, se debe solicitar apoyo y aval por parte del Coordinador o Líder de formación que se encuentre en piso, quienes articularán con el área de aseguramiento.

b) Comunicarse con el peticionario para obtener información adicional de la ubicación (ampliación de información).

- La petición quedará registrada como Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) a nombre del centro de contacto cuando el niño, niña o adolescente no autorice ningún tipo de registro en el sistema de la situación de amenaza o vulneración.

**3.3.2.1.6 Transferencia y acompañamiento:** se refiere a las situaciones en las que es viable transferir llamadas a segmentos especializados, otros agentes y/o contingencias asociados a un niño, niña o adolescente o adulto. Para cada uno de ello se debe tener en cuenta que no es necesario solicitar apoyo por parte de un profesional y el agente deberá registrar la petición que corresponda cuando la situación sea reportada por un tercero, que no tiene forma de intervenir directamente en la situación y la funcionalidad de la llamada se limita a reportar a la entidad competente (sea ICBF u otra).

**a. Transferencias a otros agentes de la línea**

Dentro de la dinámica de la línea, existen situaciones particulares que justifican la transferencia entre agentes, dentro de las cuales se encuentran:

- El agente genera una buena empatía con el niño, niña o adolescente, logrando que en posteriores comunicaciones solicite comunicarse con él.
- El niño, niña o adolescente presenta alguna situación o conducta particular que amerita la atención exclusiva de un profesional en Psicología o Derecho.

Si se cumple alguna de las dos situaciones descritas anteriormente, el agente deberá:

- Solicitar el tiempo de espera y explicarle las razones de este. Por ejemplo: *"Juan espérame un momento en línea, voy a ver si mi compañero (Nombre del agente) te puede atender en este momento".*



PUBLICA

- En el caso de que el agente solicitado pueda atender la llamada, el agente que recibió la interacción se debe despedir del niño, niña o adolescente. Por ejemplo, *"Listo Juan, te voy a comunicar con (Nombre del agente), que tengas un buen día".*
- Si por el contrario, en el caso de que el agente solicitado no pueda recibir la llamada, el agente que recibió la interacción debe persuadir al niño, niña o adolescente para dar respuesta al motivo inicial de su llamada, sin dar la opción de comunicarse con posterioridad.
- Si el niño, niña o adolescente insiste en que le transfieran la llamada con otro agente, se debe generar un espacio en la comunicación donde se explique el manejo y uso de la línea a través del lema número 4, el cual se encuentra en el anexo # 1.
- En caso de que el agente solicitado sea quien haya registrado una denuncia a favor del niño, niña o adolescente y no es posible la transferencia, se debe generar empatía para obtener la información que desea agregar, modificar o consultar el niño, niña o adolescente.

**b. Transferencia a Profesional en Psicología o Derecho:**

En los escenarios en que se requiera realizar transferencia al equipo de psicólogos o abogados (por la complejidad o especialidad del tema) del centro de contacto, el agente deberá indicar previamente de manera clara y comprensible a la persona el alcance que tiene el centro de contacto y la asesoría que realizará, es decir que el profesional que se encuentra apoyando la interacción determinará el proceso y la información a brindar durante la comunicación.

**c. Apoyo y acompañamiento del profesional en psicología**

A continuación, se relacionan situaciones en las cuales el agente solicitará apoyo por parte del equipo de psicólogos:

- **Contingencia o atención focalizada:** aplica para los casos que son manejo exclusivo del equipo de Psicólogos de la línea 141, los cuales se pueden identificar en la herramienta de tipificación de las llamadas y por notificación del equipo de psicólogos la cual se realiza a través de los diferentes medios audiovisuales de la operación.
- **Solicitud expresa del peticionario:** cuando se solicite de manera explícita la atención por parte de un profesional determinado.

PÚBLICA

- **Primeros auxilios psicológicos:** cuando se identifique alteración emocional por parte del peticionario y/o agente, que impida continuar la interacción telefónica.
- **Conducta suicida:** interacciones en las que se identifiquen o se manifiesten ideaciones (pensamiento o deseos de no querer vivir con ausencia de una idea o plan estructurado), intentos (cuando haya una conducta previa dirigida a atentar en contra de su vida y está claro el mecanismo, por ejemplo: “me corte las venas”, “salte del puente”, “me le bote a un carro”, “me tome un medicamento”), amenazas (cuando se expresa la planeación de una conducta que atente contra su vida, por ejemplo: “tengo las pastas y me las voy a tomar”, “estoy en la terraza de la casa y voy a saltar a la calle”, “voy a abrir el registro del gas”), o conductas auto lesivas relacionadas con la intencionalidad de atentar contra su propia vida (cortarse, flagelarse, lacerarse, autoagresión física).
- **Agresión física o psicológica**: presencia de maltrato físico o psicológico durante la interacción telefónica.
- **Conductas de riesgo asociadas a consumo de Sustancias Psicoactivas:** interacción del Niño, Niña o Adolescente manifestando consumo de sustancias psicoactivas.
- **Información y orientación sobre derechos sexuales y reproductivos:** solicitud expresa del peticionario o cuando se identifique durante la interacción la necesidad de informar u orientar sobre aspectos relacionados con derechos sexuales y reproductivos, por ejemplo, orientación sexual, identidad de género, cambios biológicos, entre otros, sobre este aspecto.
- **Pautas de crianza:** situaciones en que un padre o cuidador manifiesta algún tipo de dificultad y/o conflicto con el Niño, Niña o Adolescente que tiene a cargo.

**Nota:** para lo anterior, el profesional determinará de acuerdo con el motivo de llamada y las condiciones del caso, si requiere contacto o intervención directa (en línea) con el peticionario o si hará acompañamiento al lado del agente.

### d. Atención de Personas Adultas

Una vez se identifique que la persona que se comunica a las líneas telefónicas dispuestas para la atención al ciudadano es mayor de 18 años, se deben tener en cuenta los aspectos mencionados en el numeral 3.3.1 “Guiones de Atención”.

El adulto que se comunique a las líneas tendrá dos opciones:
1. Manifestar su nombre
2. Solicitar la reserva de su identidad.

***"En cualquier momento de la comunicación, el ciudadano puede solicitar la reserva de su identidad"***

De acuerdo con la respuesta a las opciones anteriores, se debe indicar lo siguiente:

**-Respuesta opción 1:** ¿Señor (a) xxx, por favor cuénteme en qué le puedo colaborar?
**-Respuesta opción 2:** De acuerdo Señor (a), ¿por favor cuénteme en qué le puedo colaborar?

El ciudadano deberá indicar el motivo de su solicitud y el asesor deberá esperar a que sea expuesta la situación o el motivo de su comunicación sin interrumpirlo, a excepción que se requiera aclarar o confirmar lo que el ciudadano refiera, siguiendo el hilo de la comunicación. De manera alterna, deberán formularse las preguntas filtro pertinentes para el registro adecuado de la solicitud.

El asesor deberá indicarle al ciudadano:

- "Señor xxx (el ciudadano manifestó su nombre, opción 1), con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado, ¿está de acuerdo?"

- "Señor (a), (si el ciudadano manifiesta querer reservar su identidad, opción 2), con la información que suministra, procederé a registrar su solicitud sin sus datos y al final le indicaré el número de radicado de su petición."

Si el ciudadano lo solicita, solo se podrá brindar la información que se especifica a continuación, de acuerdo con el tipo de petición:

- **Denuncia PRD:**

El ICBF realizará en el menor tiempo posible una visita en la dirección informada, debe tener en cuenta que las actuaciones dentro del proceso gozan de reserva, por lo tanto, no se le puede brindar más información.

Si el ciudadano desea conocer cuantos días toma la gestión del ICBF, se le informará que dentro de los 3 días hábiles siguientes se realizará la visita inicial.

Si el ciudadano desea conocer los argumentos por los cuales no se le puede dar más información del caso, se deberá explicar que dando cumplimiento al artículo 19 de la Ley



PÚBLICA

1712 de 2014 “ley de transparencia y acceso a la información pública” la información de niños, niñas y adolescentes goza de reserva en virtud de la protección de sus derechos.

El resultado de la constatación no se deberá informar al peticionario. Sin embargo, cuando el ciudadano por cualquier canal de atención se comunique nuevamente con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con el fin de conocer las acciones adelantadas, se deberá revisar en el Sistema de Información Misional (SIM) si la denuncia **fue falsa o dirección errada**. En estos casos, **únicamente se informará estos resultados de la constatación**, con el fin de que amplié o corrija la información de la denuncia inicial. Si la denuncia es verdadera, la información que se brindará será la mencionada anteriormente sobre la reserva (*dando cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014)*. Cuando la denuncia se haya remitido por competencia a otra entidad, se informará al ciudadano la entidad a la cual se dio traslado.

- **Solicitud de Restablecimiento de Derechos - SRD:**

El ICBF realizará en el menor tiempo posible una visita en la dirección informada, debe tener en cuenta que las actuaciones dentro del proceso gozan de reserva, por lo tanto, no se le puede brindar más información.

Si la SRD la realiza el padre, madre o representante legal, adicional a lo anterior, se le deberá informar que si hace parte del proceso y el Defensor de Familia a quien se le asigne el caso, lo estima conveniente lo estará citando.

Si el ciudadano desea conocer cuantos días toma la gestión del ICBF, se le explicará que la visita inicial se realizará dentro los 10 días hábiles siguientes.

Si el ciudadano desea conocer los argumentos por los cuales no se le puede dar más información del caso, explicar que dando cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 “ley de transparencia y acceso a la información pública” la información de niños, niñas y adolescentes goza de reserva en virtud de la protección de sus derechos.

Si con posterioridad se comunica un ciudadano solicitando información sobre el proceso y el mismo se encuentra en gestión, **no se debe dar información sobre las actuaciones**, pero si se debe aclarar que la Defensoría de Familia que está llevando el caso, es quien citará a las personas que considere son parte dentro del proceso administrativo de restablecimiento de derechos; en caso de que el ciudadano lo solicite, se puede mencionar el Centro Zonal competente.

- **Derecho de Petición**

Para los Derechos de Petición tipificados en SIM como Quejas, Reclamos o Sugerencias, se informa que el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente del registro y para los tipos de petición: Información y Orientación con Trámite y Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, se deberán informar los términos de acuerdo con la modalidad del Derecho de Petición.

Para cualquier tipo de petición, incluyendo Denuncia PRD y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), es importante tener en cuenta los parámetros de atención establecidos en la Guía de PQRDS actualizada y aprobada mediante resolución 3962 de 2016 o las demás que la modifiquen o deroguen.

NOTA: los términos de ley sobre las PQRDS solo serán informados si el adulto o niño, niña o adolescente lo solicita, teniendo en cuenta lo mencionado en los párrafos anteriores.

**Tiempo de duración:** el tiempo de la interacción en la cual se registren denuncias PRD o solicitudes SRD no deberá exceder los 20 minutos, y para los demás tipos de interacción, en los que se registren otros tipos de petición (Información y Orientación y PQRS) no se deberá exceder los 15 minutos.

### 3.3.2.1.7 Interacciones que no refieren casos de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes

**a. Persona que se comunica solicitando información del componente de Ayuda Humanitaria (que se encontraba a cargo del ICBF):**

Se le debe indicar al ciudadano que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ya no está cargo del componente de ayuda humanitaria y que debe comunicarse con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), al número telefónico (1) 4261111 desde la Ciudad de Bogotá o a la línea gratuita 01 8000 911119 desde cualquier lugar del País, donde lo orientarán acerca del proceso de ayuda humanitaria.

**b. Remisión a Salud: persona adulta que se comunica a las líneas y manifiesta que requiere ayuda u orientación psicológica:**

- Informar el objetivo de la línea y la población a la cual va dirigida.



PÚBLICA

- Indicar que si desea atención psicológica se debe remitir con su EPS, un hospital o de manera particular con un profesional.
- Despedirse de forma cordial con los guiones establecidos.

**c. Persona adulta que se comunica solicitando información de servicios, programas o trámites de entidades diferentes al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar:**

- Informar el objetivo de la línea y la población a la cual va dirigida.
- Indicar a dónde se debe dirigir según la información que requiere el ciudadano.
- Invitar a conocer el portafolio de servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en la página web www.icbf.gov.co.
- Despedirse de forma cordial con los guiones establecidos.

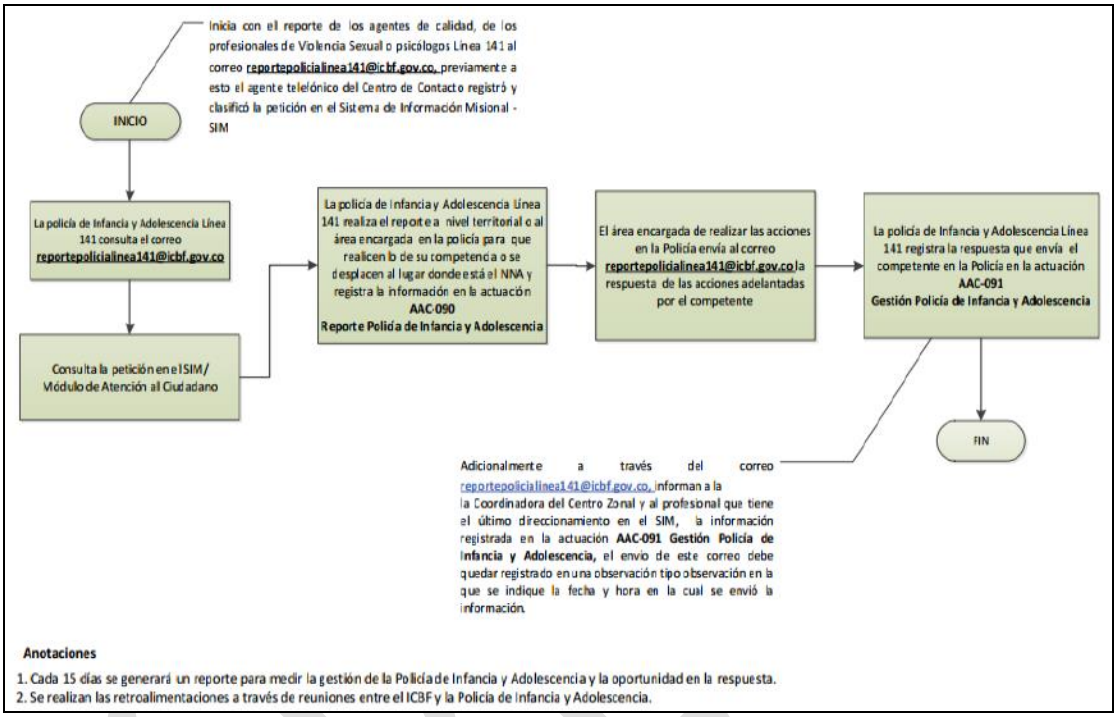
**d. Activación rutas de emergencia**

**- Policía de Infancia y Adolescencia Línea 141**

El Centro de Contacto cuenta con el acompañamiento de la Policía de Infancia y Adolescencia dentro de la operación las 24 horas del día, los siete días de la semana, con el fin de realizar la activación de la ruta de atención de forma inmediata, optimizar la articulación entre entidades para la adecuada y oportuna atención de los casos de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

A continuación, se presenta la ruta para el reporte por parte de los agentes y psicólogos del Centro de Contacto al grupo de la Policía de Infancia y Adolescencia y las acciones que se adelantan para la gestión de los casos.

PÚBLICA




**- Reporte de casos de emergencia que no están asociados a inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de NNA:**

Se pueden presentar escenarios en los que a través del canal telefónico, los ciudadanos se comuniquen solicitando ayuda o reportando una situación de emergencia tal como incendios, accidentes, amenazas de bombas, etc. Ante de ello, desde las líneas de atención del ICBF, será importante seguir los siguientes pasos:

- Escuchar con atención la situación que se está reportando
- Identificar si quien se comunica es un niño, niña o adolescente adulto
- Solicitar datos de ubicación donde se está presentando la emergencia
- Articular con los profesionales de apoyo del centro de contacto y generar la marcación a la línea 123; en las regionales y centros zonales, se debe realizar el reporte a la línea de emergencia dispuesta por cada territorio.
- Evite hacer promesas o dar garantías acerca de lo que otras entidades pueden o no hacer.

### 3.3.2.1.8 ATENCIÓN VIOLENCIA SEXUAL

El proceso aplica para las vulneraciones referentes a situaciones de presunta violencia sexual que son reportadas a través del centro de contacto:

**a. Cómo actuar cuando el niño, niña, adolescente o adulto, llama a reportar un posible caso de violencia sexual:**

- Escuchar atentamente, sin alterarse, ni asustarse.
- Creer en la información que aporta la persona y decirle que se le brindará la ayuda profesional, trasmitiéndole confianza y seguridad.
- Si siente empatía por la víctima o afectación emocional por su relato, autorregule sus emociones.
- No reaccionar de forma violenta, ni emitir juicios de valor u opiniones acerca del relato.
- Mantener el suceso en privado.
- En caso de alteraciones emocionales, calmar al niño, niña o adolescente o a la persona que reporta, ofreciendo ayuda y comprensión.

**b. Reporte a otras instituciones**

Teniendo en cuenta la competencia de cada una de las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, es necesario proceder al reporte de los casos de violencia sexual, según las particularidades de estos.

El reporte de los casos a la Policía de Infancia y Adolescencia que presta acompañamiento en la operación del centro de contacto, se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes eventos:

- Cuando la presunta violencia sexual esté ocurriendo en el momento.
- Cuando se reporte una situación de asalto sexual reciente.
- Comunicaciones del sector educación que refieran que el presunto agresor está en el medio familiar y el niño, niña o adolescente deba retornar al hogar después de la jornada escolar.
- Comunicaciones de sector salud donde refieran que el acompañante del niño, niña o adolescente es el presunto agresor o el acudiente se muestra negligente.
- Casos de presunta pornografía Infantil.

PÚBLICA

**c. Ruta de Atención**

**- Si el caso amerita el registro en SIM de una petición tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos**

Al identificar que se trata de un caso relacionado con violencia sexual, las orientaciones se realizarán teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se debe explicar al ciudadano que reporta el hecho, la importancia de la valoración médica, recordando que todo acto de violencia sexual es una URGENCIA MEDICA[1], por ello se le remitirá al servicio de salud, sin importar el tiempo que haya transcurrido desde la ocurrencia del hecho de violencia, ya que desde allí también se deberá activar la ruta de atención integral.
- Se debe explicar al peticionario que el Defensor de Familia deberá formular la Denuncia Penal ante las autoridades competentes, sin embargo, si el peticionario insiste y expresa su voluntad de querer hacer la Denuncia Penal se les deberá informar que pueden acercarse a la Fiscalía General de la Nación, Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (CAIVAS), Centro de Atención Integral a Víctimas – CAPIV, Unidades de Reacción Inmediata – URI, Salas de atención al usuario – SAU, Policía Judicial y Policía de Infancia y Adolescencia.
- Hay que aclarar que el proceso de restablecimiento de derechos que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar está enfocado en los niños, niñas y adolescentes víctimas, que es diferente al proceso penal en contra del agresor.

De acuerdo con la problemática identificada en cada caso y la valoración de riesgo realizada, el profesional del grupo de Violencia Sexual del centro de contacto puede realizar comunicación telefónica directa o mediante correo electrónico con el Centro Zonal al que se ha direccionado la SRD, para informar acerca del registro del caso por presunta violencia sexual y la urgencia de asignar el mismo a una Defensoría de Familia para su intervención.

**- Si el caso no amerita el registro en SIM de una petición tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos:**

1 Recuerde que la aplicación del protocolo para el abordaje integral de la violencia sexual desde el sector salud se encuentra reglamentado en la Resolución 459 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección social, Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.



PÚBLICA

Si el caso no es de violencia sexual, pero es necesaria una orientación, entendiéndola como las acciones dirigidas a identificar y disminuir factores de riesgo y fortalecer factores resilientes, se puede realizar una asesoría enfocada a la prevención, la cual se registrará en el Sistema de Información Misional – SIM, como una "Información y Orientación", de igual manera en los casos en los que el ciudadano no cuente con la dirección o ubicación del niño, niña o adolescente para registrar la SRD.

**d. Orientación enfocada en Prevención:**

Al momento de realizar este tipo de orientación, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Disminuir factores de riesgo en el caso de violencia sexual.
- Identificar factores protectores en el caso de violencia sexual.
- Cómo se identifica un abuso sexual, signos y síntomas de presuntas víctimas de violencia sexual.
- Dar a conocer los cambios a nivel psicológico, conductual y social de las presuntas víctimas de violencia sexual.
- Informar sobre rutas de atención en caso de violencia sexual.

**- Pasos de la orientación:**

- Identificar claramente el tema en que debe ser orientada la persona que hace la llamada.
- Brindar la orientación precisa requerida.
- Verificar la comprensión de la información suministrada y cumplimiento de la expectativa de la consulta.

**e. Transferencias a profesional especializado del grupo de Violencia Sexual.**

Todos los casos de violencia sexual deben en lo posible, ser transferidos a los profesionales del grupo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Cuando el niño, niña o adolescente víctima sea quien se comunique y manifieste desde el inicio de la interacción una situación relacionada con violencia sexual y si los profesionales del segmento no se encuentran disponibles, deberá transferirse la llamada al equipo de psicólogos especializados de línea 141.
- Cuando tenga algún indicio o sospecha de una situación de presunta violencia sexual.
- Cuando el peticionario solicite asesoría especializada en la ruta de atención a víctimas de violencia sexual.



PÚBLICA

- En los casos en que el agente ha establecido un nivel de empatía lo suficientemente fuerte para que en el transcurso de la llamada el niño, niña o adolescente reporte una situación de presunta violencia sexual, se debe realizar la alerta al profesional de apoyo en piso, para que contacte a uno de los profesionales del grupo de violencia sexual y se realice el acompañamiento al agente en el trascurso de la llamada.
- Si el ciudadano se niega a ser atendido por un agente y no hay disponibilidad de un profesional, se deben tomar los datos de contacto e informar por medio de correo, al segmento de violencia sexual para la devolución de llamada lo más pronto posible.
- Si el ciudadano no acepta la trasferencia, el agente tomará la solicitud, solicitando apoyo en piso y reportará la información al correo del segmento.

### 3.3.2.1.9 ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR - SNBF

**Este proceso aplica para los casos que son reportados a través del centro de contacto:**

Una vez mencionado el motivo de la llamada por parte del colaborador de la entidad y al tratarse de un reporte de inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos, se deberá establecer a través del Anexo #5 Fichero de Preguntas Filtro si se cuenta con los datos mínimos del menor de edad para el registro del caso, de ser así, debe proceder con el registro de la información de acuerdo a los parámetros establecidos en la Guía PQRDS vigente, de lo contrario utilice el siguiente guion: “Señor(a) xxx, recuerde que para proceder con el registro de su solicitud es necesario que nos informe lo siguientes datos xxxx, ¿cuenta con dicha información?”, en caso de ser afirmativa la respuesta, se dará un tiempo máximo de 2 minutos para que la entidad los brinde, de lo contrario indique: “Señor(a) xxx, teniendo en cuenta que no ha suministrado los datos requeridos, agradecemos enviar la información completa al correo atencionalciudadano@icbf.gov.co cuando cuente con los mismos para proceder con el registro de su solicitud”.

Ahora bien, para los escenarios en los que no haya respuesta por parte del colaborador de la entidad, aplique el guion de “Despedida cuando el ciudadano abandona la comunicación” mencionado en el numeral 3.3.1.

### 3.3.2.1.10 CASOS DENTRO DEL CONTEXTO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y VIOLENCIA DE GÉNERO QUE DEBEN SER REMITIDAS A LAS COMISARÍAS DE FAMILIA O INSPECCIONES DE POLICÍA.



PÚBLICA

Cuando se identifique que el caso a reportar corresponde a violencia intrafamiliar entre adultos, se realizarán únicamente las preguntas filtro de ubicación y con el relato inicial del ciudadano, se deberá construir la descripción, sin necesidad de solicitar más información que lleve a la revictimización. Es importante tener en cuenta que, frente a esta situación, la descripción debe ser general. Por ejemplo, identificar si están hablando de maltrato psicológico, físico, violencia sexual, frecuencia y urgencia.

En todos los casos se deberá informar obligatoriamente al peticionario los datos de contacto de la Comisaria de Familia competente para atender su caso, a donde deberá acercarse lo antes posible; adicionalmente debe comunicársele que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dará traslado de la solicitud en cumplimiento de la ley.

En los casos en los cuales en una misma localidad existan varias Comisarías de Familia, se deberá informar el número de teléfono de todas las comisarías de la localidad para que establezca comunicación y le informen a cuál de ellas se debe dirigir.

Cuando se identifique que el caso a reportar corresponde a violencia de género, se debe informar que puede comunicarse a nivel nacional con la Línea 155 y en Bogotá 01 8000 112 137 o al WhatsApp 3007551846 de la línea Púrpura Distrital, las 24 horas del día, que atiende y orienta a mujeres maltratadas y víctimas de violencia de género.

Por último, teniendo en cuenta la situación de maltrato reportada y en caso de requerir atención en crisis, debe articularse el acompañamiento con el grupo de psicólogos, con quienes además se evaluará la gravedad del caso para determinar la necesidad de comunicarse con la línea la línea 123, cuando la ubicación sea en la ciudad de Bogotá y para el resto del país, reiterar que se debe solicitar atención a través de la línea 155.

### 3.3.2.1.11 ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR, DEPENDENCIAS Y OFICINAS DEL ICBF.

Es importante tener en cuenta que las interacciones telefónicas que se sostengan a través de las extensiones internas del Instituto, deben caracterizarse por ser comunicaciones enmarcadas dentro de los atributos del buen servicio que se mencionan en el Protocolo de Servicio y Atención ICBF.

A continuación, se relacionan las funciones del teléfono:

9 Llamada externa
#10 Programar desvío de todas las llamadas.
#11 Cancelar desvío de todas las llamadas.

#20 Captura de llamada por grupo de captura.
#21 Captura de llamada por extensión.
#55 Retornar última llamada.

## 4. ANEXOS

Anexo # 1. Atención para Llamadas de Reconocimiento de la Línea
Anexo # 2. Atención de Asuntos Generales
Anexo # 3. Estrategias de Atención
Anexo # 4. Atención en Crisis
Anexo # 5. Fichero de Preguntas Filtro

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
Resolución 3962 de 2016, por la cual se adopta la Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF.
Ley 1878 de 2018, por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia y se dictan otras disposiciones.

## 6. RELACIÓN DE FORMATOS:

| Código | Nombre del formato |
|---|---|
| | N/A |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS:

| Fecha | Versión | Descripción del Cambio |
|---|---|---|
| | | Se actualiza el “Protocolo de Atención Línea |



PÚBLICA

| | | |
|---|---|---|
| | | 141” el cual queda unificado en el “Protocolo de Atención Canal Telefónico”, en el que se incluyen parámetros de atención para la línea 141, línea 018000918080, línea 018000112440, línea PBX – (1) 4377630 y líneas telefónicas en puntos de atención y dependencias del ICBF, permitiendo así la consolidación de parámetros de atención para este canal, en un solo documento. |

PÚBLICA

## Anexo # 1. ATENCIÓN PARA LAS LLAMADAS DE RECONOCIMIENTO DE LA LÍNEA

### INTRODUCCIÓN

Cuando un niño, niña o adolescente llama por primera vez a la línea 141 presenta un comportamiento de exploración que lo realiza para conocer y dar respuesta a sus inquietudes con respecto a que va a encontrar o escuchar al otro lado de la línea. La curiosidad de un niño, niña o adolescente no tiene ningún límite y para explorar lo pueden hacer de diferentes formas: haciendo preguntas fragmentadas porque necesitan tiempo para pensar y entender las respuestas que obtienen, haciendo bromas, riéndose o simplemente manteniéndose en silencio para saber que va a pasar; es normal e importante que lo hagan ya que es una manera de aprender explorando. Lo anterior, les permite cuestionarse, resolver problemas, interactuar, investigar, conocer, ensayar y perseverar como proceso normal en su desarrollo perceptivo ante una situación que es nueva para ellos y esto lo pueden obtener a través de oír lo que dice el interlocutor en el caso de la línea 141.

### RECONOCIMIENTO DE LA LÍNEA

Teniendo en cuenta los dos posibles escenarios que se presentan en el reconocimiento de la línea, a continuación se ilustran los pasos para cada uno de ellos, presentando los posibles manejos a este tipo de interacciones. Así mismo, se menciona el manejo para las interacciones “no serias” a través del escenario Nº3:

1. **Escenario 1**: niño, niña o adolescente que se comunica con la intención de conocer la línea, su objetivo y alcance, es decir que existe comunicación de doble vía.

- **Motivo conocimiento de la línea:** “me dijeron que llamara, que era para niños” “me dijeron que allá jugaban con los niños”, “quiero saber que hacen allá”. “vi la propaganda en televisión y quisiera saber si servía”, etc.

1.1. ¿**Qué se debe hacer?:**

- Validar el motivo de llamada: *“muchas gracias por llamarnos y estar interesado (a) en conocernos”, “que chévere nos quieras conocer, voy a contarte para que sirve esta línea”*
- Anticipar el orden de la llamada: en este punto se le indica al niño, niña o adolescente que se va a responder a su motivo de llamada, pero antes de ello deberá dar prioridad a

algunas preguntas clave para conocerlo, ¿Cómo? “te voy a contar sobre la línea 141, pero que te parece si primero te hago unas preguntas para concerté mejor”.

- Realizar preguntas clave: Estas preguntas están orientadas a conocer los datos básicos sociodemográficos y de esta manera realizar el registro en la herramienta de tipificación.
  - ¿Cómo te llamas? / ¿Cuál es tu nombre y tus apellidos?
  - ¿Cuántos años tienes?
  - ¿Desde dónde nos estás llamando? / ¿desde qué lugar de Colombia te comunicas?
- Conocimiento de la línea: en este punto se debe validar cual es la información que tiene de la línea y de donde la obtuvo.
  - ¿Cómo te enteraste de la línea?
  - ¿Sabes para qué sirve la línea?
  - ¿Es la primera vez que hablas con nosotros?
- Dar a conocer los objetivos de la línea: teniendo en cuenta que el motivo de llamada es conocer la línea, se empezará por mencionar los objetivos de esta, esto con la intención de indicarle las posibles interacciones que puede tener y el alcance. A continuación, se muestra un ejemplo de cómo brindar esta información:

“*Pepe, ¿Sabías que esta línea es para escuchar a todos los niños, niñas y adolescentes del país?, ¡es una línea súper chévere!, aquí nos puedes contar todo lo que quieras, tus experiencias en el colegio, lo qué pasa en tu casa, con tus hermanos y padres, con tus amigos y vecinos, también nos puedes llamar cuándo necesites ayuda porque te sientes triste o aburrido, cuando quieras compartir con nosotros tus alegrías o cuando tengas dudas en algún tema específico, aquí siempre estaremos dispuestos para escucharte y ayudarte”*.

Posteriormente el agente deberá explicar de manera más detallada algunos aspectos importantes de los objetivos y alcance de la línea teniendo en cuenta lo siguiente:

- Hacer énfasis en la protección de derechos: luego de brindar la introducción sobre la línea, es deber del agente profundizar en el objetivo principal relacionado con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; para este propósito expondrá algunas situaciones de maltrato de manera que se pueda clarificar no solamente el concepto de protección sino también el alcance de la línea.

¿Cómo?

Agente: *"Luisa, ¿qué cosas crees que pueden poner triste o hacer sentir mal a un niño, niña o adolescente?* El agente inicia la explicación planteando una pregunta con la intención de hacer el ejercicio de manera participativa.

Niño: "*que los papás le peguen"* En este punto está indicando una situación de maltrato la cual debe ser retroalimentada con la intención de indicar uno de los posibles motivos de llamada.

Agente: *"exacto Luisa y esta situación no debería suceder porque todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a que se les trate bien.* En la retroalimentación se une el maltrato reportado con la vulneración de un derecho, introduciendo el concepto en el discurso.
Agente: Posteriormente se complementa la situación reportada aclarando que el maltrato lo puede ejercer cualquier persona, *"además Luisa no solo los papás le pegan a un niño, niña o adolescente también está mal cuando lo hace cualquier otra persona como amigos, familiares, etc."*

Agente: Luego de señalar el maltrato que indicó el niño, niña o adolescente, se deben ampliar las otras posibles situaciones por las cuales podría solicitar nuestra ayuda, "*¿Luisa y que otras cosas malas le podrían pasar a un niño, niña o adolescente?"*

Niño: *"no se"*

Agente: "*bueno mira que no solamente nos puedes llamar si a ti o a algún otro niño, niña o adolescente le pegan, también pueden pasar otras cosas por las cuales les podríamos ayudar, por ejemplo, si se quedan mucho tiempo solos, si los insultan o tratan mal, si trabajan, no van a estudiar, no los llevan al médico cuando están enfermos o no les dan de comer."*

***Nota:** si en la pregunta inicial cuando se indaga por las situaciones que pueden llegar a hacer sentir mal a un niño, niña o adolescente y la repuesta que brinda no se relaciona con una vulneración de derechos, por ejemplo: *"que me vaya mal en el colegio",* de igual manera se debe retroalimentar "*claro Luisa eso puede hacer sentir mal a un niño…pero hay otras cosas como por ejemplo…*", luego de esto se mencionan las situaciones de maltrato expuestas en la parte de arriba.

- Explicar los parámetros de ayuda: teniendo en cuenta que en el paso anterior se mencionaron las posibles situaciones por las cuales se podrían comunicar los niños, niñas o adolescentes, en este punto el agente deberá explicar cómo desde la línea y desde ICBF se puede brindar una ayuda en caso de reportarse una situación de vulneración de derechos.

¿Cómo?

Agente: en primera instancia se debe indagar por el conocimiento que tiene sobre el ICBF y la forma en la cual se brinda la ayuda: *"Luisa, ahora cuéntame ¿qué has escuchado sobre el ICBF y sobre la línea 141?*

Niño: *"que ayudan a los niños", "que se llevan a los niños*", etc.

Agente: "*Bueno Luisa, quiero contarte que si alguna de las cosas malas que te conté antes te llegan a pasar a ti o a algún niño, niña o adolescente que conozcas, nosotros desde aquí te vamos a ayudar guardando toda la información de lo que sucede y después unos compañeros que trabajan en unos puntos de atención del ICBF llamados centros zonales, pueden ir hasta la casa o citar a las personas con las que vive el niño, niña o adolescente que está siendo maltratado, de manera que puedan darse cuenta de lo que está pasando y asegurarse de que todos sus derechos se garanticen"*

Agente: luego se confirma si la información brindada fue comprendida, "*Luisa entonces ahora que ya sabes un poco más sobre esta línea y el ICBF, cuéntame ¿porque cosas podrías llamarnos a pedirnos ayuda?*

- Dar a conocer los lemas de la línea: En este punto se explicarán las formas adecuadas en las que se debe mantener una interacción con la línea, esto a través de los lemas. A continuación, se muestran cada uno de ellos:

Introducción: *"ahora te quiero contar que en la línea tenemos unos lemas, que son unas frases o ideas que tenemos sobre cómo se deben comportar todos los niños, niñas y adolescentes que se comunican con nosotros"*

- Lema 1: "***respetar*** *a las personas con las que hablamos es un hecho de admiración que hace amigos por montón".*



PÚBLICA

- Lema 2: *"hablar siempre con la **verdad** nos ayudará a conocer mejor a ese nuevo amigo que nos llamó".*
- Lema 3: "*compartir tus tristezas, miedos y preocupaciones con **confianza**, nos permite buscar la mejor manera de protegerte".* Frente a este lema es deber del agente explicar que, si el niño, niña o adolescente se encuentra en riesgo, es nuestro deber brindarle la atención oportuna buscando protegerlo y que se le garanticen sus derechos; por tal motivo, sólo en esas situaciones se tendrá qué informar lo sucedido o romper la confidencialidad en la información, aclarando que el reporte se puede realizar de manera anónima si así lo prefiere. ¿Cómo?, ejemplo: *"Luisa, ten en cuenta que lo que tú nos cuentas es tan importante que requiere de un trato muy especial y si en algún momento nos damos cuenta que tu estas en riesgo o peligro es necesario que podamos informarles a otros compañeros del ICBF para que te puedan ayudar, ¡pero tranquilo! si tú quieres, no decimos que fuiste tú quien nos contó, sino otra persona u otro amiguito".*
- Lema 4: *"**Compartir** la línea con otros niños, niñas o adolescentes del país nos permite ayudarles a todos por igual".* Frente a este lema es importante aclarar que todas las llamadas que nos hace el niño, niña o adolescente son importantes, pero haciendo énfasis que al recibir todos los días llamadas donde se exponen situaciones de riesgo o peligro siempre se debe dar la oportunidad para que todos puedan hablar con la línea.

**¿Cómo usar los lemas de la línea?**

- Al mencionar cada uno de los lemas, se debe verificar que el niño, niña o adolescente entienda realmente lo que significan y como se aplican a la línea, para esto es importante hacerlos participes de la explicación, haciendo preguntas del siguiente tipo:

*"¿Por qué crees que hablar con respeto nos ayuda a hacer más amigos?"*
*"¿Qué puede pasar cuando alguien dice mentiras?"*
*"¿Qué cosas podrían poner a un niño, niña o adolescente en riesgo o en peligro?"*
*"¿Qué llamadas crees que puedes hacernos que sean urgentes o representen una emergencia para ti?"*

Con este tipo de preguntas y dependiendo la respuesta que brinden, se debe generar alguna reflexión relacionada con la utilización del lema en la línea, por ejemplo:

Agente: "*¿Qué puede pasar cuando alguien dice mentiras?"*

Niño: *"que ya no me vuelven a creer"*

Agente: *"exactamente, mira que lo mismo pasa en línea si un niño llamara cambiándose el nombre, no sabríamos con quien estamos hablado realmente"*.

- Otra forma de explicar los lemas de la línea puede ser a través de analogías o metáforas, por ejemplo:

- Lema 4: antes de hacer el ejercicio se debe identificar algo que le guste o sea de alta preferencia para el niño, niña o adolescente: *"Luisa, imagínate que hoy llegara a tu barrio un vendedor de helados de chocolate, que es el que más te gusta ¿verdad?, pues este vendedor está regalando esos helados, o sea son gratis. Cuando tú vas, te das cuenta que hay una fila enorme de niños esperando por su helado, ¿Cómo te parece hacer fila?, aburrido ¿cierto?, pero pues tú te esperas porque es el helado que más te gusta; imagínate que después de esperar mucho tiempo, ves que otros niños se empiezan a colar en la fila, ¿Cómo te haría sentir eso?, mal ¿cierto?, pues mira Pepito que lo mismo pasa aquí en la línea 141, hay muchos niños que quieren hablar con nosotros porque es gratis y además la pasan muy bien, pero cuando algún niño, niña o adolescente llama muchas veces es como si se colara en la fila, y ¿qué crees que pasaría si ese niño que estaba a punto de ser atendido, nos quería contar que le paso algo malo y nos colamos?"*

- Lema 3: *"imagínate que aquí en la línea tenemos una caja de secretos, donde vamos a guardar todo lo que nos cuentes y le vamos a poner llave y candado, esto quiere decir que nadie se va a poder enterar de lo que hablas con nosotros, pero solo hay una llave que abre ese candado y es cuando nos cuentas que estas en riesgo o algo malo te paso, nos toca abrir esa caja y contar lo que te pasó para poder ayudarte".*

- Finalizar la llamada: en este punto luego de contar los aspectos más relevantes de la línea, se le hace un resumen de lo conversado y se realiza el guion de despedida según lo mencionado en el numeral 3.3.1 de este documento

1.2. Para tener en cuenta:

- Si durante la conversación o al indagar el motivo de llamada, se identifica alguna vulneración de derechos, se deberá suspender la información que se está brindando sobre la línea y orientar las preguntas y la interacción a este aspecto.



PÚBLICA

- Se debe tener en cuenta que en algunos casos **el niño, niña o adolescente ya conoce información sobre la línea, por lo cual puede comunicarse con un motivo de llamada que no esté relacionado con conocer explícitamente la línea**, por ejemplo, pueden presentarse los siguientes motivos de llamadas: juegos, chistes, canciones, adivinanzas, saludar, etc. Si esto sucede el agente de igual manera debe validar el motivo de llamada, pero redirigirla para brindar información de la línea, siguiendo los pasos previamente indicados, ¿Cómo? *"Luisa que chévere que nos llames a jugar con nosotros, pero mira que como eres un nuevo amigo en nuestra línea, te voy a contar aparte de jugar qué más podemos hacer, para que nos conozcas mejor"*
- Si durante la conversación o al indagar el motivo de llamada el niño, niña o adolescente expresa o solicita información u orientación sobre algún tema propio de su edad y que nos permita generar un espacio de prevención, se debe dar prioridad a este aspecto y finalmente explicar, por ejemplo: métodos anticonceptivos, embarazo, cambios propios del desarrollo, derechos, información específica de ICBF.
- En el caso que el motivo del niño, niña o adolescente sea tareas se deben realizar todos los pasos establecidos para el escenario 1, indicando que la prioridad de la interacción es que se conozca la información básica de la línea.
- En la explicación de los objetivos o actividades que se realizan desde la línea no se deben mencionar las adivinanzas, cuentos, chistes, etc. Lo anterior ya que esto son estrategias de atención más no objetivos de la línea y puede llevar a interpretaciones tales como que se comunican con una "línea de juegos", entre otras.

**2. <u>Escenario 2</u>:** Niño, niña o adolescente que se comunica por primera vez con la línea 141, a través de bromas, verbalizaciones obscenas (contenido sexual) y soeces, se toman este tipo de interacciones como una forma de explorar y conocer la línea.

- **Motivo Bromas:** "hola, quieres ser mi novia", "me llamo Goku", "pásame a mi mamá que la necesito", etc.

2.1. **¿Qué se debe hacer?**

a) Realizar identificación: aunque el motivo de llamada inicial es una broma, el agente no debe olvidar que el niño, niña o adolescente es nuevo, por lo cual se deben realizar las mismas preguntas para el registro en el sistema y la personalización de la llamada, adicional a esto puede funcionar como estrategia de desviar el comportamiento inadecuado.

¿Cómo?:



PÚBLICA

Adolescente: *"Hola, quieres ser mi novia"*
Agente: *"Hola, pero ven cuéntame cómo te llamas para saber primero quién eres"*

b) Involucrarse o dar respuesta a la broma: En este punto dependiendo del tipo de broma que realizan, el agente se involucra en la misma respondiendo a lo solicitado o siguiendo la interacción normalmente dependiendo lo que verbalice.

¿Cómo?
Adolescente: "*ven, pero quiero que seas mi novia"*
Agente: "*bueno Pepe, te quiero contar que yo no puedo ser tu novia, porque aquí en la línea solamente somos amiguitos de todos los niños, niñas o adolescentes de Colombia"*

c) Invitar a conocer la línea: luego de haberse involucrado en la broma, se da una segunda oportunidad al niño, niña o adolescente para regular su comportamiento, abriéndole la posibilidad de conocer la línea.

¿Cómo?
*"bueno como ya te conté que no puedes ser novio de las personas que contestan en la línea y veo que eres nuevo, que te parece si te cuento que cosas chéveres pueden hacer los niños, niñas o adolescentes aquí en la línea 141"*

**Nota:** En caso de que el niño, niña o adolescente se regule y mantenga la atención en la interacción con el agente, se seguirán los pasos establecidos para el escenario 1.

d) Señalar el comportamiento y finalizar: este paso se llevará a cabo en caso de que se mantenga la broma que están realizando y no permitan una interacción coherente con la línea.

¿Cómo?
Adolescente: "*no, pero venga yo quiero ser su novio, no sea así"*
Agente: "*Bueno Pepe, como ya te aclaré las razones por las cuales no puedo ser tu novia y no quieres hablar de otro tema, vamos a darle la oportunidad a otro niño, niña o adolescente, recuerda que siempre estamos disponibles para escucharte cuando lo necesites, que tengas buen día/tarde/noche".*

PÚBLICA

**Para tener en cuenta:**

Abordar la llamada de manera cálida y asertiva para que el niño, niña o adolescente comprenda que nuestra posición de apoyo es incondicional. Se invita al agente a que desarrolle toda su creatividad con el fin de generar empatía durante el desarrollo de la interacción. Tener en cuenta que NO se debe tomar a modo personal la broma, por esto es importante no perder el control de la interacción ni de cada uno, así es posible intentar hacer parte de la broma o invitarlo a que cuente de que se ríe para que se pueda reír de manera conjunta.

- **Motivo verbalizaciones obscenas/soeces:** "hola care monda", "venga le quiero hacer el amor", "ven a mi casa, quiero que me lo hagas rico", "a usted le gusta la verga", etc.

2.1.1. **¿Qué se debe hacer?**

- Señalar el comportamiento inadecuado: en este punto se debe retroalimentar al niño, niña o adolescente indicándole de manera descriptiva el comportamiento inadecuado y lo que se espera desde la línea. ¿Cómo?: "Pepe, estás usando unas palabras que no son adecuadas, aquí en la línea siempre hablamos con respeto" o "*nos estás hablando con groserías, aquí siempre debemos hablar con respeto"*
- Realizar identificación: se dará una primera oportunidad al niño, niña o adolescente para regular su comportamiento indagando por datos sociodemográficos. ¿Cómo?: "*Pepe cuéntame cómo te llamas para saber en primer lugar con quien hablo".*
- Validar una posible vulneración de derechos: como en algunos casos los niños, niñas o adolescentes que se expresan con este tipo de verbalizaciones, también pueden estar expuestos a este tipo de tratos por parte de familiares, amigos, etc. En este punto se intentarán hacer preguntas como: *¿dónde escuchaste eso?, ¿A quién se lo escuchaste?, ¿Dónde lo viste?*, *¿alguien te ha tratado usando ese tipo de palabras?*
- Señalar el comportamiento y finalizar: si al preguntar por los datos de identificación e intentar identificar algún tipo de vulneración se continúan presentando verbalizaciones obscenas / groseras se debe señalar la conducta *¿cómo? "Aun sigues diciendo palabras inadecuadas y no podemos hablar así…"* o *"como estas diciendo palabras groseras voy a terminar la llamada"* y luego de ello aplique el guion de finalización de llamada mencionado en el numeral 3.3.1 de este documento. Si el niño logra regular la conducta se le brinda la atención siguiendo los pasos establecidos en el escenario 1.



PÚBLICA

**Para tener en cuenta:**

- No lo tome a título personal, se debe tener en cuenta que las verbalizaciones no son para el agente sino es una forma de que los niños, niñas o adolescentes manifiestan sus conductas; es decir, fíjate en la conducta y no en la persona.
- Mantener el límite siempre con un trato cordial y amable.
- No juzgar todos los temas de sexualidad. Hay niños que pueden tener dudas reales que requieren orientación.
- No realizar amenazas, como por ejemplo enviar a la policía.

3. **Escenario 3:** Se caracterizan por el tipo de llamadas donde no existe algún tipo de interacción donde el posible niño, niña o adolescente no habla, no se escucha nada o se escuchan sonidos.

**Tiempo determinado para la llamada:** 30 segundos.

3.1. **¿Qué se debe hacer?**

a) Recordación de la línea: Durante los 30 segundos, se busca dar a conocer algunos aspectos básicos de la línea, teniendo en cuenta que si se encuentra alguien escuchando al agente (niño, niña o adolescente o adulto), se brinde un primer reconocimiento de la línea 141.

¿Cómo?

*"Si alguien está escuchándome quiero contarte que somos una línea amiga y estamos para conocer, escuchar y ayudar a todos los niños, niñas y adolescentes de Colombia" / "Quiero que sepas que esta línea está creada para todos los niños, niñas o adolescentes de Colombia para escucharlos, orientarlos, ayudarlos, recordar sus derechos y llevarlos a que aprendan muchas cosas. Estamos las 24 horas del día, los siete días de la semana y desde cualquier lugar de Colombia nos puedes llamar.*

*Si por el contrario es una persona adulta puede comunicarse por cualquiera de nuestros canales de atención para reportarnos cualquier vulneración de derechos hacia un niño, niña o adolescente o conocer de nuestra oferta institucional".*

b) Señalar y finalizar: en este punto si no se ha generado algún tipo de interacción el agente debe realizar el guion de finalización, de acuerdo con lo mencionado en el numeral 3.3.1.



PUBLICA

**Para tener en cuenta**

- Si en el momento de brindar la información de la línea, el niño, niña o adolescente emite algún sonido o intento de verbalización, se debe retroalimentar e intentar incentivar para que se comunique, ¿Cómo? "*ven yo escuche la voz de un niño, no te de pena hablar, cuéntame ¿Cómo te llamas?"*
- Si el niño, niña o adolescente logra interactuar, seguir los pasos establecidos para el escenario 1.

PÚBLICA

## Anexo # 2. ATENCIÓN DE ASUNTOS GENERALES

### INTRODUCCIÓN

Son interacciones en las que el niño, niña o adolescente comenta las actividades que realiza en su cotidianidad, especialmente todo aquello que acontece el mismo día de la llamada, de este modo se presenta el conjunto de verbalizaciones que emplea para describir su contexto.

### 1. DIARIO VIVIR

En la línea 141 uno de los motivos más frecuentes de llamada por parte de los niños, niñas y adolescentes está relacionado con hablar de sus experiencias o vivencias del día a día, brindando un espacio para conocer elementos importantes de su entorno, su cultura, sus relaciones familiares y vínculos afectivos, lo cual permite personalizar la atención, identificar factores de riesgo y protección, así como prevenir sobre posibles inobservancia, amenaza o vulneración de derechos.

#### 1.1. Motivos de Llamada

“Quiero contarte como me fue en el colegio”, “llamaba para que me acompañen mientras voy al colegio”, “quería contarles que hoy aprendí a montar bicicleta”, “mira que mañana me voy de paseo con mi familia”, “estoy jugando con mis amigos”.

#### 1.2. ¿Qué se debe hacer?

- Validar el motivo de llamada: teniendo en cuenta que el interés del niño, niña o adolescente es manifestarle a la línea una actividad que puede llegar a ser de alto valor para él o ella, es deber del agente retroalimentar estas verbalizaciones dándole a entender la importancia que tienen para la línea. Ejemplo: “*Pedro que chévere que nos estés llamando a contarnos sobre cómo te fue en colegio, nos alegra que estés estudiando” o “nos alegra mucho que te esté yendo bien en tu colegio*”.

- Reforzar habilidades / empoderar en derechos: teniendo en cuenta que en el discurso inicial del niño, niña o adolescente relacionado con diario vivir se pueden llegar a identificar de manera indirecta habilidades necesarias para su adecuado desarrollo o el ejercicio de un derecho fundamental, es deber del agente usar estos elementos no



PÚBLICA

solamente como una forma de identificar factores de riesgo y protección, sino también como una estrategia para reforzar aspectos en la vida del niño, niña o adolescente que favorecen la prevención de situaciones de vulneración de derechos. A continuación, se muestra cómo se debe realizar el reforzamiento de habilidades y el empoderamiento en derechos:

a) Identificar la habilidad: Un primer paso es identificar en el discurso inicial o motivo de llamada del niño, niña o adolescente si lo reportado se refiere a la ejecución de una habilidad particular. Para lograr este objetivo, a continuación, se pueden observar modelos de interacción según las diferentes habilidades:

- Solución de problemas o conflictos: Esta habilidad está relacionada directamente con comportamientos o formas de pensar, mediante los cuales una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular. En otras palabras, se refiere a todas las estrategias que puede mencionar un niño, niña o adolescente como forma de resolver o afrontar una dificultad de su día a día, los motivos de llamada siguen estructuras como: *"es que les quería contar que hoy un niño me molestó en el colegio, pero yo fui a contarle a la profesora y ella lo regaño", "estaba jugando con mi hermana y como no me quiso prestar su muñeca, le pegué", "perdí varias materias, pero no sé cómo decirle a mis papás para que no me regañen"*
- Autocuidado e independencia: es la capacidad que tienen las personas de asumir en forma voluntaria el cuidado y mantenimiento de su salud, así como prevenir enfermedades mediante el conocimiento y prácticas que les permitan vivir activos y saludables. A parte de los estilos de vida saludables, también esta habilidad está relacionada con todos los comportamientos que permiten un desenvolvimiento independiente en las actividades diarias del niño, niña o adolescente, por ejemplo, todo lo relacionada con higiene corporal, alimentación, entre otros. Los motivos de llamada siguen estructuras como: *"te quería contar que ya me bañé y me cepille los dientes", "les quería decir que hoy estuve montando bicicleta en el parque" "es que mi mamá me dice que le ayude a lavar la loza, pero me da pereza".*
- Toma de decisiones - Proyecto de vida: hace referencia a un conjunto de intenciones, metas, ilusiones o motivaciones que dirigen a un individuo hacia lo "que quiere hacer" y "lo que va a hacer" siendo esto transversal a todas las áreas de su vida (personal, escolar, familiar, laboral, sexual). Relacionado con esta habilidad los motivos de llamada siguen estructuras como: "*les quería contar que ya tengo novio", "quería hablar sobre lo que me gusta hacer", "llamaba para contarles que quiero ser policía", "ya decidí que quiero ser mamá más adelante".*

- Seguimiento de reglas/normas/instrucciones: esta habilidad se refiere a la capacidad que tiene el niño, niña o adolescente de comportarse o responder ante alguna contingencia (regla o instrucción) establecida por alguna figura de autoridad como sus progenitores, profesores o cuidadores; generalmente en estas instrucciones o reglas se le indica al niño, niña o adolescente lo que debe o no hacer. Los motivos de llamada que se pueden presentar relacionados con esta habilidad son: *"es que mi mamá es muy cansona pidiéndome que tienda la cama", "es que todo el tiempo se ponen bravos conmigo porque no hago caso", "hoy hice todo lo que me pidió la profesora".*
- Habilidades relacionadas con valores: se pueden identificar cuando en el discurso del niño, niña o adolescente reporta situaciones relacionadas con compañerismo, responsabilidad, sinceridad, ayuda a los demás, etc. Como motivos de llamada se pueden presentar los siguientes: "*llamaba para contarles que no me llamo como le dije a un compañero tuyo, ese no es mi nombre", "es que quería contarles que hay unos niños que llaman desde este número a hacer bromas".*

b) Retroalimentar la habilidad identificada: En este paso se refuerza o resalta la habilidad identificada en el discurso inicial del niño, niña o adolescente: "*bueno Pedro nos alegra mucho que ya hayas terminado tus tareas, me doy cuenta de que eres muy responsable", "muchas gracias por contarnos cuál es tu verdadero nombre*, *ser sincero y admitir tus errores te hace cada vez más una mejor persona"*. Es importante tener en cuenta lo que se menciona a continuación para este tipo de llamadas:

- Generar reflexión: En este paso se utilizarán estrategias enfocadas en que el niño, niña o adolescente entienda la importancia del desarrollo y aplicación de la habilidad reportada en diferentes contextos. ¿Cómo?, si en el mismo reporte se evidencia que la habilidad se encuentra desarrollada o aprendida, se establecen otras situaciones hipotéticas donde se pueda aplicar, por ejemplo:

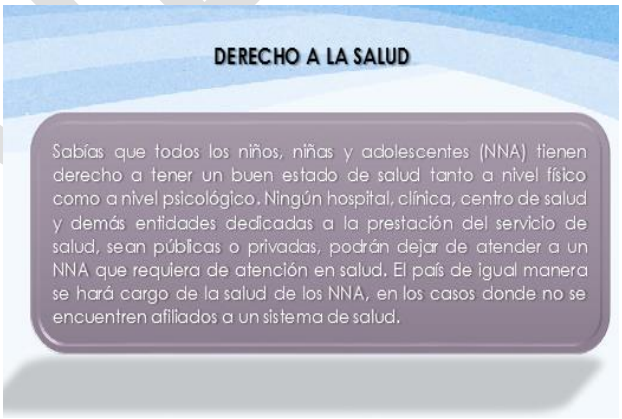
  Niño: *"es que les quería contar que hoy un niño me molestó en el colegio, pero yo fui a contarle a la profesora y ella lo regaño"*.
  Agente: *"qué bueno lo que me estás contando, hablar con tu profesora muestra que solucionas tus problemas de forma pacífica y calmada, cuéntame, cuándo algo te molesta de un amigo tuyo o de tus papás, ¿qué sueles hacer?... ¿Qué harías si quien te molesta es uno de tus profesores?"*

- Si en el reporte se evidencia que la habilidad no se encuentra desarrollada o aprendida, es deber del agente mostrar las posibles alternativas para conseguir una respuesta diferente a la que está realizando actualmente, ¿Cómo?

  Niña: *"estaba jugando con mi hermana y como no me quiso prestar su muñeca, le pegué"*
  Agente: **"***Si no existiera la posibilidad de pegarle a tu hermana, ¿qué otras formas se te ocurren para negociar o compartir los juguetes con ella?"*

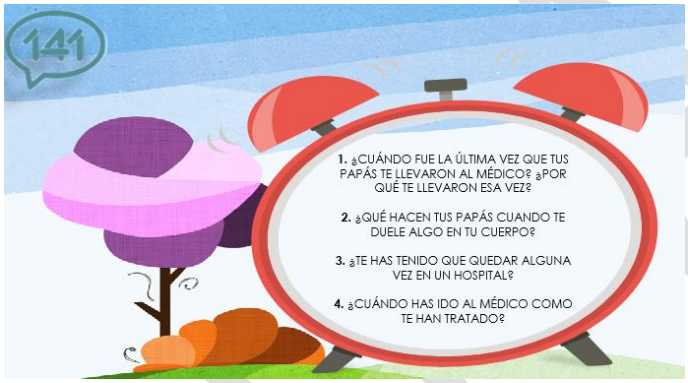
1.2.1. **Empoderar en derechos:**

a) Identificar el derecho reportado: Un primer paso es identificar en el discurso inicial o motivo de llamada del niño, niña o adolescente si lo reportado se refiere al ejercicio de un derecho fundamental (para conocer los derechos de los niños, niñas o adolescentes, remitirse al validador de derechos). Esta identificación puede realizarse desde la estructura del motivo de llamada: *"Es que estaba enfermo y mi mamá me llevó al médico", "les quería contar que ya almorcé", "es que voy en camino al colegio y quería hablar con alguien mientras tanto"*.
b) Retroalimentar el derecho identificado: en este paso el agente le indicará al niño, niña o adolescente el nombre del derecho identificado y le explicará brevemente en qué consiste, utilizando la información consignada en el validador de derechos, como se muestra a continuación:




PUBLICA

c) Validar el cumplimiento del derecho: teniendo en cuenta que cada uno de los derechos de los niños, niñas o adolescentes tiene varios componentes que permiten determinar si se está dando cumplimiento al mismo, en este paso es deber del agente realizar las preguntas determinadas en el validador para determinar cualquier posible situación de vulneración, para este fin deberá usar las preguntas que están relacionadas, como se muestra a continuación:




d) Detectar factores de riesgo y protección: luego de validar el derecho comentado por el niño, niña o adolescente, se puede utilizar la siguiente guía de preguntas con la intención de complementar la valoración dependiendo el área de la vida que se esté reportando:

- Área familiar:
  - ¿Con quién vives?
  - ¿Quién te cuida mientras tus papás trabajan?
  - ¿A qué se dedican tus papás o en qué trabajan?
  - ¿Cómo es tu relación con tus hermanos/padres?, ¿qué piensas de esa relación?
  - ¿Qué hacen en familia los fines de semana?, ¿qué opinas de esas actividades?
  - ¿En qué te gustaría que mejorara tu familia?
  - ¿Cómo te castigan tus padres?, ¿qué hacen cuando te portas bien?, ¿qué es para ti portarte bien/portarte mal?
  - ¿A quién acudes cuando tienes un problema?, ¿Quién es la persona en la que más confías? (esto permitiría establecer la red de apoyo con la que cuenta el niño, niña o adolescente)

- Área académica
  - ¿Qué hiciste el día de hoy en tu colegio?
  - ¿Qué aprendiste en la clase XX?
  - ¿Qué piensas de lo que te pasó hoy en descanso o en la clase XX?
  - ¿Qué fue lo mejor del día en el colegio?
  - ¿Qué no te gustó del día?
  - ¿Qué pudiste hacer para evitar que esa situación no pasara?
  - ¿Qué cambiarías de tu día?
  - ¿Cuál es tu profesor favorito y por qué?, ¿Qué profesor no te gusta y por qué?
- Área social
  - Háblame de tus amigos, ¿Quiénes de ellos son del barrio/colegio?
  - ¿Qué actividades realizas con tus amigos?, ¿qué sientes cuando quieres jugar algo y tus amigos no quieren?, cuando te sientes así, ¿qué haces?
  - ¿Cómo te sientes cuando estás con tus amigos?
  - ¿tienes un amigo al que quieras mucho más que a los demás?, ¿qué te gusta de él/ella?
- Área afectiva
  - ¿Cómo te demuestran las personas que tú quieres amor?
  - ¿Cómo demuestras amor a quienes te rodean?
  - ¿Cómo puedes mejorar la relación con las personas que amas?
  - ¿Cómo te sientes cuando tratas mal a alguien que quieres y qué haces para corregirlo?

### 1.3. Resumen de la llamada

En este paso el agente realiza varias conclusiones relacionadas con la información obtenida, haciendo un resumen de los temas tratados durante el total de la interacción.

### 1.4. Finalización de llamada

Se aplica el guion de finalización de acuerdo con lo mencionado en el numeral 3.3.1 de este documento.

### 1.5. Apoyo en Tareas

Teniendo en cuenta que uno de los motivos relacionados con diario vivir puede ser la solicitud explicita de ayuda en tareas por parte del niño, niña o adolescente, frente a este



PÚBLICA

aspecto el agente debe realizar en primer lugar una pequeña introducción para anticipar los puntos a tratar en la llamada: *"bueno primero quiero agradecerte por llamarnos a pedir ayuda, pero quiero hacerte unas preguntas para saber por qué no has podido realizar tus tareas*". Posteriormente el agente indagará teniendo en cuenta lo siguiente:

a) Validar vulneraciones de derechos: dado que en algunos casos cuando los niños, niñas y adolescentes solicitan ayuda en tareas pueden presentarse situaciones de fondo que están relacionadas con alguna vulneración de derechos como por ejemplo negligencia (falta de acompañamiento por parte de los padres), es deber del agente realizar las preguntas pertinentes tales como:

*" *¿Con que personas vives en tu casa?, ¿Cuándo tienes tareas como la que me estás contando hoy quién de esas personas suele ayudarte?*
**después de llegar del colegio ¿qué personas adultas te acompañan?,* si la respuesta indica que el niño, niña o adolescente permanece tiempos prolongados solo o sin la compañía de un adulto se debe preguntar: *¿Cuánto tiempo permaneces solo o sin que te acompañe un adulto?*

b) Validar disponibilidad y acceso a recursos: en este punto luego de descartar que el niño, niña o adolescente no está expuesto a alguna situación de vulneración de derechos, se debe indagar por los recursos con los cuales cuenta y si tiene acceso a los mismos, realizando las siguientes preguntas:

**¿En tu ciudad, pueblo o vereda cuentan con servicio de internet?*
**¿En tu colegio o escuela cuentan con una biblioteca?*
**¿Tus profesores se apoyan en algún libro para hacer la clase o les pide que consulten algún libro?*

c) Validar hábitos de estudio: en este punto el agente debe descartar si la ayuda solicitada por el niño, niña o adolescente está relacionada con una dificultad en hábitos de estudio, realizando las siguientes preguntas:

* *¿Cuándo te pusieron la tarea?*
**¿Para cuándo tienes que entregar la tarea?*

PUBLICA

Luego de validar los anteriores aspectos, según las respuestas que brinde el niño, niña o adolescente el agente debe brindar una conclusión dando respuesta al motivo de llamada inicial de la siguiente manera:

- Si las respuestas indican que se está presentando una vulneración de derechos el agente debe mencionar: *"bueno Javier me parece muy bien que estés preocupado por cumplir con tus tareas, pero quiero contarte que para nosotros es muy importante que todos los niños, niñas y adolescentes estén acompañados siempre por un adulto para que puedan ayudarlos en un tema tan importante como tu educación, que te parece si desde acá te brindamos más bien una ayuda para garantizar que tus papás puedan acompañarte más en tus tareas"*
- Si las respuestas indican que cuenta con recursos ya sea en su colegio, en su casa o en su barrio se le debe indicar: *"bueno Javier nos alegra mucho que estés preocupado por cumplir con tus tareas, pero es importante que sepas que todos los recursos con los que cuentas como los libros (biblioteca, internet etc.) fueron creados para que las respuestas a tus tareas queden lo mejor posible, por esto yo te invito a que te aventures a usarlas en primer lugar y descubras lo buenas que pueden resultar"*
- Si las respuestas indican que no cuenta con recursos virtuales o materiales a la mano se debe brindar la siguiente respuesta: "J*avier nos alegra mucho que estés preocupado por cumplir con tus tareas, pero es importante que sepas que tanto tus profesores como tus padres o familiares deben apoyarte en todo lo que tiene que ver con tu educación, por esta razón yo te invito para que hables con ellos y les pidas la orientación, si ellos te responden de manera negativa o se niegan a ayudarte te puedes volver a comunicar con nosotros para mirar otras posibles soluciones"*
- Si las respuestas indican que la solicitud de la tarea se debe a una dificultad en hábitos de estudio, se debe brindar la siguiente respuesta: "*bueno Javier nos alegra mucho que estés preocupado por cumplir con tus tareas, pero es importante que sepas que para poder cumplir con tus obligaciones debes organizarte un poco mejor, por esto yo te propongo que pueda empezar a construir una agenda o un cronograma donde puedas poner las fechas de tus tareas o evaluaciones y de esta manera no se te olviden"*

Todas las anteriores respuestas están enfocadas a generar como reflexión para el niño, niña o adolescente que desde la línea 141 **no se realizan orientaciones a tareas**, teniendo como eje central de argumentación que son los progenitores o cuidadores, las instituciones educativas y las disposiciones de recursos por parte del gobierno los principales encargados de brindar respuesta a este tipo de solicitudes. Pero es importante que el agente siga las anteriores guías de respuesta de manera que se pueda validar en

un primer lugar el contexto de la solicitud de ayuda para posteriormente indicar una postura desde la línea que no implique presentar una negativa injustificada.

**NOTAS:**

- Si el niño, niña o adolescente que se comunica manifestando un motivo de llamada de diario vivir es nuevo en la línea, se debe aplicar el ***Anexo # 1***, específicamente el escenario 1.
- El agente no deberá iniciar la interacción con preguntas relacionadas con diario vivir o sugerirlo como objetivo de la llamada cuando el niño, niña o adolescente refiere no tener un objetivo claro (Ver apartado de llamadas abiertas de este anexo).
- Si durante la interacción con el niño, niña o adolescente se identifica alguna situación de vulneración de derechos, es deber del agente centrar la atención en este aspecto.

## 2. COMPORTAMIENTO PROBLEMA

Desde la línea 141 entendemos como comportamiento problema a cualquier respuesta que emiten o llevan a cabo los niños, niñas o adolescentes en interacción con un agente, que dificulta el cumplimiento de algún objetivo propuesto en la llamada, no permite la continuidad de algún tema y genera ocupación del canal sin desarrollarse un aprendizaje significativo. Adicionalmente, estos comportamientos también se miden como problemáticos teniendo en cuenta indicadores como frecuencia, duración e intensidad.

### 2.1. Tipo de comportamientos problema

a) Comportamientos que no permiten la continuidad en la interacción:

- Gritar: incrementos en el volumen de la voz que dificultan la comprensión de alguna verbalización emitida y de igual manera, no permiten que el agente establezca comunicación.
- Verbalizaciones obscenas/soeces: son todas palabras, frases o expresiones que no son social o culturalmente aceptadas ya que tienen un contenido sexualizado o una intención clara de ofender al otro.
- Pasar el teléfono: son las interrupciones constantes generadas del niño, niña o adolescente por pasar al teléfono a diferentes personas, sin que se pueda establecer un objetivo concreto con alguna de ellas.
- Oprimir las teclas: son los sonidos constantes que se producen durante la llamada que indican que se están presionando las teclas del teléfono y que interrumpen el dialogo que establece el agente.



PÚBLICA

b) Comportamientos que dificultan el cumplimiento de objetivos en la llamada:

- Conducta demandante: son todas las respuestas de tipo desafiante y autoritarias relacionadas con cualquier tipo de solicitud. Implican baja tolerancia a la espera, por tanto, busca que sus solicitudes se cumplan rápidamente. Adicionalmente, no permiten que se den respuestas negativas a lo esperado ni tampoco que se establezcan reglas o normas dentro de la interacción.
- Incongruencia en datos: son todas las respuestas contradictorias que se brindan durante la interacción ante una misma pregunta (nombres, edad, ciudad, etc.).
- Peticiones falsas: son todas las solicitudes interpuestas de manera reiterativa relacionadas con una presunta vulneración de derechos, evidenciando que por constatación han resultado falsas o el mismo niño, niña o adolescente realiza pequeños cambios en los datos en cada oportunidad que se comunica.
- Desatención: durante la interacción con el agente, se deben repetir varias veces las instrucciones, la información o las preguntas ya que el niño, niña o adolescente se encuentra realizando otra actividad durante la llamada o está concentrado en otro aspecto de su entorno.

## 2.2. Recomendaciones generales para señalar/ retroalimentar comportamientos problema:

a) Señalar / retroalimentar el comportamiento problema:

Cuando se habla de señalar o retroalimentar, se hace referencia a la habilidad de indicar de manera inmediata y asertiva alguna incongruencia, comportamiento problema o dificultades en la comunicación con el niño, niña o adolescente. El desarrollo de esta habilidad permite que durante la llamada se aclare información errónea y se inicie el proceso de reflexión respecto al reconocimiento de las falencias.

b) ¿Cuándo señalar/retroalimentar?

- Solamente se debe realizar cuando en el transcurso de la llamada se detecta en el reporte o discurso del niño, niña o adolescente un comportamiento problema en cualquiera de sus tipologías mencionadas arriba ejemplo: *“al principio me dijiste que te llamabas Carlos y ahora me dices que eres Raúl”*, *“Carlos no me estás dejando hablar”.*
- Es importante que cualquier comportamiento problema se compruebe a partir del discurso del niño, niña o adolescente, sin caer en interpretaciones o suposiciones.


Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Ejemplo: *"cuando yo te hago una pregunta tú se la haces a otra persona, nos parece importante escuchar lo que tú piensas".*

c) ¿Cómo se debe señalar o retroalimentar?

- Se debe hacer de manera inmediata, sin que sea el motivo para incitar a colgar. Ejemplo: "Josué me estás gritando, pidiéndome canciones, pero aún no te conocemos. Qué tal si lo intentamos hablando tranquilamente".
- Intentando generar un espacio de reflexión donde el niño, niña o adolescente pueda reconocer su falencia, sin emplear lenguaje hostil (regaño). Ejemplo: "Juan cómo te gustaría que te pidieran un favor", "cómo te sentirías tu si un niño de tu colegio te pidiera las cosas a gritos".

d) ¿Qué no es y que no se debe señalar/retroalimentar?

- No se deben mencionar los nombres de otros usuarios que aparecen en la herramienta de tipificación debido a que:

*Varios usuarios se pueden comunicar del mismo ANI.

*Se incurre en revelar identidades de niños, niñas o adolescentes que quieren permanecer en secreto, siendo esto un riesgo para ellos.

*Esta estrategia no genera cambio en el comportamiento del niño, niña o adolescente.

- Un usuario que no aparece registrado en la herramienta de tipificación no es señal de una incongruencia o dificultad del niño, niña o adolescente.
- El tono de voz no es un indicador fiable para determinar que una persona sea adulta o no. Lo importante en este caso es validar en primer lugar el motivo de la llamada, realizando las preguntas filtro necesarias y partiendo el principio de buena fe.
- Es importante tener en cuenta que cuando un niño, niña o adolescente diga mentiras, haga bromas o verbalice groserías, estas conductas no son un pretexto para finalizar de manera inmediata las llamadas, por el contrario, son una oportunidad para generar un espacio de reflexión en la llamada donde se oriente al reconocimiento de sus falencias.
- No se deben usar los lemas de la línea como parte del guión de finalización de llamada, ejemplo: "recuerda que uno de los lemas de la línea es hablar con respeto, por esta razón le vamos a dar la oportunidad a otro niño, niña o adolescente", su uso correcto es para recordarle la forma adecuada de interactuar con la línea y posteriormente iniciar el proceso de reflexión indicándole al niño, niña o adolescente los comportamientos esperados, ejemplo: "mira aquí hablamos con respeto y eso es no decir groserías, ¿Qué sentirías tu si la profe de tu colegio te dijera esas palabras?".

**2.3. Procedimientos de manejo:** teniendo en cuenta los tipos de comportamiento problema que se pueden presentar en la línea, se deben seguir los pasos citados a continuación con la intención de determinar si es posible lograr una regulación de los mismos:

***a.*** Señalar o retroalimentar el comportamiento problema: Cuando se detecta algún comportamiento problema durante la interacción, es deber del agente señalarlo de manera inmediata, indicando de la manera más descriptiva posible la conducta y finalmente mencionando lo que se espera desde la línea por parte del niño, niña o adolescente, ejemplo: "*Pedro me estas interrumpiendo cuando yo hablo, todos debemos esperar y guardar silencio cuando el otro está hablando", "Alejandra entiendo tu molestia, pero me estás gritando, recuerda que en la línea siempre hablamos con respeto y eso implica que bajes un poco el volumen de tu voz", "Javier me dijiste al principio que vivías en Bogotá, ahora me dices que vives en Medellín, es importante que la línea siempre hables con la verdad para poder confiar en lo que nos cuentas"*

***b.*** Estrategias para la regulación del comportamiento problema: Aunque algunos comportamientos problema tiene algunas particularidades de manejo, a continuación, se muestran algunas estrategias que están dirigidas a darle la oportunidad al niño, niña o adolescente de regularse:

- Agenda de actividades /anticipación: consiste en estructurar el contenido y los temas a tratar durante la llamada desde el inicio de esta, llegando a acuerdos frente a algunas actividades que sean de bajo valor para los niños, niñas y adolescentes. Teniendo en cuenta que este tipo de estrategia es más funcional para conductas demandantes, es importante que las actividades que se planteen sean consultadas y se dé prioridad a las de más alto valor, permitiendo un adecuado involucramiento en la interacción. Esta estrategia es siempre útil y tiene muchas aplicaciones. Sirve para anticipar cambios de actividades, para avisar que algo no ocurrirá como el niño o niña esperaba o para aclararle el comportamiento que se espera que tenga: *"bueno Pedro primero nos saludamos, luego podemos hacer un juego para aprender algo chévere, hoy no te podremos pasar a mi compañera Pepa porque no está disponible y al final hablaremos de lo que aprendimos"*
- Dar instrucciones de forma apropiada: teniendo en cuenta que el tipo de canal es solamente oral, esto expone a que los niños, niñas o adolescentes se distraigan con mayor facilidad ante cualquier estimulo de su ambiente, es por esta razón que cualquier instrucción o pregunta que se brinde sea corta, esperando de 2 a 3 segundos para que

se dé una respuesta y felicitando o reconociendo el seguimiento de esta, para que comprenda que esa era la acción esperada y se motive a repetirla.

- Establecer las normas de comportamiento: cuando se ha identificado previamente que un niño, niña o adolescente ha presentado comportamientos problemas en otras llamadas, desde el inicio se pueden anticipar las conductas esperadas antes de que se presente el comportamiento problema, ejemplo: *"hola Carlos, el día de hoy vamos a saludar, no vamos a usar groserías, y vamos a decir toda la verdad para que podemos divertirnos mucho"*
- Elogio y reconocimiento: Cuando durante la llamada logran algún avance en cualquiera de las dificultades señaladas, deben ser elogiados por su esfuerzo. Por otra parte, se pueden frustrar si fracasan o las cosas no les resultan bien. Por esto resulta muy útil emplear con frecuencia frases positivas y acciones que les indiquen que lo que han hecho es lo que se espera. Desviación: luego de señalar o retroalimentar cualquier comportamiento problema, se debe dar una primera oportunidad para verificar si se entendió el mensaje, para ello se debe intentar continuar con la interacción realizando cualquier otra pregunta que permita valorar la intensidad de la conducta problema.

**c.** Finalización de llamada: Si luego de señalar el comportamiento problema e intentar implementar algunas de las estrategias mencionadas previamente este continua se debe realizar el guion de finalización siendo especifico en la razón por la cual se terminará la llamada.

**Para tener en cuenta**

- Identificar el temperamento del niño en aras de generar una relación en la llamada para así mismo saber qué cosas le gustan y realizar una actividad dentro de la misma llamada sin caer en el cumplimiento de todo lo que desea.
- Evitar las palabras y mensajes negativos, las etiquetas, aun cuando se presenten comportamientos demandantes, es importante tener en cuenta que son son sensibles y cobran especial importancia las palabras que se utilizan, ya que el mensaje que se da puede afectar directamente su autoconcepto.
- No se deben complacer en todo, ya que a corto plazo puede funcionar, pero a largo plazo tendrá el efecto contrario, ya que será cada vez más demandante al saber que ante su necesidad siempre se le dará respuesta.
- Es muy importante siempre mantener la calma, firmeza y calidez, tratando que el niño, niña o adolescente se encuentre tranquilo, en caso de que se muestre molesto por que no se realiza lo que él desea, se debe dar una respuesta firme, pero de forma asertiva.

- Si se muestran molestos o gritan, se debe preguntar que sienten en aras de conocer la emoción del niño, permitiéndole que se exprese.
- Cuando el niño se muestre de forma demandante y se sienta que se está agotando o no se encuentra más recursos, se debe levantar la mano y solicitar orientación al equipo profesional de psicólogos.
- Se puede premiar por medio de aplausos, palabras positivas cuando el niño, niña o adolescente logre calmarse en caso de estar agresivo, comprenda que no se puede atender a todo lo que desea (habiendo descartado una vulneración).
- Intentar guiar al niño, niña o adolescente enseñándole como puede decir las cosas con gentileza, teniendo en cuenta y expresándole que es muy importante lo que él tiene para decir.
- Recordar o enseñar que debe usar siempre los buenos modales (explicar en caso de no saber) cuando pide algo, ya sea jugar, compartir una actividad o solicitar ayuda y que forzar o exigir es poco amigable o amistoso.
- Si exige varias actividades a la vez (canción, adivinanza, cuento o chiste) se le da la posibilidad de escoger una de ellas.
- Preguntarle cómo se sentiría si sus amigos lo obligaran a que hiciera lo que ellos quisieran y él no deseara jugar a eso, en aras de que el niño comprenda el impacto que puede tener el comportarse así. Explicarle que a veces las cosas no salen como se quiere y a veces las otras personas (en este caso los amigos del niño) no siempre van a querer jugar a lo que él quiera ya que ellos también pueden elegir.
- No reaccionar con enojo o malestar, la tendencia cuando un niño se comporta mal es regañarlo o castigarlo. Esto no es la solución, pues la reacción fuerte de los adultos hace que el niño reciba un mal modelo: es una contradicción pedirle que no se enoje, mostrándose enojados. Además, con el enojo propio no se le enseña al niño, niña o adolescente la forma apropiada de comportarse. Es fundamental conservar la calma.
- No temer al llanto del niño, niña o adolescente, siempre es efectivo fijarle unas normas y reglas, que se le ayudan a cumplir. A veces no aprenden esto de inmediato, sino que durante un tiempo siguen llorando. Poco a poco el llanto va terminando, siempre y cuando los agentes se mantengan en lo que le anticiparon.

## 3. LLAMADAS ABIERTAS

### 3.1. Definición

Las llamadas abiertas son las interacciones donde el niño, niña o adolescente que se comunica no expresa de manera directa un motivo u objetivo de la llamada, siendo el agente quien debe plantear el mismo.

### 3.2. Condiciones generales

En este tipo de llamadas luego del cumplimiento del objetivo planteado por el agente se dará por finalizada la llamada, excepto en casos en los que en la conversación se manifieste alguna vulneración de derechos. Estas llamadas implican para el agente el desarrollo de un espacio donde se puedan generar interacciones centradas en temas de interés para la población, favoreciendo la prevención de factores de riesgo.

### 3.3. Tipos de llamadas abiertas:

- Saludo: El niño, niña o adolescente se comunica solo para saludar, sin tener un tema específico.
- Solicitud de conversación: El niño, niña o adolescente verbaliza como motivo de su llamada conversar o hablar con la línea de un tema libre. ¿Cómo?: el agente pregunta *¿Qué nos quieres contar el día de hoy?* y brindan respuestas del tipo: *"solamente quiero hablar".*
- Indeciso: El niño, niña o adolescente se comunica expresando de manera directa que no sabe el por qué de su llamada. ¿Cómo?: el agente pregunta *¿Qué nos quieres contar el día de hoy?* Y brindan respuestas del tipo: *"no sé".*

### 3.4. Llamada abierta de niño, niña o adolescente conocido

Para efectos de este anexo se entenderá por "conocido", a cualquier niño, niña o adolescente que ya se ha comunicado previamente con la línea y conoce sus objetivos, alcance, lemas entre otros aspectos relevantes de la misma. Adicionalmente, ya se encuentra registrado en el sistema de tipificación, contando con un usuario y ANI relacionado.

El agente deberá tener en cuenta los siguientes pasos para el manejo de este tipo de llamadas:

a) Revisar información sociodemográfica: teniendo en cuenta que no en todos los casos en el sistema de tipificación se encuentra la información sociodemográfica completa del



PÚBLICA

niño, niña o adolescente que se comunica, un primer objetivo del agente será actualizar esta información evitando repetir preguntas ya anteriormente formuladas. ¿Cómo?:

- Anticipar la solicitud de información: *"Pedro, tú ya eres un amigo de la línea, pero te voy a hacer unas preguntas, para poder conocerte mejor"*
- Identificación de datos faltantes: en este punto el agente debe verificar aspectos como la fecha de nacimiento, edad, apellidos, segundo nombre, ciudad y departamento donde vive.
- Edición de datos: el agente revisará datos equivocados en el sistema, para editarlos y actualizarlos en la herramienta.
- Información adicional: El agente indagará aspectos básicos de la formación académica, por ejemplo ¿te encuentras estudiando?, ¿Cómo se llama tu colegio?, y ¿en qué curso estas? También se tendrá en cuenta el parentesco familiar donde el agente deberá preguntar ¿con quién vives? y ¿Cómo se llaman tus papás?

b) Revisión del historial de llamadas: antes de establecer un objetivo en la llamada el agente debe revisar en el historial el contenido de interacciones previas que haya tenido el niño, niña o adolescente con la línea, con la intención de verificar temas que no se hayan podido concluir en otras llamadas o dudas que se presentaron respecto a posibles vulneraciones de derechos, estos temas que quedan pendientes se deben a que se corta la llamada por diversos factores. En este caso, el objetivo de la llamada que planteará el agente estará relacionado con el tema pendiente en llamadas previas, ¿Cómo?: *"Jaime yo veo que te has comunicado en el día de hoy y estabas hablando sobre el tema de la semana, pero la llamada se cayó, que te parece si seguimos hablando sobre lo mismo"*

c) Platear un objetivo de llamada: al realizar los anteriores pasos, donde se actualiza la información necesaria y no se identifica otro tema o motivo pendiente, se procederá a plantear un objetivo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Introducción al posible objetivo: "P*edro, como tú quieres hablar, que te parece si te propongo un tema muy chévere, con el cual podemos aprender juntos".*
- Utilización del tema de la semana: teniendo en cuenta que cada semana en la línea se cuenta con un tema disponible para trabajar con los niños, niñas o adolescentes, el agente utilizará este recurso como un posible objetivo de llamada, ya que no solo cuenta con material informativo sino también preguntas y actividades enfocadas a generar una enseñanza o reflexión. Antes de plantear este objetivo el agente debe explicar el recurso, ¿Cómo?

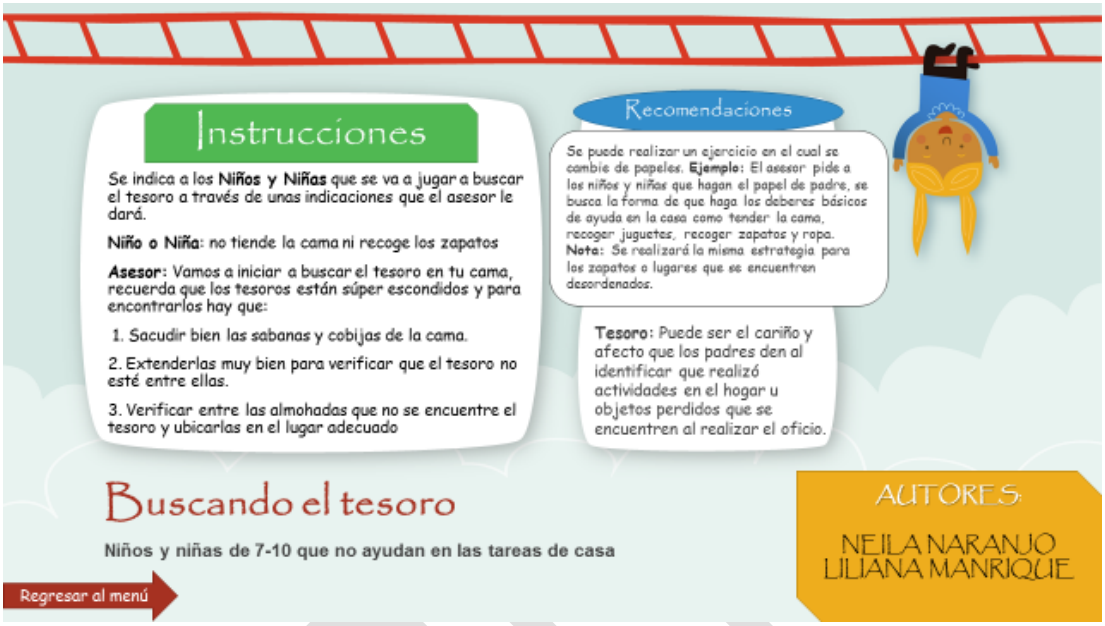
*"Pepe imagínate que aquí en la línea tenemos cada semana unos temas muy chéveres para hablar con los niños, donde tú puedes aprender nuevas cosas y también pasarla bien, ¿Qué te parece si hablamos de él?"*

Es importante seguir la estructura que está planteada para cada tema de la semana, realizando las preguntas y actividades diseñadas.

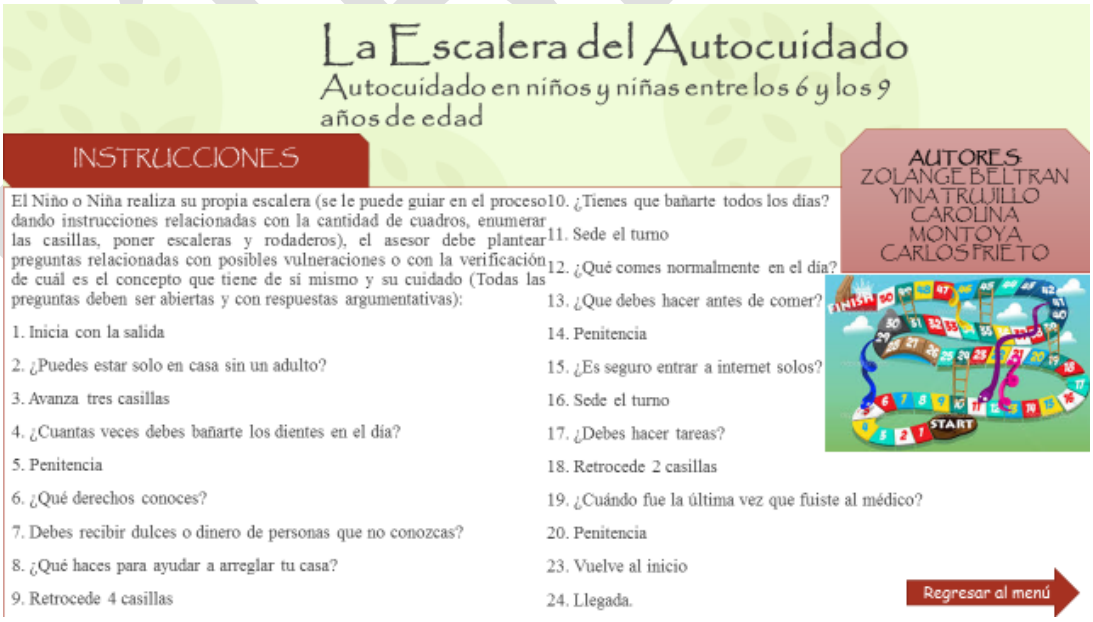
- Validar situaciones de amenaza, inobservancia y/o vulneración de derechos: el agente puede plantear como objetivo de llamada realizar una verificación rápida de posibles vulneraciones, esto sin la necesidad de que el niño, niña o adolescente manifieste algún factor de riesgo, solamente será un "escaneo de derechos". Teniendo en cuenta lo anterior se realizará como introducción: *"que te parece sí en la llamada de hoy me das la oportunidad de conocerte mejor... Pepe quiero saber un poco de tu día, ¿cuéntame que desayunaste?, Cuándo tú haces algo malo, ¿Cómo te castigan tus papás?".* Para tener una guía de las posibles preguntas filtro que se pueden realizar, se puede hacer uso del apartado de empoderamiento en derechos qué se menciona en el apartado de "diario vivir" del anexo # 2.
- Empoderamiento en derechos: El agente indagará por el conocimiento que tiene el niño, niña o adolescente sobre sus derechos, para posteriormente generar espacios de reflexión en los cuales se garantice la comprensión de las situaciones donde se ven vulnerados y adicionalmente las posibles rutas a las cuales acudir. Ejemplo: "*Pepito ¿tú sabes cuáles son tus derechos? ¿Qué entiendes tú por derecho a la alimentación?, si alguien no respeta tus derechos ¿sabes quién te puede ayudar y como te ayudarían?".*
- Estrategias didácticas*:* el agente propondrá como objetivo un juego o estrategia didáctica que tiene como fin generar un espacio de reflexión acerca de un tema específico (ejemplo: derechos, manejo de emociones, valores etc.). Para tener una mayor referencia consultar el ***Anexo # 3*** relacionado con las estrategias para la atención. A continuación, se muestran algunas opciones que puede usar el agente tomadas del banco de juegos de la línea:

PÚBLICA

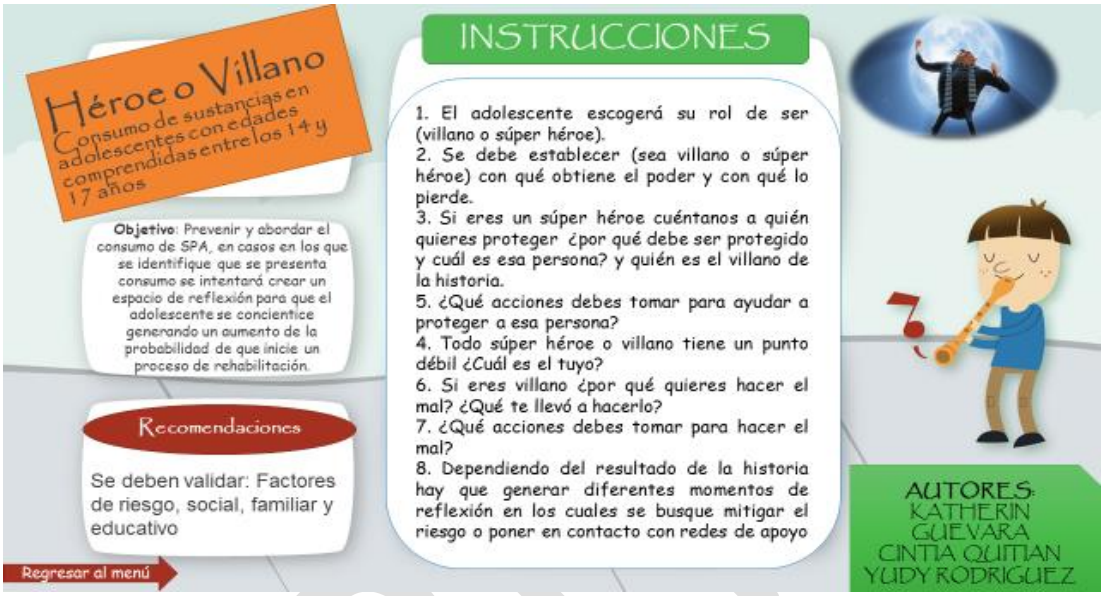
## Objetivo - Deberes y colaboración en la casa:



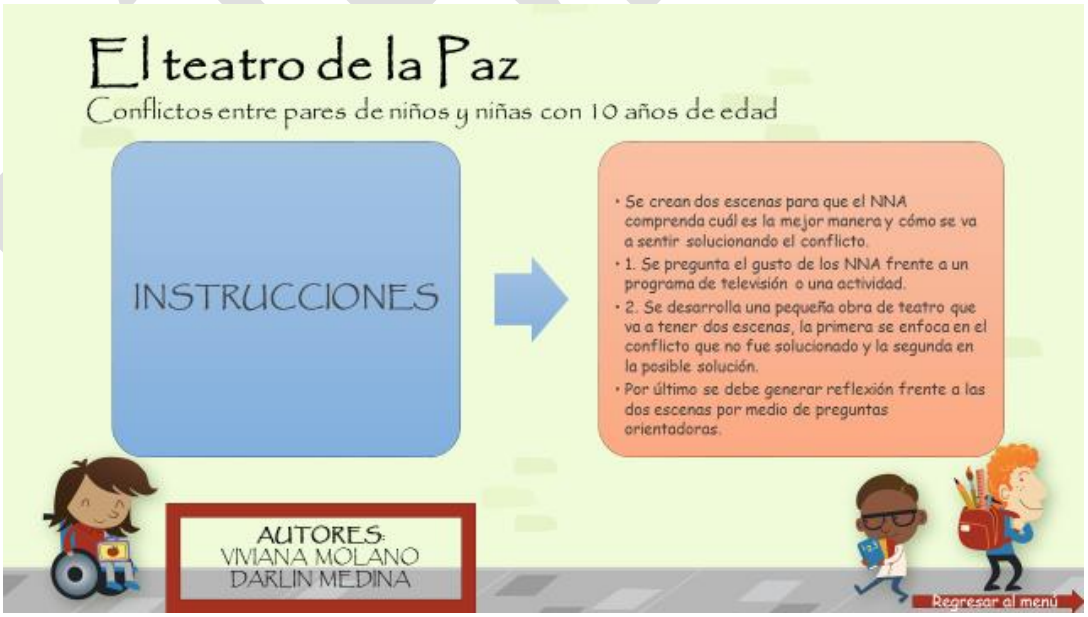

## Objetivo – autocuidado:



**Objetivo – consumo de sustancias:**




**Objetivo – solución de conflictos:**



### 3.5. Llamada abierta de niño, niña o adolescente, primera comunicación.

Este tipo de llamadas se presentan cuando el niño, niña o adolescente no tiene un objetivo de llamada específico, pero es la primera vez que se comunica con la línea. Para dar manejo a este tipo de interacción el agente propondrá como objetivo de llamada el brindar información sobre la línea, lo que implica mencionar los objetivos y los lemas, para llevar a cabo esta actividad paso a paso se sugiere revisar el escenario 1 mencionado en el anexo # 1 de reconocimiento de la línea.

### 3.6. Finalización de llamada

Luego de dar cumplimiento al motivo de llamada planteado por el agente, se realizará un resumen de la interacción y se realizará el guion de finalización de llamada de acuerdo con lo mencionado en el numeral 3.3.1 de este documento

### 3.7. Para tener en cuenta:

- En los momentos que el agente utilice estrategias didácticas debe tener claro que estas no son el objetivo de la llamada, son solamente las herramientas que se utilizan para lograr una reflexión sobre un tema en específico.
- Aunque es válido que un niño, niña o adolescente quiera hablar sobre su diario vivir, este objetivo no es válido si es planteado por el agente ya que no permite lograr una estructura en el manejo de la interacción.

PUBLICA

## Anexo # 3. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN

### INTRODUCCIÓN

El presente anexo pretende ser una herramienta práctica para los agentes del centro de contacto que les permita acceder al uso de estrategias de interacción enfocado a la prestación del servicio con calidad. Los cuentos, chistes, adivinanzas y canciones, entre otros pueden llegar a ser el medio que conduzca a los niños, niñas o adolescentes a espacios de aprendizaje y enseñanza. De igual forma, por medio de estas herramientas se puede transmitir sabiduría y se comparten sentimientos. Mediante mensajes educativos, valores que ayudan a los niños, niñas y adolescentes a superar dificultades con las que pueden encontrarse al largo de su infancia y adolescencia.

### USO DE LAS ESTRATEGIAS EN UNA INTERACCIÓN:

#### 1. Cuentos

Los cuentos tendrán un contenido educativo centrándose en derechos y deberes que permita a los niños, niñas y adolescentes generar reflexión respecto a su comportamiento o el de otros, situaciones o experiencias. De igual forma, el agente promoverá comportamientos adecuados (compañerismo, ayudar o apoyar al otro, comprender que los errores hacen parte del diario vivir, competir de manera sana) y orientará al niño, niña o adolescente sobre aquellos comportamientos que pueden afectar la relación con padres, pares y conocidos (burlarse de otros, mentir, desear que les pasen cosas malas a otras personas, pegar, insultar etc.); para que estos se mejoren y fortalezcan valores de vida.

Al enfrentarse con comportamientos como insultos, gritos, mentiras, burlas, tono de voz bajo, desorganización en las ideas; el uso de estas herramientas tendrá la función de enseñar y orientar al niño, niña o adolescente frente a mejores formas de expresarse verbalmente respecto al orden de las palabras, pronunciación, vocabulario, entre otros.

Del mismo modo, los cuentos permitirán a los agentes favorecer mediante el diálogo la unión familiar, comunicación asertiva, autoestima entre otras habilidades interpersonales y sociales. Se recomienda que los cuentos sean adaptados a la edad, intereses, género, lenguaje, que sean cortos con el fin de generar impacto y adecuados niveles de atención, lo cual permite retroalimentar mucho más rápido y saber si comprendió, qué no quedó



PÚBLICA

claro y si es el caso volverle a leer. Cuando se lean los cuentos en indispensable permitir la participación del niño, niña o adolescente, así como validar la comprensión y el objetivo de dicha herramienta.

En la página del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, los agentes podrán encontrar algunos cuentos orientados a empoderar derechos y deberes que se consagran en la ley de infancia y adolescencia, aunque si desean buscar en internet cuentos cortos o adecuados según necesidades de la misma interacción, pueden hacerlo. Abordar temas mitológicos y misteriosos es válido desde que los niños, niñas o adolescentes no se sientan incómodos y temerosos, teniendo en cuenta que existen cuentos más adecuados para las horas de la tarde que de la noche. En los siguientes links pueden encontrar las herramientas

- http://www.bosquedefantasias.com/
- http://www.micajitademusica.com/
- http://www.mundoprimaria.com/

## 2. Adivinanzas

El uso de adivinanzas durante la interacción será un recurso válido en las interacciones, sin embargo, está separado de la llamada, en otras palabras, aunque pueden ser utilizadas no pueden ser el centro u objetivo de la interacción. En ese sentido, se empleará un número mínimo de adivinanzas, evitando tener interacciones en las que sólo se converse a partir de ellas. Ya que, aunque es de total agrado para los niños, niñas o adolescentes no es el sentido de la línea 141.

Dicho recurso busca fortalecer habilidades superiores de tipo cognitivo, desarrollar atención, memoria y comprensión. Cabe mencionar que las adivinanzas idealmente deben estar ajustadas al contexto cultural, edad cronológica o mental y lenguaje del niño, niña o adolescente, para que realmente sean un recurso, debido a que en ocasiones las adivinanzas brindadas son o muy fáciles o muy difíciles, tienen palabras que no son comprendidas.

PÚBLICA

**Ejemplo 1. Palabras no conocidas por el NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE**

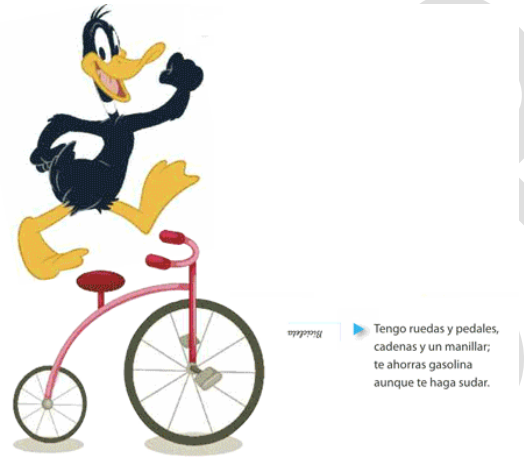



En este caso algunos niños pueden presentar dificultad en comprender la palabra “asa”, por ende, aunque puedan realizar asociaciones y cuenten con la habilidad para responder, no pueden hacerlo debido a que también deben saber definiciones de conceptos.

En ocasiones se olvidan este tipo de limitaciones frente al juego de adivinanzas, por ello deben tratar de buscarse adivinanzas ajustadas al contexto del país (Colombia) y/o región.

**Ejemplo 2. Remplazando palabras no conocidas por el niño, niña o adolescente.**

Esta adivinanza tiene la palabra “manillar” la cual puede ser remplazada por la palabra con la cual los niños, niñas o adolescentes en este país reconozcan esa parte de la bicicleta. Debe recordarse que, al momento de realizar este tipo de actividades, hay que reforzar comportamientos, vocabulario o significado en caso de ser necesario, pero idealmente se debe tener un objetivo claro en la llamada respondiendo a la pregunta ¿para qué sirve realizar esta actividad en esta llamada?”.




Recordar que hay adivinanzas que en sí mismas presentan complejidad debido a que se debe prestar atención, realizar asociaciones entre imágenes, conceptos, palabras (memoria) y dar respuesta.

De esta manera, los agentes emplearán las adivinanzas logrando que los niños, niñas o adolescentes logren reflexiones o aprendizajes, como, por ejemplo: *“Nieto de su bisabuelo, padre de tus hermanos, de tus primos es el tío y de tus tíos hermano, ¿quién es?,* seguido a esto explica el derecho a tener una familia y por qué lo considera importante.

## 3. Chistes:

Se dice que es cómico todo aquello (personas, cosas, hechos, dichos, situaciones...) que muestra capacidad de divertir o de estimular la risa, incluso si no tenía intención inicial de hacerlo. Esta forma de interactuar permite un espacio de confianza y expresión emocional, el cual debe estar ajustado a la edad de los niños, niñas o adolescentes. Sin embargo, los niños y niñas empiezan a comprender algunos chistes desde la edad de seis años a través de libros, medios de comunicación, pero en su gran mayoría escuchándolos de sus pares o compañeros del colegio, disfrutando así de hacer reír a sus padres, hermanos y demás familiares, lo cual permite entrenar habilidades sociales, expresión verbal, memoria, brindando en ellos naturalidad. Por otra parte, enriquece el vocabulario.

Los chistes para niños y niñas de edades inferiores a los 7 años deben ser cortos y en sí mismos exigen procesos cognitivos complejos; como asociar información, imágenes, recordar y comprender en algunos casos metáforas o que separen o unan palabras. A medida que los niños, niñas o adolescentes crecen, la comprensión de estos aumenta, por tal motivo cada chiste podrá ser empleado teniendo en cuenta el contexto, edad, género y nivel educativo.

**Ejemplo 1. Menores de 7 años**
- ¿Por qué algunos niños ponen azúcar debajo de la almohada?
Para tener dulces sueños

**Ejemplo 2. Mayores de 8 años**
Un hombre va al médico.
- Doctor, mi familia cree que estoy loco.
- ¿Por qué?
- Porque me gustan las salchichas.
- No entiendo, a mí también me gustan.
- Pues tendría que ver mi colección. ¡Tengo miles!

**Ejemplo 3. Mayores de 8 años**
Un niño va por la calle con su abuelo y se encuentra un dulce en el suelo, lo va a coger y su abuelo dice: Niño, no se coge nada del suelo. Más adelante, el niño encuentra una moneda de mil y su abuelo dice: Niño, no se coge nada del suelo. Siguen caminando, el abuelo se tropieza y se cae al suelo y pide ayuda al niño. Y le dice el niño: -Abuelo, no se coge nada del suelo

PÚBLICA

Los chistes pueden ser una herramienta útil para acercarse a los niños, pero debe recordarse que son sólo un instrumento a través del cual se puede interactuar e ir conociendo al niño, niña o adolescente y que acompañados de un objetivo de llamada permitirán una adecuada atención aumentando la probabilidad de que se comuniquen nuevamente a la línea, aunque es claro que **el objetivo no es contar chistes,** cuando se utilicen durante la llamada se debe garantizar la presencia de una reflexión, un cierre y un aprendizaje.

Es importante que los chistes no estén relacionados de manera directa con fomentar conductas inadecuadas (palabras soeces, maltrato, hurto), ya que de esta manera se estaría validando este tipo de conductas. Otro aspecto que debe tenerse en cuenta, son las características individuales, ya que para algunos niños, niñas y adolescentes pueden ser graciosos y para otros no, dado que cada uno tiene sus propios conceptos frente al contenido de los chistes.

## 4. Canciones

A través de las canciones los niños, niñas o adolescentes pueden aumentar su vocabulario, expresar emociones, prestar y centrar atención, entrenar la capacidad de anticipación y de espera, expresión corporal y gestual, memorizar no sólo la letra de la misma sino el ritmo y la melodía replicándola posteriormente, crear nuevas canciones, ritmos y melodías, pero además de permitir este aprendizaje son también motivo de diversión, risa, tranquilidad y espiritualidad.



Al contener tantos beneficios es importante que cuando se haga uso de estas se resalten: valores y mensajes ya que en ocasiones cantarles a los niños, niñas o adolescentes canciones de moda puede ser divertido tanto para los agentes como para los ellos. Sin embargo, algunas canciones tienen mensajes inadecuados, de doble sentido y/o que no son apropiados según la edad, lo cual igualmente se puede mencionar en nuestra atención con el fin de hacer reflexionar a los niños respecto a la música comercial que escuchan, claro está, utilizando un lenguaje fácil y adecuado, sin confrontar, reflexionando acerca del tema hasta que sean ellos

quienes lleguen a sus propias conclusiones, sin juzgar sus preferencias.

El factor edad es importante en la implementación o selección de cualquiera de estas herramientas didácticas y pedagógicas, ya que permitirá identificar qué tipo de canciones, chistes, adivinanzas son más adecuadas y motivantes para ellos.

**¿En qué momentos emplear las estrategias?**

Las canciones según sea el caso pueden generar y/o producir experiencias positivas y negativas, por ello la escogencia o selección de las mismas debe estar ajustada al motivo de llamada. Del mismo modo, se puede recurrir a este tipo de materiales (cantos, chistes, adivinanzas, entre otros.,) después de preguntar edad y motivo de la llamada como parte de la estrategia para romper el hielo y no abordar al niño, niña o adolescente inmediatamente con preguntas intrusivas de vulneración, que aunque son necesarias deben hacerse con cautela para no incomodarlo y aumentar la probabilidad de que confíe en la línea, brindando información veraz y completa de su ubicación, etc., por ello se realizan a continuación unos **ejemplos de interacciones inadecuadas** con el fin de exponer de manera más precisa este punto.

**Ejemplo 1. Canción de Doble Sentido.**
**Agente:** "*Bienvenido a la línea 141, habla Pedro Mahecha ¿con quién tengo el gusto de hablar?"*
**Niño:** "*Hola, es que me siento muy triste quisiera que me cantes algo para distraerme un poco…"*
**Asesor:** *"♫Yo la conocí en un taxi, En camino al club, Me lo paro...El taxi. Me lo paro…El taxi♫"*

**Ejemplo 2. Actitud del asesor y participación del niño, niña o adolescente en la llamada**
**Niño:** *Oye a mí me encanta cantar… ¿te puedo cantar algo?*
**Asesor:** mmm, si pero después… tienes que esperar que yo te cante*: "♫Mother Mary comes to me Speaking words of wisdom, Let it be, And in my hour of darkness She is standing right in front of me, Speaking words of wisdom, Let it be. Let it be, let it be, Let it be, let it be, Whisper words of wisdom, Let it be"*
**Niño:** "Hola puedo ya cantar"
**Asesor: "**♫*Let it be, let it be, Let it be, let it be, Whisper words of wisdom, Let it be*♫"
**Niño:** *Llamaré después. ¡Chao!*



PÚBLICA

**Ejemplo 3. Validación de comportamientos de riesgo, omisión de emociones del niño, niña o adolescente y factores de riesgo.**
**Niño:** *Hola, Buenas noches…*
**Asesor:** *Hola, ¿Cómo estás? ¿A qué se debe tu llamada, qué quieres hacer, qué quieres que hablemos?*
**Niña:** No sé no estoy segura, es que estoy un poco no sé… pensativa. ¡Oye es que imagínate que me estoy sintiendo un poco no sé… imagínate que termine con mi novio yo tengo 14 años y el 16… no olvídalo!
**Asesor:** y como te sentirías mejor…
**Niña:** No sé cantando. ¿Puedo cantarte algo? "♫*Pensamientos suicidas cosas que da la vida, amores y desamores son cosas que no se olvidan, llamadas perdidas, mensajes sin responder eso significa que ya no te quiero ver…* ♫".
"♫ *me estas cortando las piernas no me dejas otra opción, si yo te entregué todo mi amor y mi corazón, no te di motivos para estar en esta situación*♫"
**Asesor:** *Eh, linda canción, a mí también me gustan mucho ese tipo de canciones… ¿Te canto una que yo sé?*

**Ejemplo 4. Omisión del riesgo y validación de conductas de riesgo por parte del Asesor**
**Asesor:** ¿Qué quieres que cantemos?
**Niño:** A mí solo me gustan las canciones para bailar y también me gusta salir a fiestas.
**Asesor:** Que tal esta "♫*quítate la ropa, hace calor…", "quiero desnudarte, llevarte a mi cama*♫"," *Acércate a mi pantalón dale, vamos a pegarnos como animales*♫"

**Ejemplo 5. Escucha activa y Juicios de valor.**
**Asesor:** *Hola, buenos días ¿con quién hablo?*
**Niño:** *Hola, hablas con Mariana, oye ¿me podrías* ***contarme*** *algo?*
**Asesor:** *Cántame tú algo que te guste*
**Niño:** Me gusta mucho esta canción de Monsiur Perine "♫*Ay que dolor que me duelen tus besos, tu ausencia… Ay, que me lleve la muerte con ella,* ♫"
**Asesor:** *¡Ay que canción tan horrible!, habla de la muerte… sabias que eso es un pecado, te voy a cantar una que si es buena. "*♫ *Gloria a Dios en el cielo...*♫*". Ahora te voy a cantar otra*
**Ejemplo 6. Juicios de valor, invalidación, omisión de información de factores de riesgo, información inadecuada.**
**Asesor:** Hola, Bienvenido a la línea del ICBF para la atención de NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE. Buenos días ¿con quién hablo?

**Niño:** Hola,
**Asesor:** ¿A qué se debe tu llamada?, ¿qué quieres que hagamos hoy?, ♫"
**Niño:** Hola, no sólo me gusta hablar de música
**Asesor:** Le puedes bajar un poco a la música es que no logro escucharte bien
**Niño:** Bueno señor(a),
**Asesor**: ¿Que estabas escuchando?
**Niño:** Mi canción preferida, es de Lady Gaga, "Til It Happens To You" ¿nunca la has escuchado?, deberías… a mí me parece muy buena… me fascina todo el tiempo la escucho.
**Asesor:** Mmmm no me gusta la música en inglés es terrible ¿Por qué te gusta tanto?
**Niño:** En español el título es "Hasta que te suceda a ti", ella la escribió por algo especial que le paso a ella por un abuso sexual es por eso que me identifico con ella.
**Asesor:** Bueno, amiguita dale la oportunidad a otro niño, niña o adolescente de que se comunique a la línea, puedes llamar a partir de mañana.

En los ejercicios anteriores, se pueden examinar aciertos y/o desaciertos al momento de interactuar, pero **totalmente inadecuadas al introducir las canciones** como un recurso durante la interacción. Así mismo, permiten reflexionar respecto a los medios de comunicación, mensajes socio-culturales, la expresión emocional, pautas de crianza, preferencias personales, filiación de grupos, afinidad con tribus urbanas, situaciones que se están vivenciando y que permiten manifestar inconformidad, gustos, vivencias, sentimientos. Estas condiciones pueden ser evaluadas a través de la utilización de la música en llamadas en las cuales los niños, niñas y adolescentes lo deseen; siempre y cuando se puedan dirigir, calmar o generar confianza, controlar la llamada, obtener información, establecer un objetivo junto con el niño, niña o adolescente y en lo posible cumplirlo, incluso las canciones en algunos momentos son utilizadas por los niños o madres cuando estos tienen miedo **con el fin de calmar o distraer** al niño, niña o adolescente en momentos en los cuales otro tipo de estrategias como hablarle y/o dar instrucciones no generan calma y son inefectivas.

**Ejemplo 1. Validar conductas en los niños, niñas o adolescentes y canciones según su mensaje o contenido.**
**Asesor:** Bienvenido a la línea 106 ¿con quién tengo el gusto de hablar?
**Niña:** Con Yenni, óyeme tú me puedes trasferir a Diana Pinto
**Asesor:** Claro, con gusto déjame voy a verificar si Diana esta.
**Niña:** "♫*Me gusta el olor que tiene la mañana*!.....! ♫"

**Asesor:** Hola, Yenni no está Diana, oye y estas cantando que bonita voz tienes cuéntame porque te gusta esta canción.

**Ejemplo 2. Canciones como expresión emocional y forma de calmar o apoyar al niño, niña o adolescente**
**Niña:** Estoy muy triste…
**Asesor:** óyeme y eso ¿porque te estas sintiendo así?
**Niña:** Porque me siento sola, mis papas trabajan todo el día
**Asesor:** ¿te gustaría que cantemos algunas canciones juntas para que te sientas con un poquito más de ánimo?
**Niña:** un reggaetón o que…
**Asesor:** Alguna canción que te guste, así sea de cuando eras más pequeña
**Niña:** Me gustaba una que mi mamá me cantaba, pero no creo que te la sepas… me acuerdo un pedazo
**Asesor:** ¿Me la enseñas? yo aprendo rápido.
**Niña:** vale, "♫ *En mis brazos yo te guardo, hija hermosa yo te amo, tus muñecas aquí están y contigo dormirán y te protegerán* ♫"
**Asesor:** Que linda canción ¿estas más tranquila?, ¿tu mamá la hizo para ti?

**Ejemplo 3. Canciones como medio de calma en el niño, niña o adolescente**
**Asesor:** Hola, Miguel Que quieres contarnos el día de hoy
**Niño:** Estoy muy estresado porque tengo una exposición en la clase con mi profe nueva y es que ella me pone muy nervioso porque me parece muy bonita, no me quiero equivocar
**Asesor:** cuando te sientes así que haces para estar más tranquilo
**Niño:** ummmm… no se… a veces canto
**Asesor:** y si lo haces un rato acá conmigo mientras te tranquilizas un poco.
**Niño** "♫*Todo aquel que piense que la vida es así tiene que saber que no así que la vida es*♫"
Por lo anterior, es importante tener en cuenta **no juzgar, criticar, minimizar, castigar la música o canciones** que el niño, niña y adolescente escucha, aunque si podemos sugerir y reflexionar acerca de ello con el fin de que sea el mismo quien refiera que desea conocer nueva música, ser crítico de lo que el mismo escucha, entre otros.
Por otra parte, si el niño, niña o adolescente se encuentra en crisis o en urgencia psicológica lo menos adecuado serán los chistes, adivinanzas y/o trabalenguas, se debe recordar que los procesos cognitivos son complejos, Lo cual es distinto en momentos en los cuales se reporte aburrimiento, rabia, tristeza por algo que sucedió en su contexto

PÚBLICA

cotidiano que no necesariamente representa peligro, momento en el cual la estrategia para cambiar su estado de ánimo o generar un cambio de emoción puede ser efectiva.

Cuando las vivencias y/o experiencias del niño, niña o adolescente no lo pongan en grave peligro a él o su entorno, pero que si represente afectación emocional ejemplo; como la muerte o pérdida de un ser querido lo cual incluye la terminación de relación sentimental, ser abandonado, abuso sexual, conflictos familiares, enterarse de una enfermedad crónica o un accidente, este tipo de recursos no son los ideales, a no ser que sea él mismo quien interprete o cante una canción.

Al ser utilizadas (canciones, adivinanzas, cuentos) cuando los niños, niñas o adolescentes lo pidan si su solicitud es demandante, hostil, grosera respecto a adivinanzas, cuentos, chistes, canciones es decir de manera inadecuada, ejemplo: ¡Cánteme ya!, ¡Dígame adivinanzas!, Adivinanzas!... se debe resaltar la conducta inadecuada y la forma correcta de hacerlo, lo ideal es que esta observación se haga de manera directa, es decir: 1. Mencionando la conducta inadecuada, 2. Como podría corregirla y el por qué hacerlo. Por consiguiente, no se va a cambiar el tono de voz, o a decir reiteradas veces “¡ jum esos niños, niñas o adolescentes que no saludan!”, “Buenos díasssssss”, ya que son ejemplos claros de que se está solicitando modificar conducta sin resaltarla, lo cual para los niños no es claro y puede tornarse agresivo.

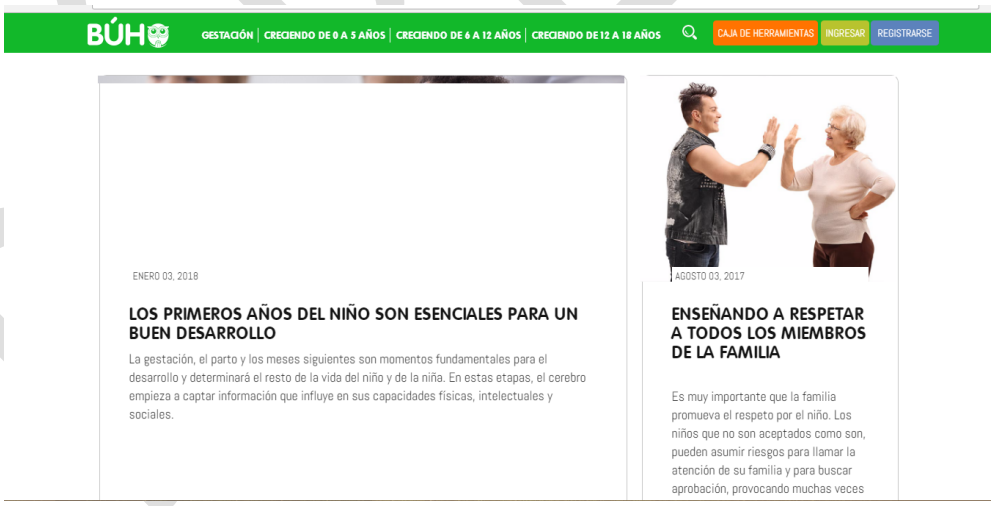
## 5. Estrategias Adicionales

Aparte de los juegos, también se pueden utilizar temas de interés para los niños, niñas y adolescentes, que cumplan con el objetivo de generar un aprendizaje en cada llamada, para ello los agentes pueden hacer uso de una herramienta dispuesta por ICBF llamada BÚHO siguiendo el siguiente enlace: https://www.buho.gov.co/buho/index.html.

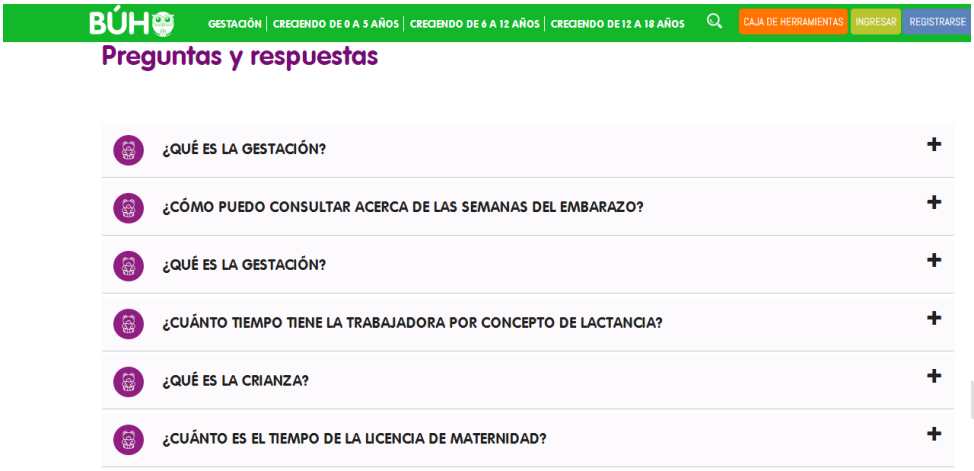
PÚBLICA




Como se puede observar, la página cuenta con varios ejes temáticos separándolos por etapas del desarrollo:

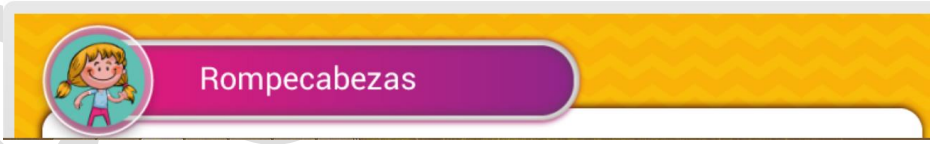



La página también cuenta con un segmento de preguntas y respuestas frecuentes que pueden llegar a aclarar algunas dudas de los niños, niñas y adolescentes y de igual manera, se pueden establecer actividades durante las llamadas con las mismas.




Finalmente, la plataforma cuenta con algunos juegos que están adaptados por etapa de desarrollo y que pueden llegar a usarse durante las interacciones:



## Anexo # 4. ATENCIÓN EN CRISIS

### INTRODUCCIÓN

Se han desarrollado diferentes modelos de intervención en crisis. Sin embargo, en este caso se retomarán aspectos planteados en el modelo de Karl Slaikeu, ya que éste distingue entre dos modalidades de intervención, de primer y segundo orden. El primer orden de intervención es definido como una ayuda de tipo inmediato, la cual puede durar de minutos a horas y es llevada a cabo por profesionales que están en contacto ante situaciones críticas (por ejemplo, médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, entre otros). El objetivo de la ayuda de primer orden es restablecer el enfrentamiento inmediato, para lo cual se debe brindar apoyo, reducir el riesgo vital y vincular los recursos de ayuda.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, las crisis que se atienden desde la línea 141 estarían enmarcadas desde la atención de primer orden,

### Recomendaciones para primeros auxilios Psicológicos

- Aceptar el derecho de toda persona a tener sus propios sentimientos.
- No culpar o ridiculizar a una persona por sentirse como lo hace, la misión es ayudarle a superar o aceptar su sentimiento, no decirle como debe sentirse.
- Evitar decir a la persona lo que **tiene** que hacer, por el contrario, muéstrele como lo haría usted y brinde herramientas.
- Las personas reaccionan de acuerdo con múltiples factores entre estos su experiencia y sus creencias, por tal razón, encontrará algunas personas que se afectan y que reaccionan diferente así la situación sea la misma.
- Cuando las personas no sean claras con lo que les está sucediendo, muéstrese comprensivo (a)
- Evitar palabras como “pobrecito” o que muestren un exceso de compasión, ya que esto puede generar incomodidad en quien llama, así como una postura de desesperanza.

### Primeros auxilios Psicológicos

Establecer el contacto inicial

- Conocer el nombre de la persona con la cual se está hablando es vital, ya que permite establecer la primera relación de confianza.
- Mencionarle de una forma sincera el deseo de ayudar y apoyar.



PÚBLICA

- Mantener un tono de voz calmado y sereno.
- Nunca tomar personal las reacciones de la persona.

Conocer la situación, el problema de la persona (dimensiones del problema).

- Permitir el llanto si se presenta.
- Validar sus emociones, expresiones como “llorar está bien”, “sentir rabia es normal” les ayudará a desahogarse y sentir que se preocupa por lo que pasa.
- Escuchar atentamente lo que dice, utilizar expresiones empáticas “entiendo”, “tienes razón”, que le hagan sentir a la persona que en realidad es escuchado.
- No entrar con prejuicios a la conversación.
- No restarle el valor a los problemas que la persona exponga: “¿sólo por eso está así?”

Ayudar a buscar posibles soluciones a la situación

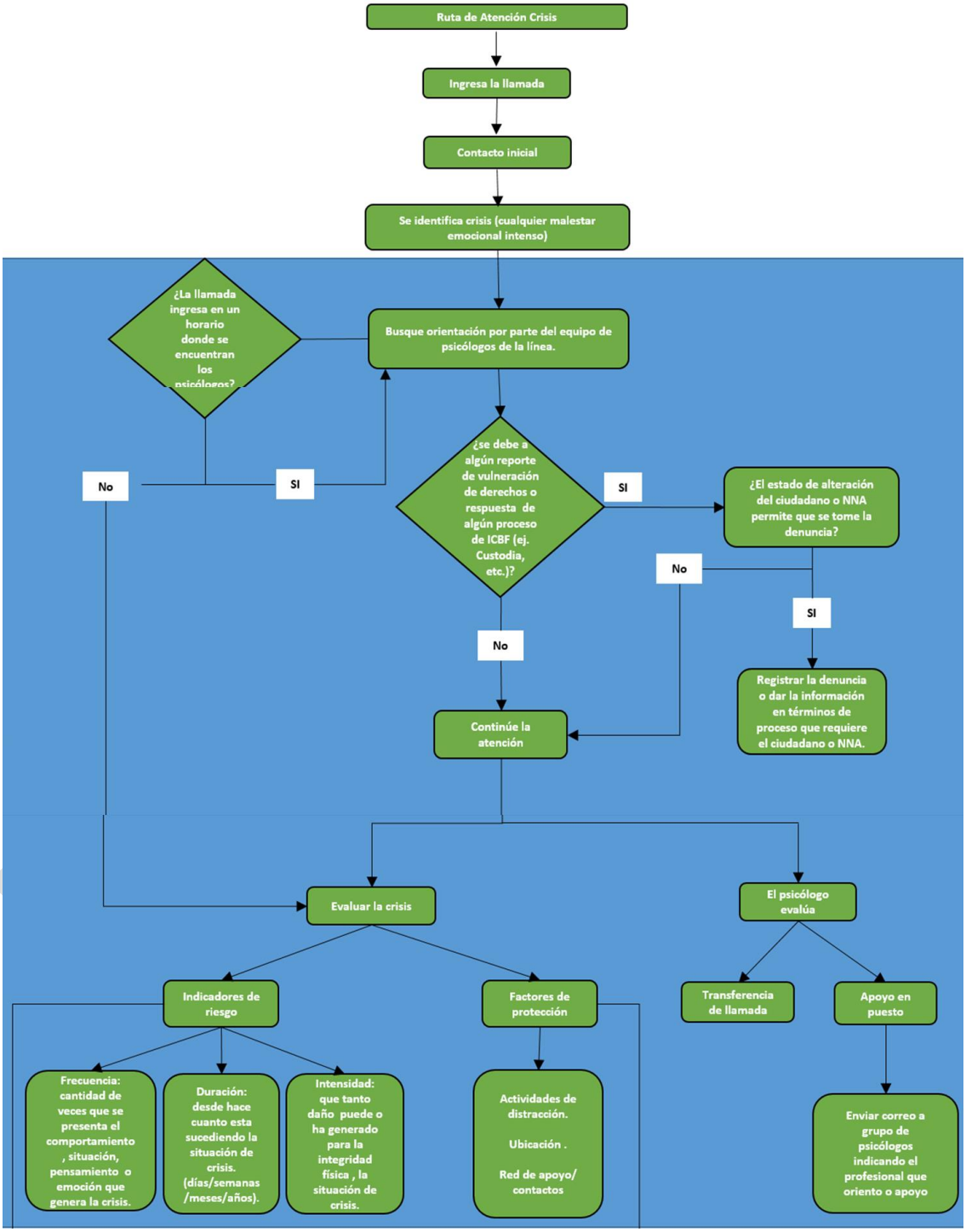
- En este proceso, la persona puede tener una visión de túnel (No hay solución cercana), la idea es empezar a clarificar las opciones que tiene frente a la crisis, una estrategia que se puede utilizar es decirle “si a mí me pasara la situación que me cuenta, que me diría”, de esta manera se devuelve la capacidad a la persona de enfrentar la situación.
- Se deben indagar por soluciones efectivas que la persona haya emitido en el pasado y en todos los casos la solución debe ser propuesta por la persona.

Tomar acciones

- Es primordial que la persona indique las opciones de soluciones que tomará frente a esta situación. Al identificar ideación suicida, conducta autolesiva o desesperanza, solicitar apoyo al equipo especializado de psicólogos.

A continuación, se relaciona el diagrama de flujo que se debe tener en cuenta para la atención en crisis:

PÚBLICA


Ruta de Atención Crisis
Ingresa la llamada
Contacto inicial
Se identifica crisis (cualquier malestar emocional intenso)
¿La llamada ingresa en un horario donde se encuentran los psicólogos?
Busque orientación por parte del equipo de psicólogos de la línea.
No
SI
¿se debe a algún reporte de vulneración de derechos o respuesta de algún proceso de ICBF (ej. Custodia, etc.)?
SI
¿El estado de alteración del ciudadano o NNA permite que se tome la denuncia?
No
SI
No
Registrar la denuncia o dar la información en términos de proceso que requiere el ciudadano o NNA.
Continúe la atención
Evaluar la crisis
El psicólogo evalúa
Indicadores de riesgo
Factores de protección
Transferencia de llamada
Apoyo en puesto
Frecuencia: cantidad de veces que se presenta el comportamiento , situación, pensamiento o emoción que genera la crisis.
Duración: desde hace cuanto esta sucediendo la situación de crisis. (días/semanas /meses/años).
Intensidad: que tanto daño puede o ha generado para la integridad física , la situación de crisis.
Actividades de distracción.
Ubicación .
Red de apoyo/ contactos
Enviar correo a grupo de psicólogos indicando el profesional que oriento o apoyo