

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 1 de 16

Contenido

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3.1 Procedimiento de la ruta de solicitud de cupo:.....	3
3.2 Procedimiento para la gestión de cupo:	6
4.Procedimiento cuando la Modalidad se desarrolla de manera no presencial:.....	10
5. ANEXOS	11
6. RELACIÓN DE FORMATOS:	12
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	12
Anexo 1. Gráfica Ruta solicitud de cupo	13
Anexo 2. Cobertura de la atención.....	14

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 2 de 16

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Infancia y la Dirección de Adolescencia y Juventud del ICBF, en el marco de su objeto misional, priorizaron la creación de la Modalidad De Tú a Tú, en concordancia con la generación de acciones de prevención de vulneraciones y la promoción de derechos de las niñas, los niños y los adolescentes con discapacidad entre los 6 y 17 años, 11 meses y 29 días, a través de la gestión y activación de rutas de atención enmarcadas en la Política Nacional de Infancia y Adolescencia, reconociéndoles así, como sujetos de derechos y promocionando la corresponsabilidad entre la familia, la sociedad y el Estado en su protección integral.

Para llevar a cabo el proceso de asignación de cupo, se tiene en cuenta la cantidad de cupos contratados por cada misional y disponibles según grupo etario al momento de la solicitud, por lo que **la asignación se dará conforme a esta disponibilidad**.

Adicionalmente, se definieron los criterios de identificación, focalización y priorización de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, de acuerdo con la misionalidad de la Dirección de Infancia y la Dirección de Adolescencia y Juventud, los cuales permiten verificar y gestionar de manera oportuna las solicitudes de cupos que se reciben mediante los canales de atención y servicios al ciudadano presenciales o virtuales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a nivel nacional.

En consecuencia, el presente protocolo se convierte en la hoja de ruta en la que se desarrollan diferentes acciones encaminadas a revisar, verificar, analizar y validar el cumplimiento de los criterios de ingreso y de priorización definidos en el Manual Operativo vigente; que permite definir la posibilidad de ingreso a la Modalidad en los territorios donde se cuenta con cobertura a nivel nacional.

Al otorgar el cupo que permite acceder a la Modalidad De Tú a Tú, el participante se vincula en la atención (presencial o no presencial) de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo; atención que se enmarca en el objetivo de “promover los derechos de niñas, niños y adolescentes con discapacidad y prevenir los riesgos de vulneración a los que puedan estar expuestos mediante el fortalecimiento de las capacidades individuales para el reconocimiento de sus derechos y la generación de acciones que posibiliten su participación e inclusión social en los diferentes entornos donde transcurren sus vidas”¹.

Para lograr este propósito y avanzar en la construcción de proyectos de vida independientes y autónomos desde la corresponsabilidad de la familia y el Estado, se hace necesario tener en cuenta el **enfoque y el alcance transitorio** de esta oferta de atención así como las competencias del ICBF, de los entes territoriales, de los diferentes actores, instancias y sectores que conforman el

¹ ICBF. MO19.PP. Manual Operativo Modalidad De Tú a Tú. 2021. Página 26. Puede ser consultado en el portal web del ICBF: Procesos Misionales / Promoción y Prevención / Infancia / Manuales Operativos.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 3 de 16

Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) y que los convoca a la garantía de derechos de la infancia y la adolescencia.

De igual manera, esta Modalidad se enfoca en el desarrollo de acciones sin vulneración, las cuales se encaminan a evitar la aparición de situaciones problemáticas o causantes de riesgo en niñas, niños y adolescentes con discapacidad, el fortalecimiento de sus capacidades para la participación e inclusión social. Adicionalmente, procura la construcción o fortalecimiento de entornos que promuevan la inclusión social y la participación de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, la movilización en capacidad de respuesta de los diferentes actores que son corresponsables y garantes en la protección integral de la infancia y la adolescencia (familias, cuidadores, líderes comunitarios, constructores de política y tomadores de decisiones, funcionarios a nivel territorial, autoridades administrativas, autoridades propias, entre otros).

1. **OBJETIVO:** Definir y describir las acciones a desarrollar para gestionar las solicitudes de cupo que ingresan al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para la Modalidad De Tú a Tú.
2. **ALCANCE:** La ruta de solicitud y gestión de cupo inicia con la recepción de la petición que realiza la persona interesada de manera presencial en las oficinas de atención y servicios al ciudadano del ICBF o por medio de los canales virtuales y telefónicos definidos por el ICBF y finaliza con la respuesta oficial al peticionario.

3. DESARROLLO:

3.1 Procedimiento de la ruta de solicitud de cupo:

3.1.1 Solicitud de cupo por parte del interesado: Esta solicitud se realiza por medio de los diferentes canales de atención del ICBF, de manera presencial en las oficinas de atención y servicios al ciudadano del ICBF o por medio de los canales virtuales y telefónicos definidos por el ICBF (WhatsApp, chat, video llamada, llamada en línea, correo electrónico), en todo caso, se debe remitir con la documentación inicial para proceder con la revisión y análisis, por lo que dicha solicitud deberá contar con información de contacto (número telefónico, correo electrónico, dirección de vivienda u otro) que permita dar respuesta a la misma.

De igual manera, esta petición la puede realizar la familia, cuidador o representante legal del niño, niña o adolescente con discapacidad o el operador que preste la atención de la Modalidad en el territorio o por terceros que identifiquen casos de niñas, niños o adolescentes que puedan acceder a la Modalidad.

3.1.2. Recepción de la Solicitud: El profesional de la Oficina de Servicios y Atención al ciudadano recibe la solicitud del interesado y realiza los siguientes pasos:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 4 de 16

a) **Identifica** si la niña, niño o adolescente cumple con los **criterios de ingreso** establecidos para la Modalidad, los cuales son:

- **Edad:** niñas y niños entre los 6 y 13 años, 11 meses, 29 días o adolescentes entre los 14 y 17 años, 11 meses, 29 días.
- **Discapacidad:** Niñas, niños y adolescentes con: (i) discapacidad intelectual con apoyos extensos o generalizados; (ii) discapacidad mental-psicosocial, específicamente autismo con apoyos limitados o extensos; (iii) discapacidad múltiple con apoyos limitados o extensos.
- **Identificación de la situación de vulnerabilidad:** Que la niña, niño o adolescente se encuentre incluido en el Registro Único de Víctimas del conflicto armado (RUV) o estar identificado en las bases de datos del SISBEN: (i) metodología III de acuerdo con el parágrafo 3 de la Resolución 8413 del 5 de noviembre de 2021 en los niveles que se muestran a continuación, o (ii) metodología IV, conforme los criterios definidos en la misma Resolución expedida por la Dirección General del ICBF o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Para la metodología III, se deben tener en cuenta los siguientes puntos de corte:

Nivel	14 ciudades (*)	Resto urbano	Rural disperso
ÚNICO	57,21	56,32	40,75

Nivel 14 ciudades (*) Resto urbano Rural disperso UNICO 57,21 56,32 40,75.

(*) 14 ciudades principales: Bogotá D.C., Medellín, Cali Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Ibagué, Pereira, Villavicencio, Pasto, Montería, Manizales y Santa Marta.

Para la metodología IV, se deben tener en cuenta los siguientes grupos:

- Grupo A: pobreza extrema (población con menor capacidad de generación de ingresos).
- Grupo B: pobreza moderada (población con mayor capacidad de generar ingresos que los del grupo A).
- Grupo C: vulnerable (población en riesgo de caer en pobreza).

Área Misional ²	Nivel Inferior	Nivel Superior
Infancia	A1	C05
Adolescencia y Juventud	A1	C07

En caso de que se publique un nuevo acto administrativo por parte del ICBF actualizando los criterios definidos, se tendrá en cuenta este último.

b) **Identifica** si la Modalidad presta atención en el lugar donde reside el posible participante (niña, niño o adolescente), según la relación de Departamentos y Municipios donde se tiene cobertura que se muestra al final de este documento. En caso de que la Modalidad no opere en el municipio de residencia del posible participante, se informará al peticionario y se incluirá

² Resolución 8413 del 5 de noviembre de 2021 ICBF. Por la cual se modifica la Resolución 2082 de 29 de abril 2021 de 2021.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 5 de 16

esta observación al momento de registrar la petición en el Sistema de Información Misional (SIM) del ICBF para que sea objeto de análisis.

Nota 1: Si el profesional de servicio y atención al ciudadano o centro de contacto identifica alguna situación de riesgo frente amenaza o vulneración de derechos, deberá registrar la petición por la situación de vulneración que se esté presentando.

Nota 2: Es importante que el profesional de servicio y atención al ciudadano o centro de contacto tenga en cuenta la siguiente documentación mínima requerida que debe allegar el peticionario, y que se espera acompañe la solicitud. No obstante, en los casos donde el peticionario no allegue completa esta documentación, esto no será barrera para que aperture la petición en el SIM. Los documentos son:

- Documento de identidad de la niña, niño o adolescente con discapacidad, legible (**necesario**).
- Documento de identidad de los padres o cuidadores del niño, niña o adolescente con discapacidad³ (**necesario**).
- Diagnóstico e historia clínica no mayor a un (1) año (**necesario**).
- Certificado de discapacidad⁴ emitido por la EPS o IPS (**necesario**).
- Soporte puntaje SISBEN⁵ o Registro Único de Víctimas del conflicto armado RUV (**necesario**).
- Soporte del Registro Local de Caracterización de Personas con Discapacidad RLCPD (voluntario).

c) **Registra** la petición en el SIM por medio del tipo de petición establecida en el sistema: **“Derecho de petición- Atención por ciclos de vida y nutrición”** cuyo motivo es **“Modalidad De Tú a Tú”**.

En caso de que el peticionario no allegue la documentación completa⁶, pero asegure que la niña, niño o adolescente cumple con los criterios de ingreso a la Modalidad, el enlace de servicios y atención al ciudadano registrará la petición en el Sistema de Información Misional (SIM) por medio del tipo de petición establecida en el sistema **“Derecho de petición- Atención por ciclos de vida y nutrición”** cuyo motivo es **“Modalidad De Tú a Tú”**.

Si mediante la verificación se evidencia que no cumple con los criterios de ingreso o si el peticionario únicamente solicita información sobre el trámite; se registrará el tipo de petición denominada

³ En caso de pérdida del documento de identidad del niño, niña o adolescente o el de sus padres o cuidadores, se podrá presentar denuncia por pérdida y orientar a la familia para el trámite del duplicado.

⁴ Para efectos de la asignación de cupo, se avalará el certificado de discapacidad con el que cuente la familia así este no sea el expedido bajo la Resolución 113 del 2020 del MSPS. En el caso en el que no se cuente con el certificado se validará la historia clínica en donde conste que la o el solicitante presenta discapacidad.

⁵ Tener en cuenta que el soporte del puntaje SISBEN será necesario según lo definido en los criterios de ingreso; no obstante, este documento **no será el único mecanismo para identificar situación de vulnerabilidad** de la familia y la necesidad de la atención para la niña, niño o adolescente interesado en participar de la Modalidad, pues se soporta el análisis sobre la visita o entrevista que realiza el enlace regional.

⁶ El peticionario contará con un plazo no mayor a un (1) mes para allegar la documentación faltante, contados a partir de la notificación que realice el enlace de la Modalidad por escrito al peticionario.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 6 de 16

“Información y orientación”. El profesional de servicios y atención al ciudadano o centro de contacto deberá indicarle al peticionario los requisitos mínimos relacionados anteriormente y le informará que, al momento de completar los requisitos, podrá continuar con la solicitud.

3.1.3 Asignación de la Petición: Luego de registrar la petición en el Sistema de Información Misional (SIM), se deberá asignar al responsable de servicios y atención al ciudadano de la Regional ICBF, en caso de que se recepcione desde un Centro Zonal. A su vez, este profesional direcciona la petición al Coordinador(a) de Asistencia Técnica o Ciclos de vida y Nutrición de la Regional correspondiente.

Nota 3: Se debe tener en cuenta que cuando la solicitud ingresa por el canal escrito, las Oficinas de Gestión Documental o quien haga sus veces en la Regional o Centro Zonal, deberá enviarlas a los profesionales de Servicios y Atención al Ciudadano para que la petición sea registrada y direccionada al Enlace Regional que acompaña la Modalidad para que verifique desde el cumplimiento de requisitos, la documentación⁷ y coordinación de la respuesta a la solicitud. Lo anterior teniendo en cuenta que los enlaces de Servicios y Atención al Ciudadano que reciben la petición por escrito, no cuentan con los elementos técnicos necesarios para verificar los criterios mínimos de ingreso a la Modalidad.

3.2 Procedimiento para la gestión de cupo:

3.2.1 Análisis de la Solicitud: Una vez la petición sea asignada al Coordinador(a) de Asistencia Técnica o Ciclos de vida y Nutrición de la Regional, este procede a solicitar al enlace Regional que acompaña la implementación de la Modalidad, sea de Infancia o de Adolescencia y Juventud (según competencia del rango etario sobre el que refleja la solicitud), para que, en coordinación con el supervisor del contrato, realicen el análisis correspondiente de la petición. Para tal efecto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Verificar el cumplimiento de criterios de ingreso a la Modalidad con la documentación mínima requerida conforme lo definido en el Manual Operativo vigente de la Modalidad.
- b) Confirmar si la solicitud debe ser priorizada según los criterios definidos (si aplica).
- c) Realizar la entrevista presencial o virtual con la familia de la niña, niño o adolescente teniendo en cuenta el instrumento definido por la Dirección de Infancia y Dirección de Adolescencia y Juventud⁸, que servirá de apoyo para el análisis correspondiente.
- d) Verificar la disponibilidad de cupos por misional con la que cuente la Modalidad en el territorio.
- e) Se sugiere revisar o verificar si la niña, niño o adolescente (posible participante), tiene algún proceso vigente, activo o pendiente con el ICBF o participa de otro servicio u oferta. Esta información dará más elementos para tener en cuenta en el análisis de solicitud de cupo.
- f) Definir si de acuerdo con la verificación de criterios y el análisis realizado se asigna el cupo. Para esto, se deberá consignar el resultado en el instrumento de apoyo definido por la

⁷ El enlace Regional entregará la documentación en físico al profesional de archivo de la Regional o Centro Zonal.

⁸ Instrumento IN1.MO19.PP Instrumento de Apoyo para Análisis de la Solicitud de Cupo.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 7 de 16

Dirección de Infancia y Dirección de Adolescencia y Juventud.

Como se mencionó en el literal (b), se deben contemplar los criterios de priorización de acuerdo con el siguiente orden de manera estricta:

- a) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad y no se encuentran vinculados en el sistema educativo.
- b) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad y cuentan con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD)⁹ en curso remitidos por las autoridades administrativas¹⁰.
- c) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la Sentencia T-025 de 2004 proferida por la Corte Constitucional y demás desarrollos jurisprudenciales en torno a la existencia de un estado de cosas inconstitucional.
- d) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad pertenecientes a comunidades étnicas (indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, Palenqueros, Raizales y ROM) que demanden el servicio.
- e) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad remitidos por las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF- o por el comité territorial de discapacidad, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de vulneración de derechos.
- f) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad que estén bajo el cuidado permanente de personas mayores o que el cuidador se encuentre en condiciones médicas que le dificulte o impida ejercer dicho rol.
- g) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad pertenecientes a familias con dos o más integrantes con discapacidad.
- h) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad pertenecientes a familias identificadas a través de la Estrategia para la Superación de la Pobreza Extrema – Red UNIDOS.
- i) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad y discapacidad de la población de migrantes, refugiados y retornados.
- j) Niñas, niños y adolescentes que cumplen con los criterios de edad, discapacidad y apoyos con una conformación monoparental que no cuente con una red extensa de apoyo y acompañamiento.

⁹ Excepto quienes cuenten con medida de restablecimiento de derechos en Internado.

¹⁰ Se entiende por autoridades administrativas el Defensor de Familia, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía, de acuerdo con las competencias establecidas en los artículos 96 al 98 de la Ley 1098 de 2006, y el artículo 2.2.4.9.2.1 del Decreto 1069 de 2015. Las autoridades administrativas deberán solicitar cupo a través de la Oficina de Servicios y Atención al Ciudadano de acuerdo a la ruta de solicitud prevista para la Modalidad.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 8 de 16

Nota 4: El análisis de la solicitud de cupo es realizada por el equipo Regional y la respuesta que se brinde a esta petición dependerá de la verificación y estudio de la misma, independiente si se cuenta con algún análisis o valoración adicional que allegue el operador interesado en brindar el servicio.

3.2.2 Respuesta a la Solicitud: Luego de la verificación de criterios y el análisis correspondiente, se procederá con la respuesta al peticionario en el formato establecido dependiendo del canal por el cual ingresó la solicitud, de la siguiente manera:

- a) En caso de que la solicitud **cumpla** con los criterios definidos anteriormente, la respuesta puede tener dos opciones: (i) asignar el cupo correspondiente porque se cuenta con disponibilidad¹¹; (ii) incluirlo en lista de espera hasta que haya disponibilidad de cupo.
- b) En caso de asignar el cupo, se debe establecer comunicación escrita con el operador para informarle sobre la niña, niño o adolescente con discapacidad que ingresa a la Modalidad, la fecha de ingreso, el estado de la documentación con la que ingresa y copia de la respuesta oficial entregada al peticionario¹².
- c) Si la solicitud queda en lista de espera, se debe **realizar un control minucioso** para asignar progresivamente el cupo de acuerdo con la disponibilidad que se vaya presentando y en el estricto orden de la lista. Es muy importante que el profesional que responda las solicitudes, lo haga de manera clara especificando en el documento de respuesta las razones por las cuales no se puede asignar el cupo en el momento de la solicitud, referir que la niña, niño o adolescente ingresa en la lista de espera y que **una vez se cuente con la disponibilidad de cupo, se le asignará de manera inmediata**.
En cuanto sea posible asignar el cupo por disponibilidad, el enlace regional de la misional debe solicitar al enlace de servicios y atención al ciudadano la reapertura de la petición cerrada y hacer una **observación** a la misma refiriendo que se asignó el cupo a la niña, niño o adolescente en determinado operador y debe adjuntar el formato de asignación del cupo diligenciado y firmado. Esta novedad debe ser registrada en el menor tiempo posible y cerrarla inmediatamente para no alterar los indicadores regionales.
- d) Si luego de la verificación se evidencia que la petición **no cumple** con los criterios de ingreso definidos, se debe remitir la respuesta al peticionario mediante el formato establecido para ello.
- e) Si en la verificación de la petición se evidencia que no hay completitud de la documentación mínima requerida, se debe oficiar al peticionario informando sobre esta situación, identificando la documentación faltante, el tiempo máximo en el que debe allegar la documentación y lugar donde debe entregarla. El peticionario contará con un tiempo no mayor a un (1) mes para allegar la documentación faltante y se pueda realizar la verificación y análisis correspondiente por parte del enlace Regional y la supervisión del contrato.
- f) Si el peticionario, una vez notificado mediante oficio, no entrega la documentación solicitada dentro del tiempo establecido (un mes), se aplicará la ruta de desistimiento definida por la

¹¹ Para la asignación de cupo, se deberá tener en cuenta la disponibilidad de los cupos contratados por cada Dirección Misional. Lo anterior, debe estar debidamente sustentado en el acta que se suscriba como resultado del proceso de análisis.

¹² En caso que el peticionario sea el operador, se debe entregar una copia de la respuesta a la familia de la niña, niño o adolescente que ingresa a la Modalidad.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 9 de 16

Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano.

- g) Si el peticionario reúne los documentos y los entrega en la Oficina de Servicios y Atención al Ciudadano del Centro Zonal o de la Regional, estos documentos deben ser enviados de manera inmediata al enlace Regional de la misional quien acompaña la implementación de la Modalidad, para que proceda con la verificación de documentos y el análisis de la solicitud. Para este caso, se registra la novedad en el SIM mediante un anexo a la petición, por cuanto se está complementando la información para darle el trámite correspondiente.

Nota 5: El procedimiento para la solicitud de cupo se debe tramitar en máximo **15 días hábiles**¹³ contados a partir de la fecha de apertura de la petición y la respuesta debe estar dirigida a quien haya hecho la solicitud (niña, niño o adolescente con discapacidad, progenitor, familiar, defensor de familia, autoridad judicial, operador, entre otros)¹⁴.

3.2.3 Cierre de la petición: Luego de realizado el procedimiento anterior, se debe cargar el formato de respuesta, los documentos que soportan la solicitud y gestión de esta y, proceder con el cierre de la petición en el Sistema de Información Misional (SIM).

Adicionalmente, el enlace de la Modalidad debe reportar las respuestas dadas a cada petición en la base de Excel que se envía desde el equipo de Sede Dirección General, según los cortes del reporte enviado por la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano. Lo anterior con el fin de que la Regional y Sede, cuenten con el consolidado de la totalidad de peticiones que se tramitan para el ingreso a la Modalidad.

Aspectos a tener en cuenta:

- a) Si el peticionario allega la documentación luego del tiempo establecido y la petición ya se encuentra cerrada, existen dos posibilidades: (i) si ya se dio respuesta a la solicitud y el peticionario envía documentación sin haberla solicitado, se registra como una “**observación**” a la petición ya cerrada y el enlace de servicios y atención al ciudadano la envía al enlace regional de la misional para que responda al peticionario adjuntando el oficio de respuesta entregado en su momento; (ii) en los casos en los que el peticionario allegue la documentación en el marco de la ruta de desistimiento y ya se encuentra cerrada la petición, se apertura una **nueva petición**.
- b) Si la solicitud se cerró por desistimiento del peticionario, es decir, no completó la documentación solicitada, y luego de un tiempo, vuelve a realizar una nueva solicitud de cupo, se abre una **nueva petición** y se inicia el procedimiento correspondiente.
- c) Si el peticionario desiste de la solicitud, el enlace de servicios y atención al ciudadano registra en la petición la **observación** y lo envía al enlace regional de la misional que acompaña la Modalidad. Si el peticionario manifiesta desistir de la solicitud directamente con el enlace

¹³ El tiempo de respuesta a las peticiones se enmarcará en las normativas vigentes y según las disposiciones del Gobierno Nacional.

¹⁴ Cuando el peticionario es una Autoridad Administrativa, el tiempo de respuesta es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción de acuerdo con lo definido en la Ley 1755 de 2015.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 10 de 16

regional de la misional, este debe registrarlo en el SIM y adjuntar el oficio donde se le notifica al peticionario que se recibió la información sobre el desistimiento y que queda **aceptada y cerrada** la solicitud.

- d) En caso de que la respuesta al peticionario se haya dado informando que queda en lista de espera por no tener la disponibilidad de cupo en ese momento, y el peticionario insiste una o más veces con la misma solicitud, se le responde nuevamente citando la primera respuesta dada en la que se le informó que quedaba en lista de espera. Esta nueva solicitud se reporta como una **observación** dentro de la petición en el SIM.

Nota 6: Es importante que se tenga en cuenta que la Modalidad De Tú a Tú **NO** es una medida de restablecimiento de derechos, sino es una oferta complementaria y transitoria de promoción de derechos y prevención de vulneraciones que hace parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) del ICBF. Por ende, se toma como una petición independiente sin demérito de las ya existentes, en los casos que se cuenten con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) activo, así pues “ninguno de los programas y modalidades de atención del ICBF, tanto de prevención como de protección, tienen por objetivo la prestación de servicios de educación, por lo tanto, la participación de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad en estos servicios no sustituye el proceso de educación inclusiva”, el cual se debe garantizar desde establecimientos en donde se ofrece educación formal bajo las diferentes modalidades descritas en el Decreto 1421 del 2017¹⁵. De igual manera se precisa que esta Modalidad no es una oferta que brinde servicios de salud ni de cuidado.

4. Procedimiento cuando la Modalidad se desarrolla de manera no presencial:

Una vez surtido el proceso de verificación del cumplimiento de los criterios definidos en este documento, se viabilizará el ingreso de las niñas, niños y adolescentes, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Verificar el aporte de la documentación necesaria requerida.
- b) El enlace regional que acompaña la Modalidad deberá realizar entrevista telefónica o presencial al solicitante (niña, niño o adolescente, madre, padre o cuidador). Para este ejercicio se sugiere emplear además del instrumento de apoyo, la guía establecida para la atención no presencial, que cuenta con preguntas orientadoras que permiten indagar acerca de:
 - Expectativas¹⁶, necesidad de la atención y situación de vulnerabilidad social y económica. Lo anterior como parte del análisis para la asignación y priorización del cupo.
 - Situación de salud actual o antecedentes relevantes de la niña, niño o adolescente como: cardiopatías incluyendo hipertensión arterial, neumopatías crónicas desde asma, enfermedad pulmonar crónica, fibrosis quística, etc.; inmunodeficiencias primarias y secundarias incluido VIH, cáncer, uso prolongado de esteroides, inmunosupresores o

¹⁵ Orientaciones técnicas para el acceso a la educación inclusiva de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con discapacidad, Dirección de Protección-Subdirección de Restablecimiento de derechos, 2020. Radicado No: 202020100000133213.

¹⁶ Para ello indagar sobre la necesidad del servicio y cómo se imagina la familia que el servicio puede apoyar el proceso de inclusión de la niña, niño o adolescente.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 11 de 16

quimioterapia, insuficiencia renal y condiciones metabólicas como diabetes, malnutrición, obesidad, entre otros.

- c) Diligenciamiento del formato consentimiento Familiar¹⁷ proporcionado por el ICBF: de forma conjunta con el padre, madre o cuidador que represente al nuevo participante de la Modalidad se debe concertar, la manera en la que se hará llegar este documento firmado. No será de obligatoriedad que el documento sea entregado en forma física, sin embargo, se recomienda contar con un soporte digital que dé cuenta de ello (ejemplo: registro fotográfico, escáner, etc.). Para el caso del cuidador que es iletrado, es decir, que no domina el sistema de escritura, se debe realizar el acompañamiento correspondiente y mediante huella dactilar se dejará constancia de su consentimiento.
- d) Antes de iniciar la atención, el enlace regional de la Modalidad debe informar por escrito al operador si la niña, niño o adolescente presenta condiciones de salud o comorbilidades de base que implican alto riesgo de infección respiratoria aguda (IRA) tales como: cardiopatías incluyendo hipertensión arterial, neumopatías crónicas desde asma, enfermedad pulmonar crónica, fibrosis quística, etc.; inmunodeficiencias primarias y secundarias incluido VIH, cáncer, uso prolongado de esteroides, inmunosupresores o quimioterapia, insuficiencia renal y condiciones metabólicas como diabetes, malnutrición, entre otros¹⁸. Una vez se inicie la atención del participante y en caso de que se identifique alguna situación de riesgo al respecto, el operador debe informar a la supervisión del contrato y desde allí se tomarán las medidas correspondientes.
- e) Luego de verificar y analizar la información recogida en la entrevista con la familia o cuidador, se continuará con las acciones descritas en la ruta de gestión de cupo dando cumplimiento a la disponibilidad de cupo contratado por misional y grupo etario: Dirección de Infancia (niñas y niños de 6 a 13 años, 11 meses, 29 días) Dirección de Adolescencia y Juventud (adolescentes de 14 a 17 años, 11 meses y 29 días), así como la georreferenciación conforme al domicilio referido por el solicitante.
- f) En caso de que la solicitud cumpla con los requisitos y criterios establecidos, en la respuesta de asignación de cupo se establecerá la fecha para el inicio de la atención no presencial del participante en la Modalidad.

5. ANEXOS:

- Anexo 1. Gráfica Ruta solicitud de cupo
- Anexo 2. Cobertura de la atención

¹⁷ Este formato de consentimiento familiar se diseña en atención a la Ley 1581 de 2012.

¹⁸ Lineamiento para el cuidado y la reducción del riesgo de contagio de SARS-COV-2 (COVID-19) en el marco de la medida de salida de niñas, niños y adolescentes entre 6 y 17 años al espacio público, MSPS 2020.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PT1.MO19.PP	25/01/2022
	PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	Versión 3	Página 12 de 16

6. RELACIÓN DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.PT1.MO19.PP	Formato No cumplimiento de criterios de ingreso
F2.PT1.MO19.PP	Formato lista de espera
F3.PT1.MO19.PP	Formato asignación de cupo

7. CONTROL DE CAMBIOS

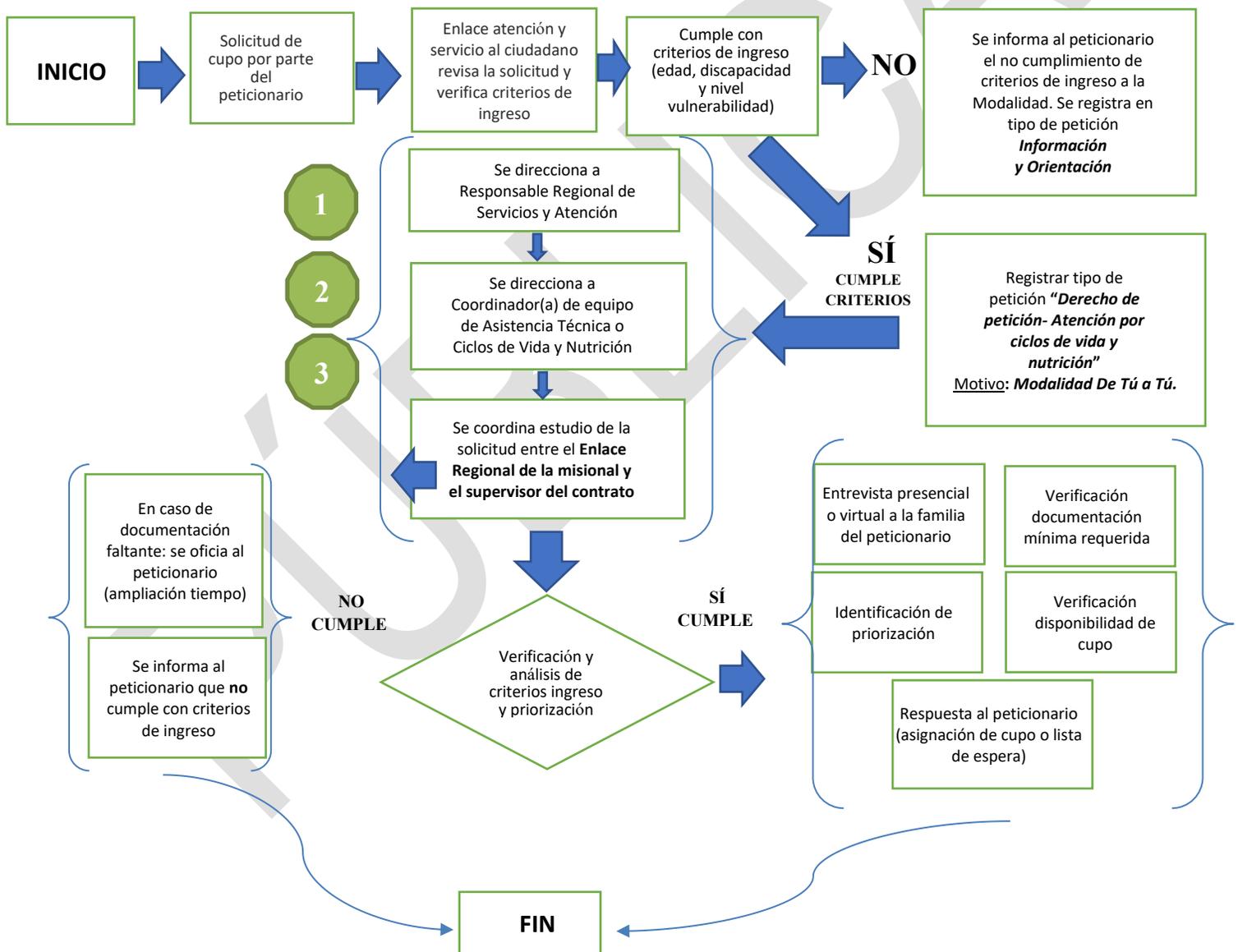
Fecha	Versión	Descripción del Cambio
9/11/2021	PT1.MO19.PP	<p>Se modifica el nombre del formato incluyendo "y gestión". Se ajusta la introducción incluyendo párrafos sobre los criterios de ingreso y priorización a la Modalidad.</p> <p>Se cambia el nombre de la Modalidad para el Fortalecimiento de Capacidades para Niñas, Niños y Adolescentes con Discapacidad y Sus Familias a Modalidad De Tú a Tú.</p> <p>Se ordenan los criterios de vulnerabilidad SISBEN metodología III y Metodología IV de acuerdo con la Resolución vigente de ICBF 8413 del 5 de noviembre de 2021.</p> <p>Se ajusta redacción en el numeral 2. procedimiento de la ruta de solicitud de cupo.</p> <p>Se incluye el procedimiento cuando la Modalidad se desarrolla de manera no presencial.</p> <p>Se organizan los pasos de la ruta de solicitud y asignación de cupo cronológicamente.</p> <p>Se ajusta el alcance y objetivo del documento.</p> <p>Se actualizan los criterios de ingreso y priorización de acuerdo con el Manual Operativo V4 de la Modalidad específicamente en lo relacionado con el certificado de discapacidad. Se incluye el tiempo de respuesta a la solicitud cuando el peticionario es una autoridad administrativa en virtud de la Ley 1755/2015. Se elimina el literal g) donde se solicitaba elaboración de acta con el resultado del análisis de la solicitud de cupo.</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Anexo 1. Gráfica Ruta solicitud de cupo

Peticionario: Familia, Cuidador o Representante Legal, operador que preste la atención en el territorio o terceros

Motivo – Modalidad De Tú a Tú



¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA MODALIDAD DE TÚ A TÚ	PT1.MO19.PP	25/01/2022
		Versión 3	Página 14 de 16

Anexo 2. Cobertura de la atención

La **Modalidad De Tú a Tú**, opera en 23 Departamentos del país y en 54 municipios¹⁹. La atención se desarrolla en los días hábiles en media jornada (cuatro horas diarias), durante la ejecución del contrato.

REGIONAL	CÓDIGO MUNICIPIO	MUNICIPIO	CENTRO ZONAL	CANTIDAD UDS (MEDIA JORNADA)
ANTIOQUIA	05360	ITAGÜÍ	CZ ABURRA SUR	1
	05001	MEDELLÍN	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	1
ATLÁNTICO	08001	BARRANQUILLA	CZ SUROCCIDENTE	1
BOGOTÁ	11001	BARRIOS UNIDOS	REGIONAL BOGOTA	1
	11001	TEUSAQUILLO	REGIONAL BOGOTA	1
	11001	SUBA	REGIONAL BOGOTA	2
BOLÍVAR	13001	CARTAGENA	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	2
	1306	MAGANGUÉ	CZ MAGANGUE	1
	13657	SAN JUAN NEPOMUCENO	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1
BOYACÁ	15238	DUITAMA	CZ DUITAMA	1
CALDAS	17042	ANSERMA	CZ OCCIDENTE	1
	17001	MANIZALES	CZ MANIZALES 1	1
CAUCA	19001	POPAYÁN	CZ POPAYAN	3
	19573	PUERTO TEJADA	CZ NORTE	1
	19698	SANTANDER DE QUILICHAO	CZ NORTE	1
CESAR	20013	AGUSTIN CODAZZI	CZ AGUSTIN CODAZZI	1
	20175	CHIMICHAGUA	CZ CHIRIGUANA	1
	20178	CHIRIGUANA	CZ CHIRIGUANA	1
	20001	VALLEDUPAR	CZ VALLEDUPAR	N/A
CÓRDOBA	23001	MONTERÍA	CZ 1 MONTERIA	1
CUNDINAMARCA	25175	CHÍA	CZ ZIPAQUIRA	1

¹⁹ En caso que se presenten novedades frente a la operación de la Modalidad en algunos de los Departamentos o Municipios relacionados en esta tabla, se informará a los equipos regionales y zonales con el fin de contar con la cobertura de atención actualizada.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**
**PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA
MODALIDAD DE TÚ A TÚ**

PT1.MO19.PP

25/01/2022

Versión 3

Página 15 de
16

REGIONAL	CÓDIGO MUNICIPIO	MUNICIPIO	CENTRO ZONAL	CANTIDAD UDS (MEDIA JORNADA)
HUILA	41001	NEIVA	CZ LA GAITANA	1
MAGDALENA	47001	SANTA MARTA	CZ SANTA MARTA 1	1
META	50001	VILLAVICENCIO	CZ VILLAVICENCIO 2	1
NARIÑO	52835	SAN ANDRÉS DE TUMACO	CZ TUMACO	1
NORTE DE SANTANDER	54001	SAN JOSÉ DE CÚCUTA	CZ CUCUTA 2	1
PUTUMAYO	86865	LA HORMIGA	CZ LA HORMIGA	1
QUINDÍO	63001	ARMENIA	CZ ARMENIA SUR	1
	63130	CALARCÁ	CZ CALARCA	1
	63401	LA TEBAIDA	CZ ARMENIA SUR	1
RISARALDA	66001	PEREIRA	CZ PEREIRA	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	88001	SAN ANDRÉS	CZ LOS ALMENDROS	1
	88564	PROVIDENCIA	CZ LOS ALMENDROS	1
SANTANDER	68081	BARRANCABERMEJA	CZ YARIQUIES	1
	68001	BUCARAMANGA	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	1
SUCRE	70670	SAMPUÉS	CZ BOSTON	1
TOLIMA	73168	CHAPARRAL	CZ CHAPARRAL	1
	73217	COYAIMA	CZ PURIFICACION	1
	73349	HONDA	CZ HONDA	1
	73443	SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA	CZ HONDA	1
	73001	IBAGUÉ	CZ IBAGUE	1
	73861	VENADILLO	CZ LERIDA	1
	73408	LÉRIDA	CZ LERIDA	1
	73585	PURIFICACIÓN	CZ PURIFICACION	1
	73483	NATAGAIMA	CZ PURIFICACION	1
	73563	PRADO	CZ PURIFICACION	1
	73622	RONCESVALLES	CZ IBAGUE	1
	73854	VALLE DE SAN JUAN	CZ IBAGUE	1
	VALLE	76020	ALCALÁ	CZ CARTAGO
76147		CARTAGO-ZARAGOZA	CZ CARTAGO	1

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**PROTOCOLO RUTA SOLICITUD Y GESTIÓN DE CUPO PARA LA
MODALIDAD DE TÚ A TÚ**

PT1.MO19.PP

25/01/2022

Versión 3

Página 16 de
16

REGIONAL	CÓDIGO MUNICIPIO	MUNICIPIO	CENTRO ZONAL	CANTIDAD UDS (MEDIA JORNADA)
	76111	GUADALAJARA DE BUGA	CZ BUGA	1
	76001	CALI	CZ SURORIENTAL	9
	76520	PALMIRA	CZ PALMIRA	1
	76834	TULUÁ	CZ TULUA	1
TOTAL		54	39	65

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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